

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KONDISI RUANG DAN WAKTU TUNGGU RESEP DI RS X KARANGASEM

Gusti Ayu Oviani¹, Putu Ika Indah Indraswari², Ni Komang Ristayani³, Ella Yunita⁴

^{1,2,3,4}Prodi D3 Farmasi, Fakultas Kesehatan, Institut Teknologi dan Kesehatan Bintang Persada
Jalan Gatot Subroto Barat No 466 A Denpasar Barat, Kota Denpasar, Indonesia

e-mail: ayuoviani@gmail.com¹

Received : September, 2024

Accepted : Oktober, 2024

Published : Oktober, 2024

Abstract

Patient satisfaction in obtaining pharmaceutical services is very important for hospitals. Several factors that influence patient satisfaction are the condition of the waiting room and the duration of the waiting time for prescription services. The purpose of this study was to determine the average waiting time for non-prepared prescriptions, to determine the level of patient satisfaction with the condition of the room and the waiting time for prescriptions at X Karangasem Hospital. This type of research is descriptive analytical research, where the sample was taken by purposive sampling. The results of this study are the average waiting time for non-prepared prescriptions at the X Karangasem Hospital Polyclinic is 22.44 minutes per prescription, where the average waiting time for prescription services meets the SPM 2008 but does not meet the standards set by IFRS X Karangasem, which is ≤ 15 minutes. The results of the level of patient satisfaction with the condition of the room are 71.30% and the level of patient satisfaction with the waiting time for prescriptions is 70.76%, so the average level of patient satisfaction is stated as satisfied with a percentage of 71.03%.

Keywords: satisfaction, waiting room condition, waiting time

Abstrak

Kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan kefarmasian sangat penting bagi rumah sakit. Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu kondisi ruang tunggu dan durasi waktu tunggu pelayanan resep. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui rata-rata waktu tunggu resep non racik, mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap kondisi ruang dan waktu tunggu resep di RS X Karangasem. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif analitik, dimana sampel yang diambil dengan purposive sampling. Hasil penelitian ini adalah rata-rata waktu tunggu resep non racik di Poliklinik RS X Karangasem adalah 22,44 menit per resep, dimana rata-rata waktu tunggu pelayanan resep memenuhi SPM tahun 2008 namun tidak memenuhi standar yang ditetapkan oleh IFRS X Karangasem yaitu ≤ 15 menit. Hasil dari tingkat kepuasan pasien terhadap kondisi ruang yaitu sebesar 71,30% dan tingkat kepuasan pasien terhadap waktu tunggu resep adalah 70,76%, maka rata-rata dari tingkat kepuasan pasien dinyatakan puas dengan persentase sebesar 71,03%.

Kata Kunci: kepuasan pasien, kondisi ruang tunggu, waktu tunggu

1. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan di rumah sakit harus memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang telah ditetapkan, termasuk pelayanan kefarmasian. Menurut Permenkes No 72 Tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit menyatakan bahwa "rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat". Standar pelayanan kefarmasian merupakan acuan bagi tenaga kefarmasian dan mengatur berbagai jenis kegiatan pelayanan kefarmasian, yang terdiri dari pengelolaan dan pelayanan.(1)

Waktu tunggu pelayanan merupakan kendala yang sering kali dijumpai dalam praktek pelayanan kesehatan di berbagai fasilitas pelayanan kesehatan. Salah satu unsur yang potensial menyebabkan ketidakpuasan pasien adalah durasi waktu yang panjang. Waktu tunggu pasien menjadi salah satu unsur penting dalam menentukan kualitas pelayanan kesehatan.(2) Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang SPM Rumah Sakit menyebutkan salah satu indikator pelayanan resep adalah waktu tunggu pelayanan. Waktu tunggu resep obat jadi ≤ 30 menit dan waktu tunggu resep obat racikan ≤ 60 menit.(3) Durasi waktu tunggu resep dapat menggambarkan suatu rangkaian proses pekerjaan dari tenaga kefarmasian dalam melakukan pelayanan dengan tujuan menyamakan situasi dan harapan dari pasien.(4) Upaya menurunkan waktu tunggu obat pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS Atma Jaya dengan analisis *Lean Hospital* yang menjelaskan bahwa fasilitas yang tidak memadai, ruang konsultasi yang minim dianggap berkontribusi pada masalah waktu tunggu serta dokter yang sering terlambat pada jadwal praktek yang sudah ditentukan dapat mengakibatkan timbulnya penumpukan pasien. Permasalahan lain seperti resep yang datang bersamaan juga akan menambah waktu tunggu pasien dalam menerima.(5)

