

Hubungan Antara Waktu Tunggu dan Respon Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan di Instalasi Farmasi Puskesmas Teras dan Puskesmas Sawit Boyolali

Annita Fitri Fauziah¹, Hanugrah Ardy C. S², Joko Santoso³

^{1,2,3} Universitas Kusuma Husada Surakarta, Indonesia

¹annitafitri31@gmail.com, ²hanugrahardya047@gmail.com, ³michaeljosano@gmail.com

Alamat: Jl. Jaya Wijaya No. 11, Kadipiro, Banjarsari, Surakarta, Jawa Tengah 57136

Korespondensi penulis: annitafitri31@gmail.com

Abstract. Satisfaction is the response from customers or service users to what they receive. Based on the Community Satisfaction Index conducted by the Boyolali District Health Office in 2023, a high score of 82.54% was obtained. However, in several studies related to satisfaction, some dimensions still fall below the level of alignment between expectations and reality, particularly regarding service timeliness, providing opportunities for patients to ask questions, and creating a safe environment. Waiting time is the period from when a patient submits a prescription until they receive their medication. This study aims to determine the relationship between waiting time and consumer satisfaction response to services at the pharmacy installations of Sawit and Teras Community Health Centers in Boyolali in 2023. The method used was analytic with a cohort design, data collection employed purposive sampling, and the research was analyzed using a Chi-square test with an obtained P-value of 0.000 (<0.05). The research findings indicated that 95% of service waiting times met the standards, while 5% did not. This study concluded that there was a relationship between waiting time and patient satisfaction response to services at the pharmacy installations of Teras and Sawit Community Health Centers in Boyolali.

Keywords: waiting time, customer satisfaction, service.

Abstrak. Kepuasan adalah tanggapan dari pelanggan atau pengguna jasa terhadap apa yang mereka dapatkan. Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Boyolali pada tahun 2023 didapatkan nilai yang tinggi yaitu 82,54%. Namun pada beberapa penelitian terkait kepuasan, ada beberapa dimensi yang masih dibawah tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataannya yaitu mengenai ketetapan waktu pelayanan, memberikan kesempatan bertanya pada pasien dan suasana aman. Waktu tunggu adalah tenggang waktu mulai dari pasien menyerahkan resep sampai pasien menerima obat. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui hubungan waktu tunggu dan respon kepuasan konsumen terhadap pelayanan di instalasi farmasi Puskesmas Sawit dan Puskesmas Teras Boyolali tahun 2023. Metode yang digunakan adalah analitik dengan rancangan *cohort*, teknik pengambilan data purposive sampling dan penelitian dianalisis dengan uji *Chi-square* dengan diperoleh nilai *P-value* sebesar 0,000 (<0,05). Hasil penelitian ini adalah waktu tunggu pelayanan yang sesuai standar ada 95% dan tidak sesuai standar ada 5%. Kesimpulan dari penelitian ini adalah terdapat hubungan antara waktu tunggu dan respon kepuasan pasien terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi Puskesmas Teras dan Puskesmas Sawit Boyolali.

Kata kunci: waktu tunggu, kepuasan konsumen, pelayanan.

1. LATAR BELAKANG

Waktu tunggu pelayanan farmasi adalah waktu sejak pasien menyerahkan resep dari dokter sampai obat diterima pasien. Waktu tunggu pasien dalam pelayanan merupakan salah satu faktor krusial yang akan menentukan citra awal suatu fasilitas kesehatan (Puspita dkk, 2018). Waktu tunggu pelayanan merupakan permasalahan yang sering dijumpai dalam praktik pelayanan kesehatan dan menjadi salah satu faktor yang menyebabkan ketidakpuasan, dimana dengan menunggu dalam waktu yang lama dapat menimbulkan ketidakpuasan pasien. Dengan kata lain, waktu tunggu pelayanan dapat berpotensi menyebabkan penurunan mutu pelayanan kesehatan di suatu fasilitas kesehatan (Apriani dkk, 2023).

