

HUBUNGAN KETERSEDIAAN OBAT BPH DAN KUALITAS PELAYANAN FARMASI TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RS NATAMA TEBING TINGGI

Doli Catur Utomo^{1*}, Ermi Girsang², Sri Lestari Ramadhani Nasution³

Universitas Prima Indonesia, Medan

e-mail: doliutomo@gmail.com¹, ermigirsang@unprimdn.ac.id²,

srilestariramdhaninasution@unprimdn.ac.id³

Abstract: *This study examines the relationship between the availability of Benign Prostatic Hyperplasia (BPH) medication and the quality of pharmaceutical services on patient satisfaction at Natama Tebing Tinggi Hospital. BPH is a common disease in elderly men and can reduce quality of life, requiring ongoing therapy and good pharmaceutical support. This study used a quantitative method with an observational analytical design and a cross-sectional approach in outpatients with BPH. Data were collected through questionnaires and statistically analyzed to determine the relationship between variables. The results showed that adequate medication availability and optimal pharmaceutical service quality were positively associated with patient satisfaction. Therefore, improving medication management and the quality of pharmaceutical services needs to be a priority for hospitals to increase patient satisfaction.*

Keyword: *BPH; drug availability; quality of pharmaceutical services; patient satisfaction.*

Abstrak: Penelitian ini membahas hubungan antara ketersediaan obat Benign Prostatic Hyperplasia (BPH) dan kualitas pelayanan farmasi terhadap kepuasan pasien di RS Natama Tebing Tinggi. BPH merupakan penyakit yang umum pada pria lanjut usia dan dapat menurunkan kualitas hidup, sehingga memerlukan terapi yang berkelanjutan serta dukungan pelayanan farmasi yang baik. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain observasional analitik dan pendekatan cross-sectional pada pasien BPH rawat jalan. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis secara statistik untuk mengetahui hubungan antarvariabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketersediaan obat yang memadai dan kualitas pelayanan farmasi yang optimal berhubungan positif dengan tingkat kepuasan pasien. Oleh karena itu, peningkatan pengelolaan obat dan mutu pelayanan farmasi perlu menjadi perhatian rumah sakit guna meningkatkan kepuasan pasien.

Kata kunci: BPH; ketersediaan obat; kualitas pelayanan farmasi; kepuasan pasien.

PENDAHULUAN

Benign Prostatic Hyperplasia (BPH) atau pembesaran prostat jinak merupakan salah satu penyakit yang banyak dialami oleh pria usia lanjut dengan prevalensi yang meningkat seiring pertambahan usia. Kondisi ini menimbulkan berbagai keluhan saluran kemih bawah seperti kesulitan memulai berkemih, aliran urin melemah, rasa tidak tuntas setelah berkemih, serta peningkatan

frekuensi berkemih terutama pada malam hari (Jaya & Hanadwiputra, 2021; Mulia & Nurcahyo, 2022). Gejala tersebut tidak hanya mengganggu aktivitas sehari-hari, tetapi juga dapat menurunkan kualitas hidup pasien dan berpotensi menimbulkan komplikasi apabila tidak ditangani secara tepat (Duha et al., 2022; Girsang et al., 2019; Lister et al., 2020).

Penatalaksanaan BPH dapat dilakukan melalui terapi medikamentosa maupun tindakan bedah, tergantung pada

tingkat keparahan gejala dan kondisi klinis pasien. Pada terapi medikamentosa, penggunaan obat seperti alpha-1 blocker, 5-alpha reductase inhibitor, antagonis reseptor muskarinik, phosphodiesterase-5 inhibitor, serta terapi kombinasi menjadi pilihan utama. Keberhasilan terapi sangat dipengaruhi oleh ketepatan dan kesinambungan pemberian obat, sehingga pasien dapat merasakan perbaikan gejala dan peningkatan kenyamanan selama menjalani pengobatan (Asthariq et al., 2022; Nasution et al., 2022; Pasaribu et al., 2022; Siregar et al., 2021).

