

THE RELATIONSHIP BETWEEN WAITING TIMES FOR MEDICATION SERVICES AND SERVICE QUALITY AND OUTPATIENT SATISFACTION AT NENE MALLOMO HOSPITAL SIDENRENG RAPPANG REGENCY

Karmila Kadir^{1*}, Pratiwi Ramlan², Mardhatillah³, Zulkarnain Sulaeman⁴

Administrasi Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang, Indonesia
mhylamila0000@gmail.com^{1*}, pratiwiramlan.umsrappang@gmail.com²,
mardhatillahds92@gmail.com³, zoelvoc55@gmail.com⁴

**Corresponding author*

Received June 16, 2026; Revised July 7, 2026; Accepted July 25, 2026; Published July 31, 2026

ABSTRACT

Pharmaceutical dispensing services serve as an indicator of medical service quality, particularly regarding patient safety and satisfaction. At Nene Mallomo Regional General Hospital (RSUD), there is a discrepancy between the 2024 target of 95% and the actual achievement of 85%, indicating that service quality is currently inadequate. This quality gap has the potential to impact patient satisfaction levels. This study aims to analyze the relationship between medication dispensing waiting times, service quality, and outpatient satisfaction at Nene Mallomo RSUD, Sidenreng Rappang Regency. The study employed an observational analytic design. A sample of 98 respondents was determined using Slovin's formula with a 10% margin of error. Data were collected through surveys and observations, followed by analysis using univariate methods and the bivariate Chi-square test. The results indicate a significant relationship between waiting time and patient satisfaction ($p = 0.001$) however, no significant relationship was found between service quality and patient satisfaction ($p = 0.250$). This study provides a valuable basis for hospital management to evaluate and optimize medication dispensing services.

Keywords: *Waiting time, service quality, patient satisfaction, pharmacy services, hospital.*

ABSTRAK

Layanan penyiapan dan penyerahan obat farmasi merupakan indikator mutu pelayanan medis, khususnya terkait keselamatan dan kepuasan pasien. Di RSUD Nene Mallomo, terdapat kesenjangan antara target tahun 2024 sebesar 95% dan capaian aktual sebesar 85%, yang mengindikasikan mutu layanan belum memadai. Kesenjangan mutu tersebut berpotensi memberikan dampak terhadap tingkat kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis hubungan antara waktu tunggu pelayanan obat dan kualitas layanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Nene Mallomo, Kabupaten Sidenreng Rappang, pada tahun 2026. Penelitian ini menggunakan desain observasional analitik dengan pendekatan. Sampel sebanyak 98 responden ditentukan menggunakan rumus Slovin tingkat kesalahan 10%. Pengumpulan data dilakukan melalui survei dan observasi, kemudian uji menggunakan metode univariat dan bivariat uji Chi-square. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara waktu tunggu dan kepuasan pasien ($p = 0,001$), namun tidak ditemukan hubungan yang signifikan antara mutu layanan dan kepuasan pasien ($p = 0,250$). Penelitian ini memberikan dasar yang berharga bagi manajemen rumah sakit untuk mengevaluasi dan mengoptimalkan mutu pelayanan penyiapan dan penyerahan obat.

Kata kunci: *Waktu tunggu, kualitas pelayanan, kepuasan pasien, pelayanan farmasi, rumah sakit.*

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan evaluasi pasca-pelayanan yang mencerminkan kesesuaian antara harapan pasien dengan kualitas layanan yang diterima, sekaligus menjadi respons emosional yang terbentuk dari keseluruhan pengalaman selama proses perawatan. Kepuasan pasien juga menggambarkan tingkat keberhasilan penyedia layanan medis dalam memuaskan ekspektasi serta menanggulangi keperluan penerima perawatan secara efektif dan efisien. Dalam sistem kesehatan terkini, tingkat kepuasan pasien memegang fungsi krusial sebab erat kaitannya dengan perilaku kesehatan, khususnya kepatuhan terhadap pengobatan. Penelitian yang dilakukan di Amerika Serikat PLOS ONE Donneyong *et al.* (2024) menunjukkan bahwa pasien dengan tingkatan kepuasan yang lebih tinggi memuat sekitar 26% lebih dominan lebih patuh untuk terapi serta memiliki risiko lebih rendah untuk menghentikan pengobatan (Harefa, 2025).

Penelitian di pusat pelayanan kesehatan primer di Riyadh, Arab Saudi 2020, data menunjukkan bahwa waktu tunggu pasien masih menjadi tantangan, dengan rata-rata sekitar 23 menit dan perbedaan signifikan antar fasilitas ($p < 0.001$), sehingga semakin lama waktu tunggu cenderung menurunkan kualitas layanan secara keseluruhan dari sudut pandang pasien (Ahmed *et al.*, 2023). Di fasilitas kesehatan modern Kualitas layanan kefarmasian memegang peranan penting dalam menentukan pengalaman pasien, terutama pada layanan rawat jalan yang sangat dipengaruhi oleh efisiensi waktu pelayanan. Derajat kepuasan pasien salah satunya turut ditentukan oleh tolak ukur utama adalah waktu tunggu, karena mencerminkan responsivitas sistem pelayanan.

Sebuah studi yang dilakukan pada tahun 2023 di Puskesmas Mandiraja 1, Banjarnegara, menemukan bahwa kepuasan pasien rawat jalan secara keseluruhan terhadap layanan penyerahan obat dinilai baik, dengan sekitar 75% responden menyatakan kepuasan mereka. Mayoritas pasien memandang kualitas layanan secara positif, khususnya terkait aspek keandalan, daya tanggap, kepercayaan, perhatian staf, serta kecukupan fasilitas. Hasil ini menunjukkan bahwa layanan berkualitas tinggi berkontribusi pada persepsi positif di kalangan pasien. Studi ini menyimpulkan bahwa komunikasi, kecepatan dan ketepatan layanan, serta kenyamanan pasien merupakan faktor krusial dalam membentuk kepuasan dan loyalitas pasien (Fitriyani *et al.*, 2023).