Salah satu cara untuk mengukur keberhasilan pelayanan kesehatan adalah dengan menilai tingkat kepuasan pasien. Kepuasan adalah perasaan kecewa atau senang yang timbul setelah membandingkan antara persepsi dan kesannya pada hasil produk maupun jasa yang diharapkannya (Nursalam, 2015). Cerminan dari mutu pelayanan kesehatan yang diterima adalah tingkat kepuasan pasien. Apabila pelayanan yang diterima oleh pasien baik, maka pasien akan merasa puas sebaliknya jika pelayanan yang diterima oleh pasien tidak baik maka pasien akan merasa kecewa atau tidak puas. Pelayanan kesehatan dapat dikatakan baik apabila jasa yang diberikan kepada pasien mampu memenuhi kebutuhan dan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterimanya apakah memuaskan atau tidak, termasuk lama waktu tunggu (Fatidra dan Saputra, 2016).

Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Boyolali tahun 2022 menyatakan nilai sebesar 80,75% untuk periode survei Januari sampai Juni. Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan pada periode Januari sampai Juni tahun 2023 menunjukkan nilai 82,54 %. Pada penelitian Wahyu Rohma tahun 2023 menunjukkan kepuasan pelayanan pada bagian registrasi Puskesmas Boyolali II menunjukkan hasil puas, namun pada beberapa dimensi masih dibawah tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataanya yaitu mengenai ketetapan waktu pelayanan, memberikan kesempatan bertanya pada pasien dan suasana aman di Puskesmas Boyolali II (Wahyu, 2023).

Puskesmas Teras dan Puskesmas Sawit merupakan beberapa puskesmas yang berada di Kabupaten Boyolali, Jawa Tengah. Berdasarkan data pasien rawat jalan yang ada di kedua puskesmas tersebut mencapai 100 pasien dalam sehari. Dikarenakan jumlah pasien yang banyak tiap harinya, maka diperlukan gambaran berapa lama waktu tunggu dan berapa besar kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas, untuk meningkatkan mutu pelayanan. Hal ini membuat peneliti ingin mengetahui adakah hubungan antara waktu

tunggu dan kepuasan, yang sebelumnya belum pernah dilakukan di Puskesmas Teras dan Puskesmas Sawit Boyolali.

2. KAJIAN TEORITIS

Waktu tunggu untuk menerima pelayanan farmasi adalah waktu yang dihitung sejak pasien membawa obat dan diserahkan kepada petugas farmasi untuk disiapkan sampai obat diterima oleh pasien disertai pembekalan komunikasi, informasi dan edukasi. Standar waktu tunggu yang ditetapkan pemerintah melalui Standar Pelayanan Minimal yaitu, pelayanan resep obat non racikan adalah ≤ 30 menit dan obat racikan adalah ≤ 60 menit. Waktu tunggu merupakan salah satu komponen yang menyebabkan ketidakpuasan pasien, yang dapat berdampak pada loyalitas pasien (Apriani dkk, 2023).

Kepuasan konsumen adalah tanggapan pelanggan atau pengguna jasa terhadap setiap pelayanan yang diberikan. Kepuasan pasien atau kepuasan konsumen dapat dikatakan sebagai salah satu tolak ukur untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu sarana pelayanan kesehatan (Fahrurazi dkk, 2022). Apabila suatu sarana pelayanan kesehatan dikatakan baik, artinya kepuasan pasien yang dihasilkan juga baik. Begitu pula sebaliknya, apabila suatu sarana pelayanan kesehatan dikatakan tidak baik atau buruk, artinya kepuasan pasien yang dihasilkan tidak baik. Jika kepuasan pasien yang dihasilkan tidak baik maka diperlukan evaluasi khusus tentang pelayanan kesehatan tersebut (Andana, 2023).

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh :

1. *Tangible* (kenyataan),

Dalam dimensi kenyataan dapat berupa ketersediaan sarana dan prasarana termasuk alat yang siap pakai serta penampilan staf yang menyenangkan.

2. *Emphaty* (empati)

Tenaga medis harus menempatkan diri dihadapan pelanggan, termasuk memperhatikan pelanggan dan memahami kebutuhannya. Peran sumber daya manusia kesehatan sangat penting dalam menentukan mutu pelayanan kesehatan karena secara langsung dapat memenuhi kepuasan para pengguna jasa pelayanan kesehatan (Marzuq dkk, 2022).