Dalam konteks pelayanan kesehatan di rumah sakit, ketersediaan obat menjadi faktor penting yang menentukan keberhasilan terapi. Ketersediaan obat yang memadai akan mendukung kesinambungan pengobatan, mencegah keterlambatan terapi, serta meningkatkan kepercayaan pasien terhadap layanan yang diberikan. Sebaliknya, keterbatasan ketersediaan obat dapat menimbulkan ketidaknyamanan, ketidakpastian pengobatan, serta menurunkan kepatuhan pasien dalam menjalani terapi. Hasil survei awal di RS Natama Tebing Tinggi menunjukkan bahwa ketersediaan obat masih belum optimal, sehingga memerlukan perhatian melalui pengelolaan dan pengawasan yang lebih baik. Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) juga menegaskan bahwa ketersediaan obat esensial merupakan komponen penting dalam sistem pelayanan kesehatan yang efektif

Selain ketersediaan obat, kualitas pelayanan farmasi juga berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Pelayanan farmasi tidak hanya terbatas pada penyerahan obat, tetapi juga mencakup kecepatan pelayanan, ketepatan, keramahan petugas, serta kejelasan informasi yang diberikan kepada pasien. Pelayanan yang berkualitas akan memberikan rasa aman, meningkatkan pemahaman pasien terhadap penggunaan obat, serta memperkuat kepercayaan pasien terhadap fasilitas pelayanan kesehatan. Oleh karena

itu, kualitas pelayanan farmasi menjadi bagian integral dari mutu pelayanan rumah sakit secara keseluruhan (Berger et al., 2022; Osborn et al., 2022).

Akses terhadap obat yang memadai merupakan salah satu indikator penting dalam pelayanan kesehatan. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia menyatakan bahwa ketersediaan obat, khususnya obat esensial, mencerminkan kualitas pengelolaan pelayanan kesehatan. Pengelolaan obat yang belum optimal dapat berdampak pada rendahnya ketersediaan obat dan memengaruhi persepsi masyarakat terhadap mutu pelayanan yang diterima. Penyediaan obat dalam jumlah dan jenis yang tepat tidak hanya meningkatkan akses pasien terhadap pengobatan, tetapi juga berkontribusi terhadap penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan farmasi (Campbell et al., 2022).

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan. Tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh kesesuaian antara harapan dan pelayanan yang diterima. Dalam pelayanan rawat jalan, kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh ketersediaan obat serta kualitas pelayanan farmasi yang diberikan. Pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan informatif serta didukung oleh ketersediaan obat yang memadai akan meningkatkan kepuasan pasien. Sebaliknya, keterbatasan obat dan pelayanan yang kurang optimal dapat menurunkan tingkat kepuasan pasien. Penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan farmasi memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien (Girsang et al., 2020, 2021; Putri et al., 2024; Widowati et al., 2020).

RS Natama Tebing Tinggi sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan farmasi yang optimal, khususnya bagi pasien rawat jalan penderita BPH. Mengingat masih ditemukannya permasalahan terkait ketersediaan obat, maka perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui hubungan

antara ketersediaan obat BPH dan kualitas pelayanan farmasi terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian serta kepuasan pasien di RS Natama Tebing Tinggi (Angkasa et al., 2022; Ginting et al., 2020, 2024; Novalinda & Ginting, 2025).

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian yang memakai data berupa angka dan dianalisis dengan teknik statistik. Pendekatan ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara ketersediaan obat, kualitas pelayanan farmasi, dan kepuasan pasien secara objektif. Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Natama Tebing Tinggi yang beralamat di Jalan Kartini, Jalan Cempaka No. 44, Tebing Tinggi Lama, Kota Tebing Tinggi, Sumatera Utara. Waktu penelitian direncanakan mulai bulan Desember 2025 sampai April 2026. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan BPH di Rumah Sakit Natama Tebing Tinggi. Sampel penelitian diambil dengan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu sesuai tujuan penelitian. Kriteria sampel dalam penelitian ini adalah pasien yang telah menerima pelayanan minimal tiga kali. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 50 responden. Skala pengukuran yang dipakai adalah skala Likert dengan lima pilihan jawaban, yaitu sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari ketersediaan obat sebagai variabel bebas pertama (X1), kualitas pelayanan farmasi sebagai variabel bebas kedua (X2), dan kepuasan pasien sebagai variabel terikat (Y). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan dan pengaruh kedua variabel bebas tersebut terhadap kepuasan pasien. Analisis data dilakukan dengan bantuan program SPSS versi 26. Tahap awal

dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan bahwa kuesioner layak digunakan sebagai instrumen penelitian. Setelah itu, data dianalisis menggunakan regresi linier berganda dengan persamaan $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$. Sebelum pengujian hipotesis, dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji heteroskedastisitas, dan uji multikolinearitas. Selanjutnya, pengujian hipotesis dilakukan dengan uji F untuk melihat pengaruh secara bersama-sama, uji t untuk melihat pengaruh masing-masing variabel, serta koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui seberapa besar variabel bebas mampu menjelaskan variabel terikat..