Kondisi pelayanan kefarmasian di Indonesia masih menghadapi tantangan dalam aspek kualitas layanan ini berkaitan dengan kepuasan pasien, khususnya mengenai penyediaan obat bagi pasien rawat jalan, di mana aspek kecepatan, ketepatan, dan komunikasi petugas belum sepenuhnya optimal. Penelitian oleh Juwita *et al.* (2023), menjelaskan bahwa kepuasan pasien dinilai terbilang puas atas nilai rata-rata 3,49 atau sekitar 69–70%, namun masih terdapat sekitar 30% pasien yang belum sepenuhnya puas serta adanya ketimpangan antar dimensi pelayanan. Sejalan dengan itu, temuan oleh Lestari *et al.* (2025) menegaskan bahwa rasa puas penerima layanan sangat ditentukan secara nyata oleh standar layanan obat yang dihadirkan, di mana kecepatan pelayanan, ketepatan pemberian obat, dan komunikasi petugas menjadi faktor utama, namun masih ditemukan ketidakpuasan.

Studi pada layanan kefarmasian rawat jalan RSUD Kabupaten Barru 2024, waktu

tunggu dalam proses pelayanan obat masih menjadi indikator utama yang dimanfaatkan untuk menilai kualitas pelayanan obat. Temuan riset ini, diketahui bahwa lamanya proses antrian pelayanan resep mempunyai keterkaitan yang bermakna terhadap kepuasan penerima layanan ($p < 0,05$), dengan sumbangan pengaruh sebesar 7%, hal ini menandakan bahwa durasi pelayanan obat tetap memberikan dampak nyata pada persepsi pasien, meski bukan determinan yang mendominasi. Temuan ini menunjukkan semakin panjang durasi waktu tunggu dalam pelayanan obat, maka persepsi kepuasan pasien menunjukkan kecenderungan menurun. Sehingga optimalisasi alur pelayanan memegang peranan krusial yang memerlukan perhatian khusus dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien, sehingga menjadi dasar untuk dilakukan penelitian lebih lanjut di RSUD Nene Mallomo (Sulfiana *et al.*, 2025).

Berdasarkan hasil observasi dan Laporan Mutu yang ditulis dalam buku Laporan Mutu RSUD Nene Mallomo 2024, dalam kapasitasnya sebagai rumah sakit rujukan utama di Kabupaten Sidenreng Rappang dengan volume kunjungan pasien yang tinggi, sehingga sering terjadi penumpukan pasien sehingga banyak pasien yang menunggu obat dalam keadaan berdiri atau duduk di lantai terutama pada jam-jam puncak pelayanan yaitu sekitar pukul 09.00–14.00 WITA. Data internal menunjukkan bahwa target kepuasan bagi penerima layanan rawat jalan di bagian kefarmasian ditetapkan sebesar 95%, namun realisasinya hanya mencapai 85%. Kesenjangan sebesar 10% masih terdapat perbedaan antara target mutu yang ditetapkan dengan realitas di lapangan, kesenjangan ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan belum optimal, sehingga secara langsung berdampak pada menurunnya tingkat kepuasan pasien, meningkatnya keluhan terhadap pelayanan farmasi, berkurangnya kepercayaan terhadap pelayanan rumah sakit, serta memicu penurunan tingkat loyalitas pemanfaatan ulang layanan kesehatan.

Sejalan dengan temuan mengenai efektivitas durasi pelayanan. Rumah sakit menetapkan standar batas waktu antrian resep obat jadi yaitu 18,90 menit, namun realisasi pencapaiannya hanya menyentuh angka 45%. Kondisi ini mencerminkan belum seimbangnya beban kerja dengan kemampuan operasional yang ada, yang berpotensi memengaruhi kualitas layanan yang diterima pasien. Oleh karena itu, hasil ini menyajikan data faktual untuk menganalisis lebih lanjut hubungan durasi waktu tunggu pelayanan obat dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien.

Waktu tunggu pelayanan resep menjadi salah satu tolak ukur utama dalam menilai kualitas layanan kefarmasian di fasilitas kesehatan, terutama bagi pasien rawat jalan. Durasi ini dihitung mulai sejak pasien menyerahkan resep sampai obat diserahkan ke pasien beserta petunjuk pemakaiannya. Berbagai studi di rumah sakit di Indonesia memperlihatkan bahwa kelancaran proses ini dipengaruhi oleh volume resep, ketersediaan sumber daya manusia, beban kerja, serta alur layanan yang berjalan. Tingginya beban operasional yang tidak diimbangi dengan tata kelola alur kerja yang optimal kerap menjadi pemicu lamanya penyerahan obat kepada pasien (Niertiningsih *et al.*, 2024). Proses pelayanan resep obat di Instalasi Farmasi RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Lampung tercatat belum memenuhi baku mutu ideal karena durasi tunggu yang masih panjang. Berdasarkan hasil kajian, penyerahan obat jadi memakan durasi rata-rata 87

menit, sedangkan obat racikan mencapai 123 menit. Jika dibandingkan dengan standar pelayanan, waktu tunggu tersebut masih melebihi batas yang ditetapkan, sehingga menunjukkan bahwa pelayanan farmasi belum berjalan secara optimal dan masih memerlukan perbaikan dalam sistem pelayanan, terutama pada aspek efisiensi alur kerja dan pengelolaan sumber daya (Widodo *et al.*, 2020).

Sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 129 Tahun 2008 Indonesia (2016) Proses pelayanan resep ditargetkan selesai paling lambat 30 menit pada kategori non-racikan serta 60 menit pada kategori racikan. Pedoman ini berfungsi sebagai dasar evaluasi terhadap tingkat efektivitas serta kinerja operasional di instalasi farmasi apakah telah berjalan secara optimal atau belum. Apabila waktu tunggu pelayanan melampaui ambang batas yang ditetapkan, maka hal ini menunjukkan adanya ketidakefisienan dalam sistem pelayanan yang berpotensi menurunkan kualitas layanan serta memengaruhi kepuasan pasien. Efisiensi dalam mengatur waktu penyerahan resep menjadi krusial demi menjamin terciptanya mutu pelayanan farmasi yang optimal. khususnya pada pasien rawat jalan.