3. *Reliability* (kehandalan)

Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat waktu, akurat dan memuaskan seperti yang ditawarkan. Diantara kelima dimensi kualitas layanan, kehandalan dinilai paling penting oleh pelanggan dari berbagai industri jasa. Dikarenakan sifat layanan jasa yang memiliki indikator nonstandar dan produknya juga sangat tergantung pada kegiatan manusia, maka akan sulit jika menginginkan *output* yang

konsisten. Untuk menumbuhkan kehandalan dibidang kesehatan pihak manajemen harus membuat kebiasaan kerja yang bermutu yaitu kebiasaan yang tidak memiliki kesalahan yang dibuat oleh penanggung jawab sampai pada petugas (Norfiadi dkk, 2019).

4. *Responsiveness* (cepat tanggap)

Keinginan tenaga kesehatan dengan mendengar dan mengatasi keluhan atau masalah pasien. Dimensi cepat tanggap merupakan pengukuran mutu pelayanan yang sangat aktif digunakan, harapan pelanggan pada kecepatan pelayanan yang lebih condong untuk meningkat dari masa ke masa sesuai dengan kecanggihan teknologi dan informasi kesehatan yang ada pada pelanggan (Miftahudin, 2019).

5. *Assurance* (kepastian)

Kesanggupan tenaga kesehatan untuk menumbuhkan keyakinan dan kepercayaan pada janji yang telah disampaikan kepada pelanggan atau pasien. Faktor ini terhubung dengan tingkat pengetahuan, kesopanan dan karakter petugas yang bisa dipercaya oleh pasien, memenuhi kriteria ini akan membuat pengguna jasa dapat terbebas dari risiko (Patria dan Amatiria, 2017).

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian analitik dengan pendekatan *cohort* yaitu sebuah penelitian untuk menganalisa korelasi diantara dua variabel (variabel *independent* dan variabel *dependen*) dengan sekali penilaian dan dalam jangka yang serentak. Penelitian menggunakan desain *cohort* yaitu suatu metode yang diawali dengan membuat penamaan faktor resiko yang selanjutnya subjek diikuti secara prospektif sesuai periode tertentu untuk memeriksa ada atau tidaknya dampak yang dimunculkan oleh faktor resiko (Notoatmodjo, 2018).

Alat pengumpulan data dengan kuesioner untuk memperoleh respon kepuasan konsumen dan lembar pengamatan untuk mendapatkan data desain operasional dalam penelitian ini yaitu waktu tunggu pasien terhadap pelayanan di instalasi farmasi. Populasi dalam penelitian adalah seluruh pasien rawat jalan di poli umum Puskesmas Teras dan Puskesmas Sawit Boyolali. Sampel yang digunakan meliputi sebgian dari pasein rawat jalan di Puskesmas Teras dan Puskesmas Sawit Boyolali.

Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Puskesmas Teras dan Puskesmas Sawit Boyolali, berusia 17-65 tahun, pasien dengan penyakit degenerative, pasien dari poli umum, pasien yang membawa resep, bersedia mengisi kuesioner dan dapat berkomunikasi dengan baik. Sedangkan untuk kriteria eksklusi adalah pasien rawat inap,

bukan pasien poli umum, pasien yang tidak memiliki resep dan pasien yang tidak bersedia menjadi responden.

Uji analisis data yaitu univariat untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik setiap variabel penelitian menggunakan distribusi frekuensi dan analisis bivariat untuk mengetahui hubungan keterkaitan dua variabel dengan menggunakan uji *chi-square*. Dalam uji *chi-square* akan didapatkan nilai ρ *value*. Apabila ρ *value* <0,05 maka ada hubungan sedangkan jika ρ *value* >0,05 maka tidak ada hubungan antara variabel satu dan variabel yang lain (Wulandari dkk, 2020).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Data karakteristik responden

Karakteristik Responden		Jumlah (N=92)	Presentase (%)
Jenis kelamin	Laki-laki	33	36%
	Perempuan	59	64%
Usia	17-29	22	24%
	30-40	21	23%
	41-53	24	26%
	54-65	25	27%
Pendidikan	Dasar	6	7%
	Menengah	74	80%
	Perguruan tinggi	12	13%

