



ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP PASIEN RAWAT JALAN di INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT SWASTA DITINJAU DARI TINGKAT KEPUASAN PASIEN: LITERATURE REVIEW

Styfanni Diana Maahury¹ Masyitoh Basabih²

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia, Depok, Indonesia

mahuryfanny@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini merupakan *literature review* yang menggunakan metode PRISMA untuk menganalisis pengaruh waktu tunggu pelayanan resep terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di instalasi farmasi rumah sakit swasta. Studi ini mengkaji berbagai literatur dari tahun 2015–2025 yang memenuhi kriteria inklusi seperti metode kuantitatif, akses terbuka, dan relevansi topik. Hasil sintesis dari sepuluh artikel menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan resep, baik obat jadi maupun racikan, sangat memengaruhi kepuasan pasien. Waktu tunggu yang singkat dan pelayanan yang efisien berkorelasi positif dengan meningkatnya kepuasan dan loyalitas pasien, sedangkan keterlambatan pelayanan dapat menurunkan persepsi kualitas layanan rumah sakit. Temuan ini menggarisbawahi pentingnya optimalisasi sumber daya dan SOP di instalasi farmasi untuk meningkatkan mutu layanan dan pengalaman pasien.

Kata Kunci: *Waktu Tunggu, Pelayanan Resep, Kepuasan Pasien, Instalasi Farmasi, Literatur Review, Rumah Sakit Swasta.*

Abstract

Analysis of pharmacy waiting time with hospital patient satisfaction This study is a literature review that uses the PRISMA method to analyze the effect of waiting time for prescription services on the level of satisfaction of outpatients in private hospital pharmacy installations. This study reviewed literature from 2015-2025 that met inclusion criteria such as quantitative methods, open access, and topic relevance. Synthesized results from ten articles showed that the waiting time for prescription services, both finished and compounded drugs, greatly affects patient satisfaction. Short waiting times and efficient service are positively correlated with increased patient satisfaction and loyalty, while delays in service can reduce perceptions of hospital service quality. These findings underscore the importance of optimizing resources and SOPs in pharmacy installations to improve service quality and patient experience

Keywords : *Waiting Time, Prescription Service, Patient Satisfaction, Pharmacy Installation, Literatur Review, Private Hospital.*

✉ Corresponding author

:Address : Jakarta, Indonesia

Email : mahuryfanny@gmail.com

Phone : 081246357381

PENDAHULUAN

Instalasi farmasi merupakan salah satu divisi rumah sakit yang memiliki pengaruh besar pada perkembangan profesional rumah sakit dan suatu unit pelaksana fungsional yang menyelenggatakan seluruh kegiatan pelayanan kefarmasian di rumah sakit (Triana et al, 2023). Pelayanan farmasi adalah suatu bentuk pelayanan langsung dari apoteker kepada pasien dalam menentukan, menerapkan dan melakukan pemantauan dari pemanfaatan obat sehingga menghasilkan therapeutic outcome secara spesifik dengan tepat pasien, tepat dosis obat, tepat manfaat (Gemy Nastiti, 2020).

Pelayanan farmasi sebagai penyelenggaraan terapi obat yang bertanggung jawab untuk mencapai hasil yang optimal dalam meningkatkan kualitas hidup pasien (Earby et al, 2024). Penerapan pelayanan farmasi yang sesuai dengan standar dapat meningkatkan kualitas layanan kesehatan di rumah sakit.

Perbedaan

pemahaman pada standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit tentang pengelolaan sediaan farmasi seringkali terjadi antar rumah sakit, sehingga dapat menyebabkan masalah yang akan berpotensi membahayakan keselamatan pasien (Andana, 2023). Penyelenggaraan standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit didukung oleh ketersediaan sumber daya kefarmasian, pengorganisasian yang berorientasi kepada keselamatan pasien dan standar prosedur operasional (Madania et al, 2023). Pelayanan kefarmasian di rumah sakit adalah bagian integral dari sistem pelayanan kesehatan yang berfokus pada pasien yang mencakup penyediaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai yang berkualitas, serta dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk layanan farmasi klinik (Ferdi et al., 2023). Pelayanan farmasi sangat penting dalam pemberian informasi obat pada pasien. Informasi yang disampaikan meliputi dosis obat, cara penggunaan, waktu konsumsi, cara penyimpanan, dan penanganan efek samping obat. Pelayanan ini penting untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas hidup pasien dengan memastikan obat digunakan secara efektif dan aman (Harahap, 2023).