Penerapan sistem antrean digital serta penyederhanaan alur kerja menjadi langkah strategis dalam memangkas durasi penyerahan resep, melalui perbaikan sistem dan alur pelayanan secara operasional. Salah satunya adalah penerapan resep elektronik (*e-prescribing*) yang dapat mempercepat proses penerimaan dan verifikasi resep serta mengurangi kesalahan administrasi. Selain itu, pemisahan alur pelayanan antara resep racikan dan non-racikan (*fast track*) perlu diterapkan agar pelayanan dapat lebih terfokus dan efisien, terutama pada resep non-racikan yang umumnya memiliki waktu proses lebih singkat. Optimalisasi sistem antrean elektronik juga dapat membantu mengatur alur pasien secara lebih tertib dan transparan. Dari sisi manajemen, ketersediaan obat perlu dijaga melalui sistem pengelolaan stok yang terintegrasi, sehingga tidak terjadi keterlambatan akibat kekosongan obat. Selain itu, pengaturan jumlah dan distribusi tenaga farmasi pada jam-jam sibuk juga diperlukan untuk mempercepat proses dispensing obat. Selain faktor waktu tunggu pelayanan obat, Kualitas pelayanan farmasi turut menjadi indikator dominan dalam membentuk kepuasan pasien.

Dimensi kualitas layanan memegang peranan penting sebagai salah satu determinan utama dalam menilai derajat kepuasan layanan obat. Mutu pelayanan mencakup kecepatan, ketepatan, keramahan, serta Kejelasan komunikasi informasi obat oleh tenaga farmasi terbukti memberi dampak signifikan bagi kepuasan dan rasa aman penerima resep. Berdasarkan temuan oleh Wahyuni *et al.* (2024), Mutu layanan, khususnya dari segi kecepatan dan akurasi, terbukti berdampak nyata pada kepuasan pasien. selaras dengan penelitian Thahara *et al.* (2024) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kefarmasian, termasuk komunikasi dan pelayanan informasi obat, berhubungan erat dalam tingkat kepuasan penerima layanan kesehatan. Artinya, derajat kualitas pelayanan memegang peranan krusial dalam menciptakan persepsi positif pasien.

Berdasarkan kesenjangan antara target mutu yang telah ditetapkan dengan realitas pencapaian di RSUD Nene Mallomo tersebut, terlihat jelas bahwa kendala pada waktu tunggu dan kualitas layanan menciptakan hambatan utama untuk mewujudkan kepuasan

pasien yang optimal. Ketidaktercapaian realisasi kepuasan pasien yang hanya menyentuh angka 85% dari target 95%, serta rendahnya pencapaian target waktu tunggu obat jadi yang hanya mencapai 45%, mencerminkan adanya hambatan operasional yang perlu segera diidentifikasi solusinya. Apabila permasalahan ini dibiarkan tanpa adanya kajian ilmiah yang mendalam, beresiko akan terjadi penurunan loyalitas pasien serta penurunan citra rumah sakit sebagai pusat layanan kesehatan masyarakat di Kabupaten Sidrap.

Mengingat pentingnya peranan instalasi farmasi sebagai unit pelayanan yang berperan pada tahap akhir sebelum pasien meninggalkan rumah sakit, maka sinkronisasi antara efisiensi waktu pelayanan dan kualitas interaksi petugas berperan penting dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Efisiensi durasi pelayanan yang disertai dengan pelayanan yang profesional diharapkan dapat meningkatkan pengalaman dan penilaian positif penerima layanan terhadap mutu pelayanan farmasi. Studi ini diharapkan mampu menghasilkan temuan empiris mengenai hubungan waktu tunggu pelayanan obat dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Kebaruan penelitian ini terletak pada pengujian kedua variabel tersebut secara simultan dalam satu model analisis pada konteks pelayanan farmasi rawat jalan di RSUD Nene Mallomo, yang masih terbatas diteliti pada konteks tersebut.

Oleh karena itu, berdasarkan fenomena, data observasi, dan urgensi yang telah dipaparkan Kajian ini dilakukan guna mengidentifikasi besarnya hubungan efisiensi waktu pelayanan obat dan kualitas layanan kefarmasian dengan tingkat kepuasan penerima resep di RSUD Nene Mallomo. Temuan studi ini bisa bertindak sebagai pijakan transformatif bagi manajemen RSUD Nene Mallomo dalam memangkas durasi tunggu obat dan meningkatkan standar kompetensi komunikasi petugas. Dengan pembenahan pada aspek tersebut, rumah sakit diharapkan mampu menutup kesenjangan mutu yang ada, menjamin kepuasan pasien rawat jalan, serta mempertahankan keberlanjutan operasional melalui pelayanan yang prima. Temuan studi ini diharapkan mampu menjadi rujukan komprehensif bagi studi akademis lanjutan dalam melakukan penelitian lanjutan dengan fokus pembahasan yang berkaitan.

METODE PENELITIAN

Studi ini mengadopsi metode kuantitatif berbasis rancangan observasional analitis melalui pendekatan cross-sectional. Pemilihan desain tersebut didasari oleh fokus studi yang hendak menguji keterkaitan antarvariabel secara simultan tanpa melibatkan intervensi ataupun pemantauan berkelanjutan (*follow-up*) terhadap para subjek. Pengambilan data berlangsung sepanjang April hingga Juni 2026 di lingkungan Instalasi Farmasi RSUD Nene Mallomo, Kabupaten Sidenreng Rappang. Adapun populasi target pada riset ini mencakup keseluruhan pasien yang mengakses layanan farmasi khususnya pada bagian rawat jalan. Melalui teknik accidental sampling, diperoleh sebanyak 98 responden yang telah memenuhi seluruh kriteria inklusi.

Pengumpulan informasi mengandalkan kuesioner terstruktur yang telah melewati tahap pengujian mutu instrumen. Berdasarkan evaluasi validitas, 27 butir pertanyaan terbukti valid lantaran menghasilkan koefisien r hitung berkisar 0,367 hingga 0,774

melebihi ambang batas r tabel = 0,306. Sementara itu, konsistensi instrumen terkonfirmasi lewat perolehan angka Cronbach's Alpha sebesar 0,863 yang mengindikasikan tingkat reliabilitas tinggi. Dalam model penelitian ini, durasi tunggu penyerahan obat serta mutu pelayanan ditetapkan sebagai variabel bebas, sedangkan tingkat kepuasan pasien ditempatkan sebagai variabel terikat. Data primer dihimpun melalui pengamatan langsung dan pengisian angket oleh responden. Selanjutnya, olah data bermuara pada analisis deskriptif melalui pendekatan univariat serta pengujian asosiatif bivarat berbasis uji *Chi-Square* guna mengidentifikasi signifikansi hubungan antarkonstruksi yang diteliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Karakteristik Responden

Karakteristik subjek penelitian diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, usia, dan tempat tinggal. Distribusi karakteristik responden dirangkum pada Tabel 1.

