

Hubungan Waktu Tunggu Obat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Farmasi Rumah Sakit Dr. Bratanata Jambi

Devia Nabilla Putri^{1*}, Renny Afriany², Erna Elfrida³

^{*1,2,3} Program Studi Administrasi Rumah Sakit Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Garuda Putih
Jambi

Alamat: Jalan Raden Mattaher No. 35, Kelurahan Sulanjana, Kecamatan Pasar Jambi, Kota Jambi,
Indonesia

Corresponding: devianabillaputri22@gmail.com

Abstract. *This research is motivated by the finding that waiting times for drug services still do not meet the Ministry of Health's Minimum Service Standards (SPM), which are ≤ 30 minutes for non-compounded drugs and ≤ 60 minutes for compounded drugs. The study aims to determine the relationship between drug waiting times and outpatient satisfaction at the Pharmacy Installation of Dr. Bratanata Hospital, Jambi. The study used a quantitative method with a correlational analytical approach. The population was 56,491 outpatients, with a sample of 100 respondents determined using the Slovin formula and accidental sampling techniques. Data were collected through observation and questionnaires, then analyzed using the Pearson correlation test with the help of SPSS 29. The normality test showed an Asymp. Sig. value of 0.200 (>0.05), so that the residual data was normally distributed. The Pearson correlation test produced an r value of 0.914 with a significance of <0.001 ($p<0.05$), indicating a very strong, positive, and significant relationship between drug waiting times and patient satisfaction. Most respondents still experience long waiting times for medication services, especially for compounded prescriptions, contributing to suboptimal satisfaction levels, particularly in the responsiveness and reliability dimensions of service. The shorter the waiting time for medication services, the higher the level of patient satisfaction with pharmaceutical services, so waiting time can be said to be a dominant factor influencing outpatient satisfaction. Waiting time efficiency needs to be continuously improved through digitalization of the prescription system, additional pharmacist staff, and optimization of service flows to maintain the quality of pharmaceutical services and patient satisfaction. The very strong relationship between the two variables indicates that medication waiting time is an important factor influencing outpatient satisfaction.*

Keywords: Drug Waiting Time, Patient Satisfaction, Pharmacy Installation, Outpatient, Hospital.

Abstrak. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih ditemukannya waktu tunggu pelayanan obat yang belum memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) Kementerian Kesehatan, yaitu ≤ 30 menit untuk obat non racikan dan ≤ 60 menit untuk obat racikan. Penelitian bertujuan mengetahui hubungan antara waktu tunggu obat dengan kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Dr. Bratanata Jambi. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan analitik korelasional. Populasi berjumlah 56.491 pasien rawat jalan, dengan sampel 100 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dan teknik accidental sampling. Data dikumpulkan melalui observasi dan kuesioner, kemudian dianalisis menggunakan uji korelasi Pearson dengan bantuan SPSS 29. Uji normalitas menunjukkan nilai Asymp. Sig. sebesar 0,200 ($>0,05$), sehingga data residual berdistribusi normal. Uji korelasi Pearson menghasilkan nilai r sebesar 0,914 dengan signifikansi $<0,001$ ($p<0,05$), menunjukkan hubungan yang sangat kuat, positif, dan signifikan antara waktu tunggu obat dengan kepuasan pasien. Sebagian besar responden masih merasakan waktu tunggu pelayanan obat yang cukup lama, terutama pada resep racikan, sehingga turut berkontribusi pada tingkat kepuasan yang belum optimal, khususnya pada dimensi daya tanggap dan keandalan pelayanan. Semakin singkat waktu tunggu pelayanan obat, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi, sehingga waktu tunggu dapat dikatakan sebagai faktor dominan yang memengaruhi kepuasan pasien rawat jalan. Efisiensi waktu tunggu perlu terus ditingkatkan melalui digitalisasi sistem persepsian, penambahan tenaga kefarmasian, serta optimalisasi alur pelayanan agar mutu pelayanan farmasi dan kepuasan pasien tetap terjaga. Hubungan yang sangat kuat antara kedua variabel menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan obat merupakan aspek penting dalam membentuk kepuasan pasien rawat jalan.

Kata Kunci: Waktu Tunggu Obat, Kepuasan Pasien, Instalasi Farmasi, Rawat Jalan, Rumah Sakit.

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan kefarmasian merupakan bagian penting dalam sistem pelayanan kesehatan di rumah sakit karena tidak hanya mencakup pengelolaan obat, tetapi juga pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan pasien. Dalam pelaksanaannya, apoteker dibantu oleh tenaga teknis kefarmasian yang memiliki peran dalam mendukung kelancaran operasional pelayanan, seperti melayani transaksi, memberikan informasi dasar mengenai obat, mengelola ketersediaan obat, serta melakukan pencatatan data pasien (Helga, 2023). Paradigma pelayanan kefarmasian juga telah berkembang dari orientasi terhadap produk (*drug-oriented*) menjadi pelayanan yang berpusat pada pasien (*patient-oriented*) melalui konsep *pharmaceutical care*. Perubahan tersebut menuntut instalasi farmasi untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, bertanggung jawab, dan mampu memenuhi kebutuhan pasien (Azzahra & Harry, 2024).

Salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kefarmasian adalah waktu tunggu pelayanan obat. Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) farmasi rumah sakit, waktu tunggu pelayanan obat nonracikan ditetapkan maksimal 30 menit, sedangkan obat racikan maksimal 60 menit, yang dihitung sejak resep diserahkan hingga obat diterima oleh pasien (Kemenkes RI, 2008). Kecepatan pelayanan memiliki hubungan erat dengan kepuasan pasien karena waktu tunggu yang lama dapat menimbulkan ketidaknyamanan dan menjadi salah satu faktor yang memengaruhi penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan. Selain itu, waktu tunggu pelayanan obat jadi cenderung lebih singkat dibandingkan obat racikan karena tidak melalui proses peracikan (Nopiansyah et al., 2024).

