Jurnal Akademi Farmasi Prayoga
ISSN-Online : 2548-141X
Diterbitkan Oleh Akademi Farmasi Prayoga Padang
http:// jurnal.akfarprayoga.ac.id

Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Racikan Dan Non-Racikan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Sibela Kota Surakarta

The Relationship Between Waiting Time For Compounded And Non-Compounded Prescription Services And Patient Satisfaction At Sibela Community Health Center Surakarta City

Nabhila Aureli Ghanza[1] , Agnes Prawistya Sari[2], Joko Santoso[3]

[1]Farmasi Program Sarjanan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Kusuma Husada Surakarta, Surakarta, Indonesia
**E-mail: nabhilaaureli@gmail.com*

Diterima: Agustus 2026 Direvisi: September 2026 Disetujui: Oktober 2026

Abstrak

Latar Belakang : Pelayanan farmasi merupakan komponen yang sangat penting dalam sistem kesehatan karena memiliki keterkaitan yang erat dengan mutu layanan serta kepuasan pasien. Waktu tunggu saat pengambilan resep dapat menjadi indikator yang memengaruhi pengalaman pasien selama layanan farmasi. **Tujuan :** Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji hubungan antara waktu tunggu pengambilan obat resep dan obat bebas dengan kepuasan pasien di Puskesmas Sibela, Surakarta. **Metoda :** Penelitian ini menggunakan metode analitik observasional dengan desain *cross sectional*. Sampel penelitian terdiri dari 100 pasien rawat jalan yang dipilih melalui *purposive sampling*. Data mengenai waktu tunggu dikumpulkan melalui pengamatan langsung, mulai dari penyerahan resep hingga pasien menerima obat, sedangkan tingkat kepuasan diukur menggunakan kuesioner SERVQUAL yang mencakup dimensi "*Tangibles*", "*Reliability*", "*Responsiveness*", "*Assurance*", dan "*Empathy*". Analisis hubungan ini dilakukan dengan menggunakan uji korelasi peringkat *Spearman*. **Hasil :** Hasil penelitian menunjukkan bahwa 80% layanan resep memenuhi standar waktu tunggu, sedangkan 20% sisanya belum memenuhinya. Tingkat kesesuaian layanan yang diberikan dengan harapan pasien masing-masing sebesar 99% untuk aspek "*Tangibles*", 99,7% untuk "*Reliability*", 98,4% untuk "*Responsiveness*", 99,75% untuk "*Assurance*", dan 100% untuk "*Empathy*". Uji korelasi peringkat *Spearman* menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara waktu tunggu dan kepuasan pasien (p = 0,000) dengan koefisien korelasi rata-rata sebesar 0,820, yang dikategorikan sebagai sangat kuat. **Kesimpulan** : Dengan demikian, semakin sesuai waktu tunggu dengan standar pelayanan, semakin tinggi pula kecenderungan kepuasan pasien. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi landasan bagi Puskesmas Sibela dalam mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan farmasi, terutama dalam rangka mengoptimalkan waktu tunggu saat pengambilan resep.

Kata kunci: kepuasan pasien; pelayanan farmasi; waktu tunggu saat pengambilan

Abstract

Background : *Pharmacy services are an important component of health care, as they are closely linked to service quality and patient satisfaction. The wait time for dispensing prescription medications is one of the service indicators that can influence patients' experiences with pharmaceutical care.* ***Objective :*** *The objective of this study was to examine the relationship between waiting times for dispensing custom-compounded and non-custom-compounded medications and patient satisfaction in the pharmacy department of the Sibela Community Health Center in Surakarta.* ***Methods :*** *An analytical observational method with a cross-sectional design was used. The sample consisted of 100 outpatients selected through purposive sampling. Data on waiting times were collected through direct observation from the time the prescription was submitted until the medications were received, while patient satisfaction was assessed using a SERVQUAL questionnaire covering the dimensions of "tangibles," "reliability," "responsiveness," "assurance," and "empathy." The relationship was analyzed using Spearman's rank correlation test.* ***Results :*** *The results showed that 80% of prescription services met the waiting time standard, while 20% did not. The percentage*

