

**ANALIS PENGARUH WAKTU TUNGGU PELAYANAN OBAT DAN
PEMBERIAN INFORMASI OBAT TERHADAP LOYALITAS PASIEN
DIMEDIASI KEPUASAN PASIEN KRONIS RAWAT JALAN
DI RUMAH SAKIT TINGKAT III BRAWIJAYA**

Eni Sulistyowati

enyarmy@gmail.com

Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya

Mei Indrawati

meiindra@uwp.ac.id

Universitas Wijaya Putra Surabaya

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of drug service waiting time and drug information provision on patient loyalty, with patient satisfaction as a mediating variable. The study was conducted on chronic outpatients at Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya using a quantitative method with a Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) approach. The research sample consisted of 138 patients selected using the quota sampling method. The results indicate that drug service waiting time and drug information provision have a positive and significant impact on patient satisfaction. Additionally, patient satisfaction significantly influences patient loyalty. Further analysis reveals that drug service waiting time and drug information provision also indirectly affect patient loyalty through patient satisfaction as a mediating variable. These findings highlight that improving efficiency in pharmaceutical services, including reducing waiting times and enhancing drug information quality, can strengthen patient loyalty to the hospital. Therefore, hospital management is advised to optimize drug distribution, enhance the competence of pharmaceutical staff, and improve communication systems with patients to foster better long-term relationships.

Keywords: *drug waiting time, drug information provision, patient satisfaction, patient loyalty*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh waktu tunggu pelayanan obat dan pemberian informasi obat terhadap loyalitas pasien, dengan kepuasan pasien sebagai variabel mediasi. Studi dilakukan pada pasien kronis rawat jalan di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya, dengan metode kuantitatif menggunakan pendekatan *Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS)*. Sampel penelitian berjumlah 138 pasien yang dipilih menggunakan metode *quota sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan obat dan pemberian informasi obat memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Selain itu, kepuasan pasien terbukti berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Analisis lebih lanjut mengungkapkan bahwa waktu tunggu pelayanan obat dan pemberian informasi obat juga memengaruhi loyalitas pasien secara tidak langsung melalui kepuasan pasien sebagai variabel mediasi. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan efisiensi dalam pelayanan farmasi, termasuk pengurangan waktu tunggu dan peningkatan kualitas informasi obat, dapat memperkuat loyalitas pasien terhadap rumah sakit. Oleh karena itu, manajemen rumah sakit disarankan untuk mengoptimalkan distribusi obat, meningkatkan kompetensi tenaga farmasi, serta memperbaiki sistem komunikasi dengan pasien guna menciptakan hubungan jangka panjang yang lebih baik.

Kata kunci : waktu tunggu obat, pemberian informasi obat, kepuasan pasien, loyalitas pasien

PENDAHULUAN

Pelayanan farmasi di rumah sakit memiliki peran krusial dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan. Salah satu aspek penting dalam pelayanan ini adalah waktu tunggu pelayanan obat, yaitu durasi yang dibutuhkan pasien untuk memperoleh obat setelah resep diberikan. Waktu tunggu yang terlalu lama dapat menurunkan kepuasan pasien dan berpotensi mengurangi kepercayaan terhadap layanan rumah sakit (Sulo, 2020). Selain itu, pemberian informasi obat yang jelas dan lengkap juga menjadi faktor penting dalam pelayanan farmasi. Informasi obat yang diberikan oleh tenaga farmasi harus mencakup cara penggunaan, efek samping, serta interaksi obat untuk memastikan penggunaan obat yang aman dan efektif (Pramestyani et al., 2023). Kedua faktor ini, waktu tunggu obat dan pemberian informasi obat berkontribusi terhadap kepuasan pasien, yang pada akhirnya berpengaruh terhadap loyalitas pasien terhadap rumah sakit (Rozet et al., 2024).

Penelitian sebelumnya di Rumah Sakit Umum Tangerang Selatan didapatkan hasil waktu tunggu pelayanan resep belum memenuhi standar pelayanan minimal yaitu waktu tunggu rata-rata pelayanan resep obat jadi adalah 48,37

menit dan waktu tunggu resep racikan 173,38 menit (Fadhilah et al., 2018). Sedangkan penelitian Sari et al., (2020) bahwa waktu tunggu obat di Rumah Sakit Anwar Medika telah sesuai standar yaitu waktu tunggu obat jadi adalah 18,7 menit (≤ 30 menit) dan waktu tunggu obat racikan 30,9 (≤ 60 menit). Pelayanan farmasi dapat berjalan sesuai standar karena jumlah sumber daya petugas farmasi cukup, petugas terampil, ketersediaan obat dan bekerja sesuai SOP yang ditetapkan.

Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya adalah salah satu rumah sakit rujukan yang berada di kota Surabaya. Rumah sakit melayani pasien baik umum, pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) atau BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan, Jasa Raharja dan lainnya. Pasien BPJS Kesehatan mendominasi dari jumlah pasien di rumah sakit saat ini baik rawat inap maupun rawat jalan. Karena pelayanan kesehatan yang diberikan bersifat menyeluruh, maka peserta BPJS Kesehatan secara otomatis juga mendapatkan pelayanan kefarmasian di rumah sakit.