Salah satu aspek dalam standar pelayanan farmasi adalah waktu tunggu (Sari, 2021). Waktu tunggu adalah durasi yang diperlukan petugas kesehatan di rumah sakit untuk memberikan pelayanan pada pasien. Masalah waktu tunggu sering menimbulkan keluhan dan mencerminkan bagaimana rumah sakit mengelola pelayanan sesuai dengan situasi dan harapan dari pasien (Chotimah dan Arsyati, 2020). Dalam pelayanan farmasi, waktu tunggu pelayanan resep merujuk pada rentang waktu sejak pasien menyerahkan resep hingga akhirnya menerima obat (Shulihah, 2024). Waktu tunggu berperan penting dalam kualitas pelayanan

kesehatan dan menjadi indikator mutu pelayanan kefarmasian yang ditandai dengan kecepatan, keramahan, dan kenyamanan bagi pasien (Fitriani et al, 2024). Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 129 tahun 2008 terkait dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit telah menetapkan indikator pelayanan farmasi adalah waktu pelayanan obat di bagian menjadi 2 yaitu obat jadi dan obat racikan. Obat jadi (non racikan) berdasarkan standar yang telah ditetapkan yaitu ≤ 30 menit dan obat racikan berdasarkan standar yang telah ditetapkan yaitu ≤ 60 menit (Kemenkes RI, 2008; Afqary dan Juita, 2023). Indikator pelayanan farmasi meliputi waktu tunggu untuk pelayanan obat jadi dan racikan serta tingkat kepuasan pasien (Farida dan Ummah, 2024). Ketidakpuasan pasien terhadap waktu tunggu yang lama merupakan salah satu akibat dari kurang efisiennya sistem pelayanan yang dilakukan (Yani et al, 2022). Waktu tunggu yang lama memiliki korelasi yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien. Menunggu yang terlalu lama dapat menimbulkan rasa bosan dan kejemuhan yang akan mengurangi kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan (Wardani dan Nurhidayati, 2024). Semakin lama pasien menunggu, semakin besar potensi munculnya kebosanan dan rasa jemu yang berdampak negatif terhadap penilaian mereka (Tjatur et al., 2018).

Kepuasan pasien sendiri adalah hasil dari perbandingan antara ekspektasi dengan kenyataan yang dirasakan selama menerima layanan (Sesrianty et al., 2019). Kepuasan ini digunakan sebagai indikator penting dalam menilai seberapa baik layanan diberikan oleh rumah sakit, khususnya oleh instalasi farmasinya. Apabila pasien merasa puas, maka kualitas layanan dinilai baik. Sebaliknya, jika pasien merasa kecewa, evaluasi dan perbaikan layanan menjadi hal yang mendesak (Novaryatin et al., 2018). Berbagai faktor turut menentukan kepuasan pasien, termasuk sikap ramah dari tenaga kesehatan, penyampaian informasi obat yang efektif, waktu tunggu yang singkat, sarana pelayanan yang memadai, serta keberhasilan terapi yang dijalani pasien. Ketidakmampuan rumah sakit dalam memenuhi harapan ini bisa berdampak pada persepsi negatif terhadap institusi tersebut (Sambo et al., 2024).

Penelitian dari Sulo pada tahun 2020 menyatakan bahwa adanya hubungan antara lamanya waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pasien yang dengan hasil p value 0,031 (Sulo H. R, 2020). Durasi tunggu yang terlalu lama dapat berdampak negatif terhadap tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Apabila kondisi ini tidak segera ditangani, maka rasa kecewa pasien bisa meningkat dan berujung pada hilangnya kepercayaan serta kemungkinan berpindahnya pasien ke fasilitas kesehatan lain. Sebaliknya, pengelolaan waktu tunggu yang efisien

akan berkontribusi pada meningkatnya kepuasan serta menciptakan pengalaman positif (Jaya & Apsari, 2018).