Permasalahan waktu tunggu pelayanan obat masih ditemukan di berbagai instalasi farmasi rumah sakit dan belum sepenuhnya memenuhi standar yang ditetapkan. Kondisi tersebut dapat dipengaruhi oleh proses peresepan yang masih manual, penumpukan resep akibat jadwal beberapa poliklinik yang berlangsung bersamaan, tingginya volume resep pasien, serta keterbatasan sumber daya manusia dibandingkan dengan beban pelayanan (Mulyanti & Ilyas, 2024). Kondisi serupa juga ditemukan pada hasil observasi awal di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Dr. Bratanata Jambi pada 3 Maret 2026. Dari tujuh pengamatan, waktu tunggu pelayanan obat bervariasi antara 14 menit hingga 1 jam 48 menit, dan sebagian besar pasien mengalami waktu tunggu yang relatif lama. Wawancara awal juga menunjukkan adanya keluhan pasien terkait lamanya pelayanan, bahkan beberapa pasien memilih meninggalkan obat terlebih dahulu dan kembali beberapa jam kemudian untuk mengambilnya.

Lamanya waktu tunggu berpotensi memengaruhi kepuasan pasien karena kepuasan merupakan respons pasien terhadap perbandingan antara harapan sebelum menerima pelayanan dengan kinerja pelayanan yang dirasakan. Pelayanan yang mampu memenuhi harapan pasien dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas, sedangkan pelayanan yang tidak sesuai harapan

dapat menimbulkan ketidakpuasan. Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan adanya hubungan antara waktu tunggu pelayanan obat dengan kepuasan pasien. Penelitian Nopiansyah et al. (2024) menunjukkan bahwa semakin singkat waktu tunggu pelayanan obat, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien rawat jalan. Penelitian Vika, M. Huda et al. (2023) juga menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan resep obat dan kualitas informasi obat memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. Sementara itu, Fauziah et al. (2025) menemukan bahwa pasien yang menunggu lebih lama dari standar cenderung memberikan penilaian kepuasan yang lebih rendah terhadap pelayanan farmasi.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian mengenai hubungan waktu tunggu obat dengan kepuasan pasien rawat jalan penting dilakukan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Dr. Bratanata Jambi. Penelitian ini memiliki kekhususan karena dilakukan pada rumah sakit milik Pemerintah Provinsi Jambi dan menggunakan data primer hasil observasi langsung pada tahun 2026, sehingga dapat menggambarkan kondisi pelayanan farmasi secara aktual. Selain itu, berdasarkan penelusuran penulis, belum terdapat penelitian serupa mengenai hubungan waktu tunggu obat dengan kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit tersebut. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi manajemen dalam meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian serta menjadi dasar dalam penyusunan kebijakan perbaikan sistem pelayanan farmasi rawat jalan. Oleh karena itu, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Waktu Tunggu Obat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Farmasi Rumah Sakit Dr. Bratanata Jambi.”

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain analitik korelasional yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara waktu tunggu obat dengan kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Dr. Bratanata Jambi. Penelitian dilaksanakan pada Maret–Mei 2026 di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Dr. Bratanata Jambi. Populasi penelitian adalah seluruh data resep waktu tunggu obat yang tercatat selama Januari–Desember 2025 sebanyak 56.491 resep. Besar sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh 99,8 dan dibulatkan menjadi 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*, dengan kriteria inklusi pasien rawat jalan berusia 17–65 tahun yang menebus dan menerima obat secara langsung di instalasi farmasi serta bersedia menjadi responden. Kriteria eksklusi meliputi pasien rawat inap, pasien yang menolak atau tidak mengisi kuesioner secara lengkap, serta pasien dalam kondisi gawat darurat atau kondisi kesehatan yang tidak memungkinkan untuk diwawancarai. Data primer diperoleh melalui kuesioner kepuasan pasien, sedangkan data sekunder diperoleh dari SIMRS atau sistem

komputer farmasi, dokumen pelayanan, laporan farmasi, serta profil dan kebijakan rumah sakit terkait pelayanan farmasi.

Instrumen penelitian menggunakan kuesioner tertutup dengan skala Likert 1–5, yaitu 1 = sangat tidak setuju hingga 5 = sangat setuju. Variabel independen adalah waktu tunggu obat, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pasien yang diukur berdasarkan dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Data dianalisis menggunakan program SPSS melalui analisis statistik deskriptif dan uji korelasi *Pearson Product Moment* untuk mengetahui hubungan antara waktu tunggu obat dan kepuasan pasien. Sebelum analisis, dilakukan uji validitas menggunakan korelasi *Product Moment Pearson* dan uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha*, dengan instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* $\geq 0,60$. Uji normalitas dilakukan menggunakan *Kolmogorov-Smirnov* atau *Shapiro-Wilk* dengan kriteria data berdistribusi normal apabila nilai signifikansi $>0,05$. Pengujian hipotesis dilakukan pada tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$. Penelitian juga memperhatikan prinsip etika penelitian, meliputi *informed consent*, kerahasiaan (*confidentiality*), tidak merugikan (*non-maleficence*), dan keadilan (*justice*).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Hasil

1) Deskripsi Karakteristik Responden

a) Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Tabel 4 Data Umur

Karakteristik	Kelompok	Frekuensi	Persentase
Umur	Remaja (17-25)	18	18.0%
	Dewasa (26-45)	50	50.0%
	Lansia (46-65)	32	32.0%
Total		100	100%

Tabel 1 diatas memperlihatkan sebaran responden mengacu pada umur responden. Yang mana dari 100 responden adalah umur yang memiliki skor tertinggi yaitu pada kategori umur 26-45 dan umur yang memiliki skor terendah yaitu pada kategori umur 17-25 yaitu ada 18 responden.

b) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 2 Data Jenis Kelamin

Jeni Kelamin	Responden	Persentase
Laki-laki	48	48.0%
Perempuan	52	52.0%
Total Jenis Kelamin	100	100.0%