Ketidakpuasan pasien dapat timbul bila waktu tunggu yang lama dan tidak efisien terhadap sebuah pelayanan kesehatan.(6) Penelitian yang di lakukan di Unit Farmasi RS Pekanbaru

menunjukkan rerata waktu tunggu resep racikan 91,08 menit dan resep non racikan 83,76 menit. Titik paling lama waktu jeda resep non racikan adalah saat proses pengambilan obat dan titik paling lama waktu jeda resep racikan adalah saat sebelum proses penyiapan obat racikan. Hal ini dipengaruhi oleh Sumber Daya Manusia (SDM) yang belum memadai, SDM yang minim pengetahuan ketrampilan, pendidikan dan pelatihan belum terlaksana bagi staf, ketersediaan obat kurang, ruang penyiapan yang sempit, belum terintegrasinya SIMRS, alokasi dana dari klaim pengguna BPJS Kesehatan, partisipasi pasien kurang, prosedur yang tidak jelas, peresepan obat yang tidak ada dalam daftar formularium serta praktek dokter yang tidak sesuai waktu.(7) Waktu tunggu pelayanan resep mempengaruhi secara signifikan (*p value* 0,031) terhadap kepuasan pasien. Pasien merasa puas dengan waktu tunggu resep yang ≤ 30 menit. Pelayanan resep yang cepat disebabkan pembagian tugas antar staf yang mengambil, persiapan dan penyerahan obat, ruang tunggu obat yang nyaman dan penyerahan obat dilakukan oleh apoteker.(8) Waktu tunggu resep di Klinik X menunjukkan nilai kesenjangan antara kepuasan (71,30%) dan harapan (92,13%) dengan selisih 20,83%. Waktu tunggu resep menjadi salah satu aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien. Waktu tunggu termasuk unsur jasa yang dianggap penting namun belum memenuhi keinginan pasien.(9)

Kepuasan pasien tidak hanya dilihat dari waktu tunggu saja, tetapi kondisi ruang tunggu juga berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Penelitian di RSUD Prof. R.D Kandou Malalayang mengatakan kepuasan tidak hanya memperhatikan dan mengutamakan tindakan pengobatan bagi pasien, tetapi pasien juga memperhatikan kondisi fisik ruang tunggu seperti ruang tunggu yang nyaman dan bersih, keadaan toilet bersih dan tersedia air yang bersih, ruang pemeriksaan poliklinik yang bersih dan aman bagi pasien, terdapat pencahayaan yang cukup baik, suhu yang sejuk dan tidak panas, serta petugas dengan penampilan yang bersih dan rapi.(10) Penelitian lain menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan antara nilai kepuasan dan nilai harapan pada unsur "Ruang tunggu nyaman, bersih, rapih dan harum" pada suatu Klinik X. Nilai kepuasan adalah 72,60% dan nilai harapan adalah 81,25%, nilai

kepuasan yang lebih rendah artinya masih belum memenuhi harapan pasien.(9)