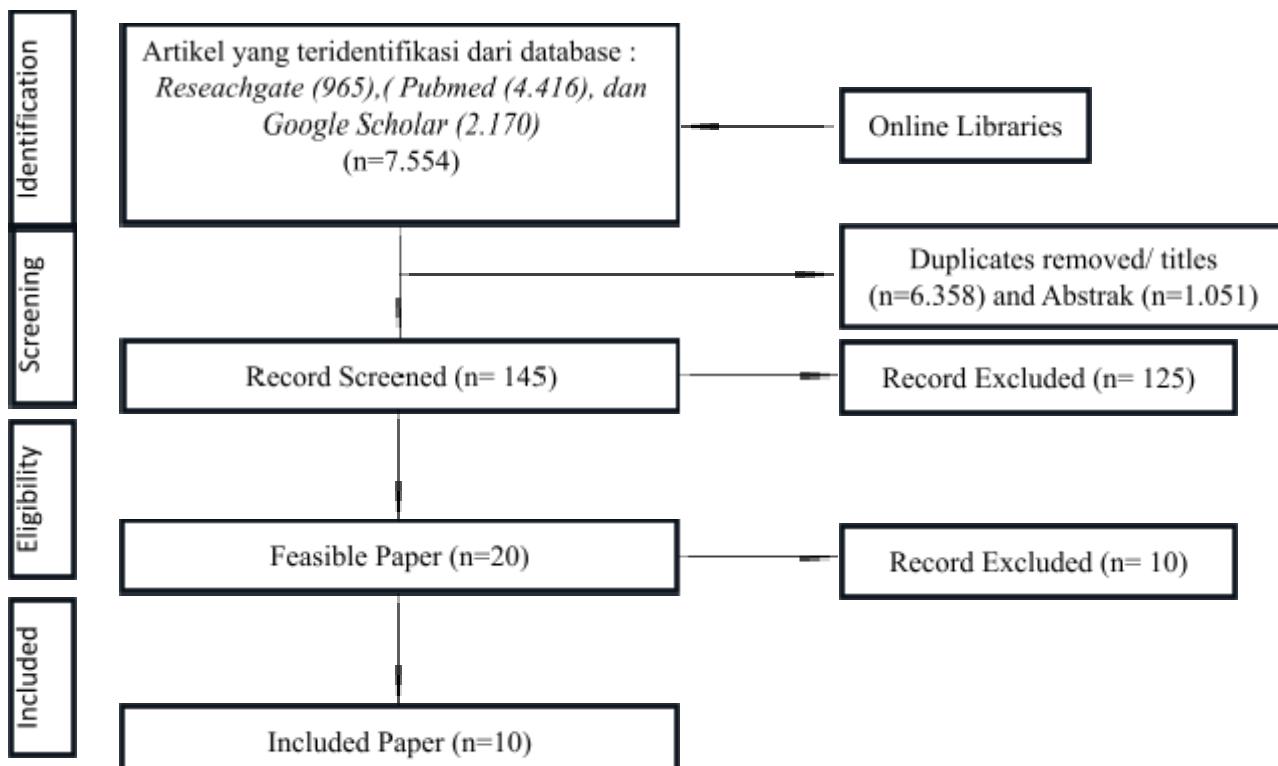
Berdasarkan latar belakang tersebut, *literature review* ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengaruh waktu tunggu pelayanan resep obat terhadap persepsi kepuasan pasien di instalasi farmasi rumah sakit swasta, serta menyatukan temuan dari berbagai studi sebelumnya untuk memperkuat pengembangan teori dan konsep yang relevan dengan topik tersebut.

METODE

Desain penelitian ini menggunakan metode *literature review* dengan metode PRISMA pada analisis waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan di instalasi farmasi rumah sakit swasta ditinjau dari tingkat kepuasan pasien bertujuan untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, dan mensintesis hasil-hasil penelitian yang relevan secara sistematis. Metode ini menggunakan alur seleksi studi melalui identifikasi, penyaringan,

kelayakan, dan inklusi berdasarkan kriteria tertentu untuk memastikan kualitas dan validitas data yang dikumpulkan. Daftar pustaka penelitian ini maksimal 10 tahun terakhir dari tahun 2015-2025. Artikel-artikel tersebut disusun melalui pencarian basis data, termasuk pencarian manual menggunakan *Reseachgatee*, *Pubmed* dan *Google Scholar*. Kata kunci yang digunakan adalah Waktu Tunggu, Instalasi Farmasi, Pelayanan Resep, kepuasan pasien, Pharmacy, *Waiting Time Pharmacy*, *Pharmacy Services*, *Hospital Pharmacy*, *Prescription Services*, *Patient Satisfaction*, Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah artikel yang diterbitkan dari 2015-2025, artikel dengan *open acces*, artikel bahasa inggris dan bahasa Indonesia, artikel dengan metode penelitian kuantitatif. Kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah artikel yang tidak sesuai dengan topik penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN



Tabel 1. Hasil Pencarian Literatur

No.	Judul, Penulis, Tahun	Metode Penelitian	Hasil
1	Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS Terhadap Pelayanan Resep di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Muhammadiyah Malang. (Ihsan, et al., 2018)	Penelitian ini menggunakan studi observasional analitik dengan pendekatan <i>cross-sectional</i>	Terdapat hubungan signifikan antara waktu tunggu dan kepuasan pasien dalam pelayanan resep obat jadi, sementara hubungan serupa tidak ditemukan pada obat racikan. Rata-rata waktu tunggu untuk obat racikan tercatat 39 menit 34 detik dan untuk obat jadi 29 menit, yang keduanya masih dalam batas standar yang ditetapkan oleh peraturan (≤ 60 menit untuk racikan, ≤ 30 menit untuk obat jadi).
2	Hubungan Waktu Tunggu Dan Sikap Petugas Dengan Kepuasan Pasien Pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surabaya (RSIS) Jemursari (Adriansyah & Nadatien, 2019)	Penelitian ini menggunakan desain observasional analitik dengan pendekatan <i>cross-sectional</i>	Penelitian ini menunjukkan bahwa secara statistik, baik waiting time maupun sikap petugas farmasi memiliki pengaruh nyata terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien meningkat sebesar 0,099 kali ketika waktu tunggu sesuai Standar Pelayanan Minimal (SPM), dan naik sebesar 0,037 kali jika sikap petugas dinilai baik.
3	Evaluasi waktu tunggu resep obat terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Assyifa kota Tangerang (Ekadipta et al., 2022)	Penelitian ini merupakan studi deskriptif analitik dengan pendekatan <i>cross-sectional</i>	Hasil studi selanjutnya mencatat bahwa rata-rata waktu tunggu untuk obat jadi sebesar 8,9 menit dan racikan 16,6 menit, yang keduanya jauh di bawah batas maksimum, dan menunjukkan adanya pengaruh positif yang sangat kuat terhadap kepuasan pasien.
4	Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI Masyithoh Bangil Kabupaten Pasuruan (Putri et al., 2023)	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan <i>cross sectional</i>	Penelitian ini mencatat bahwa sebanyak 61,9% waktu tunggu tidak memenuhi standar, dengan tingkat kepuasan pasien hanya mencapai 53,6%. Namun, tetap ditemukan hubungan yang signifikan antara lamanya waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien ($p = 0,034$), yang berarti perbaikan dalam efisiensi pelayanan berpotensi meningkatkan loyalitas pasien.
5	Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Jadi Dan Racikan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi RSM Ahmad Dahlan Kediri (Farida & Ummah, 2024)	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan <i>cross sectional</i>	Studi ini lain melaporkan bahwa meskipun waktu tunggu resep jadi (48 menit 65 detik) dan racikan (78 menit 18 detik) melebihi batas waktu yang ditetapkan, tidak ditemukan hubungan signifikan antara waktu tunggu dan kepuasan pasien ($p = 0,064$). Lamanya waktu tunggu ini terutama disebabkan oleh tingginya volume resep dan jumlah item obat dalam satu resep.
6	Studying waiting time in pharmacy: A strategy for improving patient satisfaction (Yulia et al, 2025)	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan <i>cross sectional</i>	Rata-rata waktu tunggu resep di rumah sakit umum dan swasta melebihi standar Kementerian Kesehatan, terutama disebabkan oleh tingginya beban kerja, banyaknya item resep, dan keterbatasan jumlah staf farmasi, terutama saat jam sibuk.

7	Patients' Satisfaction with Outpatient Pharmacy Services at the University Teaching Hospital and Ndola Central Hospital in Zambia (Kalungia & Kamangan, 2016)	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif analitik.	Hanya 33% pasien yang merasa puas terhadap layanan farmasi, sementara 61% sedikit puas dan 6% tidak puas. Tidak terdapat perbedaan signifikan tingkat kepuasan antara dua rumah sakit ($p>0,05$). Faktor yang berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien ($p<0,05$) meliputi ketersediaan obat, kecukupan konseling obat, usia, dan jenis kelamin pasien.
8	Effectiveness of Wait Time Targets and Patient Satisfaction Feedback in Decreasing Wait Times for Prescription Services in an Outpatient Pharmacy (Leemanza & Kristin, 2024)	Penelitian ini menggunakan quasi-eksperimen dengan desain interrupted time-series pada satu kelompok	Ketidakpuasan disebabkan oleh kelangkaan obat, kurangnya privasi dan empati saat menerima informasi obat, serta waktu tunggu yang lama. Waktu tunggu pelayanan resep menurun sebesar 11,13 menit (17%) untuk resep racikan dan 12,70 menit (37%) untuk resep non-racikan, dengan perubahan signifikan dari minggu ke-0 hingga minggu ke-4 ($p < 0,001$). Kepuasan pasien juga meningkat secara signifikan seiring dengan penurunan waktu tunggu ($p < 0,001$).
9	Improving patient waiting time: A quality initiative at a pharmacy of a public hospital in United Arab Emirates (Sadi et al, 2021)	Penelitian ini menggunakan eksperimen	Hasil penelitian ini dengan resep elektronik ke apotek segera setelah dibuat di klinik dokter, sehingga tim apotek dapat mulai memprosesnya sebelum pasien tiba. Intervensi ini menurunkan waktu tunggu dari 21,5 menit menjadi 4 menit, dan survei menunjukkan 82% pasien merasa sangat puas atau puas dengan waktu tunggu yang lebih singkat.
10	Outpatients satisfaction and perceptions toward pharmaceutical services in public and private hospitals in Palestine: a cross-sectional study" (Zabadi et al, 2023)	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan <i>cross sectional</i>	Dari 90 pasien yang diteliti, tingkat kepuasan terhadap layanan farmasi berada pada kategori sedang dengan rata-rata 3,24 dari 5. Terdapat perbedaan signifikan kepuasan antara layanan pagi dan sore ($p = 0,009$), dengan shift pagi lebih memuaskan. Tidak ditemukan perbedaan signifikan berdasarkan faktor sosiodemografis. Sekitar 70% pasien mengalami kesulitan mendapatkan obat saat kunjungan terakhir, dan hanya 66,7% puas dengan jam operasional apotek.