Data dari Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya, ditemukan bahwa waktu tunggu pelayanan obat belum sesuai standar, dengan data sebagai berikut :

Tabel 1. Waktu Tunggu Obat RS Tingkat III Brawijaya

Periode 2024	Waktu Tunggu Obat jadi	Waktu Tunggu Obat Racikan
Triwulan 1	43	74
Triwulan 2	36	65
Triwulan 3	32	61

Sumber : Data Primer Diolah, 2025

Selain itu masih ditemukan komplain dari pasien terkait pelayanan farmasi di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya, data diperoleh dari Tim Komplain rumah sakit pada periode Triwulan 1 sampai dengan Triwulan 4 tahun 2024. Temuan dari komplain terkait pelayanan farmasi

meliputi pelayanan obat yang lama, adanya kekosongan obat tertentu, petugas tidak ramah, petugas kurang memberikan informasi obat. Tentunya hal ini menjadi perhatian dari rumah sakit untuk mengatasi keluhan tersebut dan memberikan pelayanan yang terbaik bagi

pasien. Hal ini menyebabkan meningkatnya tuntutan terhadap pelayanan kefarmasian di rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanannya setiap waktu (Ihsan et al., 2018).

Beberapa penelitian terdahulu telah meneliti hubungan antara waktu tunggu obat, pemberian informasi obat, dan kepuasan pasien. Penelitian Sulo, (2020) menemukan bahwa waktu tunggu obat dan pemberian informasi obat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Rozet et al., (2024) mengungkapkan bahwa kepuasan pasien memainkan peran mediasi dalam hubungan antara pemberian informasi obat dan loyalitas pasien. Hal ini berbeda dengan penelitian dari Sutrisnawati et al., (2023), dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa pemberian informasi obat yang disampaikan oleh tenaga kefarmasian tidak berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien di Apotek Indobat Padangsambian (*p-value* 0,580; CI 95%). Namun, penelitian-penelitian tersebut lebih berfokus pada hubungan

langsung antara variabel-variabel tersebut tanpa mengeksplorasi efek mediasi secara menyeluruh.

Penelitian ini berkontribusi dalam mengisi kesenjangan penelitian dengan meneliti secara komprehensif bagaimana kepuasan pasien memediasi pengaruh waktu tunggu pelayanan obat dan pemberian informasi obat terhadap loyalitas pasien. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang hanya meneliti hubungan langsung, penelitian ini mengadopsi pendekatan *Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS)* untuk menganalisis hubungan kausal antara variabel-variabel tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh waktu tunggu pelayanan obat dan pemberian informasi obat terhadap loyalitas pasien, dengan kepuasan pasien sebagai variabel mediasi. Dengan memahami hubungan ini, rumah sakit dapat merancang strategi peningkatan layanan farmasi guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien.

TINJAUAN TEORETIS

Loyalitas Pasien

Loyalitas pasien merupakan tujuan utama dari peningkatan kualitas layanan di rumah sakit. Loyalitas merupakan sikap positif konsumen yang merupakan hasil dari kepuasan pelanggan terhadap pelayanan (Jeon & Jeong, 2017). Penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa kepuasan pasien merupakan faktor utama yang mempengaruhi loyalitas pasien (Sriani et al., 2019). Indikator loyalitas yang digunakan pada penelitian Askariazad & Babakhani dalam (Dayan et al., 2022) yaitu a). Merekomendasikan pelayanan rumah sakit kepada orang lain, b). Menggunakan layanan kesehatan yang lain dari rumah sakit, dan c). Selalu menjadikan pelayanan rumah sakit tersebut menjadi pilihan pertama ketika dibutuhkan. Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini mengajukan hipotesis bahwa kepuasan pasien memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien.

Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merupakan faktor yang menghubungkan antara kualitas layanan farmasi dengan loyalitas pasien. Pasien yang merasa puas dengan waktu tunggu dan kualitas informasi obat yang diberikan lebih cenderung tetap menggunakan layanan rumah sakit yang sama dan merekomendasikannya kepada orang lain (Lisdiana et al., 2023). Beberapa penelitian telah menunjukkan bahwa kepuasan pasien memediasi hubungan antara kualitas layanan dengan loyalitas pasien (Nurmiwiyati et al., 2020). Menurut Sulo, (2020) indikator yang mengukur kepuasan pasien dijabarkan menjadi tiga hal sebagai berikut: a). Kepuasan terhadap kecepatan waktu tunggu pemberian obat, b). Kepuasan terhadap pemberian informasi obat, c). Kepuasan terhadap lingkungan fasilitas medis. Oleh karena itu, penelitian ini menguji hipotesis bahwa kepuasan pasien memediasi hubungan

antara waktu tunggu pelayanan obat dan pemberian informasi obat dengan loyalitas pasien.