of actual service delivery relative to patient expectations was 99% and 99.7% for essential aspects, 98.4% for reliability, 99.75% for responsiveness, and 100% for trust. The Spearman rank correlation test revealed a significant positive correlation between wait time and patient satisfaction (p = 0.000) with an average correlation coefficient of 0.820, which was classified as very strong. ***Conclusion :*** *Thus, the closer the wait time is to the established service standard, the higher patient satisfaction tends to be. The findings of this study are expected to serve as a basis for Puskesmas Sibela in evaluating and improving the quality of pharmaceutical services, particularly in optimizing prescription waiting times.*
Keywords: patient satisfaction; pharmaceutical services; waiting time for prescriptions.

PENDAHULUAN

Layanan farmasi di pusat-pusat kesehatan merupakan bagian dari pelayanan kesehatan dasar dan bertujuan untuk mendorong penggunaan obat-obatan yang aman, efektif, dan rasional (Permenkes, 2016). Dalam penyediaan layanan farmasi di pusat kesehatan, kualitas pelayanan dan orientasi terhadap pasien merupakan unsur utama dalam praktik farmasi (Elvionita dan Marsellinda, 2024). Selain itu, pengoperasian pusat kesehatan diatur oleh Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 (Permenkes, 2024). Dalam memberikan pelayanan kefarmasian, apoteker memiliki peran penting dalam memberikan informasi dan edukasi mengenai penggunaan obat sehingga pasien dapat menggunakan obat secara tepat, aman dan rasional (Sari dkk, 2023). Layanan yang melampaui standar dapat menimbulkan ketidaknyamanan dan memengaruhi penilaian pasien terhadap kualitas layanan.

Waktu tunggu saat mengambil resep merupakan indikator yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas dan efisiensi layanan farmasi (Diana dan Basabih, 2025). Standar waktu tunggu saat pengambilan resep yang digunakan dalam penelitian ini didasarkan pada Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/IV/2008, yang menetapkan bahwa waktu tunggu untuk resep yang diracik secara individual paling lama 60 menit dan untuk resep yang tidak diracik secara individual paling lama 30 menit (Kemenkes RI, 2008). Studi-studi sebelumnya menunjukkan bahwa waktu tunggu berkaitan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di fasilitas kesehatan (Whayuni dkk, 2019). Studi-studi lain juga menunjukkan adanya hubungan antara waktu tunggu dan kepuasan pasien di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) (Wulandari dkk, 2020).

Kepuasan pasien tidak hanya bergantung pada seberapa cepat atau lambat layanan diberikan, tetapi juga pada kemampuan staf dalam memberikan pelayanan yang andal, responsif, dan meyakinkan, serta menunjukkan perhatian kepada pasien. Model SERVQUAL mengevaluasi kualitas layanan berdasarkan lima dimensi: aspek material, keandalan, responsivitas, keamanan, dan empati (Meila dkk, 2020). Penelitian mengenai kualitas konseling obat juga menunjukkan bahwa aspek-aspek layanan ini dapat digunakan untuk menggambarkan persepsi pasien terhadap kualitas layanan farmasi (Karlina dkk, 2024). Kelima dimensi ini memungkinkan dilakukannya penilaian terhadap aspek fisik pelayanan, ketepatan dan konsistensi pelayanan, kecepatan respons staf, rasa aman dan kepercayaan, serta perhatian individual terhadap pasien.

Penelitian - penelitian sebelumnya mengenai waktu tunggu dan kepuasan pasien telah dilakukan di berbagai fasilitas kesehatan. Sebuah penelitian oleh Saputra pada tahun (2024) di IFRSU Muhammadiyah Babat melaporkan adanya hubungan antara waktu tunggu saat mengambil resep dan kepuasan pasien. Penelitian Agustina dan Dewi tahun (2025) di Puskesmas Batulicin juga menunjukkan adanya hubungan antara waktu tunggu saat mengambil resep dan tingkat kepuasan pasien. Penelitian Fauziah (2024) yang dilakukan di Puskesmas Teras dan Puskesmas Sawit Boyolali menemukan adanya hubungan antara waktu tunggu dan kepuasan pasien terhadap layanan apotek di