Tabel 2 diatas memperlihatkan sebaran responden mengacu pada jenis kelamin. Yang mana terdapat 48 responden adalah laki-laki dan 52 responden adalah perempuan. Dan dari hasil penelitian yang didapatkan dari peneliti yaitu jawaban tertinggi ialah perempuan sebanyak 52 responden jawaban dan jawaban terendah yaitu laki laki sebanyak 48 responden jawaban.

c) Karakteristik berdasarkan Status Pasien

Tabel 3 Data Status Pasien

Status Pasien	Responden	Persentase
BPJS	53	53%
Umum	37	37%
Asuransi Lain	10	10%
Total	100	100%

Tabel 3 diatas memperlihatkan sebaran responden mengacu pada Status Pasien. Yang mana Status Pasien dengan responden terbanyak adalah Pengguna BPJS terdapat 53 responden dan Status Pasien dengan responden paling sedikit adalah Asuransi Lain terdapat 10 Responden.

d) Karakteristik berdasarkan Kunjungan

Tabel 4 Kunjungan Pasien

Kunjungan	Responden	Persentase
Pertama	42	42%
Ulang	58	58%
Total	100	100%

Tabel 4 diatas memperlihatkan sebaran responden mengacu pada Kunjungan Pasien. Yang mana Status Pasien dengan responden terbanyak adalah Kunjungan Ulang terdapat 58 responden dan Kunjungan Pasien dengan responden paling sedikit adalah Kunjungan Pertama terdapat 42 Responden

2) Analisis Deskripsi Jawaban Responden

a) Variabel X (Waktu Tunggu Obat)

Tabel 5 Deskripsi Jawaban Responden Waktu Tunggu Obat (X)

Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS	Total	Persentase	Rata-Rata	Kategori
1	22	16	19	23	20	100	59.4%	2.97	Lambat
2	21	14	18	19	28	100	56.2%	2.81	Lambat
3	22	20	19	17	22	100	60.6%	3.03	Cepat
4	21	20	22	20	17	100	61.6%	3.08	Cepat
5	25	20	18	19	18	100	63.0%	3.15	Cepat
6	24	16	22	16	22	100	60.8%	3.04	Cepat
7	22	26	16	16	20	100	62.8%	3.14	Cepat
8	23	13	19	27	18	100	59.2%	2.96	Lambat
Jumlah Rata-Rata						-	-	24.2	-
Akumulasi Rata-Rata Skor						-	60.4%	3.02	Cepat

Tabel 5 menunjukkan bahwa dari 8 pernyataan pada variabel Waktu Tunggu Obat (X), 6 pernyataan (nomor 3, 4, 5, 6, dan 7) berada pada kategori Cepat, sedangkan 2 pernyataan (nomor 1 dan 2) berada pada kategori Lambat. Secara akumulasi, variabel Waktu Tunggu Obat (X) memperoleh rata-rata skor sebesar 3,02 atau setara dengan persentase 60,4%, sehingga secara keseluruhan berada pada kategori Cepat. Skor rata-rata tertinggi terdapat pada pernyataan nomor 5 dengan nilai 3,15 (63,0%), sedangkan skor rata-rata terendah terdapat pada pernyataan nomor 2 dengan nilai 2,81 (56,2%) yang berada pada kategori Lambat. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun secara umum responden mempersepsikan waktu tunggu pelayanan obat sudah tergolong cepat, masih terdapat aspek tertentu, khususnya pada pernyataan nomor 1 dan 2, yang dipersepsikan responden berjalan relatif lambat sehingga perlu menjadi perhatian bagi pihak instalasi farmasi.

b) Variabel Y (Kepuasan Pasien)

i. Dimensi Bukti Fisik (Tangible)

Tabel 6 Tangible (Y1)

Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS	Total	Persentase	Rata-Rata	Kategori
1	12	25	27	23	13	100	60.0%	3.00	Puas
2	16	26	25	14	19	100	61.2%	3.06	Puas
3	16	19	23	25	17	100	58.4%	2.92	Tidak Puas
4	16	18	23	25	18	100	57.8%	2.89	Tidak Puas
Jumlah Rata-Rata						-	-	11.9	-
Akumulasi Rata-Rata Skor						-	59.4%	2.97	Tidak Puas

Tabel 6 menunjukkan bahwa dari 4 pernyataan pada dimensi Bukti Fisik (Tangible), 2 pernyataan (nomor 1 dan 2) berada pada kategori Puas, sedangkan 2 pernyataan (nomor 3 dan 4) berada pada kategori Tidak Puas. Secara akumulasi, dimensi ini memperoleh rata-rata skor sebesar 2,97 atau setara dengan persentase 59,4%, sehingga secara keseluruhan berada pada kategori Tidak Puas. Skor rata-rata tertinggi terdapat pada pernyataan nomor 2 dengan nilai 3,06 (61,2%), sedangkan skor rata-rata terendah terdapat pada pernyataan nomor 4 dengan nilai 2,89 (57,8%). Hal ini mengindikasikan bahwa dari sisi bukti fisik pelayanan seperti kenyamanan ruang tunggu dan kelengkapan fasilitas farmasi responden secara umum belum merasa puas.

ii. Dimensi Keandalan (Reliability)

Tabel 7 Reliability (Y2)

Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS	Total	Persentase	Rata-	Kategori
------------	----	---	----	----	-----	-------	------------	-------	----------

								Rata	
1	15	26	23	22	14	100	61.2%	3.06	Puas
2	8	21	30	24	17	100	55.8%	2.79	Tidak Puas
3	17	22	29	12	20	100	60.8%	3.04	Puas
4	19	30	18	20	13	100	64.4%	3.22	Puas
Jumlah Rata-Rata						-	-	12.1	-
Akumulasi Rata-Rata Skor						-	60.6%	3.03	Puas

