

PENGARUH WAKTU TUNGGU PELAYANAN OBAT PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RSUD IBU FATMAWATI SOEKARNO KOTA SURAKARTA

Saripa Talaohu ¹⁾, Joko Kismanto ²⁾

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Rumah Sakit Program Sarjana, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Kusuma Husada Surakarta 1

² Dosen Program Studi Administrasi Rumah Sakit Program Sarjana, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Kusuma Husada Surakarta 2
e-mail korespondensi : saripatalaohu@gmail.com

ABSTRAK

Waktu tunggu menjadi salah satu standar minimal pelayanan farmasi di rumah sakit, dengan standar yang ditetapkan kementerian kesehatan yaitu 30 menit untuk obat non racikan dan 60 menit untuk obat racikan tanpa melihat jumlah item obat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh waktu tunggu pelayanan obat pasien rawat jalan terhadap kepuasan pasien di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif analitik. Teknik pengambilan sampel menggunakan *random sampling*. Responden pada penelitian ini berjumlah 149 responden. Berdasarkan hasil uji statistik diperoleh nilai p value = 0,003 ($p < 0,05$), yang berarti ada pengaruh antara waktu tunggu pelayanan obat pasien rawat jalan terhadap kepuasan pasien. Peneliti menyarankan kepada pihak farmasi RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta sebaiknya melakukan perbaikan pelayanan dalam hal waktu tunggu pelayanan obat dengan cara membuat sistem peresepan elektronik.

Kata kunci: Waktu Tunggu, Kepuasan Pasien, Pelayanan Obat

ABSTRACT

Waiting time is one of the minimum standards for pharmaceutical services in hospitals, with the standard set by the Ministry of Health being 30 minutes for non-compounded drugs and 60 minutes for compounded drugs, regardless of the number of drug items. This study aims to determine the effect of outpatient medication waiting time on patient satisfaction at Ibu Fatmawati Soekarno Regional General Hospital in Surakarta City. This research is a quantitative analytical study. The sampling technique used random sampling. The total number of respondents in this study was 149. Based on the results of statistical tests, the obtained p-value was 0.003 ($p < 0.05$), indicating that there is an influence between outpatient medication waiting time and patient satisfaction. The researchers recommend that the pharmacy department of Ibu Fatmawati Soekarno Regional General Hospital in Surakarta City should improve their service by implementing an electronic prescription system to reduce waiting time for medication services.

Keywords: Waiting Time, Patient Satisfaction, Medication Services

1. PENDAHULUAN

Salah satu pelayanan yang ada di rumah sakit ialah pelayanan farmasi yang mana pelayanan ini

menurut Menteri Kesehatan Nomor 72 Tahun 2016 menegaskan bahwa standar yang ada pada bidang pelayanan Farmasi harus sesuai deng

an pedoman yang dapat disesuaikan dengan penyelenggara pelayanan apoteker atau farmasi.

Berdasarkan SPM-RS (Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit) Tahun 2008, falsafah mengenai waktu tunggu yaitu pasien harus menunggu waktu pelayanan oleh dokter dalam memberikan resep kepada apoteker hingga obat tersebut diserahkan kepada pasien (Permenkes, 2008). Salah satu aspek yang menjadi komponen potensial seorang pasien puas dalam pelayanan rumah sakit adalah waktu tunggu, hal ini dikarenakan pasien melakukan waktu tunggu yang lama sehingga manajemen rumah sakit yang sangat dinilai kurang (Sulo, 2010).

Akibat dari pasien yang menunggu lama dalam pengambilan obat menyebabkan kepuasan pasien menurun dari tahun ke tahun (Astuti, 2018). Hal ini menjadi salah satu faktor utama dari penurunan kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi. Mereka beranggapan jika mereka menunggu dengan waktu yang lama maka akan mengurangi kenyamanan pasien dan nantinya pasien memberikan kesan buruk terhadap klinik atau rumah sakit tersebut (A.U. Dewi, 2015).

Standar minimal yang diberikan rumah sakit kepada pasien adalah waktu, maksud dari waktu disini adalah waktu menunggu pasien dalam pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dari segi menunggu dokter, menunggu obat hingga pelayanan dalam cara dokter atau perawat menangani pasien. Jika kita melihat pelayanan mengenai farmasi bahwasannya mereka memiliki standar waktu tunggu yang sudah dikemukakan oleh Kementerian Kesehatan yaitu 15 menit (Permenkes RI No. 58 Tahun 2014). Dengan adanya standar tersebut atau biasa disebut dengan SPM atau Standar Pelayanan Minimal

maka pasien dapat menerima pelayanan yang terbaik dari rumah sakit yang indicator keberhasilannya sudah diberikan oleh badan layanan umum kepada masyarakat (Permenkes RI No. 43 Tahun 2016). Aspek yang dapat diukur dalam indicator keberhasilan SPM adalah waktu menunggu pasien terhadap obat atau pelayanan farmasi (Peraturan Menteri Kesehatan RI, 2014).

Berdasarkan data hasil kunjungan rawat jalan dan resep obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta pada tahun 2019 yaitu 68.587 resep kemudian di tahun 2020 terjadi kenaikan yaitu 83.484 angka ini menunjukkan semakin banyaknya pasien yang semakin percaya dan puas dengan pelayanan rumah sakit. Namun, di tahun 2021 terjadi pelayanan yang tidak sesuai dengan pelayanan dari rumah sakit sehingga terjadi penurunan angka pasien di rumah sakit ini.

Ekadipta (2022) menyatakan bahwa terdapat enam faktor yang menjadi penyebab pasien atau customer tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yaitu pelayanan yang lamban, peralatan yang tidak memadai, biaya terlalu tinggi, lamanya waktu yang terbuang, promosi yang tidak sesuai dengan realita, serta jarak rumah sakit yang terlalu jauh.

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta tepatnya pada pelayanan farmasi menunjukkan adanya pasien harus menunggu rata-rata 34,94 menit untuk obat non racikan serta untuk obat racikan yaitu 80,2 menit. Hal ini tidak sesuai dengan regulasi yang diberikan oleh pemerintah bahwasannya waktu yang seharusnya ditunggu oleh pasien dalam obat non racikan adalah 30

menit kemudian untuk obat racikan adalah 60 menit hal ini tentunya melebihi standard dari permenkes RI tahun 2008. Kemudian terdapat aduan yang diterima oleh rumah sakit terkait dengan pelayanan rumah sakit yang mana mayoritas dari aduan adalah sulitnya memahami informasi tentang yang sudah diinfokan oleh tenaga kesehatan. Sehingga peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Waktu Tunggu Pelayanan Obat Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta”**

Rumusan masalah dalam penelitian ini ialah apakah terdapat pengaruh waktu tunggu pelayanan obat pasien rawat jalan terhadap kepuasan pasien di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta.

Tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh waktu tunggu pelayanan obat pasien rawat jalan terhadap kepuasan pasien di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini memakai metode penelitian kuantitatif dengan desain penelitian analitik. Suharsimi Sugiyono (2013) pada penelitian ini lebih kepada angka sehingga nantinya terdapat pengumpulan data kemudian data tersebut akan ditampilkan hasilnya. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta. Pengambilan sampel yang digunakan peneliti menggunakan rumus *slovin* dengan presisi yang digunakan adalah 5%. Besar sampel yang digunakan oleh peneliti menggunakan rumus *slovin* adalah 149 orang dari pasien rawat jalan RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Waktu Tunggu di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta Tahun 2023

Waktu Tunggu	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Sesuai Standar	91	61,1 %
Tidak Sesuai Standar	58	38,9 %
Jumlah	149	100%

Sumber: Data Pribadi, diolah (2023).

Tabel distribusi waktu tunggu pasien yang sudah sesuai standar sebanyak 91 orang (61,1%) sedangkan yang belum sesuai standar sebanyak 58 orang dengan persentase 38,9%.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta Tahun 2023

Kepuasan Pasien	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Puas	75	50,3 %
Tidak Puas	74	49,7 %
Jumlah	149	100%

Sumber: Data Pribadi, diolah (2023).

Tabel frekuensi kepuasan pasien dapat dinyatakan bahwa responden yang merasa puas sebanyak 75 orang dengan persentase 50,3% dan responden yang merasakan tidak puas ialah sebanyak 74 orang dengan persentase 49,7%.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Keandalan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta Tahun 2023

Kepuasan Pasien	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Puas	87	58,4 %
Tidak Puas	62	41,6 %
Jumlah	149	100%

Sumber: Data Pribadi, diolah (2023).

Berdasarkan tabel di atas, distribusi frekuensi kepuasan pasien berdasarkan dimensi kehandalan yang terdiri dari 3 indikator diketahui bahwa untuk pasien yang puas dengan waktu tunggu pelayanan obat sebanyak 87 dengan persentase (58,4%) sedangkan pasien yang tidak puas dengan waktu tunggu pelayanan obat sebanyak 62 dengan persentase (41,6%).

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta Tahun 2023

Kepuasan Pasien	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Puas	140	94,0 %
Tidak Puas	9	6,0 %
Jumlah	149	100%

Sumber: Data Pribadi, diolah (2023).

Berdasarkan tabel di atas, distribusi frekuensi kepuasan pasien berdasarkan dimensi daya tanggap yang terdiri dari 4 indikator diketahui bahwa untuk pasien yang puas dengan waktu tunggu pelayanan obat sebanyak 140 dengan persentase (94,0%) sedangkan pasien yang tidak puas dengan waktu tunggu pelayanan obat sebanyak 9 dengan persentase (6,0%).

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kepastian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta Tahun 2023

Kepuasan Pasien	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Puas	141	94,6 %
Tidak Puas	8	5,4 %
Jumlah	149	100%

Sumber: Data Pribadi, diolah (2023).

Berdasarkan tabel di atas, distribusi frekuensi kepuasan pasien

berdasarkan dimensi kepastian yang terdiri dari 4 indikator diketahui bahwa untuk pasien yang puas dengan waktu tunggu pelayanan obat sebanyak 141 dengan persentase (94,6%) sedangkan pasien yang tidak puas dengan waktu tunggu pelayanan obat sebanyak 8 dengan persentase (5,4%).

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Empati di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta Tahun 2023

Kepuasan Pasien	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Puas	70	47,0 %
Tidak Puas	79	53,0 %
Jumlah	149	100%

Sumber: Data Pribadi, diolah (2023).

Berdasarkan tabel di atas, distribusi frekuensi kepuasan pasien berdasarkan dimensi empati yang terdiri dari 4 indikator diketahui bahwa untuk pasien yang puas dengan waktu tunggu pelayanan obat sebanyak 70 dengan persentase (47,0%) sedangkan pasien yang tidak puas dengan waktu tunggu pelayanan obat sebanyak 79 dengan persentase (53,0%).

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Berwujud di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta Tahun 2023

Kepuasan Pasien	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Puas	65	43,6 %
Tidak Puas	84	56,4 %
Jumlah	149	100%

Sumber: Data Pribadi, diolah (2023).

Berdasarkan tabel di atas, distribusi frekuensi kepuasan pasien berdasarkan dimensi berwujud yang terdiri dari 5 indikator diketahui bahwa

wa untuk pasien yang puas dengan waktu tunggu pelayanan obat sebanyak 65 dengan persentase (43,6%) sedangkan pasien yang tidak puas dengan waktu tunggu pelayanan obat sebanyak 84 dengan persentase (56,4%).

PEMBAHASAN

Waktu Tunggu Pelayanan Obat

Poin ini menjelaskan mengenai hasil dari penelitian tersebut yang mana terdapat 149 responden. Kemudian terdapat 91 orang dengan persen yaitu 61,1% mengatakan jika waktu yang diperlukan untuk menunggu dalam pelayanan farmasi sesuai dengan regulasi yang sudah ditentukan oleh pelayanan sebelumnya kemudian terdapat 38,9% responden atau terdiri dari 58 orang yang tidak menyetujui adanya waktu menunggu sesuai dengan regulasi. Jika kita melihat lebih dalam bahwasannya menurut PERMENKES RI Nomor 129/Menkes/SK/2008 mengenai standar yang diharuskan rumah sakit dalam melakukan pelayanan yaitu 30 menit kemudian dalam obat racikan yaitu 60 menit. Hal ini dapat terbilang jika waktu tunggu pelayanan sudah berdasarkan regulasinya maka akan dibutuhkan setiap pasien dalam menyerahkan resep hingga menerima obat yang sudah sesuai dengan apa yang sudah diharapkan.

Hasil penelitian ini di dukung dengan penelitian yang dilakukan oleh (Suherlina,2018) dengan judul pengaruh waktu tunggu pengambilan obat terhadap kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas lubuk baja kota batam tahun 2018 yang menunjukkan bahwa dari 308 responden,sebanyak 192 responden (62%) mengatakan waktu tunggu pelayanan obat sesuai standar, sedangkan 116 responden (38%) mengatakan waktu tunggu pelayanan obat tidak sesuai standar.

Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa dari 149 responden di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta, sebanyak 75 responden (50,3%) menyatakan puas, sedangkan 74 responden (49,7%) menyatakan tidak puas.

Hasil penelitian ini di dukung dengan penelitian yang dilakukan oleh (Habel Roy Sulo,2020) dengan judul pemberian informasi obat dan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di instalasi farmasi rumah sakit X kota samarinda yang menunjukkan bahwa dari 80 responden,sebanyak 69 responden (86,2%) mengatakan puas, sedangkan 11 responden (13,8%) mengatakan tidak puas.

Pada tingkat kepuasan masing masing dimensi pelayanan dapat diketahui responden yang menyatakan puas dan tidak puas terhadap pelayanan obat di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta. Berikut tingkat kepuasan berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan :

a. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Kehandalan

Berdasarkan hasil penelitian dimensi kehandalan dapat diketahui bahwa dari 149 responden diinstalasi farmasi rawat jalan RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta, sebanyak 87 responden (58,4%) menyatakan puas, sedangkan 62 responden (41,6%) menyatakan tidak puas.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Gery Leonard (2012) yang menyatakan bahwa variabel kehandalan, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

b. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap

Berdasarkan hasil penelitian dimensi daya tanggap dapat diketahui bahwa dari 149 responden di

instalasi farmasi rawat jalan RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta, sebanyak 140 responden (94,0%) menyatakan puas, sedangkan 9 responden (6,0%) menyatakan tidak puas.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Muhammad Taufik dkk (2022) yang menyatakan bahwa variabel daya tanggap, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

c. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Kepastian

Berdasarkan hasil penelitian dimensi kepastian diketahui bahwa dari 149 responden di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta, sebanyak 141 responden (94,6%) menyatakan puas, sedangkan 8 responden (5,4%) menyatakan tidak puas.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Firman Yanus Halawa dkk (2020) yang menyatakan bahwa variabel kepastian, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

d. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Empati

Berdasarkan hasil penelitian dimensi empati dapat diketahui bahwa dari 149 responden di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta, sebanyak 70 responden (47,0%) menyatakan puas, sedangkan 79 responden (53,0%) menyatakan tidak puas.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Harun Samsuddin dan Endang Rosidah Ningsih (2019) yang menyatakan bahwa variabel empati, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

e. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Berwujud

Berdasarkan hasil penelitian dimensi berwujud dapat diketahui bahwa dari 149 responden di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta, sebanyak 65 responden (43,6%) menyatakan puas, sedangkan 84 responden (56,4%) menyatakan tidak puas.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian FX Haryanto Susanto dkk (2021) yang menyatakan bahwa variabel berwujud, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Pengaruh Waktu Tunggu Pelayanan Obat Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa dari 149 responden di instalasi farmasi jalan RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta yang menyatakan waktu tunggu pelayanan obat tidak sesuai standar adalah sebanyak 58 responden (38,9%), sedangkan yang mengatakan waktu tunggu pelayanan obat sesuai standar adalah sebanyak 91 responden (61,1%)

Berdasarkan hasil penelitian yang telah di uji oleh peneliti maka, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,005. Karena nilai signifikansi $<0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial waktu tunggu pelayanan obat rawat jalan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Selain itu nilai signifikansi pada uji F Simultan sebesar 0,003. Karena nilai signifikansi $<0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa secara simultan waktu tunggu pelayanan obat rawat jalan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Hal ini juga didukung dengan angka koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,656. Angka 0,656 dikatakan

mendekati angka 1. Karena angka koefisien determinasi mendekati angka 1 maka dapat disimpulkan bahwa waktu tunggu pelayanan obat rawat jalan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Suherlina (2018) yang mana dalam penelitiannya hasilnya juga menunjukkan ada pengaruh antara waktu tunggu pengambilan obat terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Lubuk Baja Kota Batam Tahun 2018, dengan nilai p sebesar 0,000 ($<0,05$). Penelitian ini juga didukung oleh hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hobey Roy Sulo (2020) yang juga menyatakan terdapat hubungan signifikan antara lama pelayanan resep dengan kepuasan pasien. Penelitian lain yang juga mendukung hasil penelitian dari peneliti yaitu Ekadipita, *et al* (2022) yang mana ia mengatakan bahwa waktu tunggu mempunyai pengaruh positif yang sangat kuat terhadap kepuasan pasien terhadap pelayanan resep obat jadi dan obat racikan RSIA Assyifa.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka adapun dari penelitian tersebut yang dapat disimpulkan:

- a. Waktu tunggu pelayanan obat di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta sebesar 61,1% mengatakan sesuai standar, sedangkan yang tidak sesuai standar sebesar 38,9%.
- b. Kepuasan pasien di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta sebesar 50,3% mengatakan puas, sedangkan yang

mengatakan tidak puas sebesar 49,7%.

- c. Ada pengaruh antara waktu tunggu pelayanan obat pasien rawat jalan terhadap kepuasan pasien di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta, dengan menggunakan uji regresi linear berganda diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,003.

5. SARAN

- a. Bagi RSUD IBU Fatmawati Soekarno Kota Surakarta
Untuk Instalasi Farmasi RSUD IBU Fatmawati Soekarno Kota Surakarta sebaiknya melakukan perbaikan pelayanan dalam hal waktu tunggu pelayanan obat, salah satu cara yang dapat dilakukan yaitu dengan sistem peresepan elektronik, dimana setelah resep elektronik ditulis oleh dokter, resep tersebut akan langsung masuk ke sistem apotek dan bisa langsung disiapkan obatnya oleh apoteker sehingga waktu tunggu pasien menjadi lebih singkat, hal tersebut juga dapat meningkatkan kepuasan pasien.
- b. Bagi Pasien
Diharapkan kepada pasien yang berkunjung tetap menggunakan pelayanan kesehatan agar tingkat derajat kesehatan kita lebih meningkat sehingga angka kematian dapat diturunkan.
- c. Bagi Peneliti Selanjutnya
Diharapkan kepada peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian dengan faktor yang lain agar lebih mengetahui bagaimana kepuasan pasien dilihat dari beberapa faktor.

6. UCAPAN TERIMA KASIH

Terima Kasih kepada pihak RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta yang telah membantu dan

memfasilitasi peneliti dalam kegiatan penelitian serta kepada para pasien di instalasi rawat jalan yang sudah bersedia menjadi responden peneliti selama kegiatan penelitian dilakukan.

REFERENSI

- Anggraini, R. (2017). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Poli Umum Puskesmas Tahun 2020* (S TIKES Bina Husada Palembang).
- Arikunto, S. (2013). *Metode penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Astuti, N. K., & Kundarto, W. (2018). *Analisis kepuasan pasien BPJS rawat jalan terhadap pelayanan Instalasi Farmasi Rumah sakit UNS*. *Journal of Pharmaceutical Science and Clinical Research*, 2(1), 84-92.
- Astuti. (2018). *Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Pasien Instalasi Rawat Jalan Poli Syaraf RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalangga* (Universitas Muhammadiyah Purwokerto).
- Cirstine, (2021). *Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Peresepan Elektronik Di Rumah Sakit Umum Daerah Sleman* (Doctoral Dissertation, Univeritas Santa Dharma Yogyakarta).
- Dewi, A.U. (2015). *Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) RSUD Sukorharjo* (Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Ekadipta, E., Zuhriyanto, M., & Nurhayu, S. (2022). *Evaluasi Waktu Tunggu Resep Obat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Assyifa Kota Tangerang*. *Jurnal Ilmu Farmasi dan Farmasi Klinik*, 19(1), 40-45.
- Fandy, Tjiptono. (2014). *Pemasaran Jasa*, Edisi Kelima, Yogyakarta : Andi Offset.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23(Edisi 8)*. Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 (9th ed.)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hidayat, A. A. (2014). *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis Data*. Jakarta : Salemba Medika.
- Ihsan, M., Illahi, R. K., & Pramestuti, H. R. (2018). *Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS Terhadap Pelayanan Resep (Penelitian Dilakukan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Muhammadiyah Malang)*. *Pharmaceutical Journal of Indonesia*, 3(2), 59-64.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya : Unitomo Press.
- Indrayani, A. (2020). *Analisis Waktu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Salah Satu Rumah Sakit Swasta Di Bandung* (Doctoral Dissertation, Universitas Bakti Kencana).
- Isnawati M, Budi A, Santoso J. (2020). *Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Obat Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Ketanggungan Kabupaten Brebes* (Politeknik Harapan Besar Tegal)

- Janah, S. F. (2017). *Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Obat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi farmasi Rawat Jalan RSUD Kota Madiun Tahun 2017* (STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun).
- Kabelen, F. Y. (2019). *Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Ben Mboi Ruteng Bulan Mei 2019* (Doctoral dissertation, Poltekkes Kemenkes Kupang).
- Kementerian Kesehatan. (2012). *Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit*. Jakarta.
- Kismanto, J. (2023). *Analisis Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Karanganyar*. *Jurnal Kesehatan Kusuma Husada*, 14 (1).
- Kusumawardhani, O. B. (2023). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Petugas Dalam Pelayanan Waktu Tunggu Pasien Di Rumah Sakit*. In *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional* (pp. 125-136).
- Muninjaya, G. A. (2012). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : EGC.
- Nasution, A. N. (2018). *Pengaruh Waktu Tunggu Pengambilan Obat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lubuk Baja Kota Batam Tahun 2018*. *Jurnal Mutiara Kesehatan Masyarakat*, 3(2), 90-98.
- Notoatmodjo. (2012). *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Nursalam. (2016). *Metodologi Penelitian Keperawatan Pendekatan Praktis Edisi 4*. Jakarta : Salemba Medika.
- Noviyanti. (2020). *Faktor Pelayanan Yang Profesional Terhadap Kepuasan Pasien*. Jawa Timur: CV. Penerbit Qiara Media.
- Nurjanah, I. (2016). *Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Kepuasan Pasien Di Apotek Pelengkap Kimia Farma Blu Prof. Dr. R. D. Kandou Manado* (Universitas Sam Ratulangi).
- Parasuraman, A. Zetihaml, V., Berry, L. (1998). *A Multiple-ITEM Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, Volume 64.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 3 Tahun 2020 *Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*. 16 Januari 2020. Jakarta.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 43 Tahun 2016 *Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan*. 03 Oktober 2016. Jakarta.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 58 Tahun 2014 *Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*. 01 September 2014. Jakarta.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 72 Tahun 2016 *Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*. 09 Januari 2017. Jakarta.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 74 Tahun 2016 *Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian*. 02 Februari 2017. Jakarta.

- Pohan, I. S. (2015). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertiandan Penerapan*. Jakarta EGC.
- Pohan, I. S. (2018). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertiandan Penerapan*. Jakarta EGC.
- Ramadhan, Rizky. (2013). *Analisis Hubungan Kualitas pelayanan Terhadap kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Cabang BSD*. Skripsi Dipublikasikan. (Online), Jakarta : Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Ria Savita, C. U. C. U., Istianatus, S., & Roni, A. (2020). *Evaluasi Kepuasan Pasien dan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Puri Husadatama Mesuji Lampung* (Doctoral dissertation, Universitas Ngudi Waluyo).
- Sari, L. P. (2022). *Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RS Bhayangkara Bondowoso* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS dr. SOEBANDI).
- Satrianegara, M. Faiz. (2014). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : Salemba Medika
- Siti Nurlian, S. N. (2021). *Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2021* (Doctoral dissertation, STIK Bina Husada Palembang).
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung :Alfabeta .CV.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung :Alfabeta .
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung :Alfabeta .
- Suherlina. (2018). *Pengaruh Waktu Tunggu Pengambilan Obat TerhadapKepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lubuk Baja Kota Batam Tahun 2018* (Universitas Prima Indonesia).
- Sujarweni, W. (2015). *SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka baru Press.
- Sulo, H. R. (2020). *Hubungan Pemberian Informasi Obat dan Waktu Tunggu terhadap Kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Samarinda*. SAINSTECH FARMA, 13(2), 73-79.
- Wahyudin. (2015). *Penelitian Pendidikan Matematika*. Bandung : Refika Aditama.
- Yuni Sara, Y. S. (2019). *Hubungan lama waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien poli penyakit dalam di RSUD DR Muhammad Zein Painan tahun 2019* (Doctoral dissertation, stikes perintis padang).