Waktu Tunggu Pelayanan Obat

Waktu tunggu pelayanan obat merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kualitas layanan farmasi di rumah sakit. Waktu tunggu yang lama dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien dan mempengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas layanan secara keseluruhan (Sulo, 2020). Standar pelayanan minimal yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan menyatakan bahwa waktu tunggu obat jadi tidak boleh lebih dari 30 menit, sementara waktu tunggu obat racikan maksimal 60 menit (Kemenkes, 2016). Studi sebelumnya menunjukkan bahwa waktu tunggu yang lebih singkat dapat meningkatkan kepuasan pasien, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap loyalitas mereka terhadap fasilitas kesehatan (Rozet et al., 2024). Oleh karena itu, penelitian ini menguji hipotesis bahwa waktu tunggu pelayanan obat memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Pemberian Informasi Obat

Menurut Sutrisnawati et al., (2023) pemberian informasi obat merupakan bagian dari kegiatan dispensing. Informasi obat wajib diberikan tenaga kefarmasian agar pasien dapat menggunakan obat dengan benar dan aman. Pemberian informasi obat yang baik mencakup penjelasan tentang indikasi, dosis, cara penggunaan, efek samping, serta interaksi obat dengan makanan atau obat lain. Informasi yang kurang jelas dapat menyebabkan ketidakpatuhan pasien terhadap terapi dan menurunkan efektivitas pengobatan (Pramestyani et al., 2023). Penelitian sebelumnya menemukan bahwa pemberian informasi obat yang lengkap dan jelas berkontribusi pada peningkatan kepuasan pasien (Ekadipta & Mutiara, 2019). Dengan demikian, penelitian ini mengajukan hipotesis bahwa

pemberian informasi obat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *explanatory research* untuk menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel yang diteliti. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya, Surabaya. Rumah sakit ini dipilih karena memiliki jumlah pasien kronis rawat jalan yang cukup besar serta menjadi rujukan pelayanan pasien BPJS.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien kronis rawat jalan yang menerima pelayanan farmasi di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya. Sampel berjumlah 138 responden yang dipilih menggunakan metode *quota sampling* untuk memastikan keterwakilan kelompok pasien dengan berbagai karakteristik demografis (Iliyasu & Etikan, 2021).

Data dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur yang diberikan kepada pasien kronis rawat jalan yang telah menerima layanan farmasi. Kuesioner ini mencakup pertanyaan mengenai pengalaman pasien terhadap waktu tunggu obat, pemberian informasi obat, kepuasan, dan loyalitas mereka terhadap rumah sakit.

Analisis data dilakukan dengan menggunakan SEM-PLS untuk menguji hubungan antar variabel penelitian. Teknik ini dipilih karena mampu menangani hubungan kausal yang kompleks dan mengukur efek mediasi dalam model penelitian. Uji validitas dan reliabilitas juga dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat akurasi yang tinggi dalam mengukur variabel yang diteliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Profil Responden

Responden dalam penelitian ini terdiri dari 138 pasien kronis rawat jalan yang menerima pelayanan farmasi di

rumah sakit. Mayoritas responden adalah pasien dengan usia di atas 40 tahun, dengan penyakit kronis seperti hipertensi dan diabetes. Sebagian besar responden telah menggunakan layanan farmasi di

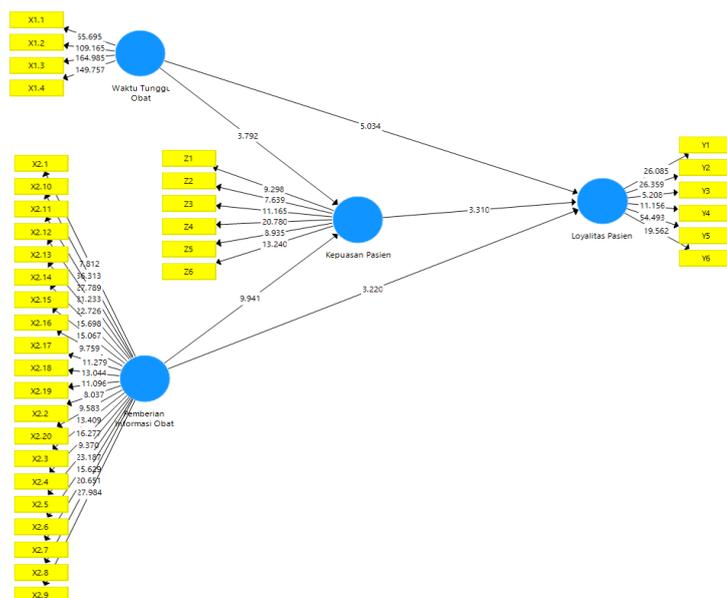
rumah sakit ini lebih dari satu kali, sehingga mereka memiliki pengalaman yang cukup dalam menilai layanan farmasi yang diberikan.