sebuah pusat kesehatan. Sementara itu, penelitian Yonrizon (2024) di Apotek X Bukittinggi melaporkan adanya hubungan antara waktu tunggu saat mengambil resep dan kepuasan pasien di apotek. Meskipun penelitian - penelitian tersebut menunjukkan hasil yang serupa, penelitian ini dilakukan di Puskesmas Sibela Kota Surakarta dengan menganalisis hubungan waktu tunggu pelayanan resep dan kepuasan pasien menggunakan dimensi SERVQUAL (Mursyid dkk, 2023). Namun, hingga saat ini baru ada sedikit penelitian yang secara khusus menganalisis waktu tunggu saat mengambil obat resep dan obat bebas dalam kaitannya dengan kepuasan pasien dengan menggunakan dimensi SERVQUAL di Pusat Kesehatan Sibela di Surakarta. Situasi ini menegaskan pentingnya penelitian ini untuk memberikan gambaran empiris mengenai kualitas layanan farmasi di Pusat Kesehatan Sibela.

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis hubungan antara waktu tunggu saat mengambil obat resep dan obat bebas dengan kepuasan pasien di Pusat Kesehatan Sibela di Surakarta. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar untuk mengevaluasi pelayanan farmasi, khususnya terkait kepatuhan terhadap waktu tunggu yang wajar serta perbaikan aspek-aspek pelayanan yang belum memenuhi harapan pasien.

METODE

Desain Penelitian dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode analitis observasional dan desain *cross-sectional*. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Februari 2026 di Puskesmas Sibela, Surakarta. Desain *cross-sectional* digunakan untuk mengamati waktu tunggu dalam proses pengurusan resep dan kepuasan pasien pada periode penelitian yang sama. Jumlah sampel penelitian ini ditentukan berdasarkan rumus *Slovin* dengan populasi sebanyak 78.573 pasien dan tingkat kesalahan 10% (0,1). Hasil perhitungan tersebut menunjukkan ukuran sampel sebanyak 100 responden. Selanjutnya, responden dipilih melalui metode pemilihan sampel yang disengaja (*Purposive Sampling*) berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan (Hossan dkk, 2023).

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini terdiri dari pasien rawat jalan yang menerima obat resep di Puskesmas Sibela, Surakarta. Sampel penelitian terdiri dari 100 responden dan dipilih melalui metode *purposive sampling* berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan. Kriteria inklusi meliputi pasien rawat jalan, baik yang memiliki asuransi swasta maupun peserta BPJS, yang menebus obat resep (dengan atau tanpa komposisi khusus), serta pasien yang bersedia berpartisipasi dalam wawancara dan mampu berkomunikasi dengan baik. Anak-anak yang memerlukan obat resep dapat diwakili oleh orang tua atau pendamping mereka. Pasien dalam keadaan darurat, pasien rawat inap, pasien tanpa resep, pasien dengan gangguan komunikasi yang menghambat pengisian kuesioner, serta pasien yang tidak bersedia berpartisipasi, dikecualikan dari penelitian ini. Kepuasan pasien diukur menggunakan kuesioner SERVQUAL dengan lima dimensi, yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* (Meila dkk, 2020). Kepuasan pasien diukur menggunakan kuesioner SERVQUAL, yang terdiri dari 19 item dengan skala *Likert* empat tingkat dan diadaptasi dari sebuah penelitian (Nadia, 2024). Instrumen tersebut telah melalui uji validitas 0,542 dan 0,785, yang semuanya lebih besar dari nilai tabel sebesar 0,432, sehingga semua item dinilai valid. Uji reliabilitas menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,928, sehingga instrumen tersebut dinilai reliabel dan sesuai untuk mengukur kepuasan pasien.

