

THE RELATIONSHIP OF WAITING TIME FOR PRESCRIPTION SERVICES WITH PATIENT SATISFACTION RAJAL IFRSU MUHAMMADIYAH BABAT

M. Ganda Saputra, Nuriyati, Ari Kusdiyana, Fara Nurdiyana, Putri Elok Nuraini

Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Lamongan (Umla), Lamongan

Email: Putrieloknuraini@gmail.com

ABSTRACT

Introduction: *The Minimum Service Standards cover various indicators of pharmaceutical services, including patient satisfaction. The standard for patient satisfaction in the pharmacy department is set at more than 80%. Through this study, researchers wanted to identify the waiting time for prescription services in relation to patient satisfaction at RSU Muhammadiyah Babat. Methodology: Adopting a quantitative research approach, the study was conducted at RSU Muhammadiyah Babat. The population consisted of 6,740 outpatients. Purposive sampling was used to select 98 participants. Data were collected using a questionnaire containing 18 questions and a stopwatch. Data were then processed using raw data editing, coding, scoring, data entry into the system, chi-square correlation test. Results: The data showed that more than half of the respondents (54.1%) claimed that their prescription waiting time was within the prescribed standard, while almost half (45.9%) experienced waiting time that exceeded the standard. In addition, almost all respondents (63.3%) expressed satisfaction with the waiting time for medication services, while a small proportion (36.7%) expressed dissatisfaction. The chi-square test results showed a significance value of 0.000. Conclusion: These results indicate that waiting time for medication services has a relationship with patient satisfaction. To address the non-standard waiting time for medication, management is advised to ensure medication availability and expedite prescription review.*

Keywords: *Waiting Time, Patient Satisfaction, Pharmacy Department.*

PENDAHULUAN

Sesuai regulasi (Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit, 2020) menyebutkan bahwa “Rumah Sakit didefinisikan sebagai institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan perawatan lengkap termasuk rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat”. Pelayanan di rawat jalan mula-mula di konter resepsionis berlanjut di apotik resep diberikan (Hasan, 2014). SPM seharusnya juga berlaku yakni untuk pelayanan apoteker.

Unit apoteker ialah penting berfokus pada pemberian resep akurat, terjangkau berbiaya rendah bagi seluruh level rakyat. (Peraturan Menteri Kesehatan Republik

Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit, 2016) menegaskan pelayanan apotek memiliki tanggung jawab langsung dalam penggunaan obat untuk mencapai hasil pengobatan berkualitas serta aman meningkatkan kualitas kehidupan pasien. Di dalam SPM terdapat beberapa indikator pelayanan farmasi, salah satunya yaitu ketentraman orang yang sedang dirawat.

Kepuasan Pasien ialah seberapa tentram individu akan kenyataan sehabis menerima pelayanan dibandingkan dengan yang dialami serta harapannya (Yulia & Adriani, 2017). Adapun standar kepuasan pelanggan di Instalasi Farmasi yaitu $\geq 80\%$. Menurut (Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal, 2018) memberikan definisi serta persyaratan mengenai ruang lingkup dan baik buruknya layanan pokok bertindak sebagai urusan kewenangan sektor publik kewajiban berhak dimiliki sekurang-kurangnya setiap warga negara layak.

Menurut (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit, 2016), dalam pelaksanaan kontrol kualitas pelayanan apoteker dilakukan kegiatan salah satunya yaitu evaluasi. Bagian evaluasi yakni survei yang ialah komponen integral dilakukan pada saat yang sama dengan mengukur berbagai aspek kualitas layanan medis secara rutin serta teliti.

Menurut Wijono dalam (Ariningtyas et al., 2019), menyimpulkan penderita bersetatus rawat atau berada di divisi bangsal, secara luas penderita merasa nyaman terkait beberapa hal determinan, termasuk waktu yang mereka habiskan. Citra awal rumah sakit seringkali seberapa lama pasien harus menunggu. Penderita cenderung menilai buruk jika harus menunggu deretan panjang, selain itu juga menurunkan minat kedamaian klien serta berdampak reputasi negatif tempat pengobatan sehingga berpotensi menurunkan jumlah klien kemudian hari (Dewi, 2015).