Tabel 1. Karakteristik Responden

NO	Kategori	Jumlah	Persentase (%)
Umur			
1	10-20 tahun	0	0%
2	21-30 tahun	0	0%
3	31-40 tahun	1	0,72%
4	41-50 tahun	20	14,49%
5	51-60 tahun	49	35,51%
6	> 60 tahun	68	49,28%
Total		138	100%
Jenis Kelamin			
1	Laki-laki	46	33,33%
2	Perempuan	92	66,67%
Total		138	100%
Alamat/Domisili			
1	Luar Surabaya	4	2,9%
2	Surabaya	134	97,1%
Total		138	100%
Pendidikan			
1	SD	26	18,84%
2	SMP	31	22,46%
3	SMA/STM/SMK	50	36,23%
4	SPK	2	1,45%
5	D2/D3	6	4,35%
6	S1	20	14,49%
7	S2/S3	3	2,17%
Total		138	100
Jenis Pembayaran			
1	BPJS	132	95,65%
2	Umum	6	4,35%
Total		138	100%

Sumber : Data Primer Diolah, 2025

Hasil Inner Model



Gambar 1. Inner Model

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi merupakan pengujian yang bertujuan untuk mengukur seberapa besar variabel eksogen (X) mampu menjelaskan variabel endogen (Y). Rentang nilai *R-square* berada antara 0 dan 1. Jika nilai *R-square* semakin mendekati 1, semakin besar kemampuan variabel eksogen dalam menjelaskan variabel

endogen. Jika nilai *R-square* semakin mendekati 0 maka semakin kecil variabel eksogen dalam menjelaskan variabel endogen (Ghozali, 2018). Nilai *R-square* yang lebih tinggi menunjukkan bahwa model tersebut memiliki kekuatan prediktif yang lebih besar dalam menjelaskan fenomena yang diteliti.

Tabel 2. *R-square* (R2)

Variabel	Nilai <i>R-square</i>
Kepuasan pasien (Z)	0,741
Loyalitas pasien (Y)	0,585

Sumber : Data Primer Diolah, 2025

Pada tabel di atas, dijelaskan bahwa nilai *R-square* untuk kepuasan pasien adalah 0.741 yang menunjukkan bahwa variabel eksogen dalam model ini dapat menjelaskan sekitar 74.1% variasi dalam kepuasan pasien. Sementara itu, sisa 25.9% variasi dalam kepuasan pasien dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini. Adapun untuk loyalitas pasien, nilai *R-square* yang diperoleh adalah 0.585 yang menunjukkan bahwa variabel eksogen dalam model ini dapat menjelaskan 58.5% variasi dalam loyalitas pasien sehingga sisa 41.5% variasi loyalitas pasien dipengaruhi

oleh faktor-faktor lain di luar model yang tidak di analisis dalam penelitian.

Effect size (F-square)

Effect size (F-square) digunakan untuk mengukur besar pengaruhnya konstruk prediktor terhadap konstruk endogen. Kategori ukuran efek pengaruh langsung dalam penelitian ini dibagi menjadi tiga tingkatan. Pengaruh dikategorikan kecil jika *F-Square* berada dalam rentang $0.02 \leq F^2 \leq 0.15$, kategori sedang jika berada dalam rentang $0.15 \leq F^2 \leq 0.35$, dan kategori besar jika nilai *F-*

square mencapai atau melebihi 0.35 (Ghozali, 2018).

Sementara itu, untuk pengaruh moderasi, kategori ukuran efek dibagi menjadi tiga tingkatan, yaitu 0.005 untuk efek kecil, 0.01 untuk efek sedang, dan 0.025 untuk efek besar. Pengkategorian ini

bertujuan untuk memberikan penilaian yang lebih terperinci terhadap kontribusi moderasi dalam model penelitian. Hasil nilai *effect size* (*F-square*) untuk masing-masing konstruk dalam penelitian ini disajikan secara lengkap pada tabel berikut:

Tabel 3. Nilai *F-square*

	Kepuasan pasien	Loyalitas pasien	Pemberian informasi obat	Waktu tunggu obat
Kepuasan pasien		0,044		
Loyalitas pasien				
Pemberian informasi obat	1,749	0,082		
Waktu tunggu obat	0,220	0,158		

Sumber : Data Primer Diolah, 2025

Berdasarkan tabel di atas, variabel kepuasan pasien menunjukkan dampak terhadap variabel loyalitas pasien dengan nilai *F-square* sebesar 0.044. Nilai ini termasuk dalam kategori efek kecil karena berada dalam rentang $0.02 \leq F^2 \leq 0.15$. Variabel pemberian informasi obat memiliki dampak yang signifikan terhadap variabel kepuasan pasien dengan nilai *F-square* sebesar 1.749. Nilai ini dikategorikan sebagai efek besar karena melebihi ambang batas $F^2 \geq 0.35$. Variabel pemberian informasi obat memiliki dampak terhadap variabel loyalitas dengan nilai *F-square* sebesar 0.082. Dampak ini termasuk dalam kategori efek kecil karena berada dalam rentang $0.02 \leq F^2 \leq 0.15$. Selanjutnya, variabel waktu tunggu obat menunjukkan dampak

terhadap variabel kepuasan pasien dan loyalitas pasien dengan nilai *F-square* yang berada di rentang $0.15 \leq F^2 \leq 0.35$ sehingga kedua dampak tersebut dikategorikan sebagai efek sedang. Penilaian ini mengindikasikan bahwa masing-masing variabel memberikan kontribusi yang bervariasi terhadap hubungan dalam model penelitian.

