

## TINGKAT KEPUASAN PASIEN DAN FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TERHADAP LAYANAN ANTAR OBAT (YANTARO) DEPO FARMASI RAWAT JALAN DI RSUD H. BADARUDDIN KASIM TABALONG

*Yoga Kusuma Wardhani, Misgiati\*, Mayang Aditya*

Program Studi S1 Farmasi Klinis dan Komunitas, Fakultas Sains, Teknologi, dan Kesehatan, Institut Teknologi, Sains, dan Kesehatan Dr. Soepraoen KESDAM V/Brawijaya, Indonesia

\*Email: [faiz219@yahoo.co.id](mailto:faiz219@yahoo.co.id)

### ABSTRAK

Layanan antar obat (YANTARO) merupakan inovasi pelayanan kefarmasian di RSUD H. Badaruddin Kasim Tabalong untuk meningkatkan kenyamanan, mengurangi antrean, serta mempercepat akses pasien terhadap obat. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien dan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan terhadap layanan YANTARO. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional, melibatkan 43 responden pasien rawat jalan yang menggunakan layanan YANTARO. Data dikumpulkan melalui kuesioner berbasis dimensi Servqual (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) serta dianalisis secara deskriptif. Hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan instrumen penelitian valid ( $r$ -hitung > 0,361) dan reliabel (Cronbach's Alpha 0,919 untuk faktor layanan dan 0,808 untuk kepuasan pasien). Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa layanan antar obat (YANTARO) di Depo Farmasi Rawat Jalan RSUD H. Badaruddin Kasim Tabalong efektif dalam meningkatkan kepuasan pasien. Tingkat kepuasan pasien tergolong tinggi, dengan kemudahan akses layanan menjadi indikator tertinggi dan informasi obat menjadi indikator yang masih perlu ditingkatkan. Faktor yang paling memengaruhi kepuasan pasien adalah kondisi obat saat diterima dan sikap petugas saat pengantaran. Secara keseluruhan, layanan YANTARO berhasil mengurangi antrean, menghemat waktu pasien, dan memberikan kemudahan bagi pasien rawat jalan dalam memperoleh obat.

**Kata kunci:** Kepuasan Pasien, Layanan Kefarmasian, Layanan Antar Obat, Farmasi Rumah Sakit.

### ABSTRACT

*The drug delivery service (YANTARO) is an innovative pharmaceutical service at H. Badaruddin Kasim Regional Hospital, Tabalong, designed to improve patient convenience, reduce queues, and accelerate patient access to medications. This study aims to evaluate the level of patient satisfaction and the factors that influence satisfaction with the YANTARO service. The research employed a quantitative method with a cross-sectional approach, involving 43 outpatient respondents who utilized the YANTARO service. Data were collected using a questionnaire based on the Servqual dimensions (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) and were analyzed descriptively. The validity and reliability tests indicated that the research instruments were valid ( $r$ -*

*count > 0.361) and reliable (Cronbach's Alpha 0.919 for service factors and 0.808 for patient satisfaction). The findings show that the YANTARO drug delivery service at the Outpatient Pharmacy Depot of H. Badaruddin Kasim Hospital is effective in improving patient satisfaction. The overall level of patient satisfaction was high, with ease of access being the highest-rated indicator, while medication information delivery still requires improvement. The factors that most influenced patient satisfaction were the condition of the medication upon delivery and the attitude of the staff during the delivery process. Overall, the YANTARO service successfully reduced queues, saved patients' time, and provided convenience for outpatients in obtaining their medications.*

**Keywords:** Patient Satisfaction, Pharmaceutical Services, Drug Delivery Service, Hospital Pharmacy.

## PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia yang tidak dapat dipisahkan dari upaya pelayanan kesehatan dan sarana yang tersedia. Pelayanan kesehatan merupakan serangkaian kegiatan terpadu, terintegrasi, dan berkesinambungan yang bertujuan memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Kegiatan ini meliputi pencegahan penyakit, peningkatan kesehatan, pengobatan, serta rehabilitasi pasien<sup>2</sup>. Pelayanan kesehatan menjadi tanggung jawab pemerintah untuk menjamin kesejahteraan masyarakat, salah satunya melalui rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan layanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat<sup>10</sup>.

Mutu pelayanan rumah sakit merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kualitas layanan kesehatan dan kepuasan pasien. Tingginya tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan mendorong rumah sakit untuk menerapkan manajemen mutu yang efektif, termasuk dalam pelayanan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian bertujuan untuk menjamin keamanan, efektivitas, dan rasionalitas penggunaan obat, serta memberikan pelayanan langsung yang bertanggung jawab kepada pasien<sup>10</sup>. Standar pelayanan kefarmasian menjadi pedoman bagi tenaga kefarmasian untuk melaksanakan layanan yang aman, efektif, dan sesuai etika, sekaligus melindungi pasien dari penggunaan obat yang tidak rasional dan memastikan keselamatan pasien.