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia dan Alamat Pasien di RSUD Nene Mallomo Kabupaten Sidenreng Rappang Tahun 2026

Karakteristik Responden	N	%
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	28	28.6
Perempuan	70	71.4
Total	98	100.0
Usia		
18-30 Tahun	51	52.0
31-45 Tahun	30	30.6
46-60 Tahun	17	17.3
Total	98	100.0
Alamat		
Pangkajene	34	34.7
Tanrutedong	12	12.2
Amparita	27	27.6
Bila	14	14.3
Padangloang	5	5.1
Kadidi	6	6.1
Total	98	100.0

Sumber: Data Primer, 2026

Berdasarkan Tabel 1, dari 98 responden, mayoritas adalah perempuan 70 orang (71,4%), sedangkan 28 adalah laki-laki (28,6%). Hal ini menunjukkan perempuan paling sering memanfaatkan layanan kesehatan di Rumah Sakit Nene Mallomo, yang dapat kemungkinan disebabkan oleh tingkat kesadaran kesehatan yang lebih tinggi. Terkait usia, mayoritas responden masuk dalam kategori usia 18–30 tahun 51 orang (52,0%), diikuti usia 31–45 tahun 30 orang (30,6%), dan usia 46–60 tahun 17 orang (17,3%). Kondisi ini menunjukkan bahwa kelompok usia produktif lebih dominan dalam mengakses pelayanan di rumah sakit. Berdasarkan domisili, responden terbanyak berasal

dari Pangkajene sebanyak 34 orang (34,7%), diikuti Amparita 27 orang (27,6%), Bila 14 orang (14,3%), Tanrutedong 12 orang (12,2%), Kadidi 6 orang (6,1%), dan Padangloang 5 orang (5,1%). Hal ini mengindikasikan bahwa kedekatan lokasi Rumah Sakit Nene Mallomo dengan wilayah Pangkajene mempermudah akses masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan.

Hasil Analisis Univariat

Gambaran analisis univariat dalam studi ini mencakup distribusi frekuensi dari tiga variabel, yaitu waktu tunggu pelayanan obat, kualitas pelayanan, dan kepuasan pasien. Rincian distribusi frekuensi untuk variabel waktu tunggu pelayanan obat dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Variabel Waktu Tunggu Pelayanan Obat di RSUD Nene Mallomo Kabupaten Sidenreng Rappang

Waktu Tunggu Pelayanan Obat	N	%
Efektif	45	45.9
Tidak Efektif	53	54.1
Total	98	100.0

Sumber: Data Primer, Tahun 2026

Tabel 2 menunjukkan mayoritas responden menilai waktu tunggu layanan obat sebagai tidak efektif, yaitu sebanyak 53 orang (54,1%). Sebaliknya, 45 orang (45,9%) menilai waktu tunggu tersebut efektif memiliki selisih yang tidak terlalu jauh.

Analisis univariat terhadap variabel kualitas layanan bertujuan untuk mengetahui distribusi frekuensi penilaian mengenai kualitas layanan yang diterima. Hasil analisis ini disajikan dalam Tabel 3 berikut.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas pelayanan di RSUD Nene Mallomo Kabupaten Sidenreng Rappang

Kualitas Pelayanan	N	%
Cukup	54	55.1
Kurang	44	44.9
Total	98	100.0

Sumber: Data Primer, Tahun 2026

Berdasarkan Tabel 3 sebagian besar pasien menilai kualitas pelayanan cukup yaitu 54 orang (55,1%). Dan sebanyak 44 orang termasuk dalam kategori layanan kurang yang mencakup 44,9% dari seluruh responden

Analisis univariat pada variabel kepuasan pasien bertujuan untuk mengetahui distribusi frekuensi tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan yang diterima. Tabel 4 menyajikan hasil analisis berikut.

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pasien di RSUD Nene Mallomo Kabupaten Sidenreng Rappang

Kepuasan Pasien	N	%
Puas	56	57.1
Tidak Puas	42	42.9
Total	98	100.0

Sumber: Data Primer, Tahun 2026

Tabel 4 variabel kepuasan pasien berdasarkan persepsi menunjukkan pasien rawat jalan merasa Puas sebanyak 56 pasien (57,1%), dan yang menyatakan Tidak Puas terhadap pelayanan kesehatan sebanyak 42 pasien (42,9%).

Hasil Analisis Bivariat

Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Obat dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Nene Mallomo Kabupaten Sidenreng Rappang

Analisis bivariat diterapkan guna melihat hubungan antara waktu tunggu pelayanan obat dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Nene Mallomo Kabupaten Sidenreng Rappang. Hasil analisis hubungan tersebut disajikan pada Tabel 5 berikut.

Tabel 5. Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Obat dengan Kepuasan Pasien di RSUD Nene Mallomo Kabupaten Sidenreng Rappang

Waktu Tunggu Pelayanan Obat	Kepuasan Pasien				Total		P Value
	Puas		Tidak Puas		N		
	n	%	n	%			
Efektif	40	88.9%	5	11.1%	45	100%	0,001
Tidak Efektif	16	30.2%	37	69.8%	53	100%	
Total	56	57.1%	42	42.9%	98	100%	

Sumber: Data Primer, Tahun 2026

Data Tabel 5 mengindikasikan bahwa persepsi efektivitas waktu tunggu pelayanan obat sejalan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan. Dari 45 responden yang mengategorikan waktu tunggu sebagai efektif, sebanyak 40 pasien (88,9%) merasa puas dan 5 pasien (11,1%) merasa tidak puas. Adapun dari 53 responden yang menganggapnya tidak efektif, dominan menyatakan tidak puas sebanyak 37 orang (69,8%), sedangkan 16 orang (30,2%) lainnya tetap puas. Pengujian *Chi-Square* mendapatkan nilai (χ^2) = 34,242 ($p=0,001$). Karena $p<0,05$, keputusan uji statistik menyatakan penolakan H_0 dan penerimaan H_a yang menyimpulkan bahwa waktu tunggu pelayanan obat berhubungan secara signifikan dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Nene Mallomo.

Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Nene Mallomo Kabupaten Sidenreng Rappang

Guna menguji hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Nene Mallomo Kabupaten Sidenreng Rappang langkah

pengelolaan data dilanjutkan melalui analisis bivariante. Hasil dipaparkan dalam Tabel 6 berikut.