Menurut Keputusan (Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2008) SPM didefinisikan bahwa melayani obat jadi sekian menit mulai penderita menyerahkan resep sampai dengan mendapatkan obat. Lamanya durasi obat belum siap yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan yakni kurang dari setengah jam. (Andriani et al., 2022) menemukan tentang seberapa puas

penderita RAJAL terhadap pengelolaan apoteker unit menangani obat RS Langit Golden Medika Sarolangun yang memakai 5 RATER, didapatkan hasil umumnya puas kepada parameter (*reliability*) 78,43%, parameter (*responsiveness*) 80,13%, parameter (*assurance*) 79,24%, parameter (*empathy*) 80,76%, parameter (*tangibels*) 79,22%. Dari hasil tersebut terlihat kepuasan terhadap dimensi *empathy* memiliki tingkat tertinggi, dan dimensi *reliability* yang memiliki tingkat kepuasan kurang memuaskan. Kepuasan pasien ialah sebuah abstraksi dan hasilnya variatif tergantung persepsi tiap-tiap pribadi. Sebaliknya, jika ekspektasi penderita terhadap realitas perlakuan medis tidak terpenuhi maka penderita akan mengalami peningkatan ketidakpuasan (Aryani et al., 2015).

Dari temuan awal di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat diketahui bahwa dari 10 responden yang telah diamati, 6 subjek (60%) menyatakan senang dengan durasi penantian telah sama dengan standar. Sebaliknya 4 subjek (40%) menilai tidak senang dengan durasi penantian melebihi patokan. Mengacu temuan studi pendahuluan, Peneliti berminat menyelidiki hubungan waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat.

METODE

Berpendekatan kuantitatif menggunakan desain Cross-Sectiona. Menurut (Toreh et al., 2020), memperoleh data kuantitatif melalui menyaksikan secara dekat proses distribusi farmasi di Rumah Sakit, sementara itu data diambil secara kualitatif melalui dialog sistematis terhadap petugas yang berwenang serta personil apotek.

Variabel Penelitian

Waktu tunggu pelayanan resep ialah variabel terikat serta variabel dependen yaitu kepuasan pasien. Dalam hal ini, prevelensi atau keberadaan suatu peristiwa (variabel dependen) dan hubungan dengan penyebabnya (variabel independen). Dalam populasi ialah berfokus penderita di RSUM Babat sebanyak 6.740 pada priode Juli sampai September 2023.

Besar Sampel

Menurut (Sugiyono, 2018) sampel ialah wakil representatif dari keseluruhan populasi.

Perhitungan dari rumus slovin tersebut dihasilkan jumlah sampel sebanyak 98 pasien. Responden pada penelitian ini diambil secara *purposive sampling*. Instrumen berfungsi membantu mendapatkan data variabel independen untuk waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan adalah stopwatch yang akan digunakan untuk menghitung waktu tunggu pelayanan resep. Instrumen pada variabel dependen digunakan peneliti berupa lembar kuesioner.

Analisis dilakukan berupa bivariat serta univariat diolah menggunakan *software* SPSS. Univariate dilakukan dengan mengelompokkan data yang diperoleh berdasarkan kesamaan respon dan hasilnya disajikan pada tabel dengan distribusi frekuensi dan prosentase. Sedangkan analisis bivariat digunakan untuk mendeteksi apakah waktu tunggu pelayanan medis berkorelasi terhadap seberapa puas atas pelayanan yang diberikan. Berikut merupakan dasar pengambilan keputusan: Apabila nilai probabilitas kurang serta kebetulan sama dengan 0,05 kesimpulannya menolak hipotesis nol. Sebaliknya apabila probabilitas lebih besar atau sama dari 0,05 telah ditentukan tidak ada bukti untuk menolak hipotesis nol.