Sumber: Data Primer Diolah, 2026

Tabel 10 menunjukkan bahwa dari 4 pernyataan pada dimensi Keandalan (Reliability), 3 pernyataan (nomor 1, 3, dan 4) berada pada kategori Puas, sedangkan 1 pernyataan (nomor 2) berada pada kategori Tidak Puas. Secara akumulasi, dimensi ini memperoleh rata-rata skor sebesar 3,03 atau setara dengan persentase 60,6%, sehingga secara keseluruhan berada pada kategori Puas. Skor rata-rata tertinggi terdapat pada pernyataan nomor 4 dengan nilai 3,22 (64,4%), sedangkan skor rata-rata terendah terdapat pada pernyataan nomor 2 dengan nilai 2,79 (55,8%) yang berada pada kategori Tidak Puas. Hal ini mengindikasikan bahwa keandalan petugas dalam memberikan pelayanan secara umum sudah dipersepsikan baik oleh responden, meskipun pada aspek tertentu pada pernyataan nomor 2 masih menunjukkan ketidakpuasan.

c) Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness)

Tabel 8 Responsiveness (Y3)

Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS	Total	Persentase	Rata-Rata	Kategori
1	20	20	24	17	19	100	61.0%	3.05	Puas
2	17	24	26	20	13	100	62.4%	3.12	Puas
3	15	13	29	25	18	100	56.4%	2.82	Tidak Puas
Jumlah Rata-Rata						-	-	9.0	-
Akumulasi Rata-Rata Skor						-	60.0%	3.00	Puas

Tabel 8 menunjukkan bahwa dari 3 pernyataan pada dimensi Daya Tanggap (Responsiveness), 2 pernyataan (nomor 1 dan 2) berada pada kategori Puas, sedangkan 1 pernyataan (nomor 3) berada pada kategori Tidak Puas. Secara akumulasi, dimensi ini memperoleh rata-rata skor sebesar 3,00 atau setara dengan persentase 60,0%, sehingga secara keseluruhan berada pada kategori Puas (pada titik batas nilai tengah skala). Skor rata-rata tertinggi terdapat pada pernyataan nomor 2 dengan nilai 3,12 (62,4%), sedangkan skor rata-rata terendah terdapat pada pernyataan nomor 3 dengan nilai 2,82 (56,4%). Hal ini mengindikasikan bahwa daya tanggap petugas farmasi secara umum cukup direspons positif oleh responden, meskipun capaiannya masih berada tepat pada ambang batas kategori puas sehingga perlu terus ditingkatkan.

d) Dimensi Jaminan (Assurance)

Tabel 9 Assurance (Y4)

Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS	Total	Persentase	Rata-Rata	Kategori
1	17	19	29	20	15	100	60.6%	3.03	Puas
2	12	26	26	24	12	100	60.4%	3.02	Puas
3	17	24	26	18	15	100	62.0%	3.10	Puas
4	15	26	20	27	12	100	61.0%	3.05	Puas
Jumlah Rata-Rata						-	-	12.2	-
Akumulasi Rata-Rata Skor						-	61.0%	3.05	Puas

Tabel 9 menunjukkan bahwa seluruh pernyataan pada dimensi Jaminan (Assurance) berada pada kategori Puas. Secara akumulasi, dimensi ini memperoleh rata-rata skor sebesar 3,05 atau setara dengan persentase 61,0%. Skor rata-rata tertinggi terdapat pada pernyataan nomor 3 dengan nilai 3,10 (62,0%), sedangkan skor rata-rata terendah terdapat pada pernyataan nomor 2 dengan nilai 3,02 (60,4%). Hal ini mengindikasikan bahwa jaminan kompetensi dan kepercayaan yang diberikan petugas farmasi secara konsisten dipersepsikan memuaskan oleh responden pada seluruh aspek yang diukur.

e) Dimensi Empati (Empathy)

Tabel 10 Empathy (Y5)

Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS	Total	Persentase	Rata-Rata	Kategori
1	14	25	26	19	16	100	60.4%	3.02	Puas
2	15	21	21	28	15	100	58.6%	2.93	Tidak Puas
3	21	15	28	23	13	100	61.6%	3.08	Puas
4	18	18	29	18	17	100	60.4%	3.02	Puas
Jumlah Rata-Rata						-	-	12.1	-
Akumulasi Rata-Rata Skor						-	60.2%	3.01	Puas

Tabel 10 menunjukkan bahwa dari 4 pernyataan pada dimensi Empati (Empathy), 3 pernyataan (nomor 1, 3, dan 4) berada pada kategori Puas, sedangkan 1 pernyataan (nomor 2) berada pada kategori Tidak Puas. Secara akumulasi, dimensi ini memperoleh rata-rata skor sebesar 3,01 atau setara dengan persentase 60,2%, sehingga secara keseluruhan berada pada kategori Puas. Skor rata-rata tertinggi terdapat pada pernyataan nomor 3 dengan nilai 3,08 (61,6%), sedangkan skor rata-rata terendah terdapat pada pernyataan nomor 2 dengan nilai 2,93 (58,6%) yang berada pada kategori Tidak Puas. Hal ini mengindikasikan bahwa kepedulian dan perhatian personal petugas kepada pasien secara umum sudah dipersepsikan memuaskan, meskipun pada aspek tertentu masih perlu ditingkatkan.

f) Rekapitulasi Deskripsi Jawaban Responden

Tabel 11 Rekapitulasi Deskripsi Jawaban Responden

No	Variabel/Dimensi	Akumulasi Rata-Rata	Persentase	Kategori
1	Waktu Tunggu Obat (X)	3.02	60.4%	Cepat
2	Bukti Fisik / Tangible (Y1)	2.97	59.4%	Tidak Puas
3	Kehandalan / Reliability (Y2)	3.03	60.6%	Puas
4	Daya Tanggap / Responsiveness (Y3)	3.00	60.0%	Puas
5	Jaminan / Assurance (Y4)	3.05	61.0%	Puas
6	Empati / Empathy (Y5)	3.01	60.2%	Puas
	Rata-Rata Keseluruhan Variabel Kepuasan Pasien (Y)	3.01	60.2%	Puas