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas dan sampai saat ini belum ada penelitian tentang kepuasan pasien poliklinik terhadap kondisi ruang tunggu dan waktu tunggu resep di RS X Karangasem, maka diperlukan penelitian mengkaji tingkat kepuasan pasien dan pelaksanaan standar pelayanan di Rumah Sakit bidang farmasi kategori lama waktu tunggu pelayanan resep non racik pasien poliklinik dan kondisi ruang tunggu pelayanan farmasi. Pada akhir penelitian hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan evaluasi dalam memberikan pelayanan kesehatan yang lebih baik pada RS X Karangasem.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain penelitian observasional analitik dengan pendekatan studi *cross-sectional*. Penelitian dilakukan di RS X Karangasem selama bulan April 2021. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien poliklinik rawat jalan yang menebus resep di Instalasi Farmasi RS X Karangasem. Sampel yang menjadi responden dalam penelitian ini berjumlah 110 responden yang diperoleh dengan teknik *purposive sampling*. Kriteria inklusi penelitian ini yaitu: (a) pasien poliklinik yang membawa resep non racik di RS X Karangasem; (b) Pasien atau keluarga pasien yang berusia ≥ 17 tahun; dan (c) Bersedia

menjadi responden penelitian. Kriteria eksklusi penelitian ini yaitu: (a) pasien poliklinik yang membawa resep non racik dan resep racikan yang terdapat dalam satu resep; dan (b) Dua resep non racik untuk satu pasien yang sama.

Pengumpulan data Waktu Tunggu resep menggunakan lembar pengumpulan data dan *stopwatch* untuk mengukur waktu pelayanan resep. Pengumpulan data Kondisi Ruang Tunggu dan Kepuasan menggunakan kuesioner dengan skala likert skor 1-5. Hasil pengukuran dihitung dalam persentase dan dikategorikan sebagaimana yang tercantum pada Tabel 1 berikut:

Tabel 1. Tingkat Kepuasan

Persentase	Tingkat Kepuasan
81 – 100%	Sangat Puas
61 – 80%	Puas
41 – 60%	Cukup Puas
21 – 40%	Kurang Puas
0 – 20%	Tidak Puas

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Deskripsi Data

Penelitian ini melibatkan 110 responden selama bulan April 2021. Data karakteristik responden penelitian disajikan persentase dan disampaikan dalam tabel 2 berikut:

Tabel 2. Data Karakteristik Responden (sumber: data primer, 2021)

Karakteristik Responden		Jumlah (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki Laki	49	44,55
	Perempuan	61	55,45
Usia	17-25 tahun	56	50,91
	26-35 tahun	39	35,45
	36-45 tahun	10	9,09
	46-55 tahun	5	4,55
Pendidikan Terakhir	SMA/K sederajat	40	36,36
	Diploma 1	5	4,55
	Diploma 2	4	3,64
	Diploma 3	37	33,64
	S1	23	20,91
	S2	1	0,91
Total		110	100

Hasil pengamatan dan pencatatan durasi pelayanan resep yang dilakukan terhadap 110 sampel penelitian ini, diperoleh rerata waktu

tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan di RS X Karangasem pada Tabel 3 berikut ini:

Tabel 3. Rata-Rata Waktu Tunggu Pelayanan Resep Non Racik (sumber: data primer, 2021)

Jumlah Resep	Total Waktu Tunggu Pelayanan Resep (menit)	Rata-Rata Waktu Tunggu Pelayanan Resep (menit)
110	2.468	22,44

Seluruh responden yang memenuhi kriteria inklusi dan kriteria eksklusi telah mengisi kuesioner dengan lengkap. Kuesioner yang digunakan telah dinyatakan valid dan reliabel.

Berikut rekapitulasi rata-rata tingkat kepuasan responden terhadap kondisi ruang dan waktu tunggu disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 4. Tingkat Kepuasan Pasien di RS X Karangasem (sumber: data primer, 2021)

No	Indikator Kepuasan	Persentase (%)	Kategori
1	Kepuasan terhadap Kondisi Ruang Tunggu	71,30	Puas
2	Kepuasan terhadap Waktu Tunggu Resep	70,76	Puas
Rata-Rata		71,03	Puas

3.2 Pembahasan

Hasil olah data karakteristik responden menunjukkan bahwa responden dengan jenis kelamin perempuan (55,45%) lebih banyak dibandingkan jenis kelamin laki-laki (45,55%). Hal ini dikarenakan selama periode penelitian jumlah kunjungan pasien perempuan lebih banyak dibandingkan pasien laki-laki. Kelompok usia terbanyak pada rentang 17-25 tahun (50,91%) dan pendidikan terakhir responden paling besar pada tingkat SMA/K sederajat berjumlah 40 responden (36,36%).