HASIL

1. Identifikasi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Muhammadiyah Babat

Berdasarkan tabel terlihat aspek ketersediaan obat menjadi dimensi paling banyak mendapat nilai puas dari responden, dengan persentase mencapai 82,7% (81 responden). Sebaliknya, aspek ketepatan waktu pelayanan mendapat nilai kepuasan terendah, yaitu 46,9% (46 responden).

a) Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Assurance

Kepuasan tertinggi, yaitu 72,4% (71 responden) didapatkan oleh pertanyaan nomor 3. Sedangkan, kemudahan akses ke loket pelayanan mendapatkan nilai kepuasan terendah, yakni 63,2% (62 responden).

b) Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Empathy

Berdasarkan tabel, aspek penyiapan obat sesuai resep oleh petugas apotek mendapat nilai kepuasan tertinggi yaitu 95,9% (94 responden). Di sisi lain aspek keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani pasien mendapat nilai kepuasan terendah yakni 65,3% (64 responden).

Berdasarkan tabel, aspek kesediaan petugas menerima kritik atau masukan dari

pasien mendapat nilai kepuasan tertinggi, yaitu 86,7% (85 responden). Di sisi lain, aspek pemberian semangat dan harapan terkait kesembuhan pasien oleh petugas farmasi mendapat nilai kepuasan terendah, yakni 66,3%.

c) Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Responsiveness*

Berdasarkan tabel, menunjukkan bahwa aspek kepedulian petugas terhadap keluhan pasien mendapatkan nilai kepuasan tertinggi, yaitu 90,8% (89 responden). Sedangkan, aspek keterampilan dan kecakapan petugas farmasi dalam melayani pasien mendapat nilai kepuasan terendah, yaitu 71,4% (70 responden).

Hasil data mengindikasikan dapat diketahui mayoritas klien merasa puas sebesar 62,2%.

2. Identifikasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di RSUD Muhammadiyah Babat

a) Distribusi Frekuensi Waktu Tunggu

Waktu tunggu responden di RSUD Muhammadiyah babat adalah sesuai standar sebesar 51,1%.

b) Distribusi Jenis Resep

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa aspek kepedulian petugas terhadap keluhan pasien mendapatkan nilai kepuasan tertinggi, yaitu 90,8% (89 responden). Sedangkan, aspek keterampilan dan kecakapan petugas farmasi dalam melayani pasien mendapat nilai kepuasan terendah, yaitu 71,4% (70 responden).

c) Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien

Distribusi frekuensi menunjukkan jenis resep yakni racikan sebesar 58,2%.

d) Rata-Rata Waktu Tunggu

Berdasarkan tabel di atas, rata – rata durasi antrian tidak memenuhi kriteria ialah resep racikan 1 jam 18 menit (standar ≤ 60 menit).

3. Menganalisis Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Muhammadiyah Babat

Diperoleh hasil bahwa 48% mengatakan puas dan 3,1% tidak puas. Sedangkan 34,7% tidak puas dan 14,3% responden merasa puas meskipun durasi antrian tidak memenuhi kriteria. Uji chi square mendapatkan hasil yang mengindikasikan adanya korelasi antara waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pasien.

PEMBAHASAN

A. Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSUD Muhammadiyah Babat

Sebanyak 62,2% pasien rawat jalan menyatakan puas dan 37,7% pasien tidak puas. Terdapat 18 pertanyaan pada dimensi Rater. Poin tertinggi ketidakpuasan terdapat pada dimensi *reliability* dengan pertanyaan ketepatan waktu pelayanan resep yang mendapat nilai tidak puas sebesar 53,1%. Sedangkan poin tertinggi kepuasan terdapat pada dimensi *Assurance* dengan pertanyaan petugas menyiapkan obat sesuai resep dengan nilai 95,9%. (Yantika et al., 2024), bahwa dari 100 pasien di tempat pengobatan Islam Ibnu Sina Bukittinggi, yang menerima layanan resep 55% menyatakan merasa puas dan 45% menyatakan tidak puas.