Pembahasan

Pengaruh Waktu Tunggu Pelayanan Resep Terhadap Kepuasan Pasien

Menurut hasil dari tulaah 10 artikel yang terinklusi pada tabel diatas, terdapat 5 artikel yang menyatakan adanya hubungan waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pasien. Penelitian tersebut membuktikan bahwa waktu tunggu yang tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan adanya pengaruh antara waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pasien. Semakin lama waktu tunggu pelayanan resep maka akan menurunkan tingkat kepuasan pasien.

Hasil yang didapatkan dari artikel yang terinklusi menyatakan waktu tunggu pelayanan obat memiliki hubungan yang signifikan

dengan tingkat kepuasan pasien. Waktu tunggu pelayanan obat di instalasi farmasi rawat jalan belum memenuhi standar pelayanan minimal sehingga kepuasan pasien terhadap waktu pelayanan obat menjadi rendah. Penyebab lamanya waktu tunggu yaitu dari kekurangan dari sumber daya manusia sehingga akan meningkatkan beban kerja petugas dan sarana prasarana ruang tunggu yang kurang memadai (Putri et al., 2023).

Adriansyah et al (2019)., penelitian yang dilakukan pada waktu tunggu pelayanan obat dan sikap petugas dengan kepuasan pasien di instalasi farmasi rawat jalan mendapatkan bahwa ada hubungan signifikan antara waktu tunggu pelayanan di instalasi farmasi dan sikap petugas dengan kepuasan pasien. Temuan ini mengindikasikan bahwa waktu tunggu yang tidak sesuai dengan SPM dan setiap peningkatan kualitas

sikap petugas akan berkontribusi pada peningkatan kepuasan pasien (Adriansyah et al., 2019). Sama halnya dengan penelitian Zabadi (2023) di Palestina menunjukkan bahwa ketepatan waktu tunggu pelayanan resep dan profesionalisme dari petugas farmasi dapat meningkatkan kepuasan pasien (Zabadi et al., 2023).

Volume resep yang diterima setiap hari menuntut apoteker dan tenaga teknis kefarmasian untuk bekerja secara cepat dan tepat dalam memprosesnya. Salah satu faktor utama yang memperpanjang waktu tunggu adalah banyaknya item obat dalam satu resep, yang bisa berkisar antara 1 hingga 8 item. Semakin banyak obat dalam resep maka semakin panjang waktu yang dibutuhkan untuk penyelesaiannya (Putri & Andriani, 2023). Penelitian sebelumnya telah mencatat bahwa jadwal permintaan yang tinggi untuk layanan pengobatan dapat memperpanjang waktu tunggu pasien, terutama ketika sumber daya tidak mencukupi untuk mengakomodasi beban kerja selama jam sibuk (Toreh et al., 2020). Temuan yang sama terdapat di Rumah Sakit Advent Manado, di mana rata-rata waktu tunggu layanan resep melebihi 20 menit selama jam sibuk, menunjukkan korelasi langsung antara periode sibuk dan waktu tunggu yang lama (Toreh et al, 2020). Sumber daya manusia yang tidak memadai juga merupakan faktor penting yang mempengaruhi efisiensi layanan. Penelitian telah menunjukkan bahwa kekurangan staf apotek dapat memperlambat proses layanan resep, yang menyebabkan penumpukan resep dan peningkatan waktu tunggu (Alodan et al, 2020).

Penelitian Ihsan et al., (2018), ketidakcukupan jumlah tenaga farmasi menjadi faktor determinan utama yang menyebabkan meningkatnya waktu tunggu pelayanan farmasi. Hasil menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara beban kerja dengan kapasitas SDM, dimana dalam satu shift kerja seringkali hanya terdapat satu petugas yang harus menangani dua tugas sekaligus (KIE dan penyerahan resep), khususnya pada peak hours pelayanan (Ihsan et al., 2018). Strategi peningkatan waktu tunggu pelayanan resep dan kepuasan pasien di instalasi farmasi rumah sakit swasta dapat dimulai dengan optimalisasi sumber daya manusia (Purwadhi et al., 2024). Penambahan jumlah tenaga farmasi sangat penting untuk mengurangi beban kerja, terutama pada jam-jam sibuk (Mulya et al., 2023). Pelatihan rutin mengenai standar operasional prosedur (SOP) pelayanan resep dan keterampilan komunikasi yang efektif dapat meningkatkan profesionalisme tenaga farmasi dan memperbaiki pengalaman pasien