Waktu tunggu pelayanan resep menjadi salah satu indikator mutu untuk menilai pelayanan kefarmasian yang diberikan kepada pasien. Waktu tunggu pelayanan resep dihitung mulai pasien menyerahkan resep kepada petugas kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit, resep disiapkan hingga obat diserahkan kepada pasien yang disertai pemberian komunikasi, informasi, dan edukasi. Waktu tunggu pelayanan resep obat jadi (non racikan) adalah durasi waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi dengan Standar Pelayanan Minimum (SPM) waktu yang ditentukan yaitu maksimal 30 menit.(3)

Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep non racik di RS X Karangasem dari data yang diperoleh adalah 22,44 menit. Waktu tunggu ini masih sesuai SPM (≤ 30 menit) namun melebihi standar waktu pelayanan resep non racik yang ditetapkan oleh IFRS RS X Karangasem yaitu ≤ 15 menit. Berdasarkan hasil pengamatan waktu

tunggu pelayanan resep di RS X Karangasem menjadi lama karena terbatasnya jumlah petugas farmasi serta jam praktek dokter spesialis di Poliklinik yang berubah-ubah sehingga mempengaruhi lamanya waktu tunggu pelayanan resep. Jumlah petugas farmasi yang melayani resep sebanyak 10 orang, dengan pembagian shift yaitu pada shift pagi 2 orang, shift siang 4 orang, dan shift malam 2 orang. Jumlah Resep per hari ± 175 resep poliklinik. Petugas farmasi tidak hanya melayani resep poliklinik saja, melainkan petugas farmasi juga melayani UGD, Ruang Bersalin, Ruang Bayi, dan Ruang Operasi. Banyaknya jumlah resep poliklinik dan ruangan lainnya dapat menyebabkan keterlambatan dalam pelayanan resep.

Analisis faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di Puskesmas Betoambari menunjukkan bahwa SDM yang tersedia dan ketersediaan obat mempengaruhi waktu tunggu. Jumlah ideal perbandingan 1 apoteker untuk 50 pasien. Tersedianya SDM dengan cukup dan terampil dapat mengurangi lamanya waktu tunggu.(11) Waktu tunggu pelayanan yang tidak memenuhi standar salah satunya dipengaruhi oleh SDM. Jumlah SDM yang sedikit, SDM yang kurang terampil, pengalaman dan pelatihan SDM yang minim.(7)

Hasil penelitian ini berbeda dengan rata-rata waktu tunggu pelayanan resep non racikan di RS Bhayangkara Brimob, yaitu 34,94 menit dan

belum memenuhi SPM. Waktu tunggu yang lama membuat pasien merasa bosan dan dapat mempengaruhi kepuasan pasien.(12) Rata-rata waktu tunggu di RS PKU Muhammadiyah Delanggu sebelum perbaikan adalah 54 menit 35 detik, setelah perbaikan menjadi 39 menit 23 detik. Perbaikan yang dilakukan antara lain melaksanakan pekerjaan sesuai SOP, menambah sto obat dengan kategeori *fast moving*, hingga menyediakan keranjang khusus obat fast moving yang diletakkan dekat petugas.(13)

Pengukuran kepuasan terhadap kondisi ruang tunggu diperoleh sebesar 71,30% dengan kategori Puas. Persentase tertinggi adalah 76,06% pada indikator “suasana ruang tunggu yang sejuk dan tidak panas”, hal ini dikarenakan pasien puas terhadap tatanan dan kondisi ruang tunggu yang membuat pasien merasa nyaman, namun masih terdapat peluang peningkatan. Penelitian di RSJ Prof. DR. V.L Ratumbusyang menunjukkan hasil serupa, yaitu pada kategori Puas. Pernyataan dengan persentase terendah yaitu “kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu” dengan nilai 68%. Ruang tunggu pasien dalam kondisi bersih namun tidak terlalu luas.(14) Penilaian tingkat kepuasan di RSUD Dr. Murjani Sampit menunjukkan kategori Puas pada unsur ruang tunggu, termasuk penataan ekterior dan interior ruangan.(15)