Pada dimensi *reliability*, menunjukkan bahwa 82,7% pasien puas dengan obat yang diresepkan selalu tersedia, yang artinya tidak terjadi kekosongan obat. Petugas juga selalu memberikan edukasi penggunaan obat kepada pasien sehingga pasien yang merasa puas sebesar 65,3%. Kemudian dimensi *assurance* menunjukkan bahwa 95,9% pasien merasa puas karena petugas menyiapkan obat sesuai dengan resep, 93,9% pasien merasa puas karena petugas mampu meyakinkan pasien, 85,7% pasien merasa puas karena petugas melayani tanpa memandang status, keramahan dan dan pasien merasa terpuaskan karena petugas melayani dengan ramah dan sopan sebanyak 64,5%. Pada dimensi *tangibel* menunjukkan bahwa 66,3% pasien merasa puas karena petugas berpenampilan rapi dalam berseragam, 65,3% pasien merasa puas karena ruang tunggu yang nyaman, 72,4% puas akan tempat duduk cukup, 63,2% pasien bersih dan loket yang mudah dijangkau. Berdasarkan temuan selama melakukan penelitian, peneliti menemui beberapa pasien yang tidak mendapat tempat duduk, dan juga terdapat beberapa pasien yang mengeluh tentang loket atau kasir yang kurang mudah dijangkau. Hal ini didukung oleh hasil penelitian dimana pada dimensi *tangibel* pada pertanyaan kecukupan tempat duduk, masih terdapat 27,6% tidak puas. Dan juga pertanyaan loket yang mudah dijangkau mendapat nilai tidak puas sebesar 36,8%. Hal ini tentunya harus diperhatikan dan diperbaiki agar dapat meningkatkan nilai puas pada dimensi tersebut.

Personil berkomunikasi secara gamblang serta komprehensif sehingga pada dimensi *empathy* menunjukkan bahwa 82,6% pasien merasa puas, 86,7% pasien

mengalami kepuasan karena petugas juga menerima kritik dengan sabar, 67,3% pasien meyakini dihargai bilamana personil apoteker memahami masalah penderita, serta 66,3% penderita mengalami kepuasan sebab personil menyumbangkan semangat untuk kesembuhan pasien. Kemudian pada dimensi *responsiveness* dapat dilihat bahwa 90,8% pasien puas karena petugas peduli terhadap keluhan pasien, 76,5% pasien merasa puas karena petugas terampil dan 71,4% pasien merasa puas karena cakap dalam melayani serta menyelesaikan masalah pasien. Berdasarkan status pasien yang menjadi sampel, seluruh pasien berstatus sebagai pasien lama. Pasien telah mengetahui bahwa petugas memerlukan waktu untuk memberikan pelayanan obat kepada mereka, sehingga pasien lama cenderung merasa puas dan tetap loyal untuk memilih RSUD Muhammadiyah Babat sebagai rumah sakit rujukan.

Pasien di RSUD Muhammadiyah Babat menyatakan kepuasannya terhadap waktu tunggu resep, khususnya bagi mereka yang mendapatkan obat sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan. Maka disarankan bagi RSUD Muhammadiyah Babat untuk terus meningkatkan kepuasan pasien, dengan cara membuat kuesioner secara berkala, menerima kritik dan saran pasien, selalu memberikan pelayanan yang ramah bagi pasien seperti pendaftaran online, penerapan 3S (Senyum, Salam, Sapa), sebab apabila pasien merasa dihargai, maka mereka akan loyal pada RSUD Muhammadiyah Babat.

B. Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di RSUD Muhammadiyah Babat

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa 51,1% pasien dengan waktu tunggu sesuai standar yang terdiri dari 32,7% non racikan dengan standar waktu < 30 menit dan 19,4% resep racikan dengan standar waktu < 60 menit. Dari penelitian ini juga didapatkan hasil waktu yang tidak sesuai standar sebesar 48,9% yang terdiri dari 38,8% resep racikan dengan standar waktu < 60 menit dan 9,2% resep non racikan dengan standar waktu < 30 menit. Kriteria durasi antrian untuk resep racikan adalah 1 jam 18 menit, sedangkan untuk non racikan adalah 25 menit.

Persentase dengan waktu tunggu sesuai standar lebih tinggi pada resep non racikan dibandingkan dengan racikan. Berbeda dengan poin 1, persentase pasien dengan waktu tunggu tidak sesuai standar jauh lebih tinggi. Kendala lebih besar dalam proses pelayanan resep racikan. Temuan ini sesuai dengan penelitian oleh (Bachtiar et al., 2022) menemukan bahwa rata-rata durasi pelayanan resep di RS

Mitra Plumbon Cirebon sudah sesuai standar.

Pada data karakteristik usia pasien, 37,8% pasien yang menerima pelayanan resep di RSUD Muhammadiyah Babat berusia 46-55 tahun dan 11,2% berusia 17-25 tahun. Seiring bertambahnya usia, beberapa perubahan fisiologis, terutama pada sistem kekebalan tubuh. Hal ini dapat memengaruhi kondisi kesehatan secara keseluruhan, termasuk fungsi organ vital seperti jantung, paru-paru, lambung, ginjal, dan sistem perkemihan. Faktor-faktor ini berkontribusi pada meningkatnya kebutuhan obat-obatan pada kelompok usia lanjut untuk menjaga dan mengoptimalkan kesehatan mereka. Tetapi karena dalam penelitian ini responden tidak selalu pasien, maka faktor usia tidak bisa dikaitkan dengan penelitian. Berdasarkan data pasien yang menerima pelayanan resep di RSUD Muhammadiyah Babat, kelompok Ibu Rumah Tangga (IRT) mendominasi dengan persentase 34%, diikuti kelompok TNI/POLRI dengan 2%. Peran IRT dalam menyediakan makanan bergizi bagi keluarga berkontribusi pada kesehatan keluarga secara keseluruhan. Namun, kesibukan mengurus rumah tangga sering kali mengabaikan kesehatan diri sendiri, sehingga IRT rentan mengalami kelelahan dan berbagai penyakit.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa untuk pelayanan resep non racikan di RSUD Muhammadiyah Babat bagus sesuai dengan aturan dengan rata-rata waktu 25 menit, sedangkan untuk racikan belum sesuai standar dengan rata-rata waktu 1 jam 18 menit. Oleh sebab itu tenaga kefarmasian harus tetap konsisten agar pasien tidak komplain. Karena ada beberapa pasien yang berpotensi memberikan komplain. Oleh sebab itu peneliti menyarankan agar dilakukan evaluasi waktu tunggu setiap 1 bulan sekali, agar tidak terjadi *delay*.

C. Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Muhammadiyah Babat

Berdasarkan data pada penelitian diperoleh hasil bahwa 62,2% responden yang menyatakan puas dengan pihak apoteker, durasi antrian obat sesuai standar 48% dan 14,3% tidak sesuai standar. Sedangkan terdapat 37,8% responden yang meyakini tidak nyaman, terhadap durasi antrian obat-obatan kurang sesuai kriteria sebesar 34,7% dan 3,1% sesuai standar. Pada dimensi reliability, item pertanyaan ketepatan waktu pelayanan mendapat nilai tidak puas sebesar 53,1%. Dan ini adalah nilai tidak puas yang terbesar dari pada pertanyaan lain. Temuan ini konsisten dengan penelitian

terahulu (Putri et al., 2023), hasil statistik chi square mengindikasikan korelasi durasi ketepatan menunggu formula obat sekaligus tingkat kenikmatan klien di RSI Masyithoh Bangil sebesar 0,034.

