

# Hubungan Ketersediaan Obat Esensial dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan

## *The Relationship between the Availability of Essential Medicines and Outpatient Satisfaction*

Romauli Anna Teresia Marbun

<sup>1</sup>Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam

Jln. Sudirman No.38 Lubuk Pakam, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara – Indonesia  
romauliannateresia@medistra.ac.id

---

### Abstrak

Ketersediaan obat esensial merupakan salah satu indikator utama keberhasilan pelayanan farmasi rumah sakit, karena tidak hanya berperan dalam kelancaran terapi pasien, tetapi juga memengaruhi tingkat kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Obat esensial memiliki peran strategis dalam menangani penyakit umum, sehingga ketidakterdapatannya dapat memperburuk kondisi kesehatan, memperlambat pemulihan, meningkatkan risiko komplikasi, serta menurunkan citra rumah sakit di mata masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara ketersediaan obat esensial dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Sembiring Delitua. Desain penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif korelasional dengan populasi pasien rawat jalan, di mana sebanyak 150 responden dipilih secara acak. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner terstruktur yang memuat indikator ketersediaan obat dan tingkat kepuasan, kemudian dianalisis menggunakan uji korelasi Pearson untuk melihat kekuatan dan arah hubungan antarvariabel. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan positif yang signifikan antara ketersediaan obat esensial dengan kepuasan pasien ( $r = 0,76$ ;  $p = 0,0001$ ), dengan pasien yang memperoleh obat sesuai kebutuhan melaporkan tingkat kepuasan lebih tinggi dibandingkan yang mengalami kekosongan stok. Berdasarkan temuan tersebut, manajemen rumah sakit direkomendasikan untuk memperkuat manajemen persediaan, mempercepat proses pengadaan dan distribusi, mengoptimalkan perencanaan kebutuhan obat berbasis data penggunaan, serta meningkatkan komunikasi pelayanan farmasi kepada pasien. Fokus perbaikan juga perlu diberikan pada ketersediaan obat yang sering mengalami kekosongan, seperti obat asma dan antibiotik, guna memastikan mutu pelayanan farmasi yang berkesinambungan, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan pasien.

**Kata Kunci:** Obat Esensial; Kepuasan Pasien; Instalasi Farmasi

### Abstract

The availability of essential medicines is one of the key indicators of successful hospital pharmacy services, as it not only ensures the smooth delivery of patient therapy but also affects patient satisfaction and trust in healthcare services. Essential medicines play a strategic role in managing common diseases; thus, their unavailability can worsen health conditions, delay recovery, increase the risk of complications, and diminish the hospital's reputation in the community. This study aims to analyze the relationship between the availability of essential medicines and outpatient satisfaction levels at Sembiring General Hospital, Delitua. The research employed a quantitative descriptive correlational design with a population of outpatients, from which 150 respondents were randomly selected. Data were collected through a structured questionnaire containing indicators of medicine availability and patient satisfaction, then analyzed using Pearson correlation to determine the strength and direction of the relationship between variables. The results showed a significant positive relationship between essential medicine availability and patient satisfaction ( $r = 0.76$ ;  $p = 0.0001$ ), with patients who received the required medicines reporting higher satisfaction levels compared to those experiencing stock shortages. Based on these findings, hospital management is recommended to strengthen inventory management, expedite procurement and distribution processes, optimize medicine needs planning based on usage data, and enhance pharmacy service communication with patients. Special attention should be given to medicines frequently in short supply, such as asthma drugs and antibiotics, to ensure sustainable, efficient, and responsive pharmacy services that meet patient needs.

**Keywords:** *Essential Medicines; Patient Satisfaction; Pharmaceutical Installation*

---

\*Corresponding author: Romauli Anna Teresia Marbun, Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam, Indonesia

E-mail : romauliannateresia@medistra.ac.id

Doi : 10.35451/q2549a92

Received : April 12, 2025, Accepted: April 26, 2025. , Published: April 30, 2025

Copyright: © 2025. Romauli Anna Teresia Marbun. Creative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

## **1. PENDAHULUAN**

Ketersediaan obat esensial merupakan salah satu faktor kunci yang menentukan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit. Obat-obatan esensial, menurut definisi Organisasi Kesehatan Dunia (WHO), adalah obat yang paling efektif, aman, dan terjangkau yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat dalam menghadapi penyakit yang paling umum terjadi di populasi [1]. Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) mencatat bahwa ketersediaan obat esensial di fasilitas pelayanan kesehatan menjadi indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat. Menurut data dari WHO, lebih dari 50% negara di dunia mengalami masalah terkait dengan pasokan obat-obatan esensial, yang menyebabkan pengobatan pasien tidak optimal [2]. Kondisi ini semakin memprihatinkan di negara berkembang, termasuk Indonesia, di mana permasalahan logistik, pengadaan, dan distribusi obat sering menjadi hambatan utama dalam pelayanan kesehatan.

Sebagai bagian dari sistem pelayanan kesehatan yang terstruktur, rumah sakit memiliki peran penting dalam menyediakan obat esensial kepada pasien. Ketersediaan obat-obatan ini tidak hanya memengaruhi keberhasilan pengobatan, tetapi juga berhubungan langsung dengan tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan medis, termasuk layanan farmasi [3]. Penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi dan Lestari (2020) menunjukkan bahwa ketidakterediaan obat esensial menjadi salah satu penyebab utama ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Mereka menemukan bahwa pasien yang tidak mendapatkan obat yang sesuai dengan resep dokter mereka seringkali merasa kecewa dan frustrasi, yang berujung pada penurunan tingkat kepuasan terhadap kualitas layanan rumah sakit [4]. Ketidakterediaan obat, terutama obat-obat esensial yang digunakan untuk mengobati penyakit yang umum dan krusial, seperti hipertensi, diabetes, dan infeksi saluran pernapasan, dapat mengganggu kelancaran proses pengobatan dan memperburuk kondisi kesehatan pasien. Dalam banyak kasus, pasien harus mencari alternatif obat di luar rumah sakit, yang tidak hanya menambah biaya pengobatan, tetapi juga memperpanjang waktu pengobatan dan meningkatkan risiko komplikasi medis.

Studi ini juga mencatat bahwa ketidakterediaan obat dapat mempengaruhi persepsi pasien terhadap kredibilitas dan keandalan rumah sakit dalam memberikan perawatan medis yang berkualitas. Ketika pasien merasa tidak diperhatikan kebutuhan dasar mereka dalam hal obat-obatan, hal ini dapat menurunkan tingkat kepercayaan mereka terhadap sistem pelayanan kesehatan yang ada. Oleh karena itu, ketersediaan obat esensial bukan hanya berdampak pada kelancaran pengobatan, tetapi juga memainkan peran penting dalam membentuk pengalaman dan kepuasan pasien secara keseluruhan terhadap rumah sakit. Penelitian ini menggarisbawahi pentingnya pengelolaan yang efektif dan efisien terhadap pasokan obat di rumah sakit untuk memastikan pelayanan yang optimal dan memenuhi harapan pasien. Pasien rawat jalan, yang merupakan pasien yang menerima perawatan medis tanpa perlu dirawat inap, sangat bergantung pada ketersediaan obat yang sesuai dengan resep medis yang diberikan oleh tenaga kesehatan.

Masalah terkait ketersediaan obat di rumah sakit juga dapat mempengaruhi proses pengobatan dan perawatan yang diberikan. Ketidaksesuaian antara stok obat dan kebutuhan pasien dapat memperlambat proses penyembuhan, meningkatkan biaya perawatan, dan berpotensi menyebabkan komplikasi medis yang lebih serius [5]. Sebuah penelitian yang dilakukan oleh Syamsul dan Nasution (2021) mengungkapkan bahwa ketidakterediaan obat tertentu yang dibutuhkan oleh pasien rawat jalan dapat meningkatkan angka kunjungan ulang ke rumah sakit, yang pada akhirnya menurunkan tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas layanan rumah sakit [6]. Selain itu, berdasarkan laporan tahunan yang diterbitkan oleh Instalasi Farmasi RSUD Sembiring Delitua sekitar 25% pasien rawat jalan mengeluhkan ketidakterediaan obat-obatan yang mereka butuhkan, yang dapat berdampak langsung pada penurunan kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Ketidaksesuaian antara kebutuhan obat pasien dengan ketersediaan obat di rumah sakit ini menjadi isu yang cukup signifikan, karena pasien yang tidak mendapatkan obat yang diresepkan dapat mengalami keterlambatan dalam pengobatan, memperburuk kondisi kesehatan mereka, atau bahkan membutuhkan kunjungan ulang ke rumah sakit untuk memperoleh obat yang dibutuhkan [7]. Hal ini menunjukkan adanya ketidakseimbangan antara pasokan obat dengan permintaan yang ada di lapangan, yang dapat mengurangi efektivitas pengobatan serta mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap layanan farmasi rumah sakit.

Ketidakterediaan obat juga dapat menurunkan kepercayaan pasien terhadap sistem pelayanan kesehatan yang ada, karena pasien merasa bahwa rumah sakit tidak dapat memenuhi kebutuhan dasar mereka dalam proses penyembuhan. Di sisi lain, ketidakterediaan obat-obatan tertentu, terutama obat-obat esensial yang sangat dibutuhkan dalam perawatan penyakit umum, seringkali berhubungan dengan masalah dalam pengelolaan stok, distribusi, atau pengadaan obat oleh pihak manajemen rumah sakit. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan pengelolaan inventaris obat dan memastikan pasokan yang stabil sangat penting agar pasien dapat menerima terapi yang sesuai dengan kebutuhan mereka, tanpa mengalami penundaan atau kesulitan dalam mengakses obat-obatan yang diperlukan untuk proses pemulihan mereka.

RSU Sembiring Delitua, sebagai rumah sakit yang melayani masyarakat di wilayah Sumatera Utara, menghadapi berbagai tantangan terkait dengan pengelolaan obat-obatan esensial di Instalasi Farmasi. Salah satu tantangan utama yang dihadapi adalah fluktuasi pasokan obat yang sering kali tidak dapat diprediksi. Hal ini dapat mengakibatkan stok obat esensial yang terbatas, terutama untuk obat-obatan yang memiliki permintaan tinggi. Data yang dihimpun oleh Tim Manajemen Kualitas RSU Sembiring Delitua menunjukkan bahwa ada kecenderungan ketidaksesuaian antara permintaan dan pasokan obat tertentu, seperti antibiotik dan obat hipertensi, yang digunakan oleh pasien rawat jalan [8]. Ketidakterediaan obat-obatan ini tidak hanya mengganggu kelancaran pengobatan pasien, tetapi juga berdampak pada kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit.

## 2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif korelasional untuk mengetahui hubungan antara ketersediaan obat esensial dan kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSU Sembiring Delitua. Penelitian ini dilakukan di RSU Sembiring Delitua yang memiliki jumlah pasien rawat jalan yang signifikan setiap harinya. Fokus utama penelitian ini adalah mengevaluasi bagaimana ketersediaan obat-obatan esensial mempengaruhi tingkat kepuasan pasien yang mendapatkan perawatan di rumah sakit tersebut.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang menerima pelayanan farmasi di Instalasi Farmasi RSU Sembiring Delitua pada periode Januari hingga Maret 2024. Sampel penelitian diambil secara acak (*random sampling*) dengan jumlah sampel sebanyak 150 pasien rawat jalan. Pemilihan sampel ini dilakukan dengan mempertimbangkan variasi dalam jenis penyakit yang dirawat serta kebutuhan obat-obatan esensial yang berbeda-beda pada setiap pasien, untuk mendapatkan representasi yang lebih luas mengenai persepsi pasien terhadap ketersediaan obat.

Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner yang disusun untuk mengukur dua variabel utama, yaitu ketersediaan obat esensial dan tingkat kepuasan pasien. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini mengandung dua bagian utama. Bagian pertama berisi pertanyaan mengenai ketersediaan obat, yang mencakup persepsi pasien terhadap ketersediaan obat esensial yang mereka perlukan selama berobat. Pasien diminta untuk memberikan penilaian terhadap kelengkapan dan ketepatan waktu penyediaan obat yang diberikan oleh Instalasi Farmasi. Bagian kedua dari kuesioner berfokus pada kepuasan pasien terhadap layanan farmasi secara keseluruhan, termasuk ketersediaan obat, kecepatan pelayanan, dan sikap petugas farmasi dalam memberikan informasi mengenai obat.

Setelah data terkumpul, analisis dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak statistik untuk mengidentifikasi hubungan antara ketersediaan obat esensial dan kepuasan pasien. Analisis korelasi Pearson digunakan untuk mengukur kekuatan dan arah hubungan antara kedua variabel tersebut. Sebelum dilakukan analisis, uji validitas dan reliabilitas terhadap kuesioner dilakukan untuk memastikan instrumen pengumpulan data tersebut dapat mengukur dengan akurat apa yang dimaksud dalam penelitian ini. Validitas diuji dengan menggunakan metode analisis faktor, sedangkan reliabilitas diukur dengan menggunakan *koefisien alpha Cronbach*.

Selain itu, data sekunder yang mendukung penelitian ini juga diperoleh melalui laporan tahunan Instalasi Farmasi RSU Sembiring Delitua yang mencatat data mengenai ketersediaan dan distribusi obat-obatan esensial.

Data tersebut akan dianalisis untuk melihat sejauh mana ketidakterediaan obat-obatan tersebut berdampak pada kepuasan pasien.

Etika penelitian dijaga dengan memastikan bahwa semua responden memberikan persetujuan yang diinformasikan sebelum berpartisipasi dalam penelitian. Selain itu, identitas dan informasi pribadi pasien dijaga kerahasiaannya dengan menerapkan kode etik penelitian yang berlaku. Penelitian ini juga telah memperoleh izin dari Komite Etik Rumah Sakit untuk memastikan bahwa seluruh prosedur dilakukan sesuai dengan standar etika penelitian yang ketat.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai seberapa besar pengaruh ketersediaan obat esensial terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSU Sembiring Delitua. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan rekomendasi bagi pihak manajemen rumah sakit terkait pengelolaan obat esensial guna meningkatkan kepuasan pasien dan kualitas pelayanan farmasi di rumah sakit tersebut.

### **3. HASIL**

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara ketersediaan obat esensial dan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSU Sembiring Delitua. Penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi ketersediaan obat esensial di rumah sakit, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa ketersediaan obat esensial yang memadai di Instalasi Farmasi berpengaruh langsung terhadap persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan farmasi yang mereka terima.

#### **Analisis Univariat**

**Tabel 1. Ketersediaan Obat Esensial di Instalasi Farmasi RSU Sembiring Delitua**

<b>Obat Esensial</b>	<b>Tersedia (%)</b>	<b>Tidak Tersedia (%)</b>	<b>Jumlah Pasien (%)</b>
Obat Hipertensi	85	15	150
Obat Diabetes	90	10	150
Antibiotik Umum	80	20	150
Obat Asma	75	25	150
Obat Nyeri	88	12	150

Tabel 1 Menunjukkan bahwa mayoritas obat esensial memiliki ketersediaan tinggi, terutama obat diabetes (90%) dan obat hipertensi (85%). Sementara itu, obat asma (75%) dan antibiotik umum (80%) termasuk yang memiliki tingkat ketidakterediaan yang relatif lebih tinggi dibandingkan obat lainnya.

**Analisis Bivariat**

**Tabel 2. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Farmasi**

Aspek Layanan Farmasi	Sangat Puas (%)	Puas (%)	Tidak Puas (%)	Sangat Tidak Puas (%)	Jumlah Pasien (n = 150)
Ketersediaan Obat	60	30	8	2	150
Kecepatan Pelayanan	55	35	7	3	150
Informasi Obat oleh Petugas	70	35	4	1	150
Kebersihan dan Kenyamanan Ruang Farmasi	80	15	3	2	150

Tabel 2 menunjukkan tingkat kepuasan pasien terhadap berbagai aspek pelayanan farmasi di RSUD Sembiring Delitua. Sebagian besar pasien merasa puas dengan informasi yang diberikan oleh petugas farmasi (70% sangat puas), serta kebersihan dan kenyamanan ruang farmasi (80% sangat puas). Namun, ketersediaan obat masih menjadi masalah utama, dengan 10% pasien merasa tidak puas atau sangat tidak puas terkait dengan obat yang mereka butuhkan. Hal ini menegaskan bahwa ketidakterediaan obat memengaruhi pengalaman keseluruhan pasien dalam mendapatkan pelayanan farmasi yang memadai.

**Tabel 3. Korelasi Antara Ketersediaan Obat Esensial dan Kepuasan Pasien**

Variabel	<i>r</i>	<i>Sig. (p-value)</i>
Ketersediaan Obat Esensial vs. Kepuasan Pasien	0,76	0,0001

Tabel 3 menunjukkan hasil analisis korelasi antara ketersediaan obat esensial dan tingkat kepuasan pasien. Koefisien korelasi Pearson sebesar 0.76 menunjukkan hubungan yang cukup kuat dan positif antara ketersediaan obat esensial dengan kepuasan pasien. Hal ini berarti semakin baik ketersediaan obat, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi. Nilai  $p = 0.0001$  yang lebih kecil dari 0.05 menunjukkan bahwa hubungan ini sangat signifikan secara statistik, yang mengindikasikan adanya pengaruh nyata dari ketersediaan obat terhadap kepuasan pasien.

**Tabel 4. Pengaruh Ketidakterediaan Obat Esensial terhadap Kepuasan Pasien**

Pengalaman Pasien	Tersedia (%)	Tidak Tersedia (%)
Tidak Tersedia Obat yang Dibutuhkan	65	35
Tersedia Obat yang Dibutuhkan	20	80

Tabel 4 menunjukkan pengaruh ketidakterediaan obat terhadap tingkat kepuasan pasien. Pasien yang mengalami ketidakterediaan obat menunjukkan tingkat ketidakpuasan yang lebih tinggi (65%) dibandingkan dengan pasien yang mendapatkan obat yang dibutuhkan, yang hanya mencatatkan 20% ketidakpuasan. Hal ini menunjukkan bahwa ketidakterediaan obat esensial dapat secara signifikan menurunkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh Instalasi Farmasi.

**4. PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara ketersediaan obat esensial dan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Sembiring Delitua. Ketersediaan obat esensial yang tinggi secara langsung berpengaruh terhadap persepsi positif pasien terhadap layanan farmasi yang mereka terima. Hal ini sejalan dengan teori kebutuhan dasar dalam pelayanan kesehatan, di mana pemenuhan kebutuhan obat merupakan komponen esensial untuk menjamin keberhasilan terapi dan keselamatan pasien [9].

Penelitian ini memperlihatkan bahwa sebagian besar obat esensial seperti obat diabetes dan hipertensi tersedia dengan tingkat ketersediaan 90% dan 85%. Namun, obat asma dan antibiotik umum masih menunjukkan tingkat ketidakterediaan yang cukup tinggi masing-masing sebesar 25% dan 20%. Ketidakterediaan ini dapat mengganggu kontinuitas terapi pasien dan meningkatkan risiko ketidakpuasan, sebagaimana dikemukakan oleh WHO, yang menyatakan bahwa ketersediaan obat esensial merupakan indikator penting kualitas pelayanan farmasi di fasilitas kesehatan [10].

Analisis bivariat menunjukkan bahwa aspek informasi obat dan kebersihan ruang farmasi mendapatkan tingkat kepuasan pasien yang tinggi, namun ketersediaan obat tetap menjadi faktor kritis. Ketidaktersediaan obat meningkatkan kemungkinan pasien merasa tidak puas atau bahkan sangat tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Ini konsisten dengan temuan penelitian sebelumnya oleh Saeed et al., yang menyatakan bahwa keterbatasan akses terhadap obat esensial meningkatkan ketidakpuasan pasien hingga 2,5 kali lipat dibandingkan pasien yang mendapatkan obat lengkap [11].

Hasil analisis korelasi antara ketersediaan obat esensial dengan kepuasan pasien menunjukkan koefisien korelasi Pearson sebesar 0,76, dengan p-value 0,0001. Ini menandakan hubungan yang kuat dan signifikan, sejalan dengan temuan Donabedian 2020 yang menyatakan bahwa input system pelayanan kesehatan, termasuk ketersediaan sumber daya farmasi, secara langsung mempengaruhi output berupa kepuasan pasien [12]. Ketersediaan obat yang baik meningkatkan kepercayaan pasien terhadap sistem pelayanan, mempercepat proses pengobatan, dan mengurangi tingkat stress akibat ketidakpastian terapi [13].

Berdasarkan analisis bivariat menggunakan uji korelasi Pearson, ditemukan hubungan yang positif dan signifikan antara ketersediaan obat esensial dan kepuasan pasien. Nilai korelasi  $r = 0,85$  menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara kedua variabel tersebut. Semakin baik ketersediaan obat esensial di Instalasi Farmasi, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien yang datang ke rumah sakit. Hal ini mencerminkan pentingnya kebijakan manajemen farmasi yang baik dalam memastikan ketersediaan obat-obatan yang esensial, serta mendukung peningkatan mutu pelayanan farmasi secara keseluruhan. Pasien yang puas cenderung memiliki tingkat kepatuhan yang lebih tinggi terhadap terapi yang diberikan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan hasil pengobatan mereka [18].

Penelitian yang dilakukan oleh Austin (2016) juga menunjukkan bahwa layanan farmasi dengan tingkat ketersediaan obat yang tinggi berkorelasi dengan peningkatan skor kepuasan pasien sebesar 15% dibandingkan layanan dengan ketersediaan obat rendah [14]. Dengan demikian, menjaga rantai pasok farmasi tetap stabil menjadi kunci penting dalam mempertahankan kualitas pelayanan kesehatan. Selain itu, berdasarkan data Tabel 4, pasien yang tidak mendapatkan obat yang dibutuhkan menunjukkan tingkat ketidakpuasan sebesar 65%, jauh lebih tinggi dibandingkan pasien yang mendapatkan obat (20%). Ini memperjelas pentingnya strategi manajemen persediaan yang efektif, seperti sistem *Early Warning Stock* dan *Forecasting Demand* yang disarankan oleh Management Sciences for Health (2019) untuk mencegah kelangkaan obat [15]. Dalam konteks ini, pendekatan *Pharmaceutical Care* yang berfokus pada pemenuhan kebutuhan pasien secara proaktif, sebagaimana dipaparkan oleh Cipolle et al. (2023), semakin relevan diterapkan untuk meningkatkan ketersediaan dan pelayanan obat [16]. Pelayanan farmasi yang responsif terhadap kebutuhan pasien tidak hanya meningkatkan kepuasan, tetapi juga memperkuat loyalitas pasien terhadap fasilitas kesehatan [17].

Upaya peningkatan ketersediaan obat esensial harus mencakup optimalisasi sistem pengadaan berbasis e-catalog, penerapan sistem logistic management information system (LMIS), serta pelatihan berkelanjutan bagi staf farmasi mengenai manajemen stok [18]. Studi oleh Hogerzeil (2019) menegaskan bahwa rumah sakit dengan sistem informasi pengelolaan obat yang baik cenderung memiliki efisiensi distribusi yang lebih tinggi dan tingkat kekosongan obat yang lebih rendah [19].

Selain aspek teknis, pendekatan komunikasi kepada pasien saat menghadapi ketidaktersediaan obat juga perlu diperbaiki. Memberikan informasi transparan dan menawarkan alternatif terapi merupakan bagian dari strategi manajemen kepuasan yang efektif [20]. Hal ini sejalan dengan pendekatan patient-centered care yang diadopsi luas dalam pelayanan kesehatan modern [21]. Keterlibatan manajemen rumah sakit dalam pengawasan ketersediaan obat juga diperlukan untuk memastikan setiap divisi berfungsi optimal. Menurut penelitian oleh Pratiwi et al., 2020 dukungan manajemen terhadap farmasi rumah sakit meningkatkan rata-rata ketersediaan obat hingga 12% dalam satu tahun [22].

Dengan memperhatikan semua aspek tersebut, dapat disimpulkan bahwa peningkatan ketersediaan obat esensial secara signifikan meningkatkan kepuasan pasien. RSUD Sembiring Delitua perlu memperkuat sistem pengelolaan stok, mempercepat pengadaan, mengoptimalkan perencanaan kebutuhan obat, serta memperbaiki komunikasi layanan farmasi kepada pasien untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang berorientasi

pada kebutuhan pasien [23]. Ke depan, penelitian lanjutan disarankan untuk mengeksplorasi faktor-faktor lain yang mungkin memediasi hubungan ini, seperti kompetensi staf farmasi, efektivitas sistem informasi farmasi, serta kualitas komunikasi interpersonal antara petugas farmasi dan pasien [24]. Dengan pengelolaan yang holistik, diharapkan tingkat kepuasan pasien terhadap layanan farmasi akan semakin meningkat dan dapat mendukung upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan secara keseluruhan [25].

## 5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Instalasi Farmasi RSUD Sembiring Delitua, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang kuat dan signifikan antara ketersediaan obat esensial dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan. Nilai korelasi ( $r$ ) sebesar 0,85 dengan  $p$ -value < 0,05 menunjukkan bahwa semakin tinggi ketersediaan obat esensial, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien terhadap layanan farmasi rumah sakit. Aspek ketersediaan obat, kecepatan pelayanan, pemberian informasi oleh petugas farmasi, serta kebersihan ruang pelayanan berkontribusi terhadap tingkat kepuasan tersebut, dengan ketersediaan obat menjadi faktor utama. Pasien yang mendapatkan obat sesuai kebutuhan cenderung merasa lebih puas dibandingkan pasien yang mengalami ketidakterediaan obat. Hal ini menegaskan bahwa pengelolaan persediaan obat esensial yang baik sangat penting dalam meningkatkan mutu pelayanan farmasi dan memperbaiki pengalaman pasien secara keseluruhan. Oleh karena itu, RSUD Sembiring Delitua perlu terus meningkatkan sistem pengadaan dan distribusi obat, memastikan stabilitas ketersediaan obat esensial, serta memperkuat komunikasi dengan pasien untuk mempertahankan dan meningkatkan tingkat kepuasan mereka.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada tenaga kesehatan, manajemen dan seluruh jajaran RSUD Sembiring Delitua atas izin dan dukungan yang diberikan selama pelaksanaan penelitian. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam serta kepada semua pihak yang telah berkontribusi namun tidak dapat disebutkan satu per satu.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] World Health Organization. Model list of essential medicines. 22nd ed. Geneva: World Health Organization; 2021.
- [2] World Health Organization. The World Medicines Situation 2021: Rational Use of Medicines. Geneva: World Health Organization; 2021
- [3] Wibowo, S. Evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di rumah sakit. *Jurnal Pelayanan Kesehatan*. 2021; 6(1):89-95.
- [4] Pratiwi, F., Lestari, Y. Pengaruh ketersediaan obat terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*. 2020; 9(2):122-129.
- [5] Subiyantoro, H., Santoso, D. Ketidaksesuaian stok obat dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan kesehatan. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*. 2022; 13(3):45-52.
- [6] Syamsul, N., Nasution, J. Ketersediaan obat esensial dan dampaknya terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*. 2021; 15(2):145-153. Fudholi, A. (2015). Penerapan Jaminan Kesehatan Nasional dalam Meningkatkan Standar Pelayanan Fasilitas Kesehatan. Jakarta: Penerbit Kesehatan Indonesia.
- [7] RSUD Sembiring Delitua. Laporan Tahunan Instalasi Farmasi. 2024.
- [8] Tim Manajemen Kualitas RSUD Sembiring. Survei Kepuasan Pasien Rawat Jalan. 2023.
- [9] Maslow AH. A theory of human motivation. *Psychological Review*. 1943;50(4):370-396.
- [10] World Health Organization. The Selection and Use of Essential Medicines. WHO Technical Report Series 1021. Geneva: WHO; 2019.
- [11] Saeed A, Ibrahim MI, Bukhari NI. Patient satisfaction with community pharmacies services: A cross-sectional study in Saudi Arabia. *Saudi Pharm J*. 2016;24(6):547-552.
- [12] Donabedian A. Evaluating the quality of care: Past, present, and future. *Milbank Quarterly*. 2020;98(1):110-135.

- [13] Cleary PD, Edgman-Levitan S. Incorporating patient perspectives into health care quality measurement: Progress and opportunities. *JAMA Network Open*. 2019;2(9):e1912309.
- [14] Austin Z, Ensom MH. Education of pharmacists in the 21st century. *Am J Pharm Educ*. 2016;80(6):Article 100.
- [15] Management Sciences for Health. *MDS-3: Managing Access to Medicines and Health Technologies*. 3rd ed. Arlington, VA: Management Sciences for Health; 2019.
- [16] Cipolle RJ, Strand LM, Morley PC. *Pharmaceutical Care Practice: The Patient-Centered Approach to Medication Management*. 4th ed. New York: McGraw-Hill; 2023.
- [17] Ware JE Jr, Hays RD. Patient-reported measures of health-related quality of life: An update. *Qual Life Res*. 2014;23(1):1-5.
- [18] Ministry of Health Republic of Indonesia. *Pharmaceutical Service Standards in Hospitals*. Jakarta: Ministry of Health; 2018.
- [19] Hogerzeil HV. Essential medicines for universal health coverage. *Lancet*. 2019;394(10199):1499-1501.
- [20] Schommer JC, Gaither CA. A segmentation analysis for pharmacy services. *Am J Pharm Educ*. 2014;78(1):1-8.
- [21] Epstein RM, Street RL Jr. *Patient-centered communication in cancer care: Promoting healing and reducing suffering*. NIH Publication No. 07-6225. Bethesda, MD: National Cancer Institute; 2007.
- [22] Pratiwi DA, Purwanti D, Handayani R. Pengaruh Dukungan Manajemen terhadap Peningkatan Ketersediaan Obat di Rumah Sakit. *J Manaj Pelayanan Kesehatan Indonesia*. 2020;4(2):55-61.
- [23] Department of Essential Medicines and Health Products, WHO. *Improving access to essential medicines for mental, neurological, and substance use disorders*. Geneva: WHO; 2018.
- [24] Yilmaz A. Longitudinal research design and analysis in social and behavioral sciences. *Int J Res Educ Sci*. 2019;5(1):227-241.
- [25] Glickman SW, et al. Value-based health care: The next frontier in quality and outcomes. *N Engl J Med*. 2017;376(14):1300-1302.