



HUBUNGAN KETERSEDIAAN OBAT ESENSIAL DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS KECAMATAN MANDAU KABUPATEN BENGKALIS

Sandra Octaria¹, Khairil Armal², Tika Afriani³

¹ Universitas Mohammad Natsir Bukittinggi, Indonesia

² Universitas Mohammad Natsir Bukittinggi, Indonesia

³ Universitas Mohammad Natsir Bukittinggi, Indonesia

*Email : sandraoctaria8@gmail.com

Abstrak. Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyediakan layanan kesehatan masyarakat dan individu, dengan fokus utama pada upaya promotif dan preventif. Ketersediaan obat esensial merupakan salah satu komponen penting pada kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara ketersediaan obat esensial dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis. Penelitian ini menggunakan desain cross-sectional dengan jumlah responden sebanyak 120 orang, dengan menggunakan proportional random sampling. Pengambilan data dengan mengumpulkan observasi pertanyaan melalui kuesioner. Analisis dilakukan secara univariat dan bivariat chi-square. Analisis dilakukan secara univariat untuk menggambarkan karakteristik responden, ketersediaan obat, waktu tunggu, dan kepuasan pasien. Analisis bivariat menggunakan uji chi-square untuk melihat hubungan antara ketersediaan obat dan kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan nilai p-value sebesar 0.000 ($p < 0.05$), yang mana menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara ketersediaan obat esensial dengan kepuasan pasien. Semakin tinggi ketersediaan obat, maka semakin tinggi kepuasan pasien. Sebaliknya, semakin rendah ketersediaan obat, maka semakin rendah kepuasan pasien.

Kata kunci: Ketersediaan obat, Kepuasan Pasien, dan Puskesmas

Abstract. Community Health Centers (Puskesmas) are primary healthcare facilities that provide services for both the community and individuals, with a primary focus on promotive and preventive efforts. The availability of essential medicines is one of the important components affecting patient satisfaction. This study aims to determine the relationship between the availability of essential medicines and patient satisfaction at the Community Health Center of Mandau Subdistrict, Bengkalis Regency. A cross-sectional study design was used with 120 respondents, selected through proportional random sampling. Data were collected using questionnaires and observation. Univariate and bivariate analyses were performed. Univariate analysis was conducted to describe respondent characteristics, medicine availability, waiting time, and patient satisfaction. Bivariate analysis using the chi-square test was conducted to examine the relationship between medicine availability and patient satisfaction. The results showed a p-value of 0.000 ($p < 0.05$), indicating a significant relationship between the availability of essential medicines and patient satisfaction. The higher the availability of medicines, the higher the patient satisfaction. Conversely, lower medicine availability is associated with lower patient satisfaction.

Keywords: Essential medicine availability, Patient satisfaction, Community Health Center

1. Pendahuluan

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar setiap individu yang perlu dipenuhi untuk mencapai kualitas hidup yang optimal. Untuk mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang tinggi, diperlukan sistem pelayanan kesehatan yang efektif, efisien, dan merata. Salah satu komponen penting dalam pelayanan kesehatan adalah ketersediaan obat, khususnya obat esensial di fasilitas pelayanan kesehatan primer seperti puskesmas (Kementerian Kesehatan RI, 2021). Obat esensial merupakan obat yang dibutuhkan dalam pelayanan dasar dan harus selalu tersedia karena bersifat vital dalam penanganan penyakit yang umum di masyarakat. Konsep ini diperkenalkan oleh WHO pada tahun 1977 untuk memastikan setiap individu memiliki akses terhadap pengobatan yang aman, efektif, dan terjangkau. Di Indonesia, pelayanan kefarmasian di puskesmas diatur dalam Permenkes No. 74 Tahun 2016 dan diperkuat dengan Permenkes No. 26 Tahun 2020.

Namun, pada praktiknya ketersediaan obat di puskesmas masih menghadapi berbagai kendala. Studi pendahuluan di Puskesmas Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis menunjukkan bahwa ketersediaan obat sering kali tidak sesuai dengan kebutuhan pasien, yang berdampak pada menurunnya mutu pelayanan. Permasalahan ini dapat disebabkan oleh perencanaan kebutuhan obat yang kurang akurat, sistem distribusi yang belum optimal, pencatatan yang tidak tertib, serta keterbatasan anggaran (Prasetyo dkk., 2022; Anjani dkk., 2022). Kondisi tersebut dapat menyebabkan terjadinya kekosongan obat di satu sisi dan penumpukan hingga kadaluarsa di sisi lain.

Berbagai penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa ketersediaan obat dan mutu pelayanan kefarmasian masih menjadi isu penting di tingkat puskesmas. Beberapa penelitian melaporkan tingkat kepuasan pasien yang cukup baik terhadap pelayanan kefarmasian, namun masih ditemukan kendala terkait ketersediaan obat, distribusi, serta waktu tunggu pelayanan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis ketersediaan obat esensial serta memberikan gambaran dan rekomendasi perbaikan manajemen logistik obat di Puskesmas Kecamatan Mandau, Kabupaten Bengkalis.

2. Metode

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan rancangan deskriptif analitik dengan desain *cross sectional* yang bertujuan untuk menganalisis gambaran tingkat ketersediaan obat esensial, waktu tunggu pelayanan resep, serta tingkat kepuasan pasien, sekaligus menguji hubungan antara ketersediaan obat esensial dan waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas yang berada di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis (UPT puskesmas Duri Kota dan UPT Puskesmas Pematang Pudu). Penelitian ini berlangsung selama bulan November-Desember 2025 mencakup seluruh tahapan mulai dari pengumpulan data dan pengisian kuesioner oleh responden.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang berada di Puskesmas Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis (UPT Puskesmas Duri Kota dan UPT Puskesmas Pematang Pudu). Pemilihan sampel dilakukan secara *proportional random sampling*. Jumlah pasien yang terlibat dalam penelitian sebanyak 120 orang. Dari populasi tersebut, peneliti menetapkan sampel berupa seluruh pasien yang memenuhi kriteria inklusi, yaitu pasien rawat jalan dan memperoleh pelayanan obat, pasien berusia ≥ 17 tahun, menerima obat untuk dirinya sendiri, serta bersedia menjadi responden dengan menandatangani lembar persetujuan. Kriteria eksklusi meliputi pasien berusia <17 tahun, pasien yang menerima obat untuk orang lain, serta responden yang tidak bersedia atau tidak mengisi kuesioner secara lengkap.

3. Hasil dan Pembahasan

Hasil

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase (%)
Laki-laki	48	40%
Perempuan	72	60%
Total	120	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa terdapat sebanyak 48 responden (40%) responden berjenis kelamin laki-laki, dan responden perempuan sebanyak 72 orang (60%). Total responden dalam penelitian ini sebanyak 120 responden dan sebagian besar responden dalam penelitian ini berjenis kelamin perempuan (60%).

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Presentase (%)
17-35	59	49.2%
36-55	36	30%
56-65	9	7.5%
66-78	16	13.3%
Total	120	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa total responden sebanyak 120 responden. Dapat diketahui bahwa 59 responden (47,2%) responden berusia 17-35 tahun, responden usia 36-55 tahun berjumlah 36 orang (30%), responden usia 56-65 tahun berjumlah 9 orang (7,5%), dan responden usia 65-78 tahun berjumlah 16 orang (13,3%). Sebagian besar responden dalam penelitian ini berusia 17-35 tahun (49,2%).

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase (%)
Tidak Sekolah/SD	6	5%
SMP	29	24.2%
SMA	62	51.7%
Diploma	17	14.2%
S1	4	3.3%
S2	2	1.7%
Total	120	100%

Analisis karakteristik berdasarkan pendidikan terakhir, maka dapat diketahui bahwa terdapat sebanyak 6 responden (5%) responden dengan tingkat pendidikan Tidak Sekolah/SD, tingkat pendidikan SMP sebanyak 29 orang (24,2%), tingkat pendidikan SMA terdapat sebanyak 62 orang (51,7%), tingkat pendidikan Diploma terdapat sebanyak 17 orang (14,2%), tingkat pendidikan S1 terdapat sebanyak 4 orang (3,3%) dan tingkat pendidikan S2 terdapat sebanyak 2 orang (1,7%). Responden dalam penelitian ini sebanyak 120 responden dan sebagian besar memiliki tingkat pendidikan terakhir SMA, yang mana berjumlah sebanyak 62 orang (51,7%).

Tabel 4. Waktu Tunggu Pelayanan Obat Jadi (non racikan)

Kategori	Frekuensi	Presentase
Cepat (<30 menit)	40	33.3%
Sedang (30-60 menit)	64	53.3%
Lama (>60 menit)	16	13.3%
Total	120	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa terdapat sebanyak 40 responden (33,3%) dengan kategori cepat, 64 responden (53,3%) dengan kategori sedang dan 16 responden (13,3%) dengan kategori lama. Sebagian besar waktu tunggu pelayanan obat dalam penelitian ini masuk kedalam kategori sedang, yang mana terdapat 64 responden (53,3%). Pembagian waktu tunggu ini berdasarkan (Nugraheni, 2018).

Tabel. 5 Kepuasan Pasien Terhadap Ketersediaan Obat Esensial

Kategori	Frekuensi	Presentase
Cukup Puas	29	24.2%
Puas	44	36.7%
Sangat Puas	47	39.2%
Total	120	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa terdapat sebanyak 29 responden (24,2%) dalam kategori cukup puas, responden dengan kategori puas berjumlah 44 orang (36,7%), responden dengan kategori sangat puas berjumlah 47 orang (39,2%). Kategori kepuasan pasien paling besar yaitu kategori sangat puas, yang mana terdapat 47 responden (39,2%).

Tabel 6. Ketersediaan Obat

Obat Esensial	Tersedia	Tidak Tersedia
Amlodipine 10 Mg	71%	29%
Metformin 500 Mg	67%	33%
Amoxicillin 500 Mg	67%	33%
Salbutamol 4 Mg	69%	31%
Paracetamol 500 Mg	73%	27%

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa obat amlodipine 10 Mg yang dapat tersedia sebanyak 71% dan yang tidak tersedia sebanyak 29%. Kemudian Metformin 500 Mg yang tersedia sebanyak 67%, sedangkan yang tidak tersedia sebanyak 33%, Amoxicilin 500 Mg yang tersedia sebanyak 67%, dan yang tidak tersedia sebanyak 33%, untuk salbutamol 4 Mg yang tersedia sebanyak 69%, yang tidak tersedia sebanyak 31%, dan yang terakhir paracetamol 500 Mg yang tersedia sebanyak 73% dan yang tidak tersedia sebanyak 27%. Berdasarkan tabel di atas obat esensial yang memiliki ketersediaan tinggi dibandingkan yang lain yaitu, paracetamol 500 Mg, yang mana terdapat sebanyak 73%. Berdasarkan definisi operasional dalam penelitian ini, ketidakterediaan obat esensial di Puskesmas Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis masuk dalam kategori obat yang sering kosong, yaitu pada rentang (26-50%). Hal ini didukung oleh hasil penelitian yang menunjukkan bahwa persentase ketidakterediaan obat esensial di Puskesmas Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis berkisar dari 27-33%.

Berdasarkan Permenkes Nomor 63 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Obat di Fasilitas Pelayanan Kesehatan, obat esensial tidak diperbolehkan mengalami kekosongan atau memiliki toleransi kekosongan sebesar 0%, sehingga tingkat

ketersediaan obat esensial seharusnya mencapai 100%. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat ketersediaan obat esensial pada lima obat indikator masih berada di bawah standar tersebut. Dalam penelitian ini, obat dikatakan “tidak tersedia” apabila obat esensial mengalami kekosongan stok di instalasi farmasi puskesmas pada saat pengamatan, sehingga obat tersebut tidak dapat diberikan kepada pasien. Kondisi ini berpotensi mengganggu kesinambungan pelayanan dan menurunkan mutu pelayanan kefarmasian.

Tabel 7. Hasil Uji Chi-Square Hubungan Ketersediaan Obat dengan Kepuasan Pasien

	Value	df	Asymp. Sig (2-sided)
Pearson Chi-Square	55.169	2	.000
Likelihood Ratio	59.473	1	.000
Linear-by linear association	46.653	1	.000
N of Valid Cases	120		

Hasil uji korelasi di atas menunjukkan nilai *p-value* sebesar .000, yang mana menunjukkan bahwa nilai $p < 0.05$. Hal ini menunjukkan adanya korelasi yang signifikan antara ketersediaan obat esensial dengan kepuasan pasien. Hasil korelasi yang signifikan tersebut dapat menunjukkan bahwa hipotesis **H₀** ditolak dan hipotesis **H₁**, **diterima**, yang mana menunjukkan adanya hubungan antara ketersediaan obat esensial dengan kepuasan pasien di UPT Puskesmas Duri Kota dan UPT Puskesmas Pematang Pudu.

Tabel 8. Hasil Uji Chi-Square Hubungan Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien

	Value	df	Asymp. Sig (2-sided)
Pearson Chi-Square	55.961	4	.000
Likelihood Ratio	66.857	4	.000
Linear-by linear association	49.223	1	.000
N of Valid Cases	120		

Hasil uji korelasi di atas menunjukkan nilai *p-value* sebesar .000, yang mana menunjukkan bahwa nilai $p < 0.05$. Hal ini menunjukkan adanya korelasi antara waktu tunggu dan kepuasan pasien. Semakin cepat waktu tunggu, maka tingkat kepuasan pasien cenderung semakin tinggi, sebaliknya, semakin lama waktu tunggu, maka tingkat kepuasan pasien semakin menurun.

Pembahasan

Karakteristik sampel dalam penelitian ini terdiri dari, usia, jenis kelamin, dan pendidikan terakhir. Penelitian Arifin, dkk (2019) mengatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara usia dan tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien. Penelitian lainnya, Rizal & Jalpi (2018) menyatakan bahwa terdapat hubungan antara usia dengan kepuasan pasien. Penelitian Rochma, dkk (2023) mengatakan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara jenis kelamin laki-laki dan perempuan. Penelitian Putri, dkk (2021) menjelaskan bahwa karakteristik responden dapat mempengaruhi tingkat kepuasan. Hal ini karena setiap orang mempunyai sudut pandang yang berbeda-beda. Penelitian Djunadi (2024) menjelaskan bahwa karakteristik pasien mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. Penelitian lainnya, Hiola (2024) mengatakan bahwa terdapat hubungan antara pendidikan dan kepuasan pasien. Penelitian Syahyeri, dkk (2025) menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara usia dan kepuasan pasien.

Pembagian kelompok usia dalam penelitian ini didasarkan pada tahapan perkembangan usia dewasa dan lanjut usia serta perbedaan karakteristik kebutuhan pelayanan kesehatan pada masing-masing kelompok umur. Rentang usia 17–35 tahun dikategorikan sebagai dewasa muda, usia 36–55 tahun sebagai dewasa madya, usia 56–65 tahun sebagai pra-lansia, dan usia 66–78 tahun sebagai lansia. Pengelompokan ini bertujuan untuk menggambarkan variasi kebutuhan pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien berdasarkan usia.

Menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2019), usia lanjut dimulai pada usia ≥ 60 tahun dan ditandai dengan meningkatnya kebutuhan pelayanan kesehatan akibat penurunan fungsi fisiologis dan meningkatnya penyakit degeneratif. Selain itu, Nugraheni (2020) menyatakan bahwa faktor usia berpengaruh terhadap persepsi kepuasan pasien, khususnya dalam menilai waktu tunggu pelayanan, kenyamanan, serta ketersediaan obat. Oleh karena itu, pembagian kelompok usia dalam penelitian ini relevan digunakan untuk menganalisis karakteristik responden serta hubungannya dengan tingkat kepuasan pasien.

Uji *chi-square* dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan ketersediaan obat esensial dan kepuasan pasien, sehingga dapat mengetahui hipotesis diterima atau ditolak. Hasil analisis menunjukkan nilai *p-value* .000, yang mana menunjukkan nilai $p < 0.05$, sehingga menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara ketersediaan obat esensial dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi ketersediaan obat, maka semakin tinggi kepuasan pasien. Sebaliknya, apabila ketersediaan obat rendah, maka menunjukkan tingkat rendah kepuasan pasien yang lebih rendah. Hal ini menunjukkan bahwa ketersediaan obat esensial merupakan faktor penting dalam membentuk kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian.

Penelitian ini menguatkan beberapa penelitian sebelumnya, yang mana sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurmiwiyati, dkk (2020) menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara ketersediaan obat dan kepuasan pasien.

Penelitian Marbun (2025) menyatakan terdapat hubungan positif yang signifikan antara ketersediaan obat esensial dengan kepuasan pasien. Sejalan dengan penelitian Nurcahyani & Kartikaningrum (2020) menjelaskan bahwa ketersediaan obat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Penelitian Aryanti, dkk (2024) menjelaskan bahwa ketersediaan obat dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Penelitian Wilda, dkk (2024) menjelaskan bahwa ketidakterersediaan stok obat terjadi karena keterlambatan penerimaan obat di instalasi farmasi. Oleh karena itu, untuk mencegah terjadinya ketidakterersediaan obat, perlu untuk meningkatkan koordinasi dengan distributor obat dan merekomendasikan obat lain yang serupa kepada pasien. Analisis *chi-square* antara waktu tunggu pelayanan obat dengan kepuasan pasien. Hasil analisis menunjukkan nilai *p-value* .000, yang mana menunjukkan nilai $p < 0.05$, sehingga menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pelayanan obat dengan kepuasan pasien. Berdasarkan hasil penelitian, pasien yang memperoleh waktu tunggu pelayanan obat cepat cenderung memiliki tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi, sedangkan pasien yang mengalami waktu tunggu lebih lama, menunjukkan ketidakpuasan yang lebih besar. Hal ini menunjukkan bahwa lama waktu tunggu merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan farmasi.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Wijayanti, dkk. (2023) waktu tunggu merupakan salah satu aspek penting yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Apabila waktu tunggu terlalu lama, hal tersebut cenderung menimbulkan ketidakpuasan. Oleh karena itu, komitmen dan kedisiplinan petugas dalam mengatur serta memberikan pelayanan tepat waktu sangat diperlukan agar pasien tidak menunggu terlalu lama dan tingkat kepuasan dapat meningkat. Penelitian Priskusanti, dkk (2024) menunjukkan adanya hubungan waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien. Penelitian Dewi, dkk (2020) mengatakan bahwa adanya hubungan lama waktu tunggu pasien dengan kepuasan pasien. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Kira & Satya (2025) adanya pengaruh antara waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien. Waktu tunggu merupakan faktor penting dalam membentuk kepuasan atau ketidakpuasan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Yantika, dkk., 2024) yang menyatakan bahwa waktu tunggu pelayanan memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa pasien yang mengalami waktu tunggu lebih lama cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih rendah. Waktu tunggu dipersepsikan sebagai salah satu indikator mutu pelayanan karena berkaitan dengan kenyamanan pasien, efisiensi pelayanan, serta profesionalisme tenaga kesehatan. Temuan ini mendukung hasil penelitian ini, di mana waktu tunggu menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan.

Selain itu, hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Anida, dkk., 2025) mengenai tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS

Kesehatan terhadap pelayanan kefarmasian. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar pasien berada pada kategori puas hingga sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan kefarmasian, antara lain ketepatan dan kecepatan pelayanan obat, sikap dan komunikasi petugas farmasi, serta kejelasan informasi obat yang diterima pasien. Penelitian tersebut juga menyebutkan bahwa faktor karakteristik pasien seperti usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan pekerjaan tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien.