Variabel dan Instrumen

Variabel independen adalah waktu tunggu saat pengambilan resep, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pasien. Waktu tunggu diukur melalui pengamatan langsung, yaitu sejak resep diserahkan hingga pasien menerima obat. Kepuasan pasien diukur menggunakan kuesioner SERVQUAL

dengan lima dimensi: aspek material, keandalan, responsivitas, keamanan, dan empati. Kuesioner tersebut menggunakan skala *Likert* empat tingkat: 4 = sangat puas, 3 = puas, 2 = tidak puas, dan 1 = sangat tidak puas. Instrumen yang digunakan telah diuji validitas dan reliabilitasnya berdasarkan sumber asli yang telah diadaptasi, dan dinilai layak untuk mengukur kepuasan pasien (Nadia, 2024).

Analisis Data

Data dianalisis secara deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden, waktu tunggu, dan tingkat kepuasan. Hubungan antara waktu tunggu dan kepuasan dianalisis menggunakan uji korelasi peringkat *Spearman*, karena data yang digunakan bersifat ordinal dan uji ini berfungsi untuk menentukan arah serta kekuatan hubungan tersebut. Tingkat signifikansi ditetapkan pada $\alpha = 0{,}05$. Penelitian ini dilakukan dengan mematuhi prinsip-prinsip persetujuan setelah mendapat penjelasan, anonimitas, kerahasiaan, dan sukarela (Sugiyono, 2017).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Sebanyak 100 responden berpartisipasi dalam penelitian ini. Karakteristik responden meliputi jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan, dan jenis resep. Distribusi karakteristik responden ditampilkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Kategori	n	%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	23	23
Perempuan	77	77
Usia (tahun)		
Remaja : 10-18 tahun	27	27
Dewasa : 19-59 tahun	55	55
Lansia : 60-80 tahun	18	18
Pendidikan		
SD	36	36
SMP	20	20
SMA	33	33
Perguruan Tinggi	11	11
Pekerjaan		
Tidak Bekerja	29	29
Wiraswasta	19	19
Swasta	26	26
Ibu Rumah Tangga	26	26
Jenis Resep		
Racikan	19	19
Non-racikan	81	81

Mayoritas responden adalah perempuan, yaitu 77 responden (77 %). Kelompok usia terbesar adalah mereka yang berusia 19 hingga 59 tahun dengan 55 responden (55 %), sedangkan kelompok usia 60 hingga 80 tahun merupakan yang paling sedikit dengan 18 responden (18 %). Mengenai tingkat pendidikan, lulusan sekolah dasar merupakan kelompok terbesar dengan 36 responden (36%), sedangkan lulusan perguruan tinggi merupakan kelompok terkecil dengan 11 responden (11%). Berdasarkan profesi, pelajar merupakan kelompok terbesar dengan 29 responden (29%), sedangkan wiraswasta merupakan kelompok dengan jumlah terendah, yaitu 19 responden (19%). Berdasarkan jenis resep, sebagian besar responden menerima resep yang tidak disesuaikan, yaitu 81 responden (81%), sedangkan resep yang disesuaikan ditemukan pada 19 responden (19%).

Waktu Tunggu Pelayanan Resep

Tabel 2. Kesesuaian Waktu Tunggu Pelayanan Resep

Jenisi Resep	Memenuhi Standar	Tidak memenuhi Sesuai	Total (%)
Racikan	15	4	19

Non-racikan	65	16	81
Total	80	20	100

Hasil pengamatan menunjukkan bahwa 80 responden (80%) menerima resep mereka dalam jangka waktu tunggu yang ditentukan, sedangkan 20 responden (20%) tidak menerimanya dalam jangka waktu tersebut. Berdasarkan jenis resep, 15 dari 19 resep yang disusun secara individual (78,9%) dan 65 dari 81 resep yang tidak disusun secara individual (80,2%) memenuhi persyaratan.

Sebagian besar layanan telah memenuhi standar, namun 20% layanan masih belum sesuai dengan ketentuan. Situasi ini menunjukkan bahwa terdapat kebutuhan perbaikan dalam proses layanan yang dapat menyebabkan keterlambatan, misalnya dalam pemeriksaan resep, ketersediaan obat, proses pengisian, persiapan obat, serta penyampaian dan pengalihan informasi mengenai obat. Hasil ini sejalan dengan sebuah studi yang menyebutkan waktu tunggu sebagai salah satu parameter untuk menilai kualitas layanan farmasi (Huvaid dkk, 2023). Analisis waktu tunggu juga dapat digunakan untuk menilai efisiensi layanan di puskesmas (Wibowo dan Hazizah, 2024).