Berdasarkan Tabel 11, variabel Waktu Tunggu Obat (X) memperoleh akumulasi rata-rata skor sebesar 3,02 (60,4%) dan berada pada kategori Cepat. Sementara itu, variabel Kepuasan Pasien (Y) memperoleh rata-rata keseluruhan sebesar 3,01 (60,2%) dan berada pada kategori Puas, dengan rincian empat dari lima dimensi (Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy) berada pada kategori Puas, sedangkan satu dimensi (Tangible) berada pada kategori Tidak Puas dengan capaian terendah sebesar 59,4%. Dimensi Jaminan (Assurance) memperoleh penilaian tertinggi sebesar 3,05 (61,0%). Secara umum, hasil ini menunjukkan bahwa responden mempersepsikan waktu tunggu obat sebagai tergolong cepat dan merasa puas terhadap pelayanan farmasi secara keseluruhan, namun aspek bukti fisik (Tangible) seperti kenyamanan ruang tunggu dan kelengkapan fasilitas masih perlu mendapat perhatian dan perbaikan karena berada pada kategori Tidak Puas.

3) Uji Hipotesis

Tabel 12 Uji Hipotesis Analisis Korelasi *Pearson*

No	Dimensi	Koefisien Korelasi (r)	Signifikansi (p)	N	Kategori
1	Tangible	0,698	<0,001	100	Kuat
2	Reliability	0,674	<0,001	100	Kuat
3	Responsiveness	0,540	<0,001	100	Sedang
4	Assurance	0,561	<0,001	100	Sedang
5	Empathy	0,589	<0,001	100	Sedang

Berdasarkan tabel 12 Dimensi Tangible menunjukkan koefisien korelasi tertinggi sebesar 0,698 yang berada pada kategori kuat, diikuti oleh dimensi Reliability sebesar

0,674 yang juga berada pada kategori kuat. Hal ini mengindikasikan bahwa bukti fisik pelayanan, seperti kenyamanan ruang tunggu, kebersihan, dan kelengkapan fasilitas farmasi, serta keandalan petugas dalam memberikan pelayanan yang konsisten dan tepat, memiliki keterkaitan yang erat dengan persepsi pasien terhadap waktu tunggu obat.

Sementara itu, dimensi Responsiveness, Assurance, dan Empathy masing-masing menunjukkan koefisien korelasi sebesar 0,540, 0,561, dan 0,589 yang berada pada kategori sedang. Meskipun kekuatan hubungannya tidak sekuat dua dimensi sebelumnya, ketiga dimensi ini tetap menunjukkan hubungan yang signifikan dengan waktu tunggu obat. Hal ini menunjukkan bahwa daya tanggap petugas, jaminan kompetensi dan kepercayaan yang diberikan, serta kepedulian dan perhatian personal kepada pasien turut berperan dalam membentuk persepsi pasien terhadap lamanya waktu tunggu pelayanan obat, meskipun pengaruhnya tidak sebesar aspek Tangible dan Reliability.

b. Pembahasan

Hasil analisis deskriptif terhadap 100 responden sebagaimana disajikan pada Tabel 8 menunjukkan bahwa variabel Waktu Tunggu Obat (X), yang diukur melalui 8 pernyataan, memperoleh akumulasi rata-rata skor sebesar 3,02 atau setara dengan capaian persentase sebesar 60,4% dari skor ideal, sehingga secara keseluruhan berada pada kategori Cepat. Dari 8 pernyataan tersebut, 5 pernyataan (nomor 3, 4, 5, 6, dan 7) berada pada kategori Cepat, sedangkan 3 pernyataan (nomor 1, 2, dan 8) berada pada kategori Lambat. Skor rata-rata tertinggi terdapat pada pernyataan nomor 5 dengan nilai 3,15 (63,0%), sedangkan skor rata-rata terendah terdapat pada pernyataan nomor 2 dengan nilai 2,81 (56,2%) yang berada pada kategori Lambat.

Temuan ini menunjukkan bahwa secara umum persepsi pasien rawat jalan terhadap waktu tunggu pelayanan obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Dr. Bratanata Jambi sudah cenderung dipersepsikan cepat, namun capaian sebesar 60,4% dari skor ideal menunjukkan bahwa penilaian responden baru mencapai sedikit di atas separuh dari kondisi waktu tunggu yang paling diharapkan, sehingga masih terdapat ruang perbaikan sebesar hampir 40% agar seluruh aspek pelayanan konsisten berada pada kategori cepat. Hal ini diperkuat dengan masih adanya 3 dari 8 pernyataan (nomor 1, 2, dan 8) yang berada pada kategori Lambat, yang perlu menjadi perhatian khusus bagi pihak instalasi farmasi. Merujuk pada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, waktu tunggu pelayanan obat nonracikan seharusnya tidak melebihi 30 menit, sedangkan pelayanan obat racikan tidak melebihi 60 menit. Kategori Cepat yang diperoleh pada penelitian ini mengindikasikan bahwa

penerapan standar tersebut di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Dr. Bratanata Jambi sudah menunjukkan arah yang positif, meskipun belum sepenuhnya konsisten pada seluruh tahapan pelayanan resep.

Berdasarkan hasil penelitian, teori, hasil observasi, serta perbandingan dengan penelitian terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa waktu tunggu obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Dr. Bratanata Jambi secara keseluruhan berada pada kategori Cepat, meskipun pada sejumlah aspek tertentu khususnya pernyataan nomor 1, 2, dan 8 masih berada pada kategori Lambat sehingga belum sepenuhnya memenuhi Standar Pelayanan Minimal yang ditetapkan Kementerian Kesehatan secara konsisten. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan mutu pelayanan melalui evaluasi alur pelayanan farmasi, optimalisasi jumlah tenaga kefarmasian, pemanfaatan teknologi informasi dalam proses peresepan, serta pengelolaan antrean yang lebih efektif, agar waktu tunggu pelayanan dapat lebih konsisten berada pada kategori cepat bagi seluruh pasien. Hasil ini menjawab rumusan masalah dan tujuan khusus pertama penelitian, yaitu diketahuinya gambaran waktu tunggu obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Dr. Bratanata Jambi.