Tabel 6. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di RSUD Nene Mallomo Kabupaten Sidenreng Rappang

Waktu Tunggu Pelayanan Obat	Kepuasan Pasien				Total		<i>P Value</i>
	Puas		Tidak Puas		N		
	n	%	n	%			
Efektif	33	61.1%	21	38.9%	54	100%	0,250
Tidak Efektif	23	52.3%	21	47.7%	44	100%	
Total	56	57.1%	42	42.9%	98	100%	

Sumber: Data Primer, Tahun 2026

Berdasarkan temuan pada Tabel 6, mayoritas dari 54 pasien yang menilai kualitas pelayanan dalam kategori cukup menyatakan puas, yaitu 33 orang (61,1%), sedangkan 21 orang (38,9%) sisanya merasa tidak puas. Pada kelompok 44 responden yang menganggap kualitas pelayanan masih kurang, sebanyak 23 orang (52,3%) tetap merasa puas dan 21 orang (47,7%) menyatakan tidak puas. Pengujian statistik *Chi-Square* mendapatkan nilai *p-value* sebesar 0,250. Oleh karena nilai *p-value* tersebut lebih besar dari $\alpha = 0,05$ ($p > 0,05$), keputusannya adalah H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal ini membuktikan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Nene Mallomo.

Pembahasan

Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Obat dengan Kepuasan Pasien di RSUD Nene Mallomo Kabupaten Sidenreng Rappang

Studi yang melibatkan pasien rawat jalan yang mengakses unit pelayanan farmasi RSUD Nene Mallomo mengungkapkan terdapat hubungan antara waktu tunggu pelayanan obat dengan tingkat kepuasan pasien. Analisis secara univariat menjelaskan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian waktu tunggu pelayanan obat dalam kategori cukup efektif. Sementara itu, berdasarkan pengujian bivariat mengaplikasikan uji *Chi-square* ditemukan adanya hubungan yang signifikan secara statistik antara waktu tunggu pelayanan obat dengan kepuasan pasien, sehingga hipotesis nol ditolak dan hipotesis alternatif diterima. Tingkat kepuasan pasien berpotensi meningkat saat durasi masa tunggu yang mereka dapatkan jauh lebih singkat dibandingkan dengan durasi waktu tunggu yang lebih lama. Hal tersebut mengindikasikan bahwa waktu tunggu menjadi aspek penting yang memiliki hubungan dengan tingkat kepuasan pasien.

Berdasarkan temuan dari pengamatan langsung di Instalasi Farmasi RSUD Nene Mallomo, masih ditemukan adanya antrean pasien yang cukup panjang, terutama pada jam-jam puncak pelayanan yaitu pukul 09.00–14.00 WITA, sehingga menyebabkan sebagian pasien harus menunggu dengan durasi waktu yang lama sebelum untuk mendapatkan obat. Lamanya waktu tunggu dipengaruhi oleh tingginya jumlah resep yang

harus dilayani, keterbatasan tenaga farmasi, serta proses pelayanan seperti peracikan obat dan sistem antrian yang belum optimal. Kondisi tersebut menjelaskan bahwa pencapaian durasi waktu pelayanan belum optimal sejalan dengan standar.

Efisiensi layanan farmasi sangat bergantung pada tingkat kecepatan penyiapan obat pasien yang mendapati proses penyediaan obat berjalan lambat cenderung merasakan tingkat kepuasan yang semakin rendah serta kemungkinan munculnya ketidaknyamanan selama proses pelayanan, sedangkan waktu tunggu yang singkat akan memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik. Kondisi tersebut sejalan dengan kerangka pemikiran yang dikemukakan dalam teori pelayanan kesehatan yang menjelaskan bahwa dimensi ketanggapan *responsiveness* mencakup indikator durasi waktu tunggu pelayanan pada model *SERVQUAL*, yaitu kemampuan petugas memberikan pelayanan secara cepat dan tepat.

Hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien dapat dijelaskan bahwa waktu tunggu mencerminkan efisiensi sistem pelayanan. Waktu tunggu yang lama dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien karena tidak sesuai dengan harapan terhadap pelayanan yang cepat, bahkan dapat menimbulkan kejenuhan dan menurunkan minat pasien untuk kembali berkunjung. Sebaliknya, singkatnya durasi pemrosesan resep akan meningkatkan kenyamanan serta kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, semakin efisien waktu yang diterima, yang pada akhirnya memicu tingginya persepsi positif pasien atas mutu instalasi farmasi.

Temuan ini mengonfirmasi literatur terdahulu yang secara konsisten membuktikan keterkaitan antara durasi waktu pelayanan dengan kepuasan pasien. Penelitian di Cikampek Utara mengindikasikan adanya hubungan yang bermakna antara kecepatan pelayanan resep dengan tinggi-rendahnya kepuasan pasien ($p = 0,000$), di mana mayoritas responden mempersepsikan tidak puas ketika waktu tunggu terlalu lama (Arfania *et al.*, 2022). Penelitian di RSUD Pandan Arang Boyolali juga mengeksplisitkan adanya korelasi substansial antara efisiensi waktu tunggu dengan persepsi kepuasan penerima ($p = 0,000$) dengan arah hubungan negatif, artinya makin minim durasi pelayanan yang dibutuhkan, makin optimal tingkat kepuasan yang dicapai pasien (Astin Ertavia Maharani, 2022). Diperkuat oleh penelitian di RS Cengkareng tahun 2024 oleh Kirana *et al.* (2024) yang menyatakan bahwa waktu tunggu pelayanan obat mempunyai hubungan yang bermakna dengan kepuasan pasien ($p < 0,05$), serta penelitian di RSUD Kabupaten Barru tahun 2025 oleh Sulfiana *et al.* (2025) yang menjelaskan bahwa durasi pelayanan obat yang panjang berpotensi menyebabkan rendahnya kepuasan pasien, berdasarkan hasil analisis statistik ditemukan keterkaitan yang bermakna antara variabel yang diteliti ($p < 0,05$).