Kepuasan Pasien Berdasarkan SERVQUAL

Penilaian kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi SERVQUAL menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai diri mereka puas atau sangat puas. Distribusi penilaian pada masing-masing dimensi ditunjukkan pada Tabel 3.

Tabel 3. Distribusi Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi SERVQUAL

Dimensi	Kepuasan pasien (%)			
	STP	TP	P	SP
Kenyataan (*Tangibles*)	0	1	46,3	52,7
Kehandalan (*Reliability*)	0	0,3	45	54,7
Daya tanggap (*Responsiveness*)	0	1,6	53,7	44,7
Jaminan (Assurance)	0	0,25	48,75	51
Empati (*Empathy*)	0	0	51,3	48,7

Dimensi "kehandalan" memperoleh persentase tertinggi dalam kategori "sangat puas" (54,7%), sedangkan dimensi "kecepatan respons" memperoleh persentase tertinggi dalam kategori "puas" (53,7%). Tidak ada responden yang menyatakan "sangat tidak puas" terhadap dimensi mana pun, sedangkan persentase responden yang tidak puas berkisar antara 0 hingga 1,6%. Hasil ini menunjukkan bahwa pasien secara umum menilai layanan apotek secara positif (Meila dkk, 2020).

Hubungan Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien

Analisis korelasi peringkat Spearman digunakan untuk menganalisis hubungan antara waktu tunggu saat mengambil resep dan kepuasan pasien dalam lima dimensi SERVQUAL. Hasil analisis tersebut disajikan dalam Tabel 4.

Tabel 4. Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Kepuasan Pasien

Dimensi	Korelasi (r)	Kategori	*p-value*
Kenyataan (*Tangibles*)	0,399	Cukup	0,000
Kehandalan (*Reliability*)	0,923	Sangat Kuat	0,000
Daya tanggap (*Responsiveness*)	0,912	Sangat Kuat	0,000
Jaminan (Assurance)	0,934	Sangat Kuat	0,000
Empati (*Empathy*)	0,931	Sangat Kuat	0,000
Rata-rata	0,820	Sangat Kuat	0,000

Hasil pengujian menunjukkan adanya hubungan yang signifikan di seluruh dimensi,

dengan nilai p sebesar 0,000 ($p < 0,05$). Koefisien korelasi rata-rata sebesar 0,820 termasuk dalam kategori "sangat kuat". Hubungan terkuat ditemukan pada dimensi "assurance" ($r = 0,934$), sedangkan hubungan terlemah tercatat pada dimensi "tangibles" ($r = 0,399$). Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Saputra dkk, 2024), yang menunjukkan adanya hubungan antara waktu tunggu dan kepuasan pasien terhadap layanan pengambilan resep. Hasil serupa juga dilaporkan oleh (Agustina dan Dewi, 2025). Penelitian Fauziah tahun (2024) juga menemukan adanya hubungan antara waktu tunggu dan kepuasan terhadap layanan apotek di pusat kesehatan. Penelitian Yonrizon, tahun (2024) melaporkan hubungan serupa dalam proses pengurusan resep di apotek. melaporkan hubungan serupa dalam proses pengurusan resep di apotek.

Dalam menafsirkan arah hubungan tersebut, pengkodean variabel "waktu tunggu" dalam data penelitian harus diperhatikan. Koefisien positif tidak boleh begitu saja ditafsirkan bahwa waktu tunggu yang lebih lama menyebabkan kepuasan yang lebih tinggi, tanpa mempertimbangkan bagaimana variabel "waktu tunggu" dikategorikan atau dinilai. Hasil penelitian ini terutama menunjukkan hubungan yang signifikan berdasarkan pengkodean yang digunakan, namun bukan bukti adanya hubungan kausal.