Karakteristik responden pada penelitian ini meliputi usia, Pendidikan dan jenis kelamin. Hasil penelitian di Instalasi Farmasi Puskesmas Teras dan Puskesmas Sawit Boyolali menunjukkan sebagian besar responden merupakan perempuan yaitu sebanyak 59 responden atau sekitar 64%, sedangkan untuk laki-laki berjumlah 33 orang (36%). Frekuensi usia responden di Instalasi Farmasi Puskesmas Teras dan Puskesmas Sawit Boyolali diketahui presentase tertinggi yaitu di usia 54-65 tahun sebesar 27% dengan jumlah 25 responden. Presentase terendah ada di usia 30-40 tahun yaitu sebesar 23% dengan jumlah 21 responden. Untuk presentase usia 17-29 tahun yaitu 24% dengan jumlah 22 responden dan untuk usia 41-53 yaitu sebesar 26% dengan jumlah 24 responden. Frekuensi Pendidikan responden di Instalasi Farmasi Puskesmas Teras dan Puskesmas Sawit Boyolali presentase tertinggi adalah tingkat pendidikan menengah yaitu 80% dengan jumlah 74 responden dan presentase terendah adalah tingkat pendidikan dasar yaitu 7% dengan jumlah 6 responden. Sedangkan presentase untuk tingkat pendidikan perguruan tinggi adalah 13% dengan jumlah 12 responden.

Tabel 2. Data waktu tunggu pelayanan

Waktu Tunggu Pelayanan	Frekuensi	Presentase
Sesuai standar	87	95%
Tidak sesuai standar	5	5%
Total	92	100%

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di Instalasi Farmasi Pukesmas Teras dan Puskesmas Sawit Boyolali diketahui bahwa presentase waktu tunggu yang sesuai dengan standar 95% dengan jumlah 87 responden dan waktu tunggu yang tidak sesuai dengan standar adalah 5% dengan jumlah 5 responden. Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep non racikan di Instalasi Farmasi Pukesmas Teras dan Puskesmas Sawit Boyolali adalah 6,77 menit dengan waktu pelayanan tercepat adalah sekitar 1 menit dan waktu pelayanan terlama adalah 40 menit.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Inaroh (2022) yaitu responden dengan waktu tunggu pelayanan obat sesuai standar memiliki frekuensi presentase lebih tinggi dibanding dengan waktu tunggu pelayanan obat yang tidak sesuai dengan standar. Rata-rata waktu tunggu tersebut sudah memenuhi standar menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 lama waktu pelayanan resep non racikan adalah kurang dari 30 menit.

Tabel 3. Data jawaban kuesioner kepuasan

Kepuasan	Frekuensi	Presentase
Sangat puas	19	21%
Puas	68	74%
Cukup	0	0%
Tidak puas	5	5%
Sangat tidak puas	0	0%

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan diketahui bahwa 74% responden merasa puas dengan pelayanan di instalasi farmasi puskesmas dan 21% responden merasa sangat puas dengan pelayanan di instalasi farmasi puskesmas. Sedangkan ada sejumlah 5% responden yang tidak puas dengan pelayanan di instalasi farmasi puskesmas.

Pada penelitian ini memiliki skor pada setiap pertanyaan dengan skor tertinggi yaitu 4 untuk kategori sangat puas, 3 untuk kategori puas, 2 untuk kategori cukup, 1 untuk kategori tidak puas dan 0 untuk kategori sangat tidak puas. Berdasarkan masing-masing indikator kepuasan menunjukkan indikator yang memiliki rata-rata terendah adalah *tangible* dengan skor rata-rata 2,7 dan indikator yang memiliki rata-rata tertinggi adalah *empathy* dengan skor rata-rata 3,1. Hal ini menunjukkan keramahan dan kesopanan petugas farmasi sangat mempengaruhi kepuasan terhadap pelayanan di instalasi farmasi Puskesmas Teras dan Puskesmas Sawit Boyolali (Peratiwi dan Rahayu, 2021).

Tabel 4. Kepuasan Pelayanan Di Instalasi Farmasi

Dimensi kepuasan	Tingkat kepuasan				
	STP	TP	C	P	SP
<i>Tangible</i> (kenyataan)	1%	9%	15%	65%	10%
<i>Reliability</i> (kehandalan)	0%	2%	4%	76%	18%
<i>Responsiveness</i> (cepat tanggap)	0%	3%	3%	76%	18%
<i>Assurance</i> (kepastian)	0%	1%	6%	75%	18%
<i>Emphaty</i> (empati)	0%	1%	4%	71%	24%
Rata-rata presentase	0,2%	3,2%	6,4%	72%	17,6%

Berdasarkan data yang telah didapatkan dimensi kenyataan dengan kategori sangat tidak puas ada 1%, kategori tidak puas ada 9%, kategori cukup ada 15%, kategori puas ada 65% dan kategori sangat puas ada 10%. Pada indikator kehandalan (*reliability*) jawaban responden yang paling banyak adalah puas dengan jumlah 76%. Pada dimensi cepat tanggap dengan kategori sangat tidak puas ada 0%, kategori tidak puas ada 3%, kategori cukup ada 3%, kategori puas ada 76% dan kategori sangat puas ada 18%. Kategori jawaban paling tinggi adalah puas yaitu 76%. Dimensi kepastian dengan kategori sangat tidak puas ada 0%, kategori tidak puas ada 1%, kategori cukup ada 6%, kategori puas ada 75%, dan kategori sangat puas ada 18%. Berdasarkan data yang telah didapatkan dimensi empati dengan kategori sangat tidak puas ada 0%, kategori tidak puas ada 1%, kategori cukup ada 4%, kategori puas ada 71% dan kategori sangat puas ada 24%.

Hasil penelitian Supartiningsih (2016) menunjukkan bahwa empati merupakan indikator yang berpengaruh terhadap kepuasan. Hal ini dapat diartikan bahwa empati yang dimiliki oleh petugas di Instalasi Farmasi Puskesmas Teras dan Puskesmas Sawit telah diberikan secara maksimal kepada pasien, sehingga dapat mengakibatkan kepuasan. Menurut Pohan (2013) ketidakpuasan terjadi karena ada kesenjangan antara harapan pasien dengan hasil kinerja petugas. Setiap individu memiliki standar pribadi, yaitu standar tidak resmi dan tidak tertulis. Pasien akan mengukur kinerja pelayanan kesehatan yang didapatkannya dengan menggunakan standar pribadinya. Akan tetapi, sedikit banyak kesenjangan antara harapan pasien dengan kinerja pelayanan kesehatan akan berkurang dengan adanya komunikasi yang baik antara petugas kesehatan dengan pasien (Chusna dkk, 2018).

Tabel 5. Hubungan waktu tunggu dan respon kepuasan terhadap pelayanan di instalasi farmasi Puskesmas Boyolali

Sampel	Waktu tunggu		Kepuasan					P value
	Sesuai	Tidak sesuai	STP	TP	C	P	SP	
92 responden	95%	5%	0,2%	3,2%	6,4%	72%	17,6%	0,000

Berdasarkan hasil analisis statistik dengan menggunakan uji *Chi Square* didapatkan ρ value sebesar 0,000 ($<0,05$), sehingga ada hubungan waktu tunggu pelayanan obat dengan kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Puskesmas Teras dan Puskesmas Sawit Boyolali. Pada hasil penelitian menunjukkan bahwa pada waktu tunggu pelayanan obat yang sesuai standar responden yang merasa puas ada sebanyak 68 responden (74%) dan yang merasa sangat puas ada sebanyak 19 responden (21%). Sedangkan pada waktu pelayanan obat yang tidak sesuai standar pasien yang merasa tidak puas ada sebanyak 5 responden (5%).

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Inaroh (2022) yang menjelaskan bahwa waktu tunggu merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Waktu tunggu yang lama dan tidak sesuai standar akan menjadi salah satu komponen yang menyebabkan ketidakpuasan pasien. Jika waktu tunggu lama maka hal tersebut akan mengurangi kenyamanan pasien dan berpengaruh dengan utilitas pasien di masa mendatang [10]. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Nurjanah (2016) yang menunjukkan hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pasien di apotek Kimia Farma RSUD Prof. DR. R. D. Kandou Manado (Nurjanah dan Gozali, 2021)

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan pada penelitian ini adalah : karakteristik responden berdasarkan usia didapatkan hasil paling tinggi yaitu pada usia lansia (54-65) tahun sebanyak 27%, berdasarkan jenis kelamin yang paling tinggi adalah Perempuan berjumlah 64% dan berdasarkan pendidikan paling banyak adalah menengah sebanyak 80%. Sebagian besar waktu tunggu pelayanan di Instalasi Farmasi Puskesmas Teras dan Puskesmas Sawit sesuai standar yaitu 87 responden (95%) dengan rata-rata waktu tunggu 6,7 menit. Sebagian besar responden merasa puas dengan pelayanan di Instalasi Farmasi Puskesmas Teras dan Puskesmas Sawit Boyolali yaitu 68 responden (74%). Ada hubungan antara waktu tunggu dan respon kepuasan di Instalasi Farmasi Puskesmas Teras dan Puskesmas Sawit Boyolali, didapatkan hasil ρ value sebesar 0,000 ($<0,05$).

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penelitian, sehingga penelitian dapat berjalan dengan lancar.

DAFTAR REFERENSI

- Andana, D. S. P. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Oleh Apoteker di Puskesmas Mlati II Sleman (Doctoral dissertation, Universitas Islam Indonesia).
- Apriani, L., Setyawati, H., Anindita, P. R., & Pramita, A. A. (2023). Waktu Tunggu Pelayanan Resep pada Pasien Rawat Jalan di Klinik Pratama Rawat Inap Fa-Mitra Warukulon. *Phanrmadematica: Jurnal Kefarmasian dan Gizi*, 2(2), 56-64.
- Azwar, A. (2013). Pengantar Administrasi Kesehatan. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Chusna, N., Fetriana, T., & Adawiyah, R. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Pahandut Kota Palangka Raya: Level of Patient Satisfaction on Pharmaceutical Services in Community Health Centers of Pahandut Palangka Raya. *Borneo Journal of Pharmacy*, 1(2), 89-92.
- Fahrurazi, F. E., Ibrahim, N. H., Mafauzy, N. M., Ismail, W. N. A. W., & Rusli, S. S. M. (2022). Factors affecting waiting time in Outpatient Pharmacy at Hospital Raja Perempuan Zainab II (HRPZ II). *Journal of Pharmacy*, 2(1), 1-7.
- Fatrida, D., & Saputra, A. (2019). Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan. *Jurnal 'Aisyiyah Medika*, 4(1), 11-21.
- Inaroh. (2022). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Obat Dengan Kepuasan Pasien di Apotek Manggana Kedungwun. Universitas Muhammadiyah Pekajangan, Pekalongan.
- Marzuq, N. H., & Andriani, H. (2022). Hubungan service quality terhadap kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan: literature review. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 13995-14008.
- Miftahudin, M. (2019). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Universitas Kristen Indonesia Jakarta Tahun 2016. *Informatika Kedokteran: Jurnal Ilmiah*, 2(1), 16-26.
- Nofriadi, N., Delima, M., & Sara, Y. (2019, Desember). Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Poli Penyakit Dalam RSUD Painan. In *Jurnal Prosiding Seminar Kesehatan Perintis Vol. 2, No. 1*, pp. 67-67.
- Notoadmodjo, S. (2018). Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nurjanah, F., & Gozali, D. (2021). Review Artikel: Kesalahan Pengobatan Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan. *Farmaka*, 19(3), 79-86.
- Patria, A., & Amatiria, G. (2017). Dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. *Jurnal Keperawatan*, 13(1), 118-125.
- Peratiwi, N. I., & Rahayu, S. (2021). Hubungan Empati Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Sri Pamela Tebing Tinggi. *Jurnal Kesehatan Dan Kebidanan. Journal of Health and Midwifery*, 10(2), 1-10.

- Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 74 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Pohan, I. S. (2013). Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Kesaint Blanc.
- Puspita, M. M., Ulfa, A. M., & Chandra, R. (2018). Waktu Tunggu Pelayanan Resep Bpjs Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rsia Anugrah Medical Center Metro. *Jurnal Farmasi Malahayati*, 1(2), 22-31.
- Supartiningsih, S. (2016). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(1), 9-15.
- Wahyu Rohma. (2023). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Bagian Registrasi Di Puskesmas Boyolali II Tahun 2023. Semarang: DIII Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Semarang.
- 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.