Hubungan antara waktu tunggu pelayanan obat dengan kepuasan pasien pada penelitian ini dapat dipengaruhi oleh kondisi pelayanan kefarmasian di lokasi penelitian, seperti tingginya jumlah kunjungan pasien pada jam-jam tertentu serta keterbatasan jumlah petugas farmasi, yang berpotensi menyebabkan waktu tunggu menjadi lebih lama. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan dalam pengelolaan waktu tunggu pelayanan obat melalui pengaturan alur pelayanan, peningkatan kedisiplinan dan efisiensi kerja petugas, serta penyesuaian jumlah tenaga farmasi pada jam sibuk, guna meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Puskesmas Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis (UPT Puskesmas Duri Kota dan UPT Puskesmas Pematang Pudu November- Desember 2025), dapat disimpulkan bahwa ketersediaan obat esensial belum memenuhi standar nasional, karena masih terdapat kekosongan obat indikator sebesar 27-33%, sementara standar Permenkes menetapkan toleransi kekosongan 0%, kemudian tingkat kepuasan pasien sebagian besar berada pada kategori puas hingga sangat puas, selain itu, terdapat hubungan yang signifikan antara ketersediaan obat esensial dengan kepuasan pasien ($p < 0,05$), yang mana nilai p -value sebesar 0.000 sehingga dapat dinyatakan hipotesis H_0 ditolak dan hipotesis H_1 diterima dan juga terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pelayanan resep dan kepuasan pasien ($p < 0,05$), yang mana nilai p -value sebesar 0.000, sehingga menunjukkan adanya hubungan waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pasien.

Daftar Pustaka

- Anida, N., Armal, K., & Farnandi, R. (2025). Tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS kesehatan terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi. *Journal of Science and Clinical Pharmacy Research (JSCPR)*, 1(1).
- Anjani, V. D. P., Asiyah, S. N., & Tiadeka, P. (2022). Gambaran pengelolaan penyimpanan obat di Apotek X Lamongan. *Journal of Herbal, Clinical and Pharmaceutical Science (HERCLIPS)*, 3(2), 69. <https://doi.org/10.30587/herclips.v3i02.3760>