Kesesuaian Harapan dan Kenyataan Pelayanan Kefarmasian

Tabel 5. Kesesuaian Kenyataan dan Harapan Pelayanan Kefarmasian

Dimensi	Kenyataan	Harapan
Kenyataan (*Tangibles*)	99 %	100%
Kehandalan (*Reliability*)	99,7%	100%
Daya tanggap (*Responsiveness*)	98,4%	100%
Jaminan (Assurance)	99,75%	100%
Empati (*Empathy*)	100%	100%

Perbandingan antara ekspektasi dan kualitas pelayanan yang sebenarnya menunjukkan bahwa ekspektasi pasien mencapai 100% di semua dimensi, sedangkan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang sebenarnya berkisar antara 98,4% hingga 100%. Tingkat kesesuaian terendah terjadi pada aspek responsivitas (98,4%), sedangkan pada aspek empati mencapai 100%. Hasil ini menunjukkan bahwa perbedaan dalam kualitas pelayanan relatif kecil, namun responsivitas tetap merupakan aspek yang perlu diperhatikan.

Hasil-hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diterima pasien secara umum sudah sesuai dengan harapan. Namun, perbedaan dalam hal responsivitas menunjukkan betapa pentingnya menjaga kecepatan dan kesiapan staf dalam memberikan layanan. Evaluasi rutin terhadap waktu tunggu dan responsivitas staf dapat digunakan sebagai strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan (Elvionita dan Marsellinda, 2024). Hasil penelitian terkini mengenai kepuasan pasien JKN dengan menggunakan pendekatan SERVQUAL juga menekankan pentingnya evaluasi berkala terhadap kualitas layanan farmasi (Ramadani dkk, 2026).

KESIMPULAN

Hasil survei terhadap 100 responden di Pusat Kesehatan Sibela di Surakarta menunjukkan bahwa 80% layanan resep memenuhi standar waktu tunggu, sedangkan 20% di antaranya belum memenuhi standar tersebut. Kepuasan pasien menurut SERVQUAL secara keseluruhan tinggi, dengan nilai kinerja sebesar 99% pada kenyataan, 99,7% pada kehandalan, 98,4% pada daya tanggap, 99,75% pada keamanan, dan 100% pada empati. Hasil uji korelasi

Spearman menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara waktu tunggu dalam pemrosesan resep dan kepuasan pasien (p = 0,000), dengan koefisien korelasi rata-rata sebesar 0,820. Berdasarkan hasil penelitian ini, penulis berharap Pusat Kesehatan Sibela di Kota Surakarta dapat memanfaatkan hasil tersebut sebagai landasan untuk melakukan evaluasi guna mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan farmasi, terutama dalam hal memperpendek waktu tunggu saat pengambilan resep serta meningkatkan responsivitas staf terhadap pasien.

SARAN

Pusat Kesehatan Sibela di Surakarta disarankan untuk mempertahankan kualitas pelayanan farmasi yang selama ini baik, terutama dalam hal ketepatan waktu, ketelitian dalam menyiapkan obat, penyampaian informasi, dan perhatian terhadap pasien. Evaluasi rutin terhadap alur kerja dan waktu tunggu juga diperlukan, terutama pada saat jumlah pasien sedang tinggi. Aspek responsivitas perlu mendapat perhatian khusus karena menunjukkan tingkat pencapaian terendah. Penelitian di masa mendatang dapat mempertimbangkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan pasien, seperti jumlah tenaga farmasi, serta membandingkan kepuasan pasien BPJS dan non-BPJS berdasarkan sampel yang lebih besar.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Pusat Kesehatan Sibela di Surakarta serta semua responden yang telah mendukung dan berpartisipasi dalam penelitian ini. Artikel ini disusun berdasarkan skripsi penulis.

DAFTAR PUSTAKA

Agustina, A., & Dewi, R. (2025). Analisis Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Batulicin. *Jurnal Farmasi SYIFA*, *3*, 38–42.

Diana, S., & Basabih, M. M. (2025). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Swasta Ditinjau Dari Tingkat Kepuasan Pasien : Literature Review. *Jurnal Ners Universitas Pahlawan*, *9*, 4086–4094.

Elvionita, C., & Marsellinda, E. (2024). Studi Survei Kepuasan Pasien: Peran Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Air Dingin Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Kesehatan. *Pharma Xplore : Jurnal Sains Dan Ilmu Farmasi*, *9*(2), 114–126.