Hasil berbeda ditunjukkan pada penelitian di IF Rumah Sakit UNS. Pernyataan “ruang tunggu apotek nyaman, bersih dan tertata rapi” menunjukkan tingkat kepuasan 91,73%.(16) Penelitian di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri menunjukkan hasil yang lebih tinggi, yaitu kategori Sangat Puas (88,84%) pada pernyataan “fasilitas ruang tunggu” dan Sangat Puas (89,73%) pada pernyataan “kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu kefarmasian”. Kondisi ruangan pelayanan kefarmasian yang mendukung dan nyaman harus diwujudkan. Pasien memiliki harapan yang besar pada unsur desain dalam dan luar ruangan yang menarik serta berada pada kondisi yang bersih.(17) Harapan pasien akan ruang tunggu cukup tinggi pada unsur kecukupan kursi, alat pengeras suara sehingga panggilan pasien mudah terdengar dan jarak antara poliklinik dengan depo farmasi.(13)

Kepuasan terhadap waktu tunggu diperoleh hasil sebesar 70,76% dengan kategori Puas. Persentase tertinggi adalah 80,30% pada “indikator petugas farmasi kembali mencocokkan nomor resep dan nama pasien saat menyerahkan obat”, hal ini dikarenakan petugas farmasi mengikuti SOP dan teliti sebelum menyerahkan obat kepada pasien untuk mengurangi kesalahan dalam pemberian obat, sehingga aspek ini harus dipertahankan. Hasil ini serupa dengan penelitian di RSUD dr. H. Slamet Martodirjo Pamekasan dimana sebagian besar menyatakan Puas (41,09%) terhadap waktu tunggu pelayanan resep dan sebagian yang tidak puas (26,91%) dikarenakan antiran panjang pada jam tertentu (10.00 – 13.00 WIB).(18) Penelitian serupa di IF Rumah Sakit UNS dimana responden mengeluhkan waktu tunggu di apotek yang lama. Petugas tidak memberi nomor antrian dan tidak menyampaikan berapa lama waktu tunggu resep. Semakin lama waktu tunggu, maka menyebabkan penumpukan pasien di ruang tunggu, khususnya pada jam tertentu. Waktu pelayanan resep menjadi prioritas utama yang harus diperbaiki.(16) Waktu tunggu juga menjadi prioritas utama yang harus diperbaiki, karena memiliki gap paling besar antara kepuasan dan harapan.(13)

Tingkat kepuasan pasien di RSI Masyitoh Bangil dengan nilai 53,6% dan terdapat hubungan signifikan (*p value* 0,034) antara waktu tunggu resep dengan tingkat kepuasan pasien. Faktor penyebab yang dapat menurunkan kepuasan adalah kurangnya jumlah SDM dan minimnya sarana prasarana ruang tunggu.(19) Penelitian di RSUD Wonogiri menunjukkan hasil berbeda, dimana waktu tunggu obat memperoleh kategori Sangat Puas (87,28%). Rumah sakit telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas, dan RS dapat menambahkan SDM untuk mengurangi beban kerja petugas.(17)

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data penelitian dapat disimpulkan bahwa rata-rata waktu tunggu resep non racik di Poliklinik RS X Karangasem yaitu sebesar 22,44 menit per resep, tingkat kepuasan pasien terhadap kondisi ruang dinyatakan Puas dengan persentase sebesar 71,30% dan tingkat kepuasan pasien terhadap

waktu tunggu resep dinyatakan Puas dengan persentase sebesar 70,76%.