Kepuasan pasien penting karena pelanggan layanan kesehatan sekarang lebih terdidik dan cerdas akan hak-hak daripada sebelumnya. Layanan kesehatan harus terus berupaya untuk mengoptimalkan proses operasional dan manajemen waktu untuk memastikan bahwa waktu tunggu pelayanan obat selalu berada dalam rentang yang dapat diterima oleh pasien. Dalam rangka pasien lebih puas terkait waktu tunggu pelayanan obat, beberapa langkah yang dapat diambil adalah melakukan evaluasi rutin dengan membuat kuesioner.

SIMPULAN

- 1) Distribusi kenyamanan klien RAJAL di RSUM Babat didapatkan sebesar 62,2% menyatakan puas.
- 2) Durasi antrian pelayanan resep rawat jalan untuk resep racikan ialah 1 jam 18 menit (tidak sesuai kriteria, dengan kriteria ≤ 60 menit). Sedangkan untuk resep non racikan 25 menit (sesuai kriteria, ≤ 30 menit).
- 3) Waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di RSU Muhammadiyah Babat sinkron terhadap kriteria 51,1% dan kurang sinkron terhadap kriteria 48,9%.
- 4) Terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pasien di RSU Muhammadiyah Babat.

KEPUSTAKAAN

- Andriani, M., Perawati, S., & Nurhaliza, S. (2022). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Langit Golden Medika Sarolangun. *Indonesian Journal of Pharmaceutical Education*, 2(1), 10–20. <https://doi.org/10.37311/ijpe.v2i1.13247>
- Ariningtyas, Y. A., Suryanto, P., & Mufdlilah. (2019). Perbandingan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kebidanan Pada Peserta BPJS Dan Non BPJS. *Jurnal Medika : Karya Ilmiah Kesehatan*, 4(1), 67–74.
- Aryani, F., Husnawati, Muharni, S., Liasari, M., & Afrianti, R. (2015). Analisa Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru. *PHARMACY*, 12(1), 101–112.
- Bachtiar, A., Amelia, R., Hidayati, N. R., & Komariah, O. (2022). Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Mitra Plumbon Cirebon. *Medimuh: Jurnal Kesehatan Muhammadiyah*, 2(2), 107–112.
- Dewi, A. U. (2015). Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) RSUD Sukoharjo. *Naskah Publikasi*, 1–9. http://eprints.ums.ac.id/36185/1/02_NASKAH_PUBLIKASI.pdf
- Hasan. (2014). *Hubungan Waiting Times/Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Mata Pada Instalasi Rawat Jalan Di RSUD Tarakan Propinsi Kalimantan Timur Tahun 2013*.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Menteri Kesehatan Republik Indonesia*. (2008).
- Nurjanah, I., Maramis, F. R. R., & Engkeng, S. (2016). Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Kepuasan Pasien Di Apotek Pelengkap Kimia Farma Blu Prof. Dr. R.D. Kandou Manado. *Pharmacon Jurnal Ilmiah Farmasi*, 5(1), 362–370. <https://doi.org/10.35799/pha.5.2016.11379>
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit* (Issue 3). (2020).
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit*. (2016).
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal*. (2018).
- Putri, V. I., 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. *Journal Of Social Science Research*, 3(5), 266–279.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.
- Toreh, E. 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. *Pharmacon*, 9(2), 318–324. <https://doi.org/10.35799/pha.9.2020.29288>
- Yantika, C., Zulfa, & Harmen, E. L. (2024). Hubungan Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi. *JPAMS : Journal of Public Administration and Management Studies*, 2(1),

15–19.

Yulia, Y., & Adriani, L. (2017). *Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Spesialis Pribadi Di Rumah Sakit Atmajaya.*