Kepuasan pasien menjadi indikator penting karena memengaruhi persepsi masyarakat terhadap citra rumah sakit serta kemungkinan pasien untuk kembali menggunakan layanan<sup>16</sup>.

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh aspek medis dan non-medis. Aspek medis meliputi ketersediaan peralatan yang memadai, sedangkan aspek non-medis mencakup pelayanan petugas, kenyamanan ruang tunggu, kebersihan, serta biaya layanan<sup>3</sup>. Pengukuran kepuasan pasien secara berkala sangat diperlukan agar rumah sakit dapat menilai kualitas layanannya dan melakukan perbaikan bila diperlukan. Dalam konteks pelayanan kefarmasian, kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh komunikasi petugas farmasi, keterampilan, kecepatan pelayanan, dan kemudahan akses terhadap obat. Oleh karena itu, Inovasi dalam pelayanan kefarmasian menjadi strategi penting untuk meningkatkan kepuasan pasien, sekaligus mengoptimalkan manajemen mutu layanan<sup>1</sup>.

Pelayanan kefarmasian yang bermutu menekankan orientasi pada pasien, bukan hanya pada produk obat. Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) merupakan unit yang memegang peranan krusial karena bertanggung jawab sepenuhnya pada pengelolaan semua aspek yang terkait dengan obat, mulai dari penyediaan hingga distribusi kepada pasien. IFRS berfungsi sebagai penghubung langsung antara pasien dan pelayanan farmasi, sehingga kualitas layanan yang diberikan di IFRS dapat memengaruhi keberhasilan terapi dan derajat kesehatan masyarakat secara keseluruhan. Paradigma pelayanan kefarmasian yang berorientasi pada pasien menekankan pelayanan yang ramah, responsif, aman, dan efektif, sehingga pasien merasa dilayani secara profesional dan nyaman.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan pentingnya inovasi dalam layanan antar obat. Penelitian Aalijulloh, Sunarya, dan Roekminiati (2024) tentang inovasi Layanan pengantar obat pasien rawat jalan (LANTARAN) di RSPAL dr. Ramelan Surabaya menemukan

bahwa layanan pengantar obat rawat jalan ini meningkatkan kualitas pelayanan dibanding sebelumnya. Inovasi LANTARAN berjalan lebih dari 1,5 tahun, namun masih menghadapi kendala kurangnya sosialisasi kepada pasien. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi layanan antar obat dapat meningkatkan kepuasan pasien jika diikuti dengan komunikasi dan edukasi yang memadai. Sementara itu, penelitian oleh Tjendera, Kristin, dan Budiarti (2018) pada layanan antar obat di RS dr. Oen Solo Baru menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai layanan cukup baik hingga sangat baik, meskipun waktu tunggu tetap menjadi masalah utama. Hasil penelitian ini menekankan bahwa kecepatan pelayanan menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi kepuasan pasien, selain keterampilan petugas dan kemudahan akses layanan.

RSUD H. Badaruddin Kasim Tabalong telah menggunakan inovasi layanan antar obat bernama YANTARO untuk pasien rawat jalan. Layanan ini memungkinkan obat diantarkan

langsung ke rumah pasien, sehingga pasien tidak perlu antre lama di instalasi farmasi. Layanan YANTARO mulai diperkenalkan pada November 2023 dan resmi beroperasi sejak 4 Desember 2023. Layanan ini diharapkan meningkatkan kemudahan pasien, mengurangi waktu tunggu, dan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian. Namun, evaluasi terhadap tingkat kepuasan pasien dan faktor-faktor yang memengaruhinya masih terbatas, sehingga perlu dilakukan penelitian empiris.

#### **METODE PENELITIAN**

Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional. Data dikumpulkan dalam bentuk angka melalui kuesioner, dianalisis secara statistik. Pendekatan cross-sectional dipilih karena memungkinkan penilaian terhadap kelompok pasien dalam jangka waktu relatif singkat.

Populasi penelitian mencakup seluruh pasien yang menggunakan layanan YANTARO di Depo Farmasi Rawat Jalan RSUD H. Badaruddin Kasim Tabalong,

berjumlah sekitar 75 orang. Sampel yang diambil berjumlah 43 orang dengan menggunakan rumus slovin berdasarkan kriteria inklusi, yaitu pasien rawat jalan yang telah menerima obat melalui layanan YANTARO, berusia  $\geq 18$  tahun atau didampingi orang tua/wali jika  $< 18$  tahun, dan bersedia menjadi responden penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

**Tabel I.** Karakteristik pasien berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan dan menggunakan layanan YANTARO

Keterangan	Jumlah	Persentase (%)
<b>Jenis kelamin</b>		
Laki-laki	21	48,8%
Perempuan	22	51,2%
<b>Usia</b>		
<20 tahun	4	9,3%
21-30 tahun	10	23,3%
31-40 tahun	17	39,5%
>40 tahun	12	27,9%
<b>Pendidikan</b>		
SD	0	0%
SMP	7	16,3%
SMA	18	41,9%
D3/S1/S2	18	41,9%
<b>Pernah menggunakan Layanan YANTARO</b>		
Ya	40	93%
Tidak	3	7%

Berdasarkan Tabel 1, diketahui bahwa jumlah responden penelitian ini adalah 43 orang dengan distribusi jenis kelamin relatif seimbang, yaitu laki-laki sebanyak 21 orang (48,8%) dan perempuan sebanyak 22 orang (51,2%). Hal ini menunjukkan bahwa

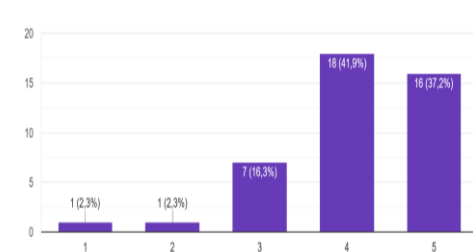
layanan YANTARO digunakan baik oleh pasien laki-laki maupun perempuan dengan proporsi yang hampir sama. Ditinjau dari usia, mayoritas responden berada pada rentang usia 31–40 tahun yaitu sebanyak 17 orang (39,5%), diikuti oleh kelompok usia  $> 40$  tahun sebanyak 12 orang (27,9%), kemudian usia 21–30 tahun sebanyak 10 orang (23,3%), dan paling sedikit berusia  $< 20$  tahun sebanyak 4 orang (9,3%). Hasil ini menunjukkan bahwa pengguna layanan YANTARO didominasi oleh pasien usia produktif hingga dewasa. Dari aspek pendidikan, responden terbanyak berpendidikan SMA dan D3/S1/S2 dengan jumlah masing-masing 18 orang (41,9%), sedangkan lulusan SMP hanya 7 orang (16,3%) dan tidak ada responden yang berpendidikan SD. Hal ini menggambarkan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan menengah hingga tinggi sehingga cukup memahami manfaat layanan YANTARO. Selain itu, mayoritas responden yaitu sebanyak 40 orang (93%) sudah pernah menggunakan layanan YANTARO,

sedangkan hanya 3 orang (7%) yang belum pernah menggunakan.

Temuan ini menunjukkan bahwa layanan YANTARO telah dikenal dan dimanfaatkan dengan baik oleh pasien di RSUD H. Badaruddin Kasim Tabalong.

### Faktor yang mempengaruhi

1. Kemudahan dalam mengakses layanan YANTARO  
43 jawaban

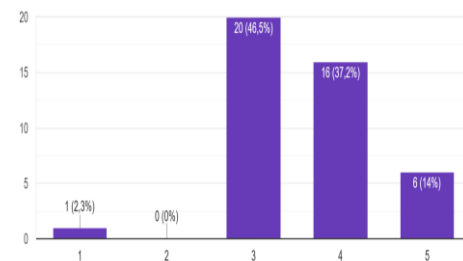


**Gambar 1.** Kemudahan dalam mengakses layanan YANTARO

Hasil penelitian dari gambar 1 menunjukkan mayoritas responden menilai layanan YANTARO mudah diakses. Sebanyak 41,9% menyatakan puas dan 37,2% sangat puas. Hal ini menggambarkan bahwa prosedur pendaftaran layanan cukup jelas dan sederhana, sehingga pasien dapat memanfaatkannya tanpa hambatan berarti. Kemudahan akses ini menjadi keunggulan YANTARO sebagai inovasi pelayanan kefarmasian. Meskipun demikian, terdapat 16,3% responden yang hanya merasa cukup puas dan 4,6% menyatakan tidak puas. Kondisi ini

menunjukkan perlunya sosialisasi yang lebih luas dan penjelasan yang lebih rinci mengenai mekanisme pendaftaran. Edukasi yang memadai akan membantu pasien memahami layanan dan meningkatkan tingkat kepuasan mereka.

2. Ketepatan waktu pengantaran obat  
43 jawaban



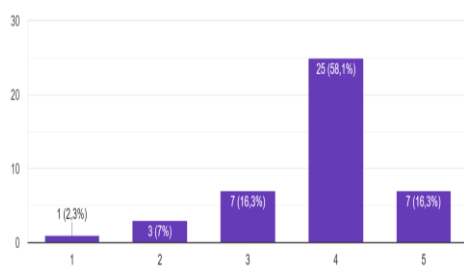
**Gambar 2.** Ketepatan waktu pengantaran obat

Hasil penelitian dari gambar 2 sebagian besar responden menilai ketepatan waktu pengantaran obat sudah baik, dengan 46,5% menyatakan cukup puas dan 37,2% menyatakan puas. Namun, hanya 14% yang menyatakan sangat puas, serta masih ada responden yang merasa sangat tidak puas (2,3%). Hal ini menunjukkan bahwa meskipun secara umum obat diantar tepat waktu, beberapa pasien mengalami keterlambatan. Ketepatan waktu sangat penting karena berhubungan langsung dengan kontinuitas pengobatan pasien. Faktor jarak, jumlah resep, dan keterbatasan

tenaga pengantar kemungkinan memengaruhi keterlambatan. Oleh sebab itu, manajemen distribusi obat perlu ditingkatkan, misalnya dengan menambah petugas atau membagi wilayah pengantaran lebih efisien.

3. Sikap sopan dan ramah dari petugas pengantar

43 jawaban

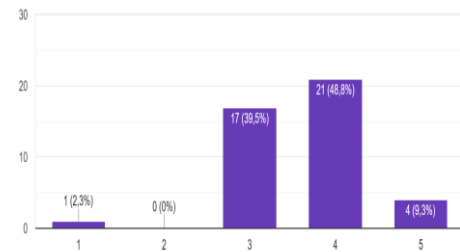


**Gambar 3.** Sikap sopan dan ramah dari petugas pengantar

Hasil penelitian pada gambar 3 menunjukkan bahwa 46,5% responden menyatakan puas dan 44,2% menyatakan sangat puas terhadap sikap sopan dan ramah petugas pengantar. Hanya 9,3% responden yang merasa cukup puas dan tidak ada yang menyatakan tidak puas. Hal ini membuktikan bahwa interaksi interpersonal petugas telah berjalan dengan baik, sehingga meningkatkan rasa nyaman dan kepercayaan pasien terhadap layanan.

4. Kejelasan informasi obat yang disampaikan

43 jawaban

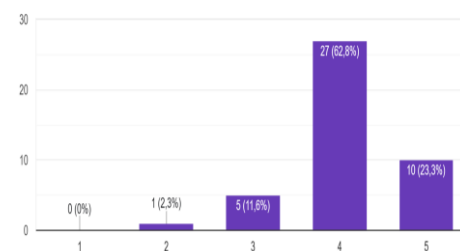


**Gambar 4.** Kejelasan informasi obat yang disampaikan

Sebanyak 46,5% responden menilai puas, 30,2% sangat puas, dan 20,9% cukup puas terhadap kejelasan informasi obat yang diberikan, sementara 2,3% menyatakan tidak puas. Artinya, sebagian besar pasien merasa informasi obat yang disampaikan jelas, meskipun masih ada sebagian kecil yang menilai belum optimal, sehingga petugas perlu lebih menekankan aspek edukasi obat kepada pasien.

5. Keamanan dan kelengkapan obat yang diterima

43 jawaban

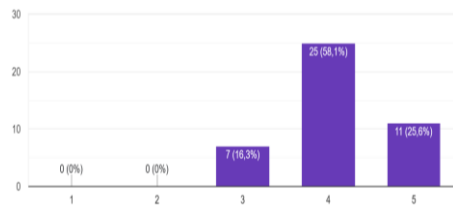


**Gambar 5.** Keamanan dan kelengkapan obat yang diterima

Mayoritas pasien menyatakan puas (46,5%) dan sangat puas (32,6%) terhadap keamanan dan kelengkapan obat yang diterima,

sedangkan 18,6% menilai cukup puas dan 2,3% tidak puas. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum obat yang diterima pasien dalam kondisi lengkap dan sesuai resep, meskipun tetap diperlukan pengawasan agar tidak terjadi kesalahan distribusi.

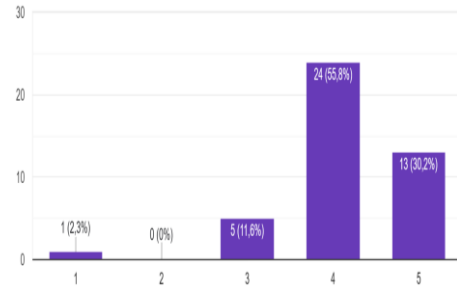
6. Kebersihan kemasan obat saat diterima  
 43 jawaban



**Gambar 6.** Kebersihan kemasan obat saat diterima

Sebanyak 48,8% responden menyatakan puas, 30,2% sangat puas, dan 18,6% cukup puas terhadap kebersihan kemasan obat, sedangkan hanya 2,3% yang menyatakan tidak puas. Temuan ini mengindikasikan bahwa aspek sanitasi dan kerapian kemasan telah dijaga dengan baik, sehingga meningkatkan kenyamanan serta kepercayaan pasien terhadap mutu pelayanan farmasi rumah sakit.

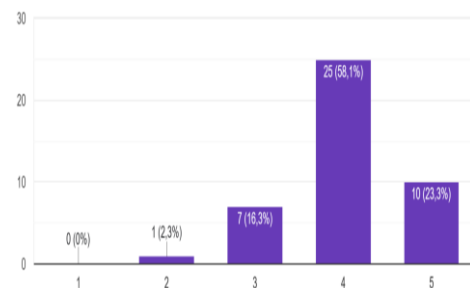
7. Kemudahan prosedur dalam layanan YANTARO  
 43 jawaban



**Gambar 7.** Kemudahan prosedur dalam layanan YANTARO

Mayoritas responden menyatakan puas (46,5%) dan sangat puas (34,9%) terhadap kemudahan prosedur layanan YANTARO, sementara 16,3% menilai cukup puas, dan hanya 2,3% yang tidak puas. Data ini membuktikan bahwa alur prosedur layanan relatif sederhana dan mudah dipahami, meskipun perlu terus dievaluasi agar tetap praktis bagi semua pasien, termasuk lansia atau pasien dengan keterbatasan pemahaman teknologi.

8. Kepuasan secara keseluruhan terhadap layanan YANTARO  
 43 jawaban



**Gambar 8.** Kepuasan secara keseluruhan terhadap layanan YANTARO

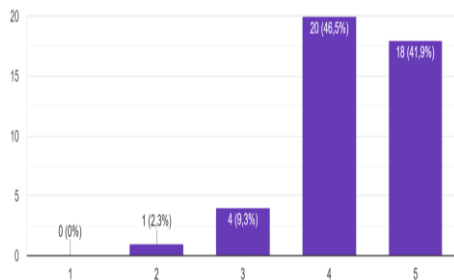
Secara keseluruhan, tingkat kepuasan pasien terhadap layanan

YANTARO berada pada kategori tinggi, dengan 58,1% responden menyatakan puas, 23,3% sangat puas, 16,3% cukup puas, dan hanya 2,3% yang menyatakan tidak puas. Hasil ini menunjukkan bahwa layanan YANTARO mampu memberikan manfaat nyata bagi pasien, terutama dalam hal kemudahan akses dan efisiensi waktu, meskipun aspek ketepatan waktu dan kejelasan informasi obat masih perlu ditingkatkan agar kepuasan pasien semakin optimal.

### Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Layanan YANTARO

1. Saya mengetahui layanan YANTARO dari petugas rumah sakit

43 jawaban



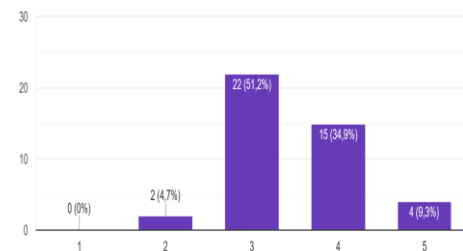
Gambar 9. Saya mengetahui layanan YANTARO dari petugas rumah sakit

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden mengetahui layanan YANTARO dari petugas rumah sakit, dengan 46,5% menyatakan setuju dan 41,9% sangat setuju. Sementara itu, hanya 9,3% yang menyatakan cukup mengetahui dan 2,3% yang tidak setuju, serta

tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Data ini mengindikasikan bahwa peran petugas rumah sakit sangat penting sebagai sumber informasi utama dalam memperkenalkan layanan YANTARO, sehingga kehadiran layanan ini dapat diketahui dan dimanfaatkan secara optimal oleh pasien.

2. Biaya layanan YANTARO terjangkau

43 jawaban

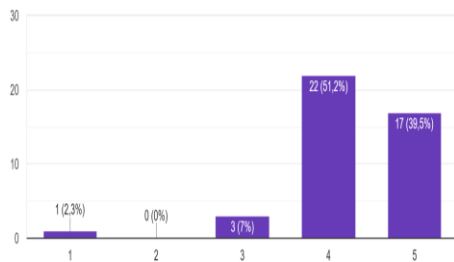


Gambar 10. Biaya layanan YANTARO terjangkau

Sebagian besar responden menilai biaya layanan YANTARO terjangkau, dengan 51,2% menyatakan cukup setuju dan 34,9% setuju, sedangkan 9,3% menyatakan sangat setuju dan 4,7% tidak setuju. Tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien menilai biaya layanan YANTARO masih dalam batas keterjangkauan, meskipun terdapat sebagian kecil responden yang merasa biaya tersebut relatif

kurang sesuai dengan kemampuan mereka.

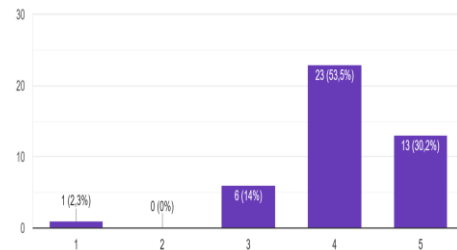
3. Layanan YANTARO menghemat waktu dan tenaga saya  
43 jawaban



**Gambar 11.** Layanan YANTARO menghemat waktu dan tenaga saya

Berdasarkan hasil penelitian, mayoritas responden menyatakan bahwa layanan YANTARO mampu menghemat waktu dan tenaga, dengan 51,2% responden setuju dan 39,5% sangat setuju. Hanya 7% yang menilai cukup setuju, serta 2,3% yang menyatakan tidak setuju, dan tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju. Temuan ini menunjukkan bahwa YANTARO efektif dalam memberikan efisiensi bagi pasien, terutama dengan mengurangi kebutuhan antre di rumah sakit, sehingga layanan ini sangat membantu pasien rawat jalan yang ingin memperoleh obat secara praktis.