saat menerima layanan. Waktu tunggu juga berperan sebagai indikator penting dalam menilai profesionalisme dan efisiensi rumah sakit. Meskipun aspek seperti fasilitas atau sikap ramah petugas sudah baik, pelayanan yang lama tetap dapat menurunkan kepercayaan pasien. Terdapat hubungan erat antara kecepatan pelayanan, tingkat kepuasan, dan loyalitas pasien. Waktu tunggu yang dikelola secara efektif membuat pasien tidak hanya merasa puas, tetapi juga cenderung kembali menggunakan layanan dari rumah sakit yang sama di masa depan. Dalam hal ini, kepuasan pasien berfungsi sebagai penghubung antara durasi tunggu dengan loyalitas terhadap layanan (Ariwibowo et al., 2024).

Penelitian Ekadipta et al., (2022), menunjukkan bahwa waktu tunggu yang sudah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan waktu tunggu pelayanan farmasi yang memiliki pengaruh positif yang begitu kuat dengan kepuasan pasien. Hal tersebut membuktikan bahwa petugas pelayanan farmasi telah bekerja dengan maksimal agar tercapainya waktu tunggu pelayanan resep yang tidak melebihi standar yang ditentukan. Namun hasil juga menyatakan waktu tunggu pelayanan resep berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Ekadipta et al., 2022).

Sejalan dengan penelitian dari Maharani et al., (2022), terdapat hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien rawat jalan di instalasi farmasi. Tingkat kepuasan pasien sebesar 80,53% dengan kategori sangat puas terhadap waktu tunggu pelayanan resep yang sudah sesuai dengan SPM. Semakin cepat waktu tunggu maka akan semakin puas pasien terhadap pelayanan farmasi (Maharani et al., 2022). Waktu tunggu yang panjang dalam proses pelayanan resep berpengaruh besar terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Durasi tunggu yang tidak optimal dapat menimbulkan rasa tidak nyaman, kebosanan, bahkan stres, yang akhirnya menurunkan penilaian mereka terhadap kualitas layanan rumah sakit (Arlinda, 2024).

Pengaruh Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pada Tingkat Kepuasan Pasien

Empat artikel dari sepuluh artikel terinklusi menunjukkan waktu tunggu pelayanan resep yang berpengaruh pada tingkat kepuasan pasien.

Strategi Meningkatkan Kepuasan Pasien Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan Resep

Penelitian Yulia et al (2025) di Surabaya menunjukkan, strategi dalam meningkatkan kepuasan pasien terhadap waktu tunggu pelayanan obat dengan menggunakan metode Lean Six Sigma dengan mengamati dan mencatat setiap proses alur kerja dan identifikasi perbaikan dengan time motion. Penumpukan resep yang terjadi pada jam sibuk diakibatkan kurangnya petugas farmasi. Penambahan petugas farmasi akan mengurangi

waktu tunggu yang lama dan akan meningkatkan kepuasan pasien (Yulia et al., 2025). Metode Six Sigma dapat diterapkan untuk menganalisis kesalahan dan mengidentifikasi akar masalah pada proses *prescribing*, *transcribing*, dan *dispensing*. Pendekatan ini telah terbukti efektif, seperti yang ditunjukkan dalam penelitian di RSI Sultan Agung yang berhasil menurunkan *medication error* sebesar 6,54%. Selain itu, evaluasi berkala terhadap SOP serta penerapan sistem prioritas bagi pasien lansia, disabilitas, dan kondisi darurat akan membuat pelayanan lebih adaptif terhadap kebutuhan pasien (Madania et al., 2023). Sejalan dengan penelitian yang dilakukan Leemanza dan Kristin (2024), dalam mengurangi waktu tunggu pelayanan resep, metode yang digunakan adalah metode PDCA. Keberhasilan dari metode tersebut yaitu adanya peningkatan dari kepuasan pasien dan adanya korelasi negatif antara waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pasien (Leemanza dan Kristin., 2024). Menurut Laeliyah dan Subekti pada tahun 2017 yaitu waktu tunggu sangat erat kaitannya dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan, terutama bagi pasien yang dirawat di instalasi farmasi rawat jalan rumah sakit. Hal ini sangat penting karena instalasi farmasi rawat jalan merupakan pelayanan terakhir dari semua pasien

rawat jalan yang datang ke rumah sakit sehingga kualitas pelayanan harus lebih diperhatikan, ditingkatkan, dan dipertahankan. Penantian yang terlalu lama dapat mengurangi efisiensi dalam pengelolaan instalasi farmasi rawat jalan (Laeliyah dan Subekti., 2017). Penelitian Sadi et al (2019) di Arab Saudi yaitu, dalam meningkatkan kepuasan pasien terhadap waktu tunggu pelayanan obat dilakukan dengan mengubah alur kerja yang baru sehingga didapatkan hasil menurunnya waktu tunggu yang lama. Pasien tidak menghabiskan banyak waktu untuk menunggu pada pelayanan obat karena sudah dilakukannya perbaikan waktu terhadap setiap proses alur kerja di pelayanan obat farmasi (Sadie et al., 2019). Perbaikan dalam sistem layanan farmasi telah terbukti secara signifikan mengurangi waktu tunggu yang secara positif berdampak pada kepuasan pasien (Megawati et al., 2015). Penting bagi rumah sakit untuk terus mengevaluasi dan meningkatkan proses layanan untuk mengatasi masalah waktu tunggu, karena hal ini tetap menjadi perhatian utama di antara pasien (Hussain et al., 2019).

SIMPULAN

Durasi waktu tunggu dalam pelayanan resep di instalasi farmasi rumah sakit swasta

terbukti memiliki dampak signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan. Berdasarkan hasil *literature review*, pelayanan yang diselesaikan sesuai dengan standar pelayanan minimal yaitu obat non racikan maksimal 30 menit untuk obat non racikan dan 60 menit untuk obat racikan cenderung meningkatkan persepsi positif pasien terhadap layanan. Sebaliknya, keterlambatan dalam proses ini dapat memicu ketidaknyamanan, menurunkan kepuasan, serta berpengaruh negatif terhadap reputasi rumah sakit. Sejumlah faktor turut mempengaruhi lamanya waktu tunggu, di antaranya adalah volume resep, banyaknya item dalam resep, jumlah tenaga farmasi yang tersedia, kecukupan fasilitas penunjang, serta efektivitas alur kerja. Upaya perbaikan harus difokuskan pada optimalisasi pengelolaan waktu tunggu, yang dapat dilakukan dengan menambah tenaga profesional, memanfaatkan teknologi digital, menegakkan *standard operating procedures* (SOP) secara konsisten, dan menjaga komunikasi yang terbuka serta jelas kepada pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbasi-Moghaddam, M., Zarei, E., Bagherzadeh, R., Dargahi, H., & Farrokhi, P. (2019). Evaluation of Service Quality From Patients' Viewpoint. *BMC Health Serv Res*, 19. <https://doi.org/10.1186/s12913-019-3998-0>.
- Adriansyah, A., & Nadatien, I. (2019). Hubungan Waktu Tunggu dan Sikap Petugas Dengan Kepuasan Pasien Pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surabaya (RSIS) Jemursari. *Medical Technology and Public Health Journal*, 3(1), 1–8.
- Afqary, M., Kuntarto, C. V., & Juita, R. (2023). Analisa Waktu Tunggu Pelayanan Obat Jadi dan Obat Racikan di Depo Farmasi Afiat Rumah Sakit PMI Bogor. *Jurnal Farmamedika (Pharmamedika Journal)*, 8(2), 220–224.
- Alodan, A., Alalshaikh, G., Alqasabi, H., Alomran, S., Abdelhadi, A., & Alkhayyal, B. (2020). Studying The Efficiency Of Waiting Time In Outpatient Pharmacy. *MethodsX*, 7, 100913.
- Andana, D. S. P. (2023). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Oleh Apoteker di Puskesmas Mlati II Sleman* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Indonesia).
- Aribowo, K., Purwanda, E., & Rahmi, A. S. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien. *Jurnal*

- Akuntansi, Manajemen Dan Ilmu Ekonomi (JASMIEN), 05(01), 58–68.
- Arlinda, S. (2024). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Instalasi Farmasi Rsiia Asih Balikpapan. *Prosiding Seminar SAFANA*, 1–8.
- Chotimah, I., & Arsyati, A. M. (2020). Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Farmasi Poli Saraf di Rumah Sakit Rumah Sehat Terpadu Dompet Dhuafa Bogor. *PROMOTOR*, 3(5), 462-472.
- Ekadipta, E., Zuhriyanto, M., & Nurahayu, 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.
- Handayany, G. N. (2020). *Kualitas Pelayanan Kefarmasian dan Kepuasan Pasien*. Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Harahap, N. E. (2023). Evaluasi Pelayanan Informasi Obat pada Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Klinik Sehat Muara Bungo. *Midwifery Health Journal*, 8(1).
- Jaya, M., & Apsari, D. P. (2018). Gambaran Waktu Tunggu dan Identifikasi Faktor yang Mempengaruhi Lama Waktu Tunggu Pelayanan Obat Atas Resep Dokter di Puskesmas Kota Denpasar. *Jurnal Ilmiah Medicamento*, 4(2).
- Kementerian Kesehatan RI. (2008) Keputusan Menteri Kesehatan NO.129/MENKES/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Kementerian Kesehatan. Jakarta.
- Laeliyah, N., & Subekti, H. (2017). Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 1(2), 102–112.
- Leemanza, Y., & Kristin, E. (2024). Effectiveness of Wait Time Targets and Patient Satisfaction Feedback In Decreasing Wait Times for Prescription Services in An Outpatient Pharmacy. *PubMed*, 77(1).
- Maharani, A. E., & Mutmainah, N. (2022). Hubungan Antara Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi RSUD Pandan Arang Boyolali. *Usadha Journal of Pharmacy*, 13-25.
- Novaryatin, S., Ardhany, S. D., Aliyah, S., & Farida, U., & Ummah, N. (2024). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Jadi dan Racikan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rsm Ahmad Dahlan Kediri. *Jurnal Sintesis: Penelitian Sains, Terapan Dan Analisisnya*
- Ferdi, F., Nuraini, A., & Nugroho, D. (2023). Peningkatan Kualitas Pelayanan Farmasi Melalui Pendekatan Lean Management di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum M. Yunus Bengkulu. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MRSI)*, 7(2), 108-124.
- Fitriani, E., Arina, Y., & Tari, M. (2024). Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Farmasi Pasien Bpjs (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Rawat Jalan. *Babul Ilmi Jurnal Ilmiah Multi Science Kesehatan*, 16(2).
- Milono, R. T. A. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr . Murjani Sampit. *Borneo Journal Of Pharmacy*, 1(1), 22–26.
- Sadi, B., Harb, Z., El-Dahiyat, F., & Anwar, M. (2021). Improving Patient Waiting Time: A Quality Initiative at A Pharmacy of A Public Hospital in United Arab Emirates. *International Journal of Healthcare Management*, 14(3), 756–761.
- Sambo, S., Damayanti, Y., Nasution, G. S., Alacsel, S., & Jaya, F. (2024). Pengembangan Aplikasi Sistem Informasi Janji Temu dengan Dokter (E-Doc) Berbasis Web untuk Mengurangi Waktu Tunggu Pasien di Rumah Sakit Umum Nurul Hasanah. *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, 843–853
- Sesrianty, V., Machmud, R., & Yeni, F. (2019). Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Kesehatan Perintis*, 6(2), 116–126.
- Shulihah, S. (2024). Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Depo Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kota Bogor. *PubHealth Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 3(1), 26-32.
- Sulo, H. R. (2020). Hubungan Pemberian Informasi Obat dan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Samarinda. *Sainstech Farma: Jurnal Ilmu Kefarmasian*, 13(2), 73-79.
- Tjatur, D. D., Wulandari, S. D., Andarusito, N., & Hatta, G. (2018). Dampak Pencapaian Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pada Unit Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah SK Lerik Kupang. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MRSI)*, 2(2), 36-51.
- Putri, C. A., & Andriani, H. (2023). Faktor-Faktor yang Memengaruhi Utilisasi Dokter di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Swasta X Kota

- Bogor. *Jurnal Cahaya Mandalika*, 3(2), 811–824.
- Putri, V., Huda, M. N., & Yusmanisari, E. (2023). *Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI Masyithoh Bangil Kabupaten Pasuruan*.
<https://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/4859>
- Toreh, E., Lolo, W. A., & Datu, O. S. (2020). Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Farmasi Kategori Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Advent Manado. *Pharmaccon*, 9, 318.
<https://doi.org/10.35799/pha.9.2020.29288>
- Trianasari, N., Andriani, R., & Sukajie, B. (2024). Manajemen Logistik Obat di Instalasi Farmasi RSKB Halmaera Siaga Kota Bandung. *Jurnal Perspektif*, 22(2), 48–55.
- Yani, F., Maraiyuna, S., & Vonna, A. (2022). Evaluasi Waktu Tunggu Setelah Redesign dan Penerapan Lean Pharmacy Pada Pelayanan Farmasi Rawat Jalan. *Journal of Medical Science*, 3(1), 19–30.
- Yulia, R., Hartono, R., Indrayanti, M., Ayumuyas, N. P., & Herawati, F. (2025). Studying Waiting Time In Pharmacy: A Strategy for Improving Patient Satisfaction. *MethodsX*, 103282.
<https://doi.org/10.1016/j.mex.2025.103282>
- Zabadi, H., Shraim, R., Sawalha, R., & Alkaiyat, A. (2023). Outpatients Satisfaction and Perceptions Toward Pharmaceutical Services in Public and Private Hospitals in Palestine: A Cross-Sectional Study. *Journal of Pharmaceutical Policy and Practice*, 16(1).
<https://doi.org/10.1186/s40545-023-00608-2>