Uji Pengaruh Langsung

Pengukuran yang dilakukan dengan melihat nilai probabilitasnya dan nilai t statistiknya. Pengujian hipotesa menggunakan nilai probabilitas, nilai *p-value* dengan alpha 5% adalah <0,05. Sementara pengujian hipotesa menggunakan nilai t statistik dengan alpha 5% adalah >1,96.

Tabel 4. Path Coefficients Direct Effect

Hipotesis	Original Sample (O)	T-statistic	p-value
Waktu tunggu obat (X1) -> Kepuasan pasien (Z)	0,258	3,792	0,000
Pemberian informasi obat (X2) -> Kepuasan pasien (Z)	0,728	9,941	0,000
Waktu tunggu obat (X1) -> Loyalitas pasien (Y)	0,306	5,034	0,000
Pemberian informasi obat (X2) -> Loyalitas pasien (Y)	0,331	3,220	0,001

Kepuasan pasien (Z) -> Loyalitas pasien (Y)	0,226	3,310	0,001
--	-------	-------	-------

Sumber : Data Primer Diolah, 2025

Berdasarkan hasil uji *T statistic* / uji pengaruh didapatkan :

1. Waktu tunggu obat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dikarenakan nilai t statistik 3,792 ($> 1,96$) dan nilai *p value* 0,000 ($< 0,05$).
2. Pemberian informasi obat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dikarenakan nilai t statistik 9,941 ($> 1,96$) dan nilai *p value* 0,000 ($< 0,05$).
3. Waktu tunggu obat berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien

dikarenakan nilai t statistik 5,034 ($> 1,96$) dan nilai *p value* 0,000 ($< 0,05$).

4. Pemberian informasi obat berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien dikarenakan nilai t statistik 3,220 ($> 1,96$) dan nilai *p value* 0,001 ($< 0,05$).
5. Kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien dikarenakan nilai t statistik 3,310 ($> 1,96$) dan nilai *p value* 0,001 ($< 0,05$).

Uji Pengaruh Tidak Langsung

Tabel 5. *Path Spesific Indirect Effect*

Hipotesis	Original Sample (O)	T-statistic	p-value
Waktu tunggu obat -> kepuasan pasien -> loyalitas pasien	0,069	2,741	0,006
Pemberian informasi obat -> kepuasan pasien -> loyalitas pasien	0,194	2,992	0,003

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Berdasarkan uji T statistik didapatkan hasil:

1. Waktu tunggu obat secara tidak langsung berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien yang dimediasi kepuasan pasien, dikarenakan nilai t statistik 2,741 ($> 1,96$) dan nilai *p value* 0,006 ($< 0,05$).
2. Pemberian informasi obat secara tidak langsung berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien yang dimediasi kepuasan pasien, dikarenakan nilai t statistik 2,992 ($> 1,96$) dan nilai *p value* 0,003 ($< 0,05$).

Pembahasan Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pertama dalam penelitian ini menyatakan bahwa waktu tunggu memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Waktu tunggu obat di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya sudah sesuai standar, waktu tunggu obat

jadi 27 menit dan waktu tunggu obat racikan 55 menit. Seiring adanya dukungan teknologi dengan dimanfaatkan SIM RS di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya sehingga persepan dengan *e-resep* bisa lebih mempersingkat pelayanan obat. Responden menyatakan puas karena pelayanan lebih cepat dari periode sebelumnya. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama diterima yang berarti waktu tunggu obat memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

Hal ini didukung dari penelitian sebelumnya oleh Fahamsya et al., (2023) menunjukkan bahwa waktu tunggu pengambilan obat memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai *p-value* sebesar 0.000 yang juga lebih kecil dari $\alpha = 0.05$. Penelitian tersebut menguatkan kesimpulan bahwa waktu tunggu merupakan faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pasien.

Selain itu, penelitian serupa oleh Ekadipta et al., (2022) juga menemukan adanya hubungan signifikan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien.

Pengaruh Pemberian Informasi Obat Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kedua dalam penelitian ini menyatakan bahwa pemberian informasi obat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Pemberian informasi obat di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya dilakukan oleh apoteker dan tenaga teknis kefarmasian. Pasien akan mendapat informasi obat mulai dari nama obat, sediaan, dosis, cara pakai sampai dengan interaksi dengan obat. Pemberian informasi obat dengan bahasa yang jelas dan mudah dipahami sehingga pasien akan menerima dan merasa puas. Pasien merasa puas dengan pemberian informasi obat yang telah diberikan oleh petugas farmasi, sehingga mengurangi resiko kesalahan obat. Dengan demikian, hasil ini menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara pemberian informasi obat terhadap kepuasan pasien sehingga hipotesis kedua diterima.

Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Sze et al., (2020) yang menyimpulkan bahwa pemberian informasi obat memberikan pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Penelitian tersebut menyoroti pentingnya penyesuaian informasi obat berdasarkan faktor usia, tingkat pendidikan, dan lainnya. Temuan serupa juga ditemukan pada penelitian yang dilakukan Kamal et al., (2019), hasil penelitian menemukan adanya peningkatan tingkat kepuasan pasien sebesar 88.4% pada pemberian informasi obat yang baik di Rumah Sakit Andi Makkasau, Parepare, Sulawesi Selatan. Hal ini menunjukkan bahwa pemberian informasi obat yang baik memiliki hubungan yang kuat dengan kepuasan pasien, menegaskan pentingnya informasi yang jelas dan efektif dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Pengaruh Waktu Tunggu Obat Terhadap Loyalitas Pasien

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis ketiga dalam penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara waktu tunggu obat terhadap loyalitas pasien. Secara keseluruhan, temuan ini mendukung hasil analisis dalam penelitian ini, menggaris bawahi bahwa waktu tunggu obat yang lebih cepat atau efisien dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien. Hal ini menunjukkan bahwa Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya perlu terus mempersingkat waktu tunggu obat untuk mempertahankan loyalitas pasien dan memperkuat hubungan jangka panjang dengan pasien. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara waktu tunggu obat dan loyalitas pasien, sehingga hipotesis ketiga diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan dalam berbagai penelitian sebelumnya. Penelitian yang dilakukan oleh Ginting et al., (2024) melakukan pengujian terhadap pengaruh durasi pengambilan obat terhadap loyalitas pasien. Hasil analisis mereka menunjukkan nilai *p-value* sebesar 0.000 yang lebih kecil dari $\alpha = 0.05$ mengindikasikan adanya pengaruh signifikan antara waktu tunggu obat yang efisien dan loyalitas pasien. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Tinaningsih et al., (2024) memberikan hasil serupa, di mana waktu tunggu yang lebih singkat memiliki dampak positif terhadap minat kunjungan ulang pasien dengan nilai *p-value* sebesar 0.000 yang juga lebih kecil dari $\alpha = 0.05$. Penelitian tersebut menekankan bahwa durasi waktu tunggu yang optimal memainkan peran penting dalam membangun kepercayaan dan loyalitas pasien terhadap fasilitas kesehatan.

Pengaruh Pemberian Informasi Obat Terhadap Loyalitas Pasien

Berdasarkan hasil uji hipotesis keempat mengemukakan bahwa terdapat pengaruh antara pemberian informasi obat

dan loyalitas pasien. Pasien di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya yang menerima pemberian informasi obat dengan kualitas baik, maka semakin besar kemungkinan pasien untuk tetap setia dan kembali menggunakan layanan kesehatan di rumah sakit. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pemberian informasi obat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pasien, sehingga hipotesis keempat diterima.

Hasil ini diperkuat oleh sejumlah penelitian sebelumnya oleh Noviani & Suharyani, (2024), menemukan bahwa pemberian informasi obat secara efektif memberikan pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Ginting et al., (2024), uji analisis dilakukan terhadap hubungan antara penjelasan yang diberikan dokter dengan loyalitas pasien. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa penyampaian informasi yang baik memperkuat loyalitas pasien terhadap layanan kesehatan.

Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien

Berdasarkan hasil uji hipotesis kelima yang menyatakan bahwa kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Pasien berobat ke Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan meliputi waktu tunggu obat yang cepat, pemberian informasi obat jelas dan lengkap serta fasilitas atau sarana rumah sakit yang memadai. Hal ini harus dipertahankan dan ditingkatkan oleh rumah sakit agar pasien yang puas akan tetap berobat kembali rumah sakit. Dengan demikian, hipotesis kelima diterima, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kepuasan pasien dan loyalitas pasien.

Hasil temuan ini sejalan penelitian yang dilakukan oleh Pribadi et al., (2021) menunjukkan bahwa nilai *p-value* sebesar 0.001 yang lebih kecil dari $\alpha = 0.05$, membuktikan adanya pengaruh signifikan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien.

Dalam penelitian tersebut, kepuasan pasien tidak hanya secara langsung memberikan pengaruh terhadap loyalitas pasien tetapi juga dimediasi oleh *trust*. Penelitian lain oleh Setyawan et al., (2020) menguji hubungan antara kepuasan pasien dan loyalitas pasien di rumah sakit negeri dan swasta. Hasil analisis menunjukkan nilai *p-value* masing-masing sebesar 0.001 dan 0.000 yang keduanya lebih kecil dari $\alpha = 0.05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien.

Pengaruh Tidak Langsung Waktu Tunggu Obat Terhadap Loyalitas Pasien Dimediasi Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji hipotesis keenam menyatakan bahwa waktu tunggu obat memiliki pengaruh tidak langsung terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan pasien sebagai variabel mediasi. Kepuasan pasien sebagai variabel intervening dapat memediasi pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien berobat di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya. Dengan demikian, hipotesis keenam dalam penelitian ini dinyatakan diterima.