Variabel Kepuasan Pasien (Y) diukur melalui lima dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL), yaitu Bukti Fisik (Tangible), Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), dan Empati (Empathy). Berdasarkan Tabel 9 hingga Tabel 13 serta rekapitulasi pada Tabel 14, kelima dimensi tersebut memperoleh akumulasi rata-rata skor dan persentase berturut-turut sebesar 2,97 (59,4%) untuk Tangible dengan kategori Tidak Puas, 3,03 (60,6%) untuk Reliability dengan kategori Puas, 3,00 (60,0%) untuk Responsiveness dengan kategori Puas, 3,05 (61,0%) untuk Assurance dengan kategori Puas, dan 3,01 (60,2%) untuk Empathy dengan kategori Puas. Secara keseluruhan, variabel Kepuasan Pasien (Y) memperoleh rata-rata sebesar 3,01 atau setara dengan 60,2% dari skor ideal, sehingga berada pada kategori Puas.

Dimensi Jaminan (Assurance) memperoleh penilaian tertinggi di antara kelima dimensi dengan capaian 61,0% dan kategori Puas, sedangkan dimensi Bukti Fisik (Tangible) merupakan satu-satunya dimensi yang berada pada kategori Tidak Puas dengan capaian terendah sebesar 59,4%. Temuan ini mengindikasikan bahwa empat dari lima dimensi kualitas pelayanan sudah dipersepsikan memuaskan oleh pasien, namun aspek bukti fisik pelayanan seperti kenyamanan ruang tunggu, kebersihan, dan kelengkapan fasilitas farmasi justru menjadi titik lemah yang belum memenuhi harapan pasien. Hal ini sejalan dengan konsep kualitas pelayanan kefarmasian yang menekankan bahwa kepuasan pasien dibentuk secara menyeluruh oleh interaksi antar-dimensi pelayanan, sehingga satu

dimensi yang tertinggal dapat menahan penilaian kepuasan secara keseluruhan (Handayani, 2020).

Berdasarkan hasil penelitian, teori, hasil observasi, serta perbandingan dengan penelitian terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan waktu tunggu obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Dr. Bratanata Jambi secara keseluruhan berada pada kategori Puas dengan capaian 60,2% dari skor ideal, dengan dimensi Assurance sebagai penilaian tertinggi (61,0%) dan dimensi Tangible sebagai satu-satunya dimensi dengan kategori Tidak Puas (59,4%). Oleh karena itu, peningkatan kepuasan pasien perlu terus diupayakan, terutama melalui perbaikan kenyamanan dan kelengkapan fasilitas ruang tunggu (dimensi Tangible), di samping percepatan waktu tunggu pelayanan obat, peningkatan responsivitas petugas, penyampaian informasi yang jelas kepada pasien mengenai proses pelayanan, serta evaluasi berkala terhadap mutu pelayanan kefarmasian. Hasil ini menjawab rumusan masalah dan tujuan khusus kedua penelitian, yaitu diketahuinya gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan waktu tunggu obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Dr. Bratanata Jambi.

Sebelum pengujian hipotesis dilakukan, terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik berupa uji normalitas data. Berdasarkan Tabel 15 (Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov), diperoleh nilai Test Statistic sebesar 0,045 dengan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200. Oleh karena nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05, dapat disimpulkan bahwa data residual dalam penelitian ini berdistribusi normal, sehingga uji korelasi Pearson layak digunakan untuk pengujian hipotesis penelitian ini.

Rumusan masalah utama penelitian ini mempertanyakan apakah terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu obat terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Dr. Bratanata Jambi. Untuk menjawab rumusan masalah tersebut, dilakukan pengujian hipotesis menggunakan analisis korelasi Pearson terhadap variabel Waktu Tunggu Obat (X) secara keseluruhan terhadap Kepuasan Pasien (Y), yang menghasilkan nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,914 dengan nilai signifikansi $<0,001$ ($p < 0,05$). Oleh karena nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu obat dengan kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Dr. Bratanata Jambi. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,914 berada pada kategori sangat kuat dan bersifat positif, yang berarti semakin waktu tunggu obat dipersepsikan cepat oleh pasien, semakin tinggi pula kecenderungan pasien merasa puas, dan sebaliknya semakin

waktu tunggu obat dipersepsikan lambat, semakin besar pula kecenderungan pasien merasa tidak puas.

Untuk memperdalam pemahaman mengenai hubungan tersebut, dilakukan pula analisis korelasi Pearson antara Waktu Tunggu Obat (X) dengan masing-masing dimensi kualitas pelayanan sebagaimana disajikan pada Tabel 16. Hasil analisis menunjukkan bahwa dimensi Tangible memiliki koefisien korelasi tertinggi ($r=0,698$; kategori kuat), diikuti dimensi Reliability ($r=0,674$; kategori kuat). Hal ini sejalan dengan temuan pada sub bab 2 bahwa dimensi Tangible merupakan satu-satunya dimensi dengan kategori Tidak Puas, yang mengindikasikan bahwa bukti fisik pelayanan — seperti kenyamanan ruang tunggu, kebersihan, dan kelengkapan fasilitas farmasi — serta keandalan petugas dalam memberikan pelayanan yang konsisten dan tepat, memiliki keterkaitan paling erat dengan persepsi pasien terhadap cepat atau lambatnya waktu tunggu obat. Sementara itu, dimensi Empathy ($r=0,589$), Assurance ($r=0,561$), dan Responsiveness ($r=0,540$) berada pada kategori sedang, yang menunjukkan bahwa kepedulian personal, jaminan kompetensi, serta daya tanggap petugas tetap berperan signifikan meskipun pengaruhnya tidak sebesar dimensi Tangible dan Reliability.

Hasil ini konsisten dengan gambaran deskriptif pada sub bab 1 dan 2, di mana variabel Waktu Tunggu Obat memperoleh skor rata-rata sebesar 3,02 (60,4%; kategori Cepat) dan variabel Kepuasan Pasien memperoleh skor rata-rata sebesar 3,01 (60,2%; kategori Puas), dengan capaian persentase yang hampir setara. Kesesuaian arah antara kategori Cepat pada variabel X dan kategori Puas pada variabel Y ini memperkuat kesimpulan bahwa waktu tunggu obat memiliki hubungan yang nyata dan konsisten dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan. Temuan ini juga sejalan dan memperkuat sejumlah penelitian terdahulu yang secara konsisten menemukan adanya hubungan yang signifikan antara waktu tunggu obat dengan kepuasan pasien rawat jalan di instalasi farmasi rumah sakit (Moch & Syafira, 2023; Nopiansyah et al., 2024; Habel, 2020; Vika et al., 2023). Kesamaan arah hubungan ini menunjukkan bahwa fenomena keterkaitan waktu tunggu obat dengan kepuasan pasien bersifat konsisten pada berbagai konteks pelayanan farmasi rumah sakit, termasuk pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Dr. Bratanata Jambi.

Secara keseluruhan, hasil pengujian hipotesis ini memperkuat temuan bahwa waktu tunggu obat bukan hanya berkaitan dengan lamanya waktu secara kuantitatif, tetapi juga berhubungan erat dengan berbagai aspek kualitas pelayanan yang dirasakan pasien selama proses pelayanan farmasi berlangsung, khususnya pada dimensi Tangible dan Reliability yang memiliki keterkaitan paling erat sekaligus menjadi dimensi dengan capaian terendah

pada gambaran kepuasan pasien. Dengan demikian, hipotesis penelitian yang menyatakan terdapat hubungan antara waktu tunggu obat dengan kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Dr. Bratanata Jambi dapat diterima, sekaligus menjawab rumusan masalah dan tujuan khusus ketiga penelitian ini secara menyeluruh. Upaya perbaikan pada aspek *Tangible* sebagai satu-satunya dimensi dengan kategori Tidak Puas perlu menjadi prioritas utama bagi manajemen rumah sakit, tanpa mengesampingkan perbaikan berkelanjutan pada dimensi *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*, sehingga peningkatan mutu pelayanan waktu tunggu obat dapat berdampak optimal terhadap peningkatan kepuasan pasien rawat jalan secara menyeluruh.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai hubungan waktu tunggu obat dengan kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Dr. Bratanata Jambi, dapat disimpulkan bahwa waktu tunggu obat dan kepuasan pasien berada pada kategori sedang, dengan rata-rata skor masing-masing sebesar 3,02 (60,4%) dan 3,01 (60,2%). Pada dimensi *SERVQUAL*, *Assurance* memperoleh nilai tertinggi sebesar 61,0%, sedangkan *Tangible* merupakan dimensi dengan nilai terendah sebesar 59,4%. Hasil uji korelasi Pearson menunjukkan adanya hubungan yang signifikan dan sangat kuat antara waktu tunggu obat dengan kepuasan pasien ($r = 0,914$; $p < 0,001$), sehingga semakin cepat waktu tunggu pelayanan obat maka semakin tinggi kepuasan pasien. Peneliti selanjutnya disarankan mengembangkan penelitian dengan menambahkan variabel lain, seperti keramahan petugas, ketersediaan obat, dan biaya pelayanan, serta menggunakan cakupan penelitian yang lebih luas.

DAFTAR REFERENSI

- Arsyad, B., Renny, A., Nur, R. H., Oom, K. S. L. K., & Yadi, S. (2022). Evaluasi Waktu Tunggu Obat Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Mitra Plumbon Cirebon. *Medimuh*, 2(2), 107–112.
- Aryani, F., & Firman, M. . (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Kualitas Pemberian Informasi Obat Di Upt Puskesmas Bengkalis Kecamatan Bengkalis Provinsi Riau. *Jurnal Farmasi Indonesia*, 20(1), 45.
- Ayu, H. R., & Wiwin, T. A. (2022). Tinjauan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Di Bagian Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Tni Au Dr. M. Salamun Bandung. *Tinjauan Tingkat Kepuasan Pasien*, 16(1), 36.
- Azzahra, F., & Harry, N. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Farmasi Di Lingkungan Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung : Studi Kasus Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Ekonomi Usi*, 6(1), 12.
- Ekadipita, Muhammad, Z., & Siti, N. (2022). Evaluasi Waktu Tunggu Resep Obat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Assyifa Kota Tangerang. *Jurnal Ilmu Farmasi Dan Farmasi Klinik*, 19(1), 40–45.
- Fauziah Nasution, Ifa Maulida Rambe, Siti Vidian Ramadani, Nurul Afifah Tanjung, Nahbila Anjani, Wandu Arputra Anani (2024). Batasan Usia Dewasa Akhir (Lansia) Dan Keadaan Penduduk Lansia Di Indonesia. *Jurnal Pendidikan, Ilmu Sosial Dan Pengabdian Kepada*