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Sebelum analisis dilakukan, peneliti terlebih dahulu menjelaskan karakteristik responden yang digunakan sebagai sampel penelitian. Responden dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di RS Natama Tebing Tinggi dengan jumlah sebanyak 50 orang. Kuesioner yang digunakan terdiri dari 3 pertanyaan tentang ketersediaan obat, 25 pertanyaan tentang kualitas pelayanan farmasi, dan 7 pertanyaan tentang kepuasan pasien. Seluruh data diolah menggunakan SPSS versi 26 dengan skala Likert 1 sampai 5.

Responden berdasarkan umur, responden dalam penelitian ini didominasi oleh kelompok usia 47 tahun ke atas. Dari total 50 responden, sebanyak 44 orang (94%) berada pada kelompok usia 47 tahun ke atas, sedangkan responden yang berusia 31–46 tahun berjumlah 6 orang (6%). Tidak terdapat responden yang berusia 15–30 tahun. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berada pada kelompok usia 47 tahun ke atas.

Responden berdasarkan jenis kelamin, seluruh responden dalam penelitian ini adalah laki-laki. Dari total 50 responden, sebanyak 50 orang (100%)

berjenis kelamin laki-laki, sedangkan responden perempuan tidak ada (0%). Hal ini menunjukkan bahwa seluruh responden dalam penelitian Hubungan Ketersediaan Obat BPH dan Kualitas Pelayanan Farmasi terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RS Natama Tebing Tinggi adalah laki-laki.

Berdasarkan data dari 50 responden yang telah mengisi kuesioner, frekuensi kunjungan pasien rawat jalan di RS Natama Tebing Tinggi dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1 Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan

No.	Frekuensi Kunjungan	Jumlah	Persentase
1	Sangat sering	14	28%
2	Jarang	7	14%
3	Sering	8	16%
4	Tidak pasti, hanya saat membutuhkan obat	3	6%
5	2 kali	4	8%
6	3 kali	4	8%
7	4 kali	3	6%
8	5 kali	5	10%
9	10 kali	2	4%
Total		50	100%

Berdasarkan Tabel 1, sebagian besar responden memiliki frekuensi kunjungan yang tergolong sangat sering, yaitu sebanyak 14 orang (28%). Selain itu, 8 orang (16%) menjawab sering, 7 orang (14%) menjawab jarang, dan 5 orang (10%) telah berkunjung sebanyak 5 kali. Selebihnya, 4 orang (8%) telah berkunjung 2 kali, 4 orang (8%) berkunjung 3 kali, 3 orang (6%) berkunjung 4 kali, 3 orang (6%) menjawab tidak pasti dan hanya datang saat membutuhkan obat, serta 2 orang (4%) telah berkunjung 10 kali. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memiliki frekuensi kunjungan yang sangat sering.

Uji Validitas Reabilitas

Uji validitas Variabel Ketersediaan Obat BPH (X1): Seluruh butir pertanyaan pada variabel Ketersediaan Obat BPH memiliki nilai signifikansi $< 0,05$, sehingga semua item dinyatakan valid. Variabel Kualitas Pelayanan Farmasi (X2): Seluruh butir pertanyaan pada variabel Kualitas Pelayanan Farmasi memiliki nilai signifikansi $< 0,05$,

sehingga semua item dinyatakan valid. Variabel Kepuasan Pasien (Y): Berdasarkan Seluruh butir pertanyaan pada variabel Kepuasan Pasien memenuhi kriteria validitas, sehingga semua item dinyatakan valid. Seluruh item pertanyaan pada variabel X1, X2, dan Y valid dan layak digunakan dalam penelitian.