- Arifin, S., Rahman, A., Muhyi, R., Putri, A. O., & Hadianor, H. (2019). Hubungan usia, tingkat pendidikan, fasilitas kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Muara Laung. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 6(2), 40–45. <https://doi.org/10.20527/jpkmi.v6i2.7457>
- Aryanti, A. D., Kumala, S., & Ramadaniati, H. U. (2024). Dampak konseling apoteker, ketersediaan obat, dan kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. *Jurnal Ners*, 8, 167–177.
- Caroline, I., Fudholi, A., & Endarti, D. (2017). Evaluasi ketersediaan obat sebelum dan sesudah implementasi JKN pada Puskesmas di Kabupaten Keerom Provinsi Papua. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*, 7(1), 30–39. <https://doi.org/10.22146/jmpf.30294>
- Dewi, A., Eravianti, & Putri, D. K. (2020). Hubungan lama waktu tunggu dengan kepuasan pasien di Puskesmas Lubuk Begalung. *Prosiding Seminar Nasional Syedza Sainika*, 45–54.
- Djunadi, J. (2024). Analisis karakteristik pasien terhadap kepuasan pelayanan klinik pratama rawat jalan di Jakarta Barat. *Journal of Economic Business and Accounting (COSTING)*, 7(6), 8399–8406. <https://doi.org/10.31539/costing.v7i6.13689>
- Hiola, S. D., Dulahu, W. Y., & Maru, A. F. A. (2024). Analisis kepuasan pasien berdasarkan pendidikan dan pekerjaan di Puskesmas Paleleh Kabupaten Buol. *Jurnal Keperawatan Sumba*, 2(2), 70–78. <https://doi.org/10.31965/jks.v2i2.1417>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2019). *Profil kesehatan Indonesia tahun 2019*. Kemenkes RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2021). *Profil kesehatan Indonesia 2020*. Kemenkes RI.
- Khabbah, M., Ayu, W. D., Annisa, N., & Rusli, R. (2017). Analisis kepuasan pasien terhadap standar pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sempaja Samarinda. *Proceeding of Mulawarman Pharmaceutical Conferences*, 5, 165–172. <https://doi.org/10.25026/mpc.v5i1.233>
- Marbun, R. A. T. (2025). Hubungan ketersediaan obat esensial dengan kepuasan pasien rawat jalan. *Jurnal Keperawatan dan Fisioterapi*, 7(2), 371–378.
- Nugraheni, R. (2018). Gambaran waktu tunggu pasien dan mutu pelayanan kesehatan di puskesmas. *Jurnal Wiyata*, 5(2), 123–130.
- Nurchayani, D., & Kartikaningrum, V. (2020). Analisis mutu pelayanan petugas farmasi dan ketersediaan obat terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS Santa Clara Madiun tahun 2019. *Jurnal Ilmiah Ibnu Sina*, 5(1), 56–63. <https://doi.org/10.36387/jiis.v5i1.384>
- Nurmiwiyati, A. O. D. S., Aritonang, M., & Kosasih. (2020). Pengaruh ketersediaan obat dan kualitas pelayanan farmasi terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat jalan. *Jurnal Surya Medika*, 6(1), 32–38. <https://doi.org/10.33084/jsm.v6i1.1474>
- Prasetyo, E. Y., Satibi, & Widodo, G. P. (2015). Evaluation of planning and availability of public medicine on community health center. Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi & Universitas Gadjah Mada.
- Prisusanti, R. D., Kurniawan, F., & Akhmad, M. (2024). Analisis kuantitatif: Waktu tunggu dan kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan RS Hasta Husada Kepanjen. *ASSYIFA: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 2(3), 532–544. <https://doi.org/10.62085/ajk.v2i3.118>

-
- Putri, P., Afandi, A. T., & Aringgar, D. (2021). Explorasi karakteristik dan kepuasan pasien di Rumah Sakit Jember. *Nursing Sciences Journal*, 5(1), 35. <https://doi.org/10.30737/nsj.v5i1.1835>
- Rizal, A., & Jalpi, A. (2018). Analisis faktor internal penentu kepuasan pasien puskesmas Kota Banjarmasin. <https://doi.org/10.31602/ajst.v4i1.1553>
- Rochma, L. N., Rohmah, N., & Handayani, L. T. (2023). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Tanggul. *Health & Medical Sciences*, 1(3), 1–8. <https://doi.org/10.47134/phms.v1i3.50>
- Syahyari, A. W. D., Alvita, S. N., & Larasati, N. (2025). The relationship between patient characteristics and satisfaction with pharmaceutical services at Gamping 2 Sleman community health center. *Indonesian Journal of Pharmacy and Natural Product*, 8, 146–153.
- Wilda, S., Manurung, K., Sitorus, M. E. J., Nababan, D., & Tarigan, F. L. (2024). Studi kualitatif di RSUD Cut Meutia Kabupaten Aceh Utara tahun 2023. *Prepotif*, 8(3), 4961–4974. <https://doi.org/10.31004/prepotif.v8i3.35573>
- World Health Organization. (1977). *The selection of essential drugs: Report of a WHO expert committee*. WHO.
- Yantika, C., Zulfa, & Harmen, E. L. (2024). Hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi. *JPAMS: Journal of Public Administration and Management Studies*, 2(1), 15–19. <https://doi.org/10.60126/maras.v2i4.519>
- Zebua, M., Fitri, W., & Fikrih, R. (2023). Analisis ketersediaan obat indikator di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan Medan Area 2022. *Jurnal Farmanesia*, 10(2), 38–40. <https://doi.org/10.51544/jf.v10i2.4589>