Hasil penelitian ini sejalan penelitian Ginting et al., (2024) yang menyatakan bahwa waktu tunggu obat memiliki pengaruh terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien sebagai mediator. Penelitian serupa juga dilakukan oleh Hartono, (2024) yang mengungkapkan bahwa kecepatan pelayanan tidak secara langsung mempengaruhi loyalitas pasien. Ketika kepuasan pasien dijadikan sebagai variabel mediasi, terdapat pengaruh secara tidak langsung antara kecepatan pelayanan dan loyalitas pasien. Penelitian ini memperkuat pemahaman bahwa kepuasan pasien berperan penting sebagai jembatan yang menghubungkan waktu tunggu obat dengan loyalitas pasien sehingga menjadikan kepuasan pasien sebagai faktor krusial dalam meningkatkan loyalitas pasien terhadap pelayanan kesehatan.

Pengaruh Tidak Langsung Waktu Tunggu Obat Terhadap Loyalitas Pasien Dimediasi Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji hipotesis ketujuh dalam penelitian ini menyatakan bahwa pemberian informasi obat memiliki pengaruh tidak langsung terhadap loyalitas pasien dengan mediasi kepuasan pasien. Waktu tunggu obat di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya yang sesuai standar dan lebih cepat mempengaruhi pasien untuk tetap berobat ke rumah sakit atau memanfaatkan fasilitas layanan kesehatan lainnya karena pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, hipotesis ketujuh dapat diterima.

Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Noviani & Suharyani, (2024) mengungkapkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara pemberian informasi obat terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien sebagai variabel mediasi. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Ginting et al., (2024) juga menemukan bahwa ada kepuasan pasien memainkan peran sebagai mediasi dalam hubungan antara pemberian informasi obat dan loyalitas pasien. Penelitian lain oleh Sofandi & Elisa, (2022) mendalami peran *pharmaceutical care* terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan pasien sebagai mediasi. Dalam penelitian tersebut, *pharmaceutical care*, yang mencakup pemberian informasi obat kepada pasien, terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien sebagai mediasi.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dengan acuan jawaban responden dari kuesioner, dapat disimpulkan bahwa keempat variabel yang dinilai, yaitu waktu tunggu obat, pemberian informasi obat, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien, berada dalam kategori cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pasien merasa Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya yang

dinilai dari keempat aspek tersebut sudah memberikan pelayanan yang cukup baik.

Waktu tunggu obat memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien kronis rawat jalan Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya. Pemberian informasi obat memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien kronis rawat jalan di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya.

Waktu tunggu obat memiliki pengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pasien kronis rawat jalan di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya. Pemberian informasi obat memiliki pengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pasien kronis rawat jalan di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya.

Kepuasan pasien memiliki pengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pasien kronis rawat jalan di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya. Waktu tunggu obat memiliki pengaruh tidak langsung signifikan terhadap loyalitas pasien yang dimediasi kepuasan pasien kronis rawat jalan di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya. Pemberian informasi obat memiliki pengaruh tidak langsung signifikan terhadap loyalitas pasien yang dimediasi kepuasan pasien kronis rawat jalan di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Dayan, M., Al Kuwaiti, I. A., Husain, Z., Ng, P. Y., & Dayan, A. (2022). Factors influencing patient loyalty to outpatient medical services: an empirical analysis of the UAE's government healthcare system. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 39(1), 176–203.
- Ekadipta, E., & Mutiara, A. (2019). The Effect Of The Quality Of Drug Information Service On Patient Satisfaction Level In BPJS Out-patient Installation Of Siloam Hospital. *International Journal Of Applied Science*, 1(3), 18–29.
- Ekadipta, E., Zuhriyanto, M., & Nurahayu, S. (2022). Evaluasi Waktu Tunggu

