HJK HOLISTIK JURNAL KESEHATAN
ISSN 1978-3337 (Print)
ISSN 2620-7478 (Online)
DOI: 10.33024

Nomor: 79/E/KPT/2023

INFORMASI ARTIKEL
Received: October, 09, 2025
Revised: October, 10, 2025
Available online: October, 10, 2025
at: https://e-jurnal.iphorr.com/index.php/hjk

Analisis kepuasan pasien terhadap waktu tunggu di instalasi farmasi rumah sakit: *A literature review*

Ni Gusti Ayu Made Sinta Maharani*, Sukamto

Program Studi Magister Manajemen, Universitas Widya Gama Malang
Korespondensi penulis: Ni Gusti Ayu Made Sinta Maharani. *Email: sintaspt9191@gmail.com

Abstract

Background: Waiting time in hospital pharmacy settings is a significant factor influencing patient satisfaction and a major source of complaints in healthcare.
Purpose: To analyze patient satisfaction with waiting times in hospital pharmacy settings.
Method: This literature review was conducted by searching for scientific articles in PubMed, Google Scholar, and Science Direct using keywords related to patient satisfaction and waiting times for pharmacy services. Inclusion criteria included publications from 2021-2025, articles in English or Indonesian, and empirical research relevant to the topic.
Results: Ten articles from various countries were analyzed, showing patient satisfaction levels varying between 56-76.2%. Waiting times for compounded prescriptions ranged from 54.17-65.3 minutes and for non-compounded prescriptions from 21.6-34.3 minutes. Patient satisfaction was not directly influenced by actual waiting time (P=0.365), but rather by perceived (P=0.000) and expected (P=0.006) waiting times. Significant factors include pharmacist professionalism, an organized management system, technological infrastructure, and prescription characteristics. Target-based wait-time interventions have been shown to reduce wait times by up to 37% and significantly increase satisfaction (P<0.001).
Conclusion: Patient satisfaction with wait times is complexly influenced by perceptual and operational factors. Managing patient expectations, improving pharmacist competency, implementing technology, and improving management systems are effective strategies for improving satisfaction.

Keywords: Hospital; Patient Satisfaction; Pharmacy.

Pendahuluan: Waktu tunggu di instalasi farmasi rumah sakit merupakan faktor kritis yang memengaruhi kepuasan pasien dan menjadi sumber keluhan utama dalam pelayanan Kesehatan.
Tujuan: Untuk menganalisis kepuasan pasien terhadap waktu tunggu di instalasi farmasi rumah sakit.
Metode: Kajian literatur ini dilakukan dengan pencarian artikel ilmiah melalui basis data PubMed, Google Scholar, dan Science Direct menggunakan kata kunci terkait kepuasan pasien dan waktu tunggu pelayanan farmasi. Kriteria inklusi mencakup publikasi tahun 2021-2025, artikel berbahasa Inggris atau Indonesia, dan penelitian empiris yang relevan dengan topik.
Hasil: Sepuluh artikel dari berbagai negara dianalisis, menunjukkan tingkat kepuasan pasien bervariasi antara 56-76.2%. Waktu tunggu untuk resep racikan mencapai 54.17-65.3 menit dan resep non-racikan 21.6-34.3 menit. Kepuasan pasien tidak dipengaruhi langsung oleh waktu tunggu aktual (P=0.365), melainkan oleh waktu tunggu yang dirasakan (P=0.000) dan diharapkan (P=0.006). Faktor signifikan meliputi profesionalisme apoteker, sistem manajemen terorganisir, infrastruktur teknologi, dan karakteristik resep. Intervensi berbasis target waktu tunggu terbukti menurunkan waktu tunggu hingga 37% dan meningkatkan kepuasan secara signifikan (P<0.001).

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v19i7.1683

Simpulan: Kepuasan pasien terhadap waktu tunggu dipengaruhi kompleks oleh faktor perseptual dan operasional. Manajemen ekspektasi pasien, peningkatan kompetensi apoteker, implementasi teknologi, dan perbaikan sistem manajemen merupakan strategi efektif untuk meningkatkan kepuasan.

Kata Kunci: Instalasi Farmasi; Kepuasan Pasien; Rumah Sakit.

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan kefarmasian di rumah sakit merupakan komponen integral dalam sistem kesehatan yang berdampak langsung terhadap kepuasan dan keselamatan pasien. Instalasi farmasi sebagai unit pelayanan terakhir yang dikunjungi pasien rawat jalan memiliki peran strategis dalam membentuk persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit secara keseluruhan. Waktu tunggu (waiting time) pelayanan resep di instalasi farmasi telah diidentifikasi sebagai salah satu faktor kritis yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien dan menjadi sumber keluhan utama dalam pelayanan kesehatan (Mcmullan, Urwin, Gates, Sunderland, & Westbrook, 2021). Di Indonesia, standar waktu tunggu yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan adalah maksimal 30 menit untuk obat non-racikan dan 60 menit untuk obat racikan, namun dalam praktiknya, banyak rumah sakit masih menghadapi tantangan dalam memenuhi standar tersebut (Maftuhah & Susilo, 2016).

Penelitian terkini menunjukkan bahwa waktu tunggu yang berkepanjangan di instalasi farmasi memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pasien dan dapat mengakibatkan kerugian jangka panjang bagi institusi kesehatan. Studi di beberapa rumah sakit Indonesia menemukan bahwa rata-rata waktu tunggu untuk obat non-racikan mencapai 37 menit, sementara untuk obat racikan mencapai 73 menit, yang keduanya melampaui standar yang ditetapkan (Lubis, 2025). Ketidakpuasan pasien terhadap waktu tunggu yang lama dapat berdampak pada penurunan kunjungan ulang, penyebaran informasi negatif mengenai pelayanan rumah sakit, dan pada akhirnya memengaruhi citra institusi kesehatan. Fenomena ini tidak hanya terjadi di Indonesia, tetapi juga menjadi perhatian global dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan (Yuliandani, Alfian, & Puspitasari, 2022).

Berbagai faktor berkontribusi terhadap lamanya waktu tunggu di instalasi farmasi, termasuk keterbatasan sumber daya manusia, sistem manajemen yang belum optimal, volume resep yang tinggi, kompleksitas proses peracikan obat, dan keterbatasan infrastruktur teknologi informasi. Penelitian menunjukkan bahwa beban kerja (workload) yang tinggi pada apoteker berdampak pada penurunan kualitas pelayanan farmasi klinis, yang pada gilirannya memengaruhi efisiensi waktu pelayanan (Muchromin, Wijayanti, & Dewi, 2025). Selain itu, faktor-faktor seperti sikap apoteker (*pharmacist attitude*), efektivitas komunikasi, dan sistem antrian juga berperan penting dalam membentuk persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan dan waktu tunggu yang dialami. Hubungan antara waktu tunggu dan kepuasan pasien telah menjadi fokus penelitian di berbagai negara (Alam, Osama, Iqbal, & Sawar, 2018).

Studi empiris mengonfirmasi adanya korelasi negatif yang signifikan antara waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien, di mana semakin singkat waktu tunggu, semakin tinggi kepuasan yang dirasakan pasien (Mosleh, Alsereidi, Aldhanhani, Alnaqbi, Alhouti, & Alshehhi, 2025). Penelitian intervensi yang melibatkan penetapan target waktu tunggu dan pemberian umpan balik (feedback) kepada tenaga kefarmasian menunjukkan hasil yang menjanjikan, dengan penurunan waktu tunggu hingga 17% untuk obat racikan dan 37% untuk obat non-racikan, yang diikuti dengan peningkatan signifikan dalam kepuasan pasien (Leemanza & Kristin, 2024). Temuan ini mengindikasikan bahwa intervensi berbasis manajemen kinerja dapat menjadi strategi efektif dalam meningkatkan efisiensi pelayanan farmasi.

Meskipun berbagai penelitian telah mengeksplorasi aspek waktu tunggu dan kepuasan pasien di instalasi farmasi, masih terdapat kesenjangan pengetahuan terkait faktor-faktor spesifik yang memengaruhi kepuasan pasien dalam konteks pelayanan farmasi rumah sakit di Indonesia. Penelitian sebelumnya lebih banyak berfokus pada pengukuran waktu tunggu secara kuantitatif, namun analisis mendalam mengenai persepsi pasien terhadap berbagai dimensi pelayanan yang terkait dengan waktu tunggu masih terbatas. Selain itu, penelitian yang mengintegrasikan faktor budaya

Ni Gusti Ayu Made Sinta Maharani*, Sukamto

Program Studi Magister Manajemen, Universitas Widya Gama Malang
Korespondensi penulis: Ni Gusti Ayu Made Sinta Maharani. *Email: sintaspt9191@gmail.com

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v19i7.1683

lokal dan karakteristik sistem kesehatan Indonesia dalam memahami dinamika kepuasan pasien masih jarang dilakukan. Pemahaman komprehensif mengenai hubungan antara waktu tunggu dan kepuasan pasien dengan mempertimbangkan konteks lokal sangat penting untuk merancang intervensi yang efektif dan berkelanjutan.

Penelitian ini hadir untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan melakukan analisis mendalam terhadap kepuasan pasien terhadap waktu tunggu di instalasi farmasi rumah sakit. Studi ini tidak hanya mengukur waktu tunggu secara objektif, tetapi juga mengeksplorasi persepsi pasien terhadap berbagai aspek pelayanan yang berkontribusi pada kepuasan keseluruhan. Dengan memahami faktor-faktor yang paling memengaruhi kepuasan pasien terkait waktu tunggu, rumah sakit dapat mengembangkan strategi perbaikan yang lebih terarah dan efektif. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi manajemen rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan farmasi, serta memberikan landasan ilmiah untuk pengembangan kebijakan yang berorientasi pada kepuasan pasien.

METODE

Penelitian kajian literatur yang bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis berbagai faktor yang memengaruhi kepuasan pasien terhadap waktu tunggu di instalasi farmasi rumah sakit. Pencarian artikel ilmiah dilakukan melalui basis data elektronik, meliputi PubMed, Google Scholar, dan Science Direct dengan kata kunci "patient satisfaction", "waiting time", "hospital pharmacy", dan "pharmaceutical services" yang dikombinasikan menggunakan operator Boolean AND/OR untuk memperoleh hasil yang komprehensif. Kriteria inklusi artikel yang ditetapkan mencakup publikasi dalam rentang tahun 2021-2025, artikel berbahasa Inggris atau Indonesia, penelitian empiris berupa artikel original maupun tinjauan literatur yang relevan dengan topik kepuasan pasien dan waktu tunggu di instalasi farmasi, serta tersedia dalam bentuk teks lengkap (*full text*).

Proses seleksi artikel dilakukan secara bertahap dimulai dengan identifikasi artikel berdasarkan judul, dilanjutkan dengan skrining abstrak untuk menilai relevansi dengan topik penelitian, dan diakhiri dengan pembacaan menyeluruh terhadap artikel yang memenuhi kriteria untuk diekstraksi informasinya. Data yang diekstraksi meliputi karakteristik studi, metodologi penelitian, temuan utama terkait faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien, serta rekomendasi perbaikan yang diusulkan oleh peneliti sebelumnya.

Analisis data dilakukan secara naratif dengan mensintesis temuan-temuan dari berbagai artikel untuk mengidentifikasi pola, tema, dan kesenjangan penelitian yang ada dalam literatur terkait kepuasan pasien terhadap waktu tunggu pelayanan farmasi.