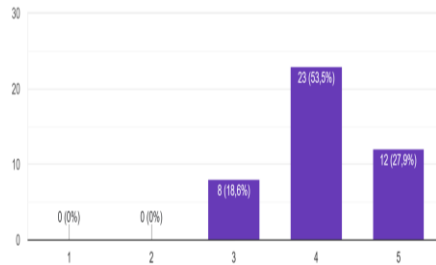
4. Saya merasa aman dan nyaman menggunakan layanan ini  
43 jawaban



**Gambar 12.** Saya merasa aman dan nyaman menggunakan layanan ini

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa mayoritas responden merasa aman dan nyaman menggunakan layanan YANTARO, dengan 53,5% menyatakan setuju dan 30,2% sangat setuju. Sementara itu, 14% menyatakan cukup setuju, dan hanya 2,3% responden yang menyatakan tidak setuju. Tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju. Temuan ini mengindikasikan bahwa pasien menilai YANTARO sudah memberikan rasa aman dan kenyamanan, baik dari aspek pelayanan maupun kualitas obat, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan terhadap layanan rumah sakit.

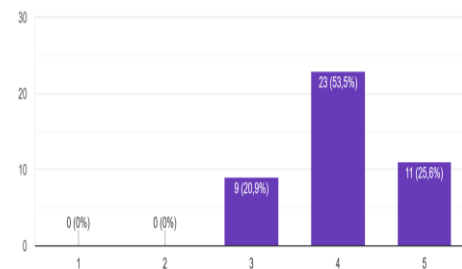
5. Saya akan merekomendasikan layanan YANTARO kepada orang lain  
43 jawaban



**Gambar 13.** Saya akan merekomendasikan layanan YANTARO kepada orang lain

Berdasarkan hasil penelitian, mayoritas responden bersedia merekomendasikan layanan YANTARO kepada orang lain, dengan 53,5% menyatakan setuju dan 27,9% sangat setuju. Sementara itu, 18,6% menyatakan cukup setuju, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju maupun sangat tidak setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien cukup tinggi sehingga mereka rela membagikan pengalaman positifnya kepada orang lain, yang berarti layanan YANTARO memiliki potensi besar untuk terus berkembang melalui promosi dari mulut ke mulut (*word of mouth*).

6. Bagaimana dengan kecepatan pelayanan YANTARO  
43 jawaban



**Gambar 14.** Bagaimana dengan kecepatan pelayanan YANTARO

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa mayoritas responden menilai kecepatan layanan YANTARO baik, dengan 53,5% menyatakan setuju dan 25,6% sangat setuju. Namun demikian, 20,9% responden menilai cukup setuju, serta tidak ada yang menyatakan tidak setuju maupun sangat tidak setuju. Temuan ini menandakan bahwa meskipun sebagian besar pasien puas dengan kecepatan pelayanan, masih ada sebagian kecil yang menilai layanan belum sepenuhnya cepat, sehingga aspek ini perlu terus diperhatikan untuk meningkatkan kualitas layanan secara menyeluruh.

## HASIL ANALISIS

Karakteristik umum penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang menggunakan layanan

antar obat (YANTARO) di Depo Farmasi RSUD H. Badaruddin Kasim Tabalong. Responden terdiri dari berbagai kelompok usia, baik laki-laki maupun perempuan, dengan kondisi kesehatan yang bervariasi, sehingga representatif untuk menilai persepsi terhadap layanan yang diberikan. Hal ini penting untuk memberikan gambaran umum terkait profil pengguna layanan dan relevansi temuan penelitian.

**Tabel 2.** Uji Validitas Variabel Faktor-Faktor Layanan Yantaro (X)

No	Item Pertanyaan	r-hitung	r-tabel	Ket.
1	X1	0,707	0,361	Valid
2	X2	0,804	0,361	Valid
3	X3	0,854	0,361	Valid
4	X4	0,844	0,361	Valid
5	X5	0,905	0,361	Valid
6	X6	0,784	0,361	Valid
7	X7	0,758	0,361	Valid
8	X8	0,801	0,361	Valid

Hasil uji validitas terhadap instrumen penelitian menunjukkan bahwa semua item pertanyaan pada variabel faktor-faktor layanan YANTARO (X) memiliki nilai r-hitung lebih besar dari r-tabel (0,361), sehingga dinyatakan valid. Artinya, setiap pertanyaan mampu mengukur aspek yang dimaksud, seperti ketepatan waktu pengiriman obat, biaya layanan, sikap petugas,

kemudahan prosedur, kondisi obat, dan kesesuaian obat dengan resep dokter. Validitas ini menjamin bahwa data yang dikumpulkan mencerminkan persepsi nyata responden.

**Tabel 3.** Uji Validitas Variabel Tingkat Kepuasan Pasien (Y)

No	Item Pertanyaan	Nilai r-hitung	r-tabel	Keterangan
1	Y1	0,632	0,361	Valid
2	Y2	0,587	0,361	Valid
3	Y3	0,789	0,361	Valid
4	Y4	0,896	0,361	Valid
5	Y5	0,756	0,361	Valid
6	Y6	0,604	0,361	Valid

Pada variabel tingkat kepuasan pasien (Y), hasil uji validitas juga menunjukkan semua indikator valid, dengan nilai r-hitung di atas 0,361. Hal ini mencakup indikator kemudahan akses, penyampaian informasi obat, sikap petugas, dan kepuasan secara keseluruhan. Validitas instrumen ini memastikan bahwa setiap item pertanyaan secara akurat mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap layanan YANTARO.

**Tabel 4.** Hasil Uji Realibilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Jumlah Item
Faktor-Faktor Layanan YANTARO (X)	0,919	8
Tingkat Kepuasan Pasien (Y)	0,808	6

Hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha untuk variabel faktor-faktor layanan

YANTARO sebesar 0,919, dan untuk variabel tingkat kepuasan pasien sebesar 0,808. Nilai ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian sangat reliabel dan konsisten jika digunakan pada pengukuran berbeda. Dengan demikian, data yang diperoleh dapat dipercaya untuk dianalisis lebih lanjut.

**Tabel 5.** Hasil Analisis Deskriptif pada Variabel Faktor-Faktor Layanan YANTARO (X)

Statistik Deskriptif					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1	43	1.00	5.00	4.0930	.92102
X2	43	1.00	5.00	3.6047	.82056
X3	43	1.00	5.00	3.7907	.88797
X4	43	1.00	5.00	3.6279	.75666
X5	43	1.00	5.00	4.0698	.66888
X6	43	1.00	5.00	4.0930	.64785
X7	43	1.00	5.00	4.1163	.79310
X8	43	1.00	5.00	4.0233	.70672

Hasil analisis statistik deskriptif menunjukkan bahwa pada variabel X (faktor-faktor layanan YANTARO), nilai rata-rata setiap indikator berada di atas 3,50 dalam skala Likert 1–5. Skor tertinggi terdapat pada indikator X7 (kemudahan prosedur layanan) dengan nilai rata-rata sebesar 4,1163, yang mengindikasikan bahwa responden menilai proses pelayanan YANTARO mudah diakses dan tidak rumit. Sementara itu, skor terendah terdapat pada indikator X2 (biaya pengiriman) dengan rata-rata 3,6047, yang menunjukkan adanya

responden yang merasa biaya layanan masih perlu diperhatikan agar lebih terjangkau.

**Tabel 6.** Hasil Analisis Deskriptif pada Tingkat Kepuasan Pasien (Y)

Variabel	N	Min.	Max.	Mean	Std. Deviation
Y1	43	01.00	05.00	42.791	.73438
Y2	43	01.00	05.00	34.884	.73589
Y3	43	01.00	05.00	42.558	.78961
Y4	43	01.00	05.00	40.930	.81105
Y5	43	01.00	05.00	40.930	.68362
Y6	43	01.00	05.00	40.465	.68846

Pada variabel tingkat kepuasan pasien, analisis deskriptif menunjukkan skor rata-rata seluruh indikator di atas 3,40. Skor tertinggi terdapat pada kemudahan akses (Y1) dengan nilai rata-rata 42,791 yang menunjukkan pasien merasa sangat terbantu dengan layanan YANTARO karena tidak perlu menunggu lama atau kembali ke rumah sakit untuk mengambil obat. Sementara skor terendah terdapat pada informasi obat (Y2) dengan nilai rata-rata 34,884 yang menandakan perlunya peningkatan komunikasi dan edukasi terkait penggunaan obat kepada pasien.

Hasil uji korelasi Pearson menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat dan signifikan antara faktor-faktor layanan YANTARO

dengan tingkat kepuasan pasien, dengan koefisien 0,896 dan nilai signifikansi  $p < 0,05$ . Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan YANTARO, semakin tinggi kepuasan pasien. Hal ini menegaskan bahwa kualitas layanan merupakan penentu utama kepuasan pasien.

Indikator yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah kondisi obat saat diterima dan sikap petugas. Kondisi obat yang tepat dan aman, serta sikap petugas yang ramah dan sopan, menjadi faktor dominan yang memengaruhi persepsi pasien terhadap layanan. Temuan ini sesuai dengan teori SERVQUAL pada dimensi reliability dan assurance, yang menekankan pentingnya keandalan produk dan kemampuan petugas menimbulkan kepercayaan.

Hasil ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Muchammad Aalijulloh dkk. (2024) mengenai inovasi LANTARAN, yang menunjukkan bahwa mutu obat dan sikap petugas pengantar merupakan faktor dominan dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Selain itu, penelitian Hikmah Sari Tjendera dkk. (2018) juga menemukan bahwa layanan antar obat meningkatkan kemudahan dan kenyamanan pasien, meskipun masih perlu perbaikan dalam penyampaian informasi obat.

Pembahasan lebih lanjut menunjukkan bahwa kemudahan prosedur layanan dan akses yang cepat berkontribusi signifikan terhadap persepsi pasien mengenai efisiensi waktu. Hal ini penting terutama bagi pasien rawat jalan yang memiliki keterbatasan waktu atau mobilitas. Layanan YANTARO mampu mengurangi antrean di rumah sakit dan memberikan kemudahan dalam memperoleh obat, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan pasien.

Selain aspek fisik dan prosedural, faktor komunikasi dan edukasi pasien juga perlu diperhatikan. Skor terendah pada indikator penyampaian informasi obat menandakan perlunya peningkatan pelayanan terkait penjelasan penggunaan obat, efek samping, dan cara penyimpanan. Petugas farmasi diharapkan dapat

memberikan informasi yang jelas dan komunikatif untuk meningkatkan pemahaman pasien dan keselamatan penggunaan obat.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa inovasi layanan YANTARO telah efektif meningkatkan kepuasan pasien di RSUD H. Badaruddin Kasim Tabalong. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas obat, sikap petugas, kemudahan prosedur, dan akses layanan. Oleh karena itu, rumah sakit perlu mempertahankan kualitas layanan dan mengembangkan strategi komunikasi yang efektif agar layanan antar obat ini dapat memberikan manfaat optimal bagi pasien rawat jalan.

### **KESIMPULAN**

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa layanan antar obat (YANTARO) di Depo Farmasi Rawat Jalan RSUD H. Badaruddin Kasim Tabalong efektif dalam meningkatkan kepuasan pasien. Tingkat kepuasan pasien tergolong tinggi, dengan kemudahan akses layanan menjadi indikator tertinggi dan informasi obat menjadi indikator yang masih perlu ditingkatkan.

Faktor yang paling memengaruhi kepuasan pasien adalah kondisi obat saat diterima dan sikap petugas saat pengantaran. Secara keseluruhan, layanan YANTARO berhasil mengurangi antrean, menghemat waktu pasien, dan memberikan kemudahan bagi pasien rawat jalan dalam memperoleh obat.

### **DAFTAR PUSTAKA**

1. Asmara, A.Y. and Rahayu, A.Y.S. 2019. Inovasi Pelayanan Kesehatan Gancang Aron di Kabupaten Banyuwangi dalam Perspektif Matrik Inovasi Sektor Publik. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 3(2):57–67.
2. Atta, N.S., Sari, R. and Wibowo, A. 2016. Pembuktian Konvensional Magister 2016. Semarang: Universitas Katolik Soegijapranata.
3. Bahem, N. 2017. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Tanpa Resep Di Apotek Nur Farma. *Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang*, 93(I):259.
4. Esme, M. 2019. Infections in the Elderly Critically-Ill Patients. *Frontiers in Medicine*, 6(June):1–9. <https://doi.org/10.3389/fmed.2019.00118>
5. Ghozali, I. 2018. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

6. Indonesia, D.J.P.P.-U.K.H. and H.A.M.R. 2016. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Jakarta: Kementerian Kesehatan.
7. Jailani, M.S. 2023. Memahami Etika Dalam Penelitian Ilmiah. *Jurnal QOSIM: Jurnal Pendidikan, Sosial & Humaniora*, 1(1):24–29.
8. Kashkoli, A. 2017. Hospital responsiveness and its effect on overall patient satisfaction. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 30(8):728–736. <https://doi.org/10.1108/ijhc-qa-07-2016-0098>
9. Kementerian Kesehatan RI. 2008. Permenkes No. 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta: Kementerian Kesehatan.
10. Kementerian Kesehatan RI. 2016. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit. Jakarta: Kementerian Kesehatan.
11. Kementerian Kesehatan RI. 2017. Permenkes No. 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien Rumah Sakit. Jakarta: Kementerian Kesehatan.
12. Man, N. 2019. The Effect Of Tangibles, Responsiveness, And Reliability On Customer Satisfaction Of Delivery Services. *International Journal of Economics and Management Studies*, 6(5):86–
92. <https://doi.org/10.14445/23939125/ijems-v6i5p113>
13. Notoatmodjo, S. 2003. Pendidikan dan Perilaku Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.
14. Notoatmodjo, S. 2014. Ilmu Perilaku Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.
15. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. 1988. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1):12–40.
16. Prabandari, S. 2017. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Pelayanan Informasi Obat di Apotek Nur Bunda Tegal. Tegal: Universitas.
17. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. Jakarta: Kementerian Kesehatan
18. Rinaldi, S.F. 2017. Metodologi Penelitian dan Statistik. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
19. Sugiyono. 2021. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.