- Resep Obat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Assyifa Kota Tangerang. *Jurnal Ilmu Farmasi Dan Farmasi Klinik*, 19(1), 40–45.
- Fadhilah, H., Indriyani, D. N., Andriati, R., & Selatan, T. (2018). Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan Tahun 2018. *Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan*, 41–48.
- Fahamsya, A., Pramiastuti, O., Meylani, U., & Rizqiyana, F. (2023). Pengaruh Waktu Tunggu Pengambilan Obat Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kaladawa. *KUNIR: JURNAL FARMASI INDONESIA*, 1(1), 46–57.
- Ghozali. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. (9th ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 490.
- Ginting, C. N., Agatha, Y. P., & Wau, H. (2024). *Penjelasan Dokter dan Durasi Pengambilan Obat Terhadap Loyalitas Pasien BPJS dengan Variabel Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening*. 6, 1–23.
- Hartono, C. (2024). Pp Kualitas Pelayanan Dan Kecepatan Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Mediasi Di Klinik Kecantikan L'viors Simprug. *Neraca: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 2(3), 302–318.
- Ihsan, M., Kurnia Illahi, R., & Rachma Pramestutie, H. (2018). Hubungan antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS terhadap Pelayanan Resep (Penelitian dilakukan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang). *Pharmaceutical Journal of Indonesia*, 3(2), 59–64. <https://doi.org/10.21776/ub.pji.2017.003.02.4>
- Iliyasu, R., & Etikan, I. (2021). Comparison of quota sampling and stratified random sampling. *Biom. Biostat. Int. J. Rev*, 10(1), 24–27.
- Kemenkes RI. (2016). Permenkes No 72 Tahun 2016. *Standar Pelayanan Kefarmasian Rumah Sakit*
- Jeon, M. M., & Jeong, M. (2017). Customers' perceived website service quality and its effects on e-loyalty. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(1), 438–457. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-02-2015-0054>
- Kamal, S. E., Asrina, R., Hasyim, M. F., & Rusli, R. (2019). The Patient Satisfaction On Drug Information Services In Pharmacy Installation Of Andi Makkasau Hospital In Parepare, South Sulawesi. *Urban Health*, 2(1).
- Lisdiana, I., Prasetyo, I., & Hartati, C. S. (2023). Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening Pada Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Manajemen*, 1(2), 50–63. <https://doi.org/10.59024/jjise.v1i2.92>
- Noviani, L., & Suharyani, I. (2024). THE RELATIONSHIP OF DRUGS INFORMATION SERVICES TO CHRONIC PATIENT LOYALTY. *Medical Sains: Jurnal Ilmiah Kefarmasian*, 9(3), 749–756.
- Nurmiwiyati, N., Oktrivina DS, A., Aritonang, M., & Kosasih, K. (2020). Pengaruh Ketersediaan Obat dan Kualitas Pelayanan Farmasi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan (Studi pada Rumah Sakit Ibu dan Anak PKU Muhammadiyah Cipondoh, Tangerang). *Jurnal Surya Medika*, 6(1), 32–38. <https://doi.org/10.33084/jsm.v6i1.1474>
- Pramestyani, E. D., Ratnasari, D., & Panduwiguna, I. (2023). Evaluasi Pelayanan Informasi Obat Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Uptd Puskesmas Ciasem Kabupaten Subang. *Jurnal Farmasi Kryonaut*, 2(2), 14–18.
- Pribadi, P., Kristina, S. A., Syahlani, S. P., & Satibi. (2021). Building patient loyalty in pharmacy service: A comprehensive model. *Indonesian Journal of Pharmacy*, 32(2), 241–250. <https://doi.org/10.22146/ijp.1326>

- Rozet, S. J. A., Patiro, S. P. S., Mindarti, C. S., Rekart, E., Yusriani, S., & Muzhaffar, H. Z. (2024). The Influence of Perceived Waiting Time and Medication Information on Word of Mouth Mediated by Patient Satisfaction. *Ilomata International Journal of Management*, 5(3), 859–873. <https://doi.org/10.61194/ijjm.v5i3.1200>
- Sari, E.D.M., Wahyuni, K.I. & Annindita, P.R. (2020). Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Anwar Medika. *Journal Of Pharmacy Science And Technology*, 2(1), 80–87.
- Setyawan, F. E. B., Supriyanto, S., Ernawaty, E., & Lestari, R. (2020). Understanding patient satisfaction and loyalty in public and private primary health care. *Journal of Public Health Research*, 9(2), jphr-2020.
- Sofandi, A., & Elisa, N. (2022). The Effect of Pharmaceutical Care against Patient Loyalty with Intervening Variables of Patient Satisfaction at " X" Pharmacy, Sukoharjo Regency. *REPOSITORY STIFAR*.
- Sriani, I., Tamsah, H., & Betan, A. (2019). Pengaruh Citra Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Jkn Di Puskesmas Caile Kabupaten Bulukumba. *YUME: Journal of Management*, 2(2).
- Sulo, H. R. (2020). Hubungan Pemberian Informasi Obat dan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Samarinda. *Sainstech Farma*, 13(2), 73–79. <https://ejournal.istn.ac.id/index.php/sainstechfarma/article/view/758>
- Sutrisnawati, N. K. A. B., Agustini, N. P. D., Mendra, N. N. Y., & Antari, N. P. U. (2023). Pengaruh Pemberian Informasi Obat terhadap Kepuasan Pasien serta Faktor Pengganggu yang Terlibat di Dalamnya. *JURNAL MANAJEMEN DAN PELAYANAN FARMASI (Journal of Management and Pharmacy Practice)*, 13(4), 295–306. <https://doi.org/10.22146/jmpf.84766>
- Sze, W. T., Pudney, R., & Wei, L. (2020). Inpatients' satisfaction towards information received about medicines. *European Journal of Hospital Pharmacy*, 27(5), 280–285.
- Tinaningsih, M. D., Syaodih, E., & Rahim, A. H. (2024). PENGARUH WAKTU TUNGGU TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG YANG DIMEDIASI KEPUASAN PASIEN. *Jurnal Kesehatan Kusuma Husada*, 53–59.