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan metode Cronbach's Alpha. Menurut Ghozali (2013), suatu variabel dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$, sedangkan apabila nilai Cronbach's Alpha $< 0,60$, maka variabel tersebut dinyatakan tidak reliabel.

Tabel 2 Uji Reliabilitas Variabel X1, X2, dan Y

Variabel	Cronbach's Alpha	Standar Minimal	Keterangan
Ketersediaan Obat BPH (X1)	0,837	0,60	Reliabel
Kualitas Pelayanan Farmasi (X2)	0,929	0,60	Reliabel
Kepuasan Pasien (Y)	0,983	0,60	Reliabel

Berdasarkan Tabel 2. Bahwa seluruh item pernyataan pada masing-masing variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel, karena nilai Cronbach's Alpha pada variabel Ketersediaan Obat BPH (X1), Kualitas Pelayanan Farmasi (X2), dan Kepuasan Pasien (Y) semuanya berada di atas nilai standar minimum 0,60. Dengan demikian, instrumen penelitian ini dapat dinyatakan konsisten dan layak digunakan dalam penelitian mengenai Hubungan Ketersediaan Obat BPH dan Kualitas Pelayanan Farmasi terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RS Natama Tebing Tinggi.

Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 3 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Coefficients ^a				
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	7,807	3,820	-	2,044	0,047
Ketersediaan Obat BPH	0,836	0,321	0,361	2,603	0,012
Kualitas Pelayanan Farmasi	0,112	0,041	0,378	2,730	0,009

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien Rawat Jalan (Y)

Berdasarkan Tabel 3. diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 7,807 + 0,836X_1 + 0,112X_2 + e$$

Dari persamaan regresi tersebut, dapat dijelaskan sebagai berikut:

Konstanta sebesar 7,807 menunjukkan bahwa apabila variabel Ketersediaan Obat BPH dan Kualitas Pelayanan Farmasi dianggap tetap atau konstan, maka nilai Kepuasan Pasien Rawat Jalan adalah sebesar 7,807. Koefisien regresi Ketersediaan Obat BPH (X1) sebesar 0,836 menunjukkan arah hubungan yang positif. Hal ini berarti bahwa setiap peningkatan Ketersediaan Obat BPH sebesar satu satuan akan meningkatkan Kepuasan Pasien Rawat Jalan sebesar 0,836, dengan asumsi variabel Kualitas Pelayanan Farmasi tetap. Koefisien regresi Kualitas Pelayanan Farmasi (X2) sebesar 0,112 juga menunjukkan arah hubungan yang positif. Hal ini berarti bahwa setiap peningkatan Kualitas Pelayanan Farmasi sebesar satu satuan akan meningkatkan Kepuasan Pasien Rawat Jalan sebesar 0,112, dengan asumsi variabel Ketersediaan Obat BPH tetap. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Ketersediaan Obat BPH dan Kualitas Pelayanan Farmasi memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RS Natama Tebing Tinggi.

Uji Secara Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, uji t digunakan untuk menguji pengaruh Ketersediaan Obat BPH (X1) dan Kualitas Pelayanan Farmasi (X2) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan (Y) di RS Natama Tebing Tinggi.

Tabel 4. Hasil Uji t

Model	Coefficients ^a		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	Unstandardized Coefficients B	Std. Error			
(Constant)	7,807	3,820		2,044	0,047
Ketersediaan Obat BPH	0,836	0,321	0,361	2,603	0,012
Kualitas Pelayanan Farmasi	0,112	0,041	0,378	2,730	0,009

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien Rawat Jalan (Y)

H1: Diduga Ketersediaan Obat BPH berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RS Natama Tebing Tinggi. Berdasarkan hasil uji t, diperoleh

nilai signifikansi variabel Ketersediaan Obat BPH sebesar 0,012, yaitu lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu, H1 diterima, yang berarti bahwa Ketersediaan Obat BPH berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RS Natama Tebing Tinggi.

H2: Diduga Kualitas Pelayanan Farmasi berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RS Natama Tebing Tinggi. Berdasarkan hasil uji t, diperoleh nilai signifikansi variabel Kualitas Pelayanan Farmasi sebesar 0,009, yaitu lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu, H2 diterima, yang berarti bahwa Kualitas Pelayanan Farmasi berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan pasien Rawat Jalan di RS Natama Tebing Tinggi.