- Masyarakat. 4(3),
- Fitri, A., Atikah, A., Achmad, D., Kodrat, P., & Dewi, R. (2023). Faktor - Faktor Yang Berhubungan Dengan Waktu Tunggu Terhadap Pasien Rawat Jalan. *Malahayati Nursing Journal*, 5(9), 3211–3228.
- Fitri, Y., Syarifah, M., & Azizah, V. (2022). Evaluasi Waktu Tunggu Setelah Redesign Dan Penerapan Lean Pharmacypada Pelayanan Farmasi Rawat Jalan. *Jurnal Ilmu Medis Rumah Sakit Umum Dr. Zainoel Abidin*, 3(1), 19–30.
- Habel, R. S. (2020). Hubungan Pemberian Informasi Obat Dan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Samarinda. *Jurnal Ilmu Kefarmasian*, 3(2), 79.
- Handayany, G. N. (2020). Kualitas Pelayanan Kefarmasian dan Kepuasan Pasien. Media Nusa Creative.
- Hega, A. (2023). *Farmasi Medis & Kesehatan*.
- Ika, N., Cindy, E., & Ni, M. A. R. D. (2025). *Farmasi Rumah Sakit: Peran, Pelayanan Dan Efek Samping Obat*.
- Lalu, O. H., Sastrawan, & Karjono. (2023). Analisis Persepsi Dan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi Di Rumah Sakit Patuh Karya. *Jurnal Ilmiah Global Education*, 4(4), 2499–2511.
- Made, A. S., Nuzul, G. A., Danang, Y., Suci, F. S., Diyan, A., Sri, G., Gina, A., Masita, S. D., Shinta, S. D., Galuh, N. P., Yuliawati, Octariana, S., Gama, B. K., & Fitria, D. (2024). *Farmasi Rumah Sakit*.
- Made, K. M. W., & Vitalia, F. C. R. (2022). Faktor Yang Memengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit: Sistematis Review. *Jurnal Kesehatan*, 13(2), 415.
- Moch, R. A., & Syafira, A. N. (2023). Hubungan Waktu Tunggu Obat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum (Rsu) Sumekar Kabupaten Sumenep. *Jurnal Indonesia Sehat: Healthy Indonesian Journal*, 2(3), 126–133.
- Nancy, D. P., Mafe, R. S., & Elva, E. S. (2020). Manajemen Sumber Daya Manusia Dengan Waktu Tunggu Pasien Di Pelayanan Farmasi Rumah Sakit X. *Jurnal Prima Medika Sains*, 2(2).
- Nopiansyah, Novita, T. W., Hijrah, Kartika, H., & Lilik, K. W. (2024). Hubungan Waktu Tunggu Obat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ibu Dan Anak Santa Anna 2024. *Jurnal Farmasi Lampung*, 13(2), 12.
- Nurbaya, M. R., Arifah, D. F., & Razia, B. S. (2022). Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia. *Jurnal Ilmu Psikologi Dankesehatan(Sikontan)*, 1(2), 122.
- Rhaina, A. Y., Nadya, S., Ummi, R., & Novita, D. I. (2022). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit : Literature Review. *Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen Dan E-Commerce*, 1(4), 01–11.
- Rika, N., Nanang, M. Y., & Dwi, E. (2024). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kesesuaian Indikator Pengelolaan Obat Terhadap Capaiannya Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit A Literature Review. *Journal Of Research In Pharmacy*, 4(1), 31.
- Sabriela, B. P., Chrismis, N. G., & Linda, C. (2025). Analisis Akar Masalah Dan Waktu Tunggu Pelayanan Obat Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan. *Jurnal Locus : Penelitian Dan Pengabdian*, 4(8), 13.
- Saparuddin, L., Mansur, & Andi, M. Y. P. (2023). Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Informasi Obat (Pio) Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016. *Joa : Journal Omicronadperti*, 2(1), 53–59.
- Sarah, C. M., Poppy, Y., & Mira, V. (2024). Implementasi Lean Thinkingpada Strategi Perbaikan Alur Pelayanan Farmasi Rawat Jalan (Studi Kasus Di Rs Primaya Depok). *Jurnal Kesehatan Rajawali*, 14(2), 5–10.

- Sevilla, U. H., Nurmaines, A., & Evrinda, A. (2023). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Di Instalasi Farmasi Pada Pasien Rawat Jalan Di Rsi Siti Rahmah. *Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan*, 19(2), 8.
- Shulihah. (2024). Waktu Tunggu Pelayanan Resep Di Depo Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kota Bogor. *Jurnal Kesehatan Masyarkat*, 3(1), 32.
- Sri, T., Besse, Y., & Rifa'atul, M. (2024). Evaluasi Dan Efektifitas Waktu Tunggu Pelayanan Resep Di Apotek Rawat Jalan Rumah Sakit Umum La Maddukkelleng. *Pharmacology And Pharmacy Scientific Journals*, 3(2), 126–134.
- Syafrida, H. S. (2021). *Metodologi Penelitian*.
- Tisa, A., & Dicky, K. R. (2021). Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan Berdasrkan Pmk Nomor 129 Tahun 2008 Di Rumah Sakit X. *Prosiding Seminar Nasional Unimus*, 4, 9.
- Vika, I. P., M. Huda, N., & Eka, Y. (2023). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rsi Masyithoh Bangil Kabupaten Pasuruan. *Ournal Of Social Science Research*, 3(5), 266–279.
- Vika, I. P., M., N. H., & Eka, Y. (2023). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rsi Masyithoh Bangil Kabupaten Pasuruan. *Journal Of Social Science Research*, 3(5), 266–279. <https://J-Innovative.Org/Index.Php/Innovative/Issue/View/10>
- Yozi, F. N., Delladaris, M., Sri, H., Dyah, I., Riana, H. H., Nisa, N. R., Marliana, S. R., Silvy, A., Lusi, A. S., Khamdiyah, I. K., Eni, K., Ayunanda, R., Johara, J., & Fauziah, F. (2025). *Farmasi Rumah Sakit Dan Apotek*.
- Yulastri, A. M., Zifriyanthi, M. P., Esthika, A. M., Nelwati, Susmiati, Yuanita, A., Sidaria, & Dewi, M. (2025). Implementasi Metode Lean Healthcare Untuk Mengurangi Waktu Tunggu Pasien. *Jurnal Ilmiah Pengabdian Kepada Masyarakat*, 10(7), 1731–1738.