Fauziah, A. F., Ardya C. S, H., & Santoso, J. (2024). Hubungan Antara Waktu Tunggu dan Respon Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan di Instalasi Farmasi Puskesmas Teras dan Puskesmas Sawit Boyolali. *Jurnal Riset Ilmu Kesehatan Umum Dan Farmasi (JRIKUF)*, *2*(3), 95–104.

Hossan, D., Dato' Mansor, Z., & Jaharuddin, N. S. (2023). Research Population and Sampling in Quantitative Study. *International Journal of Business and Technopreneurship (IJBT)*, *13*(3), 209–222.

Huvaid, S. U., Adhyka, N., & Antika, E. (2023). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan di Instalasi Farmasi Pada Pasien Rawat Jalan Di Rsi Siti Rahmah. *Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan*, *19*(2), 165.

Karlina, E., Inandha, L. V., & Pudjiastuti. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pemberian Informasi Obat Di Apotek Yulia Farma Surakarta Periode Juni- Juli Tahun 2024. *Jurnal Ilmu Farmasi Dan Kesehatan*, *2*(3).

Kemenkes RI. (2008). *Kemenkes RI No.129/Menke/SK/IV/2008*.

Meila, O., Pontoan, J., & Zizwanto, E. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Pada Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Klinik Satkes Pusdokkes Mabes Polri. *Clinical and Pharmaceutical Sciences*, *01*(02), 29–39.

Mursyid, A. M., Ode, W., & Sukaenah, P. (2023). Profil Pengkajian Resep Racikan Pasien Pediatri Rawat Jalan di Apotek RSKD Ibu dan Anak Siti Fatimah Kota Makassar. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, *4*(72), 5819–5831.

Nadia, F. 2024. (2024). Evaluasi Pelayanan Kefarmasian Terhadap Tingkat Kepuasan Dan Waktu Tunggu Resep Pasien BPJS Dan Non-BPJS Di Puskesmas Natai Pelingkau Pangkalau BUN 2024. *Jurnal Stikes Bornea Cendikia Medika*, *201210012*.

Permenkes. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. *Mentri Kesehatan Republik Indonesia*.

Permenkes. (2024). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 Tentang Penyelengaraan Pusat Kesehatan Masyarakat. *Kementrian Kesehatan Republik Indonesia*, *4*(1), 9–15.

Ramadani, R., Sari Dewi, P., Nurul islamiyah, A., Hermanto, F., & R Pramesty Putri, I. (2026). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien JKN Terhadap Pelayanan Kefarmasian Menggunakan Metode Servcqual dan Importance performance Analysis (IPA) di Salah Satu Puskesmas Kota Cimahi. *Pharmacoscript*, *9*(1), 1–12.

Saputra, M. G., Kusdiyana, A., Nurdiyana, F., & Nuraini, P. E. (2024). The relationship of waiting time for prescription services with patient satisfaction rajal ifrsu muhammadiyah babat. *Journal of Health Care*, *5*, 3.

Sari, A. P., C, H. A., Kusumawardhani, O. B., Kesehatan, F. I., & Husada, U. K. (2023). Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian Dan Pelayanan Apotek Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Apotek Kota Surakarta. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, *3*, 6890–6906.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*.

Whayuni, A., Saputera, A. M. M., Ariani, N., Sari, K. A., & Mawaddah. (2019). Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kelayan Dalam. *Jurnal Ilmiah Ibnu Sina (JIIS): Ilmu Farmasi Dan Kesehatan*, *4*(1), 225–234. https://doi.org/10.36387/jiis.v4i1.276

Wibowo, I., & Hazizah, A. N. (2024). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Kefarmasian Di UPTD Puskesmas Cibuntu. *Jurnal Study & Management*, *XXI*(1), 49–57.

Wulandari, P., Listiawaty, R., & Hafiz, A. (2020). Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas X Kota Jambi. *Jurnal Ilmiah Manusia Dan Kesehatan*, *3*(2), 265–269.

Yonrizon. (2024). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Terhadap Kepuasan Pasien di Apotek X di Bukittinggi. *Propaganda*, *4*(2), 65–71.