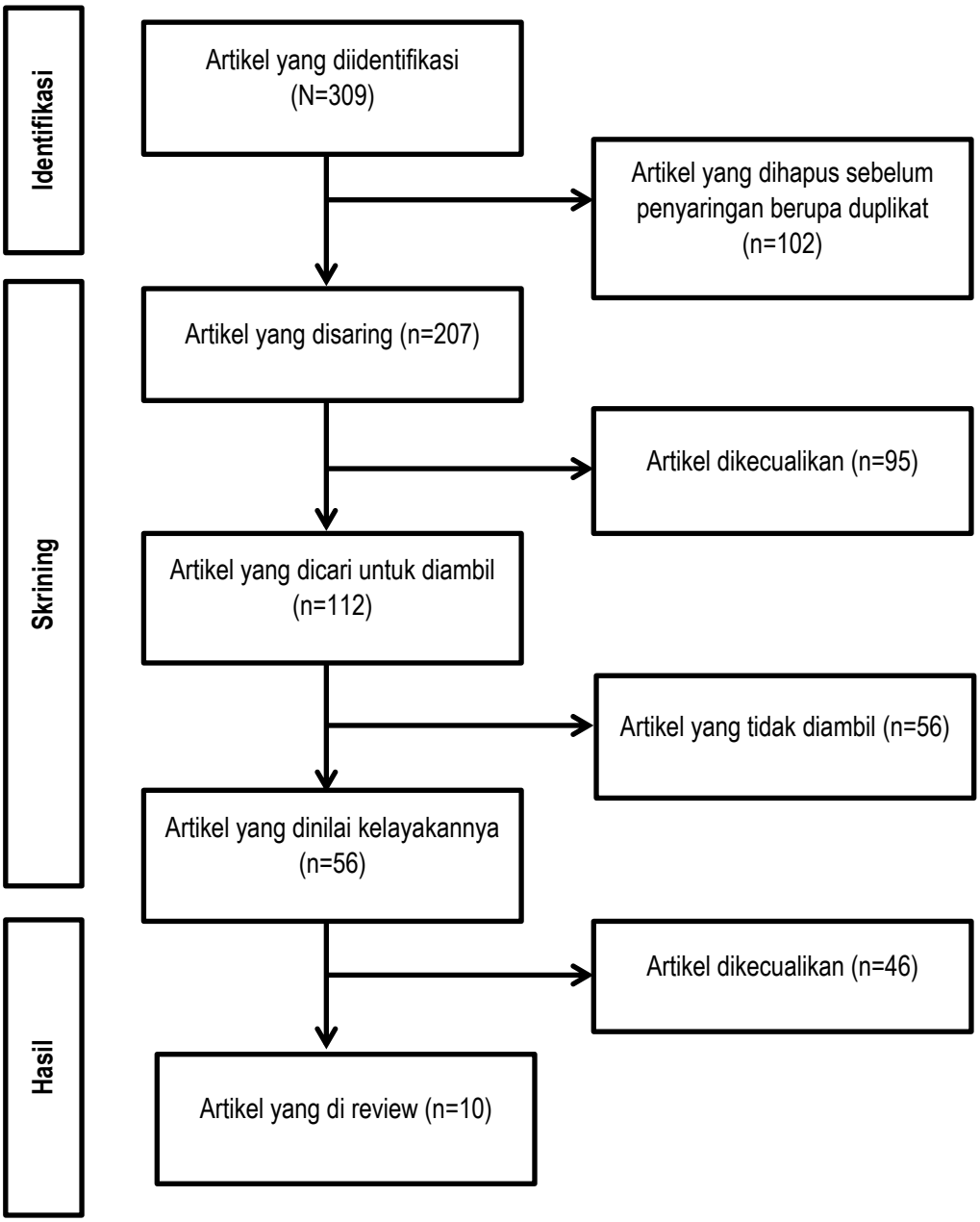
Proses identifikasi studi dimulai dengan 309 artikel yang teridentifikasi dari basis data. Setelah penyaringan awal, 102 catatan duplikat dihapus, menyisakan 207 artikel untuk disaring lebih lanjut. Pada tahap *screening*, 95 artikel dikecualikan karena tidak memenuhi kriteria, sehingga 112 jurnal dicari untuk diambil teks lengkapnya. Dari jumlah tersebut, 56 artikel tidak dapat diambil. Selanjutnya, 56 artikel dinilai kelayakannya, namun 46 artikel dikecualikan dengan berbagai alasan: 6 jurnal karena alasan pertama, 4 jurnal karena alasan kedua, dan seterusnya. Pada akhirnya, hanya 10 artikel yang memenuhi kriteria inklusi dan dimasukkan dalam tinjauan sistematis.

Ni Gusti Ayu Made Sinta Maharani*, Sukamto

Program Studi Magister Manajemen, Universitas Widya Gama Malang
Korespondensi penulis: Ni Gusti Ayu Made Sinta Maharani. *Email: sintaspt9191@gmail.com

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v19i7.1683

HASIL



Gambar PRISMA *Flow* Diagram

Ni Gusti Ayu Made Sinta Maharani*, Sukamto

Program Studi Magister Manajemen, Universitas Widya Gama Malang
Korespondensi penulis: Ni Gusti Ayu Made Sinta Maharani. *Email: sintaspt9191@gmail.com

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v19i7.1683

Tabel Hasil Pemetaan Data Artikel

(Penulis)(Negara)	Tujuan	Metode	Hasil
(Zhang et al., 2023) (China)	Untuk mengidentifikasi pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien dan hubungan antara berbagai jenis waktu tunggu.	Investigasi empiris	*Expected waiting time* (EWT), *tolerance waiting time, rational waiting time*, dan *perceived waiting time* (PWT) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (P = 0.006, P = 0.043, P = 0.009, P = 0.000), sedangkan *actual waiting time* (AWT) tidak berpengaruh signifikan (P = 0.365). Kepuasan pasien tidak dipengaruhi langsung oleh AWT, tetapi oleh waktu tunggu subjektif.
(Nguyen & Nguyen., 2022) (Vietnam)	Untuk mengevaluasi kepuasan pasien rawat jalan terhadap pemberian obat asuransi kesehatan di rumah sakit pusat di Vietnam dan untuk mengeksplorasi faktor-faktor yang berpengaruh.	Survei potong lintang dilakukan pada pasien rawat jalan dewasa menggunakan kuesioner SERVQUAL yang telah diadaptasi.	Skor kepuasan umum rata-rata adalah 3.42 (SD = 0.79). Lima faktor (*reliability, responsiveness, assurance, sympathy, dan tangible*) memiliki korelasi dan pengaruh signifikan terhadap kepuasan umum pasien rawat jalan. Faktor *reliability* memiliki pengaruh terkuat, sedangkan *assurance* memiliki pengaruh terlemah.
(Molla et al., 2025) (Ethiopia)	Untuk menilai besarnya kepuasan pasien terhadap layanan farmasi dan faktor-faktor penentunya di Ethiopia.	Pencarian sistematis dilakukan di beberapa database elektronik, termasuk PubMed, Hinari, Semantic Scholar, EMBASE, Scopus, Web of Science, dan Google Scholar.	Prevalensi kepuasan pasien terhadap layanan farmasi adalah 56% (95% CI: 50-62). Sekitar 40% pasien menyatakan ketidakpuasan terhadap layanan farmasi. Terdapat asosiasi signifikan dengan faktor sosiodemografi, sosioekonomi, komunikasi penyedia layanan, dan faktor terkait fasilitas kesehatan.
(Leemanza & Kristin, 2024) (Indonesia)	Untuk mengukur dampak pemberian target waktu tunggu dan umpan balik kepuasan pasien kepada apoteker dalam hal penurunan waktu tunggu untuk layanan resep di apotek	Penelitian kuasi-eksperimental dengan *single-group interrupted time-series design.*	Waktu tunggu layanan resep menurun 11.13 menit (17%) untuk resep racikan dan 12.70 menit (37%) untuk resep non-racikan. Terdapat perubahan signifikan dalam rata-rata waktu tunggu dari minggu 0 ke minggu 4 ($p < 0.001$). Kepuasan pasien meningkat signifikan seiring penurunan waktu tunggu layanan resep ($p < 0.001$).

Ni Gusti Ayu Made Sinta Maharani*, Sukamto

Program Studi Magister Manajemen, Universitas Widya Gama Malang
Korespondensi penulis: Ni Gusti Ayu Made Sinta Maharani. *Email: sintaspt9191@gmail.com

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v19i7.1683

	rawat jalan.		
(Karakolias et al., 2024) (Yunani)	Untuk menyelidiki kepuasan pasien terhadap layanan yang ditawarkan oleh jenis apotek umum tertentu di Yunani.	*Investigated the literature*	Pasien merasa puas dengan apotek umum secara keseluruhan. Profesionalisme apoteker, rasa hormat, serta informasi dan penjelasan yang diberikan mendapat skor sangat tinggi. Parameter informasi untuk peningkatan kesehatan secara keseluruhan mendapat skor terendah, menunjukkan kelambatan dalam bidang nasihat medis.
(Habte et al., 2023) (Ethiopia)	Untuk menilai kepuasan pasien dan mengidentifikasi faktor-faktor yang terkait dengan kepuasan pasien terhadap apotek Palang Merah.	desain studi *cross sectional*	Kepuasan keseluruhan terhadap layanan apotek Palang Merah adalah 60.4%. Konseling yang tidak memadai menjadi alasan utama ketidakpuasan (45%). Ketidaktersediaan obat (AOR=0.393), biaya obat yang tidak adil (AOR=0.613), dan kurangnya alur kerja apotek yang terorganisir (AOR=0.105) berhubungan negatif dengan kepuasan klien.
(Ferrández et al., 2024) (Spanyol)	Untuk menggambarkan pengalaman model penyaluran obat-obatan rawat jalan rumah sakit melalui kolaborasi antara rumah sakit dan apotek masyarakat, dan untuk mengeksplorasi kepuasan pasien terhadap strategi tersebut dibandingkan dengan layanan apotek rumah sakit saja.	Studi *cross sectional*	Pasien kelompok apotek komunitas dibandingkan kelompok apotek rumah sakit menunjukkan persentase 'puas' dan 'sangat puas' yang jauh lebih tinggi ($p < 0.001$) dalam waktu tunggu pengambilan obat (88.1% vs. 66%), perhatian yang diterima dari profesional (92.5% vs. 86.1%), dan informasi yang diterima tentang pengobatan (79.4% vs. 77.4%).
(Ergetie et al., 2024) (Ethiopia)	Untuk menilai pengetahuan dan kepuasan pasien serta faktor-faktor terkait dengan layanan farmasi rawat jalan di rumah sakit	Sebuah studi *cross-sectional* berbasis institusi.	72.01% responden puas dengan layanan farmasi rawat jalan. Analisis multivariat menunjukkan bahwa waktu tunggu, waktu penyerahan obat, dan privasi memiliki asosiasi dengan kepuasan. Responden dengan waktu tunggu 3-6 menit, 6.1-9 menit, dan >9

Ni Gusti Ayu Made Sinta Maharani*, Sukamto

Program Studi Magister Manajemen, Universitas Widya Gama Malang
Korespondensi penulis: Ni Gusti Ayu Made Sinta Maharani. *Email: sintaspt9191@gmail.com

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v19i7.1683

	spesialis komprehensif *Felege Hiwot*.		menit memiliki kepuasan yang lebih rendah dibandingkan dengan waktu tunggu <3 menit. Semakin lama pasien menunggu, kepuasan semakin menurun.
Amirthalingam et al., 2024) (Saudi Arabia)	Untuk mengisi kesenjangan ini dengan membandingkan kepuasan pasien antara *hospital pharmacies implementing (*ADDS) dan *traditional drug dispensing systems* (TDDS).	Studi *cross-sectional*	Kepuasan pasien secara signifikan lebih tinggi (P<0.05) pada ADDS dibandingkan TDDS dalam semua item praktik penyerahan obat dan domain sistem penyerahan. Tiga item terkait domain administrasi farmasi menunjukkan kepuasan peserta yang signifikan dengan ADDS. Namun, tidak ada perbedaan signifikan dalam penjelasan efek samping (p=0.850) dan pemberian semua informasi yang diperlukan (p=0.061).
(Ali et al., 2022) (Arab Saudi)	Untuk mengeksplorasi kepuasan pasien terhadap layanan perawatan rawat jalan.	Kuesioner semi-terstruktur.	Sebagian besar responden sangat puas (48.2%), puas (28%), dan bersedia merekomendasikan apotek kepada keluarga mereka (76.4%). Tidak ada perbedaan signifikan dalam kepuasan keseluruhan dengan layanan farmasi di antara 2 rumah sakit (P > .05). Sebagian besar responden puas dengan layanan farmasi perawatan rawat jalan.

Ni Gusti Ayu Made Sinta Maharani*, Sukamto

Program Studi Magister Manajemen, Universitas Widya Gama Malang
Korespondensi penulis: Ni Gusti Ayu Made Sinta Maharani. *Email: sintaspt9191@gmail.com

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v19i7.1683

PEMBAHASAN

Temuan terkait waktu tunggu pelayanan resep menunjukkan bahwa banyak instalasi farmasi masih menghadapi tantangan dalam memenuhi standar yang ditetapkan. Standar Kementerian Kesehatan Indonesia menetapkan waktu tunggu maksimal 30 menit untuk obat non-racikan dan 60 menit untuk obat racikan. Penelitian menunjukkan bahwa sebelum intervensi, rata-rata waktu tunggu untuk resep non-racikan mencapai 34.3 menit dan resep racikan mencapai 65.3 menit, keduanya melampaui standar yang ditetapkan (Leemanza & Kristin, 2024).

Keterlambatan ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor termasuk volume resep yang tinggi, keterbatasan sumber daya manusia, sistem antrian yang tidak efisien, dan kompleksitas proses peracikan obat. Perbandingan dengan temuan di negara lain menunjukkan bahwa tantangan waktu tunggu di instalasi farmasi merupakan fenomena global. Namun, terdapat variasi dalam durasi waktu tunggu yang dapat diterima oleh pasien di berbagai konteks budaya. Penyebab keterlambatan yang teridentifikasi meliputi faktor teknis seperti kompleksitas resep dan ketersediaan stok obat, faktor administratif seperti sistem informasi yang belum optimal, serta faktor sumber daya manusia seperti jumlah tenaga kefarmasian yang tidak proporsional dengan volume pelayanan. Analisis lebih lanjut menunjukkan bahwa implementasi intervensi berbasis manajemen kinerja dapat mengurangi waktu tunggu secara signifikan, dengan penurunan hingga 17% untuk resep racikan dan 37% untuk resep non-racikan (Leemanza & Kristin, 2024).

Temuan bahwa waktu tunggu aktual tidak berpengaruh langsung terhadap kepuasan pasien. Sebuah penenlitian memberikan perspektif baru dalam memahami dinamika waktu tunggu (Zhang, Ma, Zhou, Zhu, Wang, & Gong, 2023). Hal ini menunjukkan bahwa upaya perbaikan tidak hanya harus fokus pada reduksi waktu tunggu objektif, tetapi juga pada manajemen ekspektasi dan persepsi pasien melalui komunikasi yang efektif, transparansi proses pelayanan, dan penyediaan informasi yang akurat mengenai estimasi waktu tunggu (Nguyen & Nguyen, 2022). Model kolaborasi antara apotek rumah sakit dengan apotek komunitas yang menunjukkan peningkatan kepuasan signifikan dan dapat menjadi alternatif inovatif untuk mengurangi beban waktu tunggu di instalasi farmasi rumah sakit (Ergetie, Kassaw, & Belachew, 2024; Mardiyani & Yuwono, 2025).

Tingkat kepuasan pasien yang bervariasi dari 56-76.2% di berbagai konteks penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat ruang signifikan untuk perbaikan kualitas pelayanan farmasi. Analisis mendalam terhadap mengapa waktu tunggu menjadi faktor kritis dalam kepuasan pasien mengungkapkan bahwa instalasi farmasi merupakan titik akhir dari rangkaian pelayanan kesehatan yang dialami pasien rawat jalan. Pengalaman negatif di instalasi farmasi dapat menghapus kesan positif dari pelayanan medis yang telah diterima sebelumnya, sementara pengalaman positif dapat meningkatkan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit secara keseluruhan. Waktu tunggu yang lama dapat menyebabkan frustrasi, ketidaknyamanan fisik terutama bagi pasien yang sakit, dan gangguan terhadap aktivitas harian pasien (Rambe & Suroyo, 2022).

Dinamika ekspektasi versus realitas memainkan peran sentral dalam membentuk kepuasan pasien. Penelitian menunjukkan bahwa perbedaan antara waktu tunggu yang diharapkan dengan waktu tunggu aktual memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan (Ergetie et al., 2024). Ketika realitas waktu tunggu melebihi ekspektasi, pasien cenderung merasa tidak puas meskipun waktu tunggu aktual mungkin masih dalam batas yang wajar. Sebaliknya, ketika waktu tunggu aktual lebih singkat dari yang diharapkan, pasien cenderung merasa sangat puas. Hal ini menunjukkan pentingnya manajemen ekspektasi melalui komunikasi proaktif, seperti memberikan estimasi waktu tunggu yang realistis di awal proses pelayanan.

Perspektif teoritis kepuasan pelanggan dapat dijelaskan melalui teori diskonfirmasi ekspektasi (*expectancy disconfirmation theory*), menyatakan bahwa kepuasan merupakan hasil dari perbandingan antara kinerja yang dirasakan dengan ekspektasi sebelumnya. Ketika kinerja melebihi ekspektasi (*positive disconfirmation*), terjadi kepuasan tinggi. Ketika kinerja sesuai ekspektasi (*confirmation),* terjadi kepuasan moderat. Ketika kinerja di bawah ekspektasi (*negative disconfirmation*), terjadi ketidakpuasan. Dalam konteks waktu tunggu farmasi, temuan penelitian konsisten dengan teori ini, di mana perbedaan antara *perceived waiting time* dan *actual waiting* time mempengaruhi kepuasan

Ni Gusti Ayu Made Sinta Maharani*, Sukamto

Program Studi Magister Manajemen, Universitas Widya Gama Malang
Korespondensi penulis: Ni Gusti Ayu Made Sinta Maharani. *Email: sintaspt9191@gmail.com

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v19i7.1683

secara signifikan. Teori kualitas pelayanan SERVQUAL yang mencakup dimensi *reliability, responsiveness, assurance, empathy*, dan *tangibles* juga terbukti relevan, dengan kelima dimensi tersebut, menunjukkan korelasi signifikan dengan kepuasan pasien (Ferrández, Grau, Colominas-González, Navarrete-Rouco, Carballo-Martínez, De Antonio-Cuscó, & Pontes-García, 2024).

Analisis mendalam terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien menunjukkan bahwa terdapat interaksi kompleks antar berbagai faktor. Faktor sumber daya manusia, khususnya profesionalisme dan sikap apoteker, muncul sebagai salah satu faktor paling dominan dalam membentuk kepuasan pasien. Penelitian menunjukkan bahwa profesionalisme apoteker, rasa hormat, dan kualitas informasi yang diberikan mendapat skor sangat tinggi (Habte, Gedamu, & Kassaw, 2023). Sementara konseling yang tidak memadai menjadi alasan utama ketidakpuasan dengan proporsi 45%. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas interaksi personal antara apoteker dengan pasien memiliki dampak substansial terhadap pengalaman pelayanan secara keseluruhan, bahkan dapat mengompensasi waktu tunggu yang relatif lama jika komunikasi dilakukan dengan baik.

Faktor sistem dan manajemen menunjukkan pengaruh yang sangat signifikan, terutama dalam hal *reliability* atau keandalan pelayanan. Faktor *reliability* teridentifikasi memiliki pengaruh terkuat terhadap kepuasan pasien, yang mencakup konsistensi pelayanan, akurasi dalam penyiapan obat, dan kepatuhan terhadap prosedur standar. Alur kerja yang terorganisir dengan baik terbukti memiliki hubungan positif yang kuat dengan kepuasan pasien (Ferrández et al., 2024). Implementasi sistem target waktu tunggu dan pemberian umpan balik kepada staf menunjukkan efektivitas tinggi dalam meningkatkan efisiensi dan kepuasan, mengindikasikan bahwa pendekatan manajemen berbasis kinerja dapat menjadi strategi intervensi yang efektif (Leemanza & Kristin, 2024).

Faktor infrastruktur dan teknologi menunjukkan peran yang semakin penting dalam era digital. *Implementasi Automated Drug Dispensing System* (ADDS) menunjukkan peningkatan kepuasan yang signifikan dibandingkan sistem tradisional yang mengindikasikan bahwa inovasi teknologi dapat meningkatkan efisiensi, akurasi, dan kecepatan pelayanan (Ali, Amirthalingam, Alatawi, & Aljabri, 2022). Namun, aspek *tangible* atau kondisi fisik fasilitas juga tetap relevan, mencakup kenyamanan ruang tunggu, kebersihan, dan privasi dalam pelayanan (Amirthalingam, Alruwaili, Albalawi, Alatawi, Alqifari, Alatawi, & Aljabri, 2024). Interaksi antar faktor juga teridentifikasi signifikan, di mana ketersediaan teknologi harus diimbangi dengan kompetensi sumber daya manusia dalam mengoperasikannya, serta didukung oleh sistem manajemen yang efektif.

Dalam konteks lokal, Indonesia, terdapat beberapa pertimbangan khusus yang perlu diperhatikan. Faktor budaya seperti nilai kesabaran dan penghormatan terhadap otoritas kesehatan dapat memengaruhi ekspektasi dan toleransi pasien terhadap waktu tunggu (Harahap, 2023). Karakteristik sistem kesehatan Indonesia dengan sistem jaminan kesehatan nasional yang mencakup volume pasien yang tinggi juga memberikan tantangan tersendiri dalam manajemen waktu tunggu. Aspek sosioekonomi seperti biaya obat menunjukkan hubungan signifikan dengan kepuasan yang relevan dengan kondisi ekonomi masyarakat Indonesia yang beragam. Pemahaman terhadap konteks lokal ini penting untuk merancang intervensi yang efektif dan sesuai dengan kebutuhan serta karakteristik pasien Indonesia (Ferrández et al., 2024).

Mekanisme hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan melibatkan proses psikologis yang kompleks. Waktu tunggu yang lama dapat menyebabkan frustrasi, kecemasan, dan ketidaknyamanan fisik, terutama bagi pasien yang sedang dalam kondisi sakit. Penelitian menunjukkan bahwa hubungan ini tidak bersifat linear sederhana, melainkan dimediasi oleh persepsi subjektif pasien. Temuan bahwa *actual waiting time* (AWT) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (P = 0.365), sementara perceived waiting time (PWT) menunjukkan pengaruh yang sangat signifikan (P = 0.000), mengindikasikan bahwa pengalaman subjektif pasien terhadap waktu tunggu lebih penting daripada durasi objektifnya. Hal ini dapat dijelaskan melalui konsep *time perception,* di mana persepsi waktu dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti tingkat kesibukan, distraksi, kenyamanan lingkungan, dan transparansi informasi (Nguyen & Nguyen., 2022).

Analisis ambang batas waktu tunggu yang dapat diterima pasien menunjukkan variasi yang menarik. Penelitian mengidentifikasi bahwa responden dengan waktu tunggu kurang dari 3 menit menunjukkan tingkat kepuasan tertinggi, sementara waktu tunggu 3-6 menit,

Ni Gusti Ayu Made Sinta Maharani*, Sukamto

Program Studi Magister Manajemen, Universitas Widya Gama Malang
Korespondensi penulis: Ni Gusti Ayu Made Sinta Maharani. *Email: sintaspt9191@gmail.com

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v19i7.1683

6.1-9 menit, dan lebih dari 9 menit menunjukkan penurunan kepuasan yang progresif (Amirthalingam et al., 2024). Hal ini menunjukkan bahwa terdapat threshold atau ambang batas tertentu, di mana setelah melewati batas tersebut, setiap penambahan waktu tunggu akan menghasilkan penurunan kepuasan yang lebih tajam. Konsep tolerance waiting time atau waktu tunggu yang dapat ditoleransi menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan (P = 0.043) yang mengindikasikan bahwa selama waktu tunggu masih dalam batas toleransi pasien, dampak negatifnya terhadap kepuasan dapat diminimalkan (Nguyen & Nguyen., 2022).

Faktor moderator dan mediator dalam hubungan waktu tunggu dengan kepuasan juga teridentifikasi. Kualitas komunikasi dan informasi yang diberikan oleh apoteker dapat berperan sebagai moderator yang memperkuat atau memperlemah hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan. Pasien yang menerima komunikasi yang baik dan informasi yang jelas mengenai estimasi waktu tunggu cenderung lebih toleran terhadap waktu tunggu yang lama. Faktor tangible seperti kenyamanan ruang tunggu dapat memoderasi persepsi terhadap waktu tunggu, di mana ruang tunggu yang nyaman dapat membuat waktu tunggu terasa lebih singkat. *Expected waiting time* (EWT) berperan sebagai mediator dalam hubungan ini, di mana ekspektasi pasien terhadap durasi waktu tunggu memengaruhi bagaimana mereka mengevaluasi waktu tunggu aktual yang dialami.

Waktu penyerahan obat juga teridentifikasi memiliki asosiasi dengan kepuasan, menunjukkan bahwa proses pelayanan harus dipandang secara holistik, tidak hanya fokus pada waktu tunggu sebelum dilayani, tetapi juga efisiensi dalam proses penyerahan obat dan pemberian informasi (Amirthalingam et al., 2024). Model kolaborasi antara apotek rumah sakit dengan apotek komunitas yang menunjukkan peningkatan kepuasan signifikan dalam waktu tunggu (88.1% vs 66%, p < 0.001). Hal ini mengindikasikan bahwa distribusi beban pelayanan dapat menjadi strategi efektif dalam mengelola waktu tunggu dan meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan (Ferrández et al., 2024).

Berdasarkan temuan-temuan yang telah dianalisis, terdapat beberapa strategi intervensi berbasis bukti yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan farmasi dan kepuasan pasien. Pertama, implementasi sistem target waktu tunggu dan pemberian umpan balik berkala kepada tenaga kefarmasian terbukti efektif dalam menurunkan waktu tunggu hingga 17% untuk resep racikan dan 37% untuk resep non-racikan, yang diikuti dengan peningkatan signifikan dalam kepuasan pasien (Leemanza & Kristin, 2024). Strategi ini dapat diadopsi dengan menetapkan target waktu tunggu yang realistis namun menantang, melakukan monitoring secara konsisten, dan memberikan umpan balik konstruktif kepada staf secara berkala untuk mendorong perbaikan berkelanjutan. Kedua, manajemen ekspektasi pasien melalui komunikasi proaktif merupakan strategi penting mengingat bahwa kepuasan lebih dipengaruhi oleh waktu tunggu yang dirasakan dan diharapkan dibandingkan waktu tunggu aktual (Nguyen & Nguyen., 2022).

Rumah sakit dapat mengimplementasikan sistem informasi waktu tunggu yang transparan, seperti display digital yang menampilkan estimasi waktu tunggu, sistem notifikasi melalui SMS atau aplikasi mobile, serta komunikasi personal dari petugas mengenai perkiraan durasi pelayanan. Pemberian informasi yang akurat dan transparan dapat mengelola ekspektasi pasien sehingga mengurangi ketidakpuasan yang disebabkan oleh diskrepansi antara ekspektasi dengan realitas.

Ketiga, peningkatan kompetensi dan keterampilan komunikasi apoteker menjadi prioritas mengingat konseling yang tidak memadai menjadi alasan utama ketidakpuasan (Ferrández et al., 2024). Sementara profesionalisme dan sikap apoteker mendapat penilaian sangat tinggi (Habte et al., 2023). Program pelatihan berkala mengenai *communication skills, patient counseling*, dan *customer service excellence* perlu dilakukan secara konsisten. Penguatan aspek *assurance* dan *empathy* dalam pelayanan dapat meningkatkan kepuasan pasien bahkan dalam kondisi waktu tunggu yang relatif lama, karena pasien merasa dihargai dan diperhatikan. Keempat, inovasi dan implementasi teknologi dapat meningkatkan efisiensi pelayanan secara signifikan.

Automated Drug Dispensing System (ADDS) terbukti meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan dibandingkan sistem tradisional (Ali et al., 2022).Teknologi lain yang dapat diimplementasikan meliputi sistem antrian elektronik untuk mengurangi crowding di area tunggu, sistem informasi manajemen farmasi yang terintegrasi untuk mempercepat proses verifikasi dan penyiapan obat, serta *prescription filling automation* untuk mengurangi waktu pemrosesan resep. Investasi dalam teknologi informasi dapat memberikan *return on investment* dalam bentuk peningkatan efisiensi operasional dan kepuasan pasien jangka panjang.

Ni Gusti Ayu Made Sinta Maharani*, Sukamto

Program Studi Magister Manajemen, Universitas Widya Gama Malang
Korespondensi penulis: Ni Gusti Ayu Made Sinta Maharani. *Email: sintaspt9191@gmail.com

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v19i7.1683

Perbaikan alur kerja dan sistem manajemen pelayanan mengingat alur kerja yang terorganisir menunjukkan hubungan positif yang kuat dengan kepuasan pasien (12). Hal ini dapat dilakukan melalui *process mapping* untuk mengidentifikasi *bottleneck* dalam alur pelayanan, implementasi *lean management principles* untuk mengeliminasi *waste* dalam proses, serta reorganisasi layout instalasi farmasi untuk mengoptimalkan alur kerja. Faktor *reliability* menunjukkan pengaruh terkuat terhadap kepuasan mengindikasikan pentingnya standardisasi proses melalui *standard operating procedures* (SOP) yang jelas dan konsisten.

Model kolaborasi dengan apotek komunitas dapat menjadi solusi inovatif untuk mendistribusikan beban pelayanan. Penelitian menunjukkan bahwa pasien yang mengambil obat di apotek komunitas melaporkan kepuasan yang jauh lebih tinggi (88.1%) dibandingkan di apotek rumah sakit (66%) terkait waktu tunggu (Ergetie et al., 2024). Kolaborasi ini dapat dilakukan melalui sistem rujukan untuk obat-obat tertentu yang tidak memerlukan konseling intensif atau untuk pasien dengan kondisi stabil yang telah menjalani pengobatan jangka panjang.

Pertimbangan aspek budaya dan konteks lokal Indonesia sangat penting dalam implementasi intervensi. Nilai-nilai budaya seperti kesabaran, penghormatan terhadap otoritas kesehatan, dan preferensi komunikasi harus dipertimbangkan dalam merancang strategi komunikasi dengan pasien. Karakteristik sistem kesehatan Indonesia dengan program Jaminan Kesehatan Nasional yang menghasilkan volume pasien yang tinggi memerlukan pendekatan khusus dalam manajemen kapasitas dan efisiensi operasional. Faktor sosioekonomi seperti sensitivitas terhadap biaya obat, harus menjadi pertimbangan dalam merancang kebijakan harga dan sistem pembayaran yang adil dan transparan ((Habte et al., 2023).

SIMPULAN

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi bervariasi antara 56-76.2% di berbagai konteks penelitian, dengan waktu tunggu yang masih sering melampaui standar yang ditetapkan. Penelitian mengungkapkan bahwa kepuasan pasien tidak dipengaruhi secara langsung oleh waktu tunggu aktual, melainkan lebih dipengaruhi oleh persepsi subjektif pasien, ekspektasi waktu tunggu, dan toleransi terhadap waktu tunggu. Faktor-faktor yang signifikan memengaruhi kepuasan mencakup aspek sumber daya manusia (profesionalisme dan komunikasi apoteker), sistem dan manajemen (reliability dan alur kerja terorganisir), infrastruktur dan teknologi (implementasi sistem otomatis), karakteristik resep (jenis dan kompleksitas), serta karakteristik pasien (ekspektasi dan kondisi sosioekonomi). Hubungan antara waktu tunggu dan kepuasan bersifat negatif dan dimediasi oleh faktor-faktor perseptual, intervensi berbasis manajemen kinerja dapat menurunkan waktu tunggu hingga 37% dan meningkatkan kepuasan secara signifikan.

DAFTAR PUSTAKA

Alam, S., Osama, M., Iqbal, F., & Sawar, I. (2018). Reducing pharmacy patient waiting time. *International journal of health care quality assurance*, *31*(7), 834-844.

Ali, M. A., Amirthalingam, P., Alatawi, Y., & Aljabri, A. (2022). Patient satisfaction of ambulatory care pharmacy services. *Journal of Patient Experience*, *9*, 23743735221112631.

Amirthalingam, P., Alruwaili, A. S., Albalawi, O. A., Alatawi, F. M., Alqifari, S. F., Alatawi, A. D., & Aljabri, A. (2024). Comparing Patient Satisfaction with Automated Drug Dispensing System and Traditional Drug Dispensing System: A Cross-Sectional Study. *Patient preference and adherence*, 2337-2345.

Ergetie, F. S., Kassaw, A. T., & Belachew, E. A. (2024). Clients' knowledge and satisfaction with outpatient pharmacy services and associated factors at Felege Hiwot comprehensive specialized hospital, Ethiopia: A cross-sectional study. *SAGE Open Medicine*, *12*, 20503121241229562.

Ferrández, O., Grau, S., Colominas-González, E., Navarrete-Rouco, M. E., Carballo-Martínez, N., De Antonio-Cuscó, M., & Pontes-García, C. (2024). Dispensation of outpatient hospital medicines by hospital only versus hospital-community pharmacies collaboration: a cross-sectional study and survey of patient's satisfaction. *Frontiers in Public Health*, *12*, 1335265.

Ni Gusti Ayu Made Sinta Maharani*, Sukamto

Program Studi Magister Manajemen, Universitas Widya Gama Malang
Korespondensi penulis: Ni Gusti Ayu Made Sinta Maharani. *Email: sintaspt9191@gmail.com

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v19i7.1683

Habte, F., Gedamu, M., & Kassaw, C. (2023). Patient satisfaction and associated factor at red cross pharmacies in Addis Ababa, Ethiopia. *BMC Health Services Research*, *23*(1), 1181.

Harahap, M. (2023). *Pengaruh disiplin, pelayanan, budaya organisasi dan lingkungan kerja terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas Sitinjak Kecamatan Angkola Barat* (Doctoral dissertation, UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan).

Karakolias, S., Georgi, C., & Georgis, V. (2024). Patient Satisfaction With Public Pharmacy Services: Structural and Policy Implications From Greece. *Cureus*, *16*(4).

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. *The Canadian Journal of Hospital Pharmacy*, *77*(1), e3438.

Lubis, I. S. P. (2025). The Influence of Service Quality on Outpatient Satisfaction of National Health Insurance Participants Who Are Not Beneficiaries of Contribution Assistance at Sultan Sulaiman Regional Hospital. *Journal of Aafiyah Health Research (JAHR)*, *6*(1), 15-26.

Maftuhah, A., & Susilo, R. (2016). Waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di depo farmasi RSUD Gunung Jati Kota Cirebon Tahun 2016. *Medical Sains: Jurnal Ilmiah Kefarmasian*, *1*(1), 39-44.

Mardiyani, Y., & Yuwono, M. (2025). Peran Inovasi Layanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Apotek. *Jurnal Penelitian Ilmiah Multidisipliner*, *1*(04), 287-294.

Mcmullan, R. D., Urwin, R., Gates, P., Sunderland, N., & Westbrook, J. I. (2021). Are operating room distractions, interruptions and disruptions associated with performance and patient safety? A systematic review and meta-analysis. *International Journal for Quality in Health Care*, *33*(2), mzab068.

Molla, S., Moges, G., Toleha, H. N., Bayked, E. M., & Workneh, B. D. (2025). Patient satisfaction with pharmacy services and associated factors in Ethiopia: a systematic review and meta-analysis. *BMC Health Services Research*, *25*(1), 971.

Mosleh, S. M., Alsereidi, A. R., Aldhanhani, A. A., Alnaqbi, H. M., Alhouti, R. S., & Alshehhi, S. S. (2025). A descriptive study on patient satisfaction with waiting time in emergency departments: Insights from hospitals in the Northern Emirates. *International Emergency Nursing*, *78*, 101564.

Muchromin, M., Wijayanti, T., & Dewi, L. (2025). Evaluation of pharmacy service implementation in Class C Hospitals in Kebumen and improvement strategies. *Indonesian journal of global health research Учредители: Global Health Science Group*, *7*(2), 447-458.

Nguyen, B. Q., & Nguyen, C. T. T. (2022). An assessment of outpatient satisfaction with hospital pharmacy quality and influential factors in the context of the COVID-19 Pandemic. In *Healthcare* (Vol. 10, No. 10, p. 1945). MDPI.

Rambe, N. M., & Suroyo, R. B. (2022). Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia. *Jurnal Ilmu Psikologi dan Kesehatan (SIKONTAN)*, *1*(2), 107-122.

Yuliandani, Y., Alfian, S. D., & Puspitasari, I. M. (2022). Patient satisfaction with clinical pharmacy services and the affecting factors: a literature review. *Pharmacia (0428-0296)*, *69*(1).

Zhang, H., Ma, W., Zhou, S., Zhu, J., Wang, L., & Gong, K. (2023). Effect of waiting time on patient satisfaction in outpatient: An empirical investigation. *Medicine*, *102*(40), e35184.

Ni Gusti Ayu Made Sinta Maharani*, Sukamto

Program Studi Magister Manajemen, Universitas Widya Gama Malang
Korespondensi penulis: Ni Gusti Ayu Made Sinta Maharani. *Email: sintaspt9191@gmail.com

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v19i7.1683