Meskipun demikian, ditemukan beberapa studi yang menghasilkan temuan yang bervariasi, sehingga durasi waktu tunggu bukan satu-satunya determinan kepuasan pasien. Perbedaan temuan ini membuktikan korelasi waktu tunggu dan kepuasan pasien bersifat kontekstual serta dinamis dapat disebabkan oleh kondisi pelayanan pada setiap fasilitas kesehatan. Penelitian di RSUD Rokan Hulu menunjukkan bahwa tidak adanya hubungan yang bermakna antara waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien

dengan nilai $p = 0,626$ ($p > 0,05$), kondisi tersebut dinyatakan bahwa waktu tunggu berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien (Manyering *et al.*, 2023). Temuan di Samarinda menyatakan bahwa selain waktu tunggu, pemberian informasi obat yang juga berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien, dengan demikian waktu tunggu bukan faktor dominan (Sulo, 2020). Temuan lain yang dilaksanakan di Rumah Sakit Purwakarta pada tahun 2024 oleh Yulanda *et al.* (2024) mengindikasikan tidak adanya hubungan signifikan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien, sehingga pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan cenderung kecil. Secara statistik ($p = 0,161 > 0,05$), durasi tunggu terbukti tidak berperan sebagai variabel dominan penentu kepuasan pasien yang menjelaskan bahwa durasi pelayanan obat bukan menjadi aspek utama dalam menentukan kepuasan pasien.

Perbedaan hasil temuan tersebut dapat dipengaruhi oleh berbagai aspek, meliputi perbedaan sistem pelayanan, jumlah tenaga farmasi, beban kerja, serta karakteristik pasien di masing-masing fasilitas kesehatan. Selain itu, tingkat toleransi pasien terhadap waktu tunggu juga dapat berbeda-beda, sehingga berdampak terhadap persepsi mereka atas pelayanan yang diperoleh. Beberapa penelitian terdahulu menemukan bahwa waktu tunggu pelayanan obat dan kualitas pelayanan berkontribusi nyata dalam menentukan persepsi dan tingkat kepuasan pasien, di mana semakin cepat pelayanan dan semakin optimal kualitas pelayanan yang diterima maka tingkat kepuasan pasien cenderung meningkat (Manyering *et al.*, 2023; Wahyuni *et al.*, 2024). Temuan ini menunjukkan kedua variabel ini berperan penting dalam proses evaluasi mutu pelayanan farmasi di fasilitas kesehatan.

Penelitian ini memberikan kebaruan dalam konteks lokasi penelitian, yaitu di RSUD Nene Mallomo Kabupaten Sidenreng Rappang, yang belum banyak diteliti sebelumnya. Kebaruan penelitian ini terletak pada pengkajian hubungan antara waktu tunggu pelayanan obat dan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien dalam satu penelitian menggunakan pendekatan *cross-sectional*. Penelitian sebelumnya cenderung mengkaji variabel secara terpisah, seperti hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien Manyering *et al.* (2023) atau kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien Wahyuni *et al.* (2024), sehingga belum banyak temuan yang mengintegrasikan kedua variabel tersebut dalam satu analisis. Dengan demikian, penelitian ini dilakukan untuk melengkapi kesenjangan sebelumnya serta memberikan manfaat praktis bagi pihak manajemen rumah sakit dalam meningkatkan efisiensi waktu tunggu dan mutu pelayanan farmasi.

Dalam beberapa kondisi, pasien dapat tetap merasakan kepuasan walaupun durasi waktu tunggu pelayanan obat berlangsung lama, terutama ketika apabila pelayanan yang diterima bersifat ramah, komunikatif, informatif, dan sesuai dengan kebutuhan pasien. Kondisi ini bahwa kepuasan pasien tidak sekadar diukur oleh cepat atau lambatnya pelayanan, namun didukung oleh kualitas interaksi antara petugas medis dan pasien selama alur pelayanan berjalan. Hasil studi ini mengungkapkan bahwa waktu tunggu pelayanan obat berhubungan erat dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan, sehingga semakin baik pengelolaan waktu tunggu dalam layanan farmasi, sehingga kecenderungan kepuasan pasien juga akan semakin meningkat. Dengan demikian, aspek efisiensi

pelayanan adalah komponen utama yang perlu menjadi perhatian dalam upaya mengoptimalkan kualitas layanan farmasi di rumah sakit.

Implikasi penelitian ini mengungkapkan bahwa upaya peningkatan efisiensi waktu tunggu dan kualitas pelayanan kefarmasian tidak hanya relevan di RSUD Nene Mallomo Kabupaten Sidenreng Rappang, tetapi juga dapat diterapkan pada berbagai tingkat fasilitas pelayanan kesehatan. Studi terdahulu mengindikasikan bahwa durasi waktu tunggu pelayanan berkaitan dengan tingkat kepuasan pasien pada berbagai fasilitas kesehatan, baik rumah sakit maupun layanan rawat jalan (Kirana *et al.*, 2024). Lebih lanjut, kualitas mutu pelayanan juga terbukti berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pasien, karena layanan yang optimal dapat memperbaiki pengalaman pasien terhadap layanan kesehatan yang diperoleh (Harefa, 2025). Dengan demikian, strategi seperti optimalisasi sistem antrean, penambahan tenaga farmasi, serta perbaikan alur pelayanan dapat menjadi langkah-langkah strategis dalam merancang peningkatan mutu pelayanan kefarmasian yang berkelanjutan di rumah sakit daerah, rumah sakit swasta, rumah sakit rujukan, hingga puskesmas dan fasilitas kesehatan tingkat pertama lainnya. Dengan demikian, hasil penelitian ini memiliki implikasi yang lebih luas dalam mendukung peningkatan standar mutu pelayanan kefarmasian secara nasional, terutama yang berkaitan dengan efektifitas alur pelayanan serta derajat kepuasan pasien di berbagai unit pelayanan kesehatan.

Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di RSUD Nene Mallomo Kabupaten Sidenreng Rappang

Berdasarkan riset yang dilaksanakan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Nene Mallomo pada unit rawat jalan, sebagian besar responden memberikan evaluasi positif terhadap kualitas pelayanan. Uji univariat mengindikasikan bahwa mayoritas pasien menilai baik indikator pelayanan, mencakup sikap ramah dan komunikatif serta penyampaian informasi obat yang jelas. Kendati demikian, hasil pengujian bivariat dengan uji Chi-square tidak menemukan hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan ($p=0,250$; $p> 0,05$). Hal ini menandakan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak.

Secara statistik, penelitian ini tidak menunjukkan adanya hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien. Secara deskriptif, ditemukan bahwa para pasien yang memberikan persepsi kualitas pelayanan baik, cukup, maupun kurang tetap menunjukkan tingkat kepuasan yang beragam. Artinya, kepuasan pasien tidak sepenuhnya ditentukan oleh persepsi terhadap kualitas pelayanan non-medis, melainkan juga dipengaruhi oleh faktor lain seperti hasil pengobatan, ketersediaan obat, serta kecepatan pelayanan.

Berdasarkan observasi di Instalasi Farmasi RSUD Nene Mallomo, kondisi pelayanan pada jam-jam puncak pukul 09.00–12.00 WITA menunjukkan adanya peningkatan jumlah pasien yang signifikan. Hal ini menyebabkan antrean menjadi lebih panjang, sehingga waktu interaksi antara petugas dan pasien menjadi terbatas. Dalam kondisi tersebut, petugas lebih fokus pada kecepatan pelayanan resep dibandingkan

komunikasi yang mendalam dengan pasien. Akibatnya, sebagian pasien merasa informasi yang diberikan kurang optimal, meskipun pelayanan tetap berjalan sesuai prosedur. Selain itu, sebagian pasien yang telah menunggu dalam waktu lama sejak proses pendaftaran hingga pengambilan obat menunjukkan tingkat kejenuhan dan kelelahan, sehingga persepsi terhadap kualitas pelayanan dapat dipengaruhi oleh kondisi fisik dan emosional pasien saat menerima pelayanan.

Kualitas pelayanan menjadi tolak ukur utama mutu fasilitas kesehatan karena menggambarkan kemampuannya saat memberikan layanan yang sesuai dengan ekspektasi dan kebutuhan pasien. Berdasarkan kerangka *SERVQUAL yang dikembangkan parasuraman, Zeithaml, dan Berry*, mutu pelayanan di evaluasi melalui lima indikator utama, meliputi *tangibles, assurance, responsiveness, reliability dan empathy*. Dimensi ini menggambarkan bagaimana evaluasi pelayanan kesehatan tidak cuma berpatokan pada hasil akhir perawatan melainkan juga dinilai dari sejauh mana alur pelayanan tersebut berjalan. Selain itu, teori kepuasan pasien menjelaskan bahwa kepuasan merupakan hasil penilaian kepuasan pasien pada dasarnya berakar dari evaluasi komparatif antara ekspektasi awal dan realitas pelayanan medis yang dialami. Ketika mutu pelayanan yang didapatkan setara atau bahkan melampaui harapan, maka respon kepuasan akan terbentuk. Sebaliknya, kesenjangan di mana kinerja medis berada di bawah standar harapan pasien secara otomatis memicu timbulnya ketidakpuasan. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan yang tinggi sangat berperan dalam membangun persepsi positif pasien terhadap fasilitas pendukung.

Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan mencerminkan pengalaman pasien selama menjalani proses layanan kesehatan. Pelayanan yang cepat, ramah, komunikatif, dan penuh empati akan meningkatkan rasa percaya dan kenyamanan pasien, sedangkan pelayanan yang kurang responsif atau kurang komunikatif berpotensi menurunkan derajat kepuasan pasien. Dengan demikian, kualitas pelayanan yang baik dapat mendorong peningkatan tingkat kepuasan pasien secara menyeluruh

Temuan riset ini selaras dengan hasil penelitian terdahulu di RSUD Ciawi, Bogor, yang memperlihatkan bahwa persepsi kepuasan pasien tidak terpengaruh secara signifikan meskipun mayoritas responden menganggap kualitas layanan kefarmasian sudah dalam kategori cukup baik. Nilai $p > 0,05$ pada studi tersebut turut menguatkan tidak adanya kolerasi yang nyata antara standar pelayanan farmasi dengan tingkat kepuasan yang dirasakan pasien. Fenomena ini mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan tidak hanya dibentuk oleh standar layanan kefarmasian saja, melainkan dipengaruhi pula oleh variabel lain seperti ketersediaan stok obat, durasi waktu tunggu, hingga dinamika internal fasilitas kesehatan. Oleh sebab itu, hasil penelitian ini memberikan sudut pandang yang berbeda dari sejumlah studi terdahulu yang umumnya menyatakan adanya korelasi positif antara kualitas layanan dan kepuasan pasien (Raya *et al.*, 2025).

Temuan ini tidak sejalan dengan temuan terdahulu yang konsisten membuktikan bahwa persepsi kualitas pelayanan yang diberikan terbukti memberikan dampak langsung terhadap tingkat kepuasan Thahara *et al.* (2024) menjelaskan bahwa efektivitas pelayanan

farmasi terutama aspek komunikasi terapeutik dan informasi obat, memiliki hubungan dengan kepuasan pasien. Wahyuni *et al.*, (2024) mengungkapkan bahwa kualitas layanan baik, khususnya pada aspek kecepatan dan ketepatan pelayanan, berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Sebagaimana yang diuraikan dalam penelitian Lestari *et al.* (2025) mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang meliputi keramahan petugas, kejelasan informasi, dan responsivitas pelayanan berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien.

Perbedaan penelitian ini pada beberapa studi sebelumnya dapat terjadi akibat variasi karakteristik responden, sistem pelayanan, dan kondisi operasional fasilitas kesehatan yang berbeda. Pada beberapa penelitian, kualitas pelayanan yang diberikan terbukti Pemenuhan kualitas pelayanan yang optimal terkonfirmasi memiliki korelasi yang signifikan terhadap pencapaian kepuasan pasien. Namun pada konteks lain hubungan tersebut tidak selalu kuat karena adanya aspek lain yang lebih kuat pengaruhnya seperti hasil pelayanan medis, ketersediaan fasilitas, serta pengalaman pasien secara keseluruhan.

Perbedaan beban kerja petugas kesehatan serta tingginya volume kunjungan pasien juga dapat memengaruhi kualitas komunikasi yang diharapkan pasien, hingga berdampak pada penilaian atas mutu layanan yang didapatkan oleh pasien. Temuan tersebut membuktikan bahwa faktor pembentuk kepuasan pasien tidak terbatas pada standar pelayanan saja, melainkan turut melibatkan aspek kontekstual dalam sistem pelayanan kesehatan. Dengan demikian, ketidakseimbangan temuan tersebut membuktikan bahwa persepsi tingkat mutu yang diberikan secara langsung menentukan sejauh mana kepuasan pasien dapat dicapai bersifat situasional dan dapat mengalami perbedaan pada kondisi setiap fasilitas kesehatan.

KESIMPULAN

Temuan empiris mengenai hubungan antara waktu tunggu penyiapan obat, kualitas pelayanan, dan kepuasan pasien di layanan farmasi Rumah Sakit Nene-Mallomo Kabupaten Sidrap. Tingkat kepuasan pasien terbukti berhubungan secara signifikan dengan durasi waktu tunggu penyiapan obat ($p=0,001$). Sebaliknya, variabel kualitas pelayanan tidak menunjukkan keterkaitan yang bermakna secara statistik terhadap kepuasan pasien ($p=0,250$). Temuan ini mengindikasikan bahwa persepsi pasien mengenai kepuasan pelayanan lebih didominasi oleh faktor kecepatan penyerahan obat dibandingkan mutu pelayanan yang diberikan.

REFERENSI

- Ahmed, M., Nashwa, A., Radwan, M., Mahmoud, N. E., Mohammedamin, A., Khaled, H., & Alabdulkareem, I. (2023). Patient Waiting Time at Primary Healthcare Centers in Riyadh Region , Saudi Arabia : A Cross - sectional Study. *Dr. Sulaiman Al Habib Medical Journal*, 5(3), 65–69. <https://doi.org/10.1007/s44229-023-00032-3>
- Arfania, M., Fauziah, D. N., Mardiana, L. A., Farmasi, F., Buana, U., Karawang, P., & Barat, J. (2022). *Non Racikan dengan Kepuasan Pasien*. 7(1), 44–53.

<https://doi.org/10.36805/jpx.v7i1.2334>

- Astin Ertavia Maharani, N. M. (2022). Hubungan Antara Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rsud Pandan Arang Boyolali Astin Ertavia Maharani, Nurul Mutmainah. *Usadha Journal of Pharmacy*, 1(1), 13–25. <https://doi.org/10.23917/ujp.v1i1.2>
- Donneyong, M. M. D., Id, M. B., Kemavor, A., Crossnohere, N. L., Schuster, A., & Bridges, J. (2024). Patient satisfaction with the quality of care received is associated with adherence to antidepressant medications. *PLOS ONE*, 19(1), 1–15. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0296062>
- Fitriyani, N. E., Dewi, I. R., & Novita, O. D. (2023). Level Of Patient Satisfaction With Pharmaceutical Services In The Outpatient Pharmaceutical Room, Mandiraja Community Health Center 1. *Jurnal Kedokteran Diponegoro (Diponegoro Medical Journal)*, 12(6), 265–270. <https://doi.org/10.14710/dmj.v12i5.39231>
- Harefa, A. S. (2025). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien: Tinjauan Literatur Tentang Hubungannya dalam Pelayanan Kesehatan Service Service Quality And Patient Satisfaction : A Literature Review On. *Jurnal Penelitian Keperawatan Kontemporer*, 5(5), 517–534. <https://doi.org/10.59894/jpkk.v5i5.1122>
- Indonesia, K. K. R. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian. *Kementrian Kesehatan RI*.
- Juwita, D. A., Desri, N. Q., & Permatasari, D. (2023). Patient Satisfaction with Pharmaceutical Services at a Hospital Outpatient Pharmacy in West Sumatra, Indonesia. *Jurnal Farmasi dan Ilmu Kefarmasian Indonesia*, 10(3), 324–330. <https://doi.org/10.20473/jfiki.v10i32023.324-330>
- Kirana, A., Geltri Harahap, S., & Efkelin, R. (2024). Hubungan Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng Tahun 2024. *Al-Tamimi Kesmas Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat (Journal of Public Health Sciences)*, 13(2), 198–208. <https://doi.org/10.35328/kesmas.v13i2.2752>
- Lestari, K. A., Wahyono, D., & Hapsari, I. (2025). Evaluasi Mutu Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien di Apotek. *Syntax Literate ; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 10(7), 9309–9316. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v10i7.61297>
- Manyering, G. G., Wartiningsih, M., Messakh, B. D., Tabita, H., & Silitonga, H. (2023). Hubungan waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien. *Holistik Jurnal Kesehatan*, 17(2), 93–101. <https://doi.org/10.33024/hjk.v17i2.8876>
- Niartiningsih, A., Malik, N., Nurfadhilah, N., & Nurfitriani, N. (2024). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Obat Dengan Menggunakan Model Lean Hospital Management. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5(4), 12932–12945. <https://doi.org/10.31004/jkt.v5i4.38098>
- Raya, Y., Retno, Y., Kesuma, A., Armein, Muhajirin, Al, Oktora, Bunga, Nining, & Fitrianiingsih, Yuliana, Bustomi, A. F. (2025). The Relationship Between Pharmaceutical Service Quality And Outpatient Satisfaction: Hubungan Kualitas Pelayanan Farmasi dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Penelitian Keperawatan Kontemporer*, 5(1), 1-7. <https://doi.org/10.59894/jpkk.v5i1.923>
- Sulfiana, N., Safaruddin, Sari, P. I., Burhanuddin, H., Yustisi, A. J., Suhenro, & Jumardin,

- W. (2025). Pengaruh Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Apotek Rawat Jalan RSUD Kabupaten Barru. *Inhealth : Indonesian Health Journal*, 4(2), 161-170. <https://doi.org/10.56314/inhealth.v4i2.354>
- Sulo, H. R. (2020). Hubungan Pemberian Informasi Obat dan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Samarinda. *Jurnal Ilmu Kefarmasian*, 13(2), 73–79. <https://doi.org/10.37277/sfj.v13i2.758>
- Thahara, W., Putri, K., & Surianto, M. A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan , Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit XY. *Jurnal EMT KITA*, 8(2), 811–821. <https://doi.org/10.35870/emt.v8i2.2383>
- Wahyuni, Asna, & Hidayat, C. W. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien : Studi pada rumah sakit swasta di Kota Malang. *MBR (Management and Business Review)*, 8(2), 207–220. <https://doi.org/10.21067/mbr.v8i2.10610>
- Widodo, S., Yusuf, M., & Dinatas, M. D. (2020). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pada Pasien Rawat Jalan di Rsud Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung. *JFL : Jurnal Farmasi Lampung*, 9(2), 109–116. *Jurnal Farmasi Klinik Indonesia*, 13(1), 23–32. <https://doi.org/10.15416/ijcp.2024.13.1.24>