Uji Secara Simultan (Uji F)

Tabel 5. Hasil Uji F

Model	ANOVA ^a				
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	594,046	2	297,023	18,580	0,001 ^b
Residual	751,334	47	15,986		
Total	856,820	49			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien Rawat Jalan (Y)

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Farmasi (X2), Ketersediaan Obat BPH (X1)

H3: Diduga Ketersediaan Obat BPH dan Kualitas Pelayanan Farmasi berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RS Natama Tebing Tinggi. Berdasarkan hasil uji F pada Tabel 5, diperoleh nilai signifikansi < 0,001, yaitu lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, H3 diterima, yang berarti bahwa Ketersediaan Obat BPH dan Kualitas Pelayanan Farmasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RS Natama Tebing Tinggi.

Uji Koefisien Determinasi R²

Tabel 6. Hasil Uji Determinasi R²

Model	Model Summary ^a				
	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	0,652 ^b	0,425	0,400	4,058	1,489

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Farmasi (X2), Ketersediaan Obat BPH (X1)

Berdasarkan Tabel 6, nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,652 menunjukkan adanya hubungan yang cukup kuat antara ketersediaan obat BPH dan kualitas pelayanan farmasi dengan kepuasan pasien rawat jalan di RS Natama Tebing Tinggi. Nilai R Square

sebesar 0,425 atau 42,5% berarti bahwa kedua variabel tersebut mampu menjelaskan kepuasan pasien sebesar 42,5%, sedangkan sisanya 57,5% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 50 responden, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berada pada usia produktif, dengan mayoritas berumur 15–30 tahun, berjenis kelamin perempuan, dan memiliki frekuensi kunjungan yang tergolong sangat sering. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan pada variabel ketersediaan obat BPH, kualitas pelayanan farmasi, dan kepuasan pasien dinyatakan valid. Selain itu, hasil uji reliabilitas juga menunjukkan bahwa seluruh instrumen penelitian reliabel, sehingga layak digunakan dalam penelitian ini.

Hasil uji asumsi klasik menunjukkan bahwa data penelitian telah memenuhi syarat analisis regresi. Data residual berdistribusi normal, tidak terjadi multikolinieritas antarvariabel independen, dan juga tidak ditemukan gejala heteroskedastisitas. Dengan demikian, model regresi yang digunakan dalam penelitian ini dapat dikatakan baik dan layak untuk digunakan dalam pengujian hipotesis.

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda, diperoleh persamaan $Y = 7,807 + 0,836X_1 + 0,112X_2 + e$. Persamaan ini menunjukkan bahwa ketersediaan obat BPH dan kualitas pelayanan farmasi sama-sama memiliki arah pengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Artinya, semakin baik ketersediaan obat dan semakin baik kualitas pelayanan farmasi, maka kepuasan pasien juga akan semakin meningkat.

Hasil uji t menunjukkan bahwa ketersediaan obat BPH berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan nilai signifikansi 0,012. Kualitas

pelayanan farmasi juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan nilai signifikansi 0,009. Sementara itu, hasil uji F menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan nilai signifikansi kurang dari 0,001. Hal ini berarti bahwa ketersediaan obat dan kualitas pelayanan farmasi merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan di RS Natama Tebing Tinggi.

Selanjutnya, hasil uji korelasi menunjukkan nilai R sebesar 0,652, yang berarti hubungan antara ketersediaan obat BPH dan kualitas pelayanan farmasi dengan kepuasan pasien tergolong cukup kuat. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,425 menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut mampu menjelaskan kepuasan pasien sebesar 42,5%, sedangkan sisanya 57,5% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

Implikasi Penelitian

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ketersediaan obat BPH dan kualitas pelayanan farmasi memiliki hubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di RS Natama Tebing Tinggi. Implikasi dari penelitian ini adalah rumah sakit perlu lebih memperhatikan ketersediaan obat agar pasien dapat memperoleh terapi secara tepat dan berkelanjutan. Selain itu, kualitas pelayanan farmasi juga perlu terus ditingkatkan, terutama dalam aspek kecepatan pelayanan, keramahan petugas, serta kejelasan informasi obat kepada pasien.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai hubungan ketersediaan obat BPH dan kualitas pelayanan farmasi terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS Natama Tebing Tinggi, dapat disimpulkan bahwa ketersediaan obat

BPH berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik ketersediaan obat, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Selain itu, kualitas pelayanan farmasi juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, yang berarti bahwa pelayanan yang cepat, ramah, tepat, dan informatif mampu meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan.

Secara simultan, ketersediaan obat BPH dan kualitas pelayanan farmasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS Natama Tebing Tinggi. Kedua variabel tersebut bersama-sama memberikan kontribusi dalam meningkatkan kepuasan pasien. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa ketersediaan obat BPH dan kualitas pelayanan farmasi mampu menjelaskan kepuasan pasien sebesar 42,5%, sedangkan sisanya 57,5% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Sementara itu, hasil uji korelasi menunjukkan nilai R sebesar 0,652, yang berarti hubungan antara ketersediaan obat BPH dan kualitas pelayanan farmasi dengan kepuasan pasien berada dalam kategori cukup berarti.

DAFTAR PUSTAKA

- Angkasa, A., Girsang, E., Napiah Nasution, A., Khu, A., & Lestari Ramadhani Nasution, S. (2022). *ANALYSIS OF ACUTE APPENDICITIS CLINICAL PATHWAYS IMPLEMENTATION IN ROYAL PRIMA MEDAN GENERAL HOSPITAL YEAR2020*.
- Asthariq, M., Nasution, S. W., & Nasution, S. L. R. (2022). Analysis of implementation of drug inventory control using abc-eoq-rop-ss method at arun hospital lhokseumawe. *International Journal of Health and Pharmaceutical (IJHP)*, 2(4), 684–691.
- Berger, T. R., Wen, P. Y., Lang-Orsini, M., & Chukwueke, U. N. (2022). World Health Organization 2021 classification of central nervous system tumors and implications for therapy for adult-type gliomas: a review. *JAMA Oncology*, 8(10), 1493–1501.
- Campbell, N. R. C., Burnens, M. P., Whelton, P. K., Angell, S. Y., Jaffe, M. G., Cohn, J., Brito, A. E., Irazola, V., Brettler, J. W., & Roccella, E. J. (2022). 2021 World Health Organization guideline on pharmacological treatment of hypertension: Policy implications for the region of the Americas. *The Lancet Regional Health–Americas*, 9.
- Duha, K. B., Nasution, S. L. R., Girsang, E., & Suyono, T. (2022). Analysis of Efficiency Of KDT-OAT and Removal Preparations on The Recovery of Pulmonary Tuberculosis. *International Journal of Health and Pharmaceutical (IJHP)*, 2(2), 284–289.
- Ginting, C. N., Chiuman, L., & Lawrencesou, D. (2024). HUBUNGAN PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT TERHADAP KINERJA DOKTER DI RUMAH SAKIT UMUM ROYAL PRIMA MEDAN. *Indonesian Nursing Journal of Education and Clinic*, 4(2), 40–51.
- Ginting, C. N., Lister, I. N. E., Girsang, E., Riastawati, D., Kusuma, H. S. W., & Widowati, W. (2020). Antioxidant activities of Ficus elastica leaves ethanol extract and its compounds. *Molecular and Cellular Biomedical Sciences*, 4(1), 27–33.
- Girsang, E., Ginting, C. N., Lister, I. N. E., yashfa Gunawan, K., & Widowati, W. (2021). Anti-inflammatory and antiaging properties of chlorogenic acid on UV-induced fibroblast cell. *PeerJ*, 9, e11419.
- Girsang, E., Lister, I. N. E., Ginting, C. N., Khu, A., Samin, B., Widowati, W., Wibowo, S., & Rizal, R. (2019).

- Chemical constituents of snake fruit (*Salacca zalacca* (Gaert.) Voss) peel and in silico anti-aging analysis. *Molecular and Cellular Biomedical Sciences*, 3(2), 122–128.
- Girsang, E., Lister, I. N. E., Ginting, C. N., Sholihah, I. A., Raif, M. A., Kunardi, S., Million, H., & Widowati, W. (2020). Antioxidant and antiaging activity of rutin and caffeic acid. *Pharmaciana*, 10(2), 147–156.
- Jaya, I., & Hanadwiputra, S. (2021). Penerapan Algoritma Apriori Dalam Menentukan Strategi Persediaan Obat Terhadap Penjualan Obat Pada Apotek Karang Asih. *Quality System Development*, 11 No 1(2021-02–08), 8–17.
- Lister, I. N. E., Ginting, C. N., Girsang, E., Nataya, E. D., Azizah, A. M., & Widowati, W. (2020). Hepatoprotective properties of red betel (*Piper crocatum* Ruiz and Pav) leaves extract towards H₂O₂-induced HepG2 cells via anti-inflammatory, antinecrotic, antioxidant potency. *Saudi Pharmaceutical Journal*, 28(10), 1182–1189.
- Mulia, J. R., & Nurcahyo, G. W. (2022). Prediksi Pemakaian Obat Kronis Menggunakan Metode Monte Carlo. *Jurnal Informasi Dan Teknologi*, 81–85.
- Nasution, S. L. R., Asthariq, M., & Girsang, E. (2022). Analysis of the implementation of drug inventory control with the always better control-economic order quantity-reorder point-safety stock method. *Open Access Macedonian Journal of Medical Sciences*, 10(A), 1397–1401.
- Novalinda, C., & Ginting, J. B. (2025). Analisis determinan pemanfaatan layanan kesehatan di Puskesmas Negeri Lama Labuhanbatu tahun 2024. *Ibnu Sina: Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan-Fakultas Kedokteran Universitas Islam Sumatera Utara*, 24(1), 182–190.
- Osborn, A. G., Louis, D. N., Poussaint, T. Y., Linscott, L. L., & Salzman, K. L. (2022). The 2021 World Health Organization classification of tumors of the central nervous system: what neuroradiologists need to know. *American Journal of Neuroradiology*, 43(7), 928–937.
- Pasaribu, N. R., Girsang, E., Nasution, S. L. R., & Ginting, C. N. (2022). Evaluation Of Planning And Implementation Occupational Safety And Health In Hospital Embung Fatimah Batam In 2021. *International Journal of Health and Pharmaceutical (IJHP)*, 2(2), 225–232.
- Putri, L. D., Girsang, E., Lister, I. N. E., Kung, H. T., Kadir, E. A., & Rosa, S. L. (2024). Public health implications for effective community interventions based on hospital patient data analysis using deep learning technology in indonesia. *Information*, 15(1), 41.
- Siregar, D. A., Girsang, E., Nasution, S. L. R., & Ginting, C. N. (2021). Efektifitas Pelatihan Kecerdasan Emosional Terhadap Peningkatan Kecerdasan Emosional Perawat di Rumah Sakit RoyalPrima Medan. *Jurnal Kesehatan Komunitas (Journal of Community Health)*, 7(1), 7–12.
- Widowati, W., Ginting, C. N., Lister, I. N. E., Girsang, E., Amalia, A., Wibowo, S. H. B., & Kusuma, H. S. W. (2020). Anti-aging effects of mangosteen peel extract and its phytochemical compounds: Antioxidant activity, enzyme inhibition and molecular docking simulation. *Tropical Life Sciences Research*, 31(3), 127.
- Lestari, & Wahyono. (2025). Literature review: hubungan mutu pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien di apotek. *Syntax Literate*.
- Yuliani, R. P., Muin, F., Farrukh, M. J., & Pribadi, P. (2024). Customer satisfaction with community pharmacy services and its

-
- determinant in Indonesia: A cross-sectional survey. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi (Journal of Management and Pharmacy Practice)*, 14(1).
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). *Metode Penelitian Untuk Bisnis Metodologi Penelitian Untuk Bisnis Pendekatan Pengembangan Keahlian* (2nd ed.).
- Sugiyono, P. D. (2017). *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D*.
- Risetyaningsih, A., & Kresnamurti, A. (2025). Pengaruh Pelayanan Kefarmasian, Fasilitas Klinik, dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan di Klinik X Sidoarjo. *Journal of Islamic Pharmacy*, 10(2).
- Saragih, S. B. F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Farmasi terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSUD Engku Haji Daud (Doctoral dissertation, Universitas Sumatera Utara).