PERNYATAAN PENGHARGAAN

Ucapan terima kasih kepada Direktur RS X Karangasem atas ijin yang diberikan dalam melaksanakan penelitian dan Kepala Instalasi Farmasi RS X Karangasem atas arahan dan bantuan selama penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

1. Menkes RI. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit [Internet]. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia; 2016.
2. Laeliah N, Subekti H. Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *J Kesehat Vokasional*. 2017;1(2):102.
3. Menkes RI. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Kemenkes RI. 2008.
4. Nurjanah I, Maramis FR, Engkeng S. Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Kepuasan Pasien Di Apotek Pelengkap Kimia Farma Blu Prof. Dr. R.D. Kandou Manado. *Pharmacon Ju*. 2016;5(1):362–70.
5. Suryana D. Upaya Menurunkan Waktu Tunggu Obat Pasien Rawat Jalan dengan Analisis Lean Hospital di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS Atma Jaya. *J Adm Rumah Sakit Indones*. 2018;4(2):110–21.
6. Maulana D, Tamrin R, Alim A, Imran A. Analisis Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Maccini Sombala. *J Kesehat*. 2019;12(2):99.
7. Faulin DS, Hartono B, Wahyuni A. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien JKN Rawat Jalan di Unit Farmasi RS Prof. Dr. Tabrani Pekanbaru Tahun 2018. *J Akrah Juara*. 2019;4(4):47–64.
8. Sulo HR. Hubungan Pemberian Informasi Obat dan Waktu Tunggu

- Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Samarinda. *Sainstech Farma J Ilmu Kefarmasian [Internet]*. 2020;13(2):73–9.
9. Rianto L, Al'Qarana G, Sabrina A. Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Klinik X Menggunakan Aplikasi E-Servqual Berbasis Web. *J Ris Kefarmasian Indones*. 2019;1(3):210–24.
 10. Tulumang, Stefanus J; Kandaou, G.D; Tilaar CR. Tingkat Kepuasan Pasien atas Pelayanan Rawat Jalan di Poli Penyakit Dalam (Interna) di RSUD Prof. R. D. Kandou Malalayang – Manado. *J Ilmu Kesehat Masy Unstrat*. 2015;5(2b):546–56.
 11. Amiruddin EE, Alfreda V, Meilani N. Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di Puskesmas Betoambari. *J Keperawatan Prof*. 2023;4(2):144–50.
 12. Kastella NAF. Evaluasi Pelayanan Instalasi Farmasi Terhadap Waktu Tunggu Obat dan Kepuasan Pelanggan Ditinjau Dari Kecepatan Pelayanan Resep Di Rumah Sakit Bhayangkara Brimob tahun 2018. *J Manaj dan Adm Rumah Sakit Indones [Internet]*. 2019;3(1):74–84.
 13. Winarno N, Marchaban M, Yuniarti E. Penggunaan Lean Hospital Untuk Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Resep Rawat Jalan RSUD PKU Muhammadiyah Delanggu. *Maj Farm*. 2022;18(2):113–21.
 14. Manapode M, Tamba'i R, Pareta D, Tulandi S. Evaluasi Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi RSJ. Prof. DR. V.L Ratumbusang. *Biofarmasetikal Trop*. 2021;4(1):109–17.
 15. Novaryatiin S, Ardhan SD, Aliyah S. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit. *Borneo J Pharm*. 2018;1(1):22–6.
 16. Astuti NK, Kundarto W. Analisis Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit UNS. *JPSCR J Pharm Sci Clin Res*. 2018;3(2):84.
 17. Evi PAM, Ningsih D, Handayani SR. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien

- Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri. *J Islam Pharm.* 2023;7(2):104–11.
18. Alrosyidi AF, Humaidi F, Munifah N. Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Depo Rawat Jalan Instalasi Farmasi Instalasi Farmasi RSUD Idr. H. Slamet Martodirjo Pamekasan. *J Ilm Farm Attamru.* 2020;1(1):35–44.
 19. Putri VI, Huda MN, Yusmanisari E. Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI Masyithoh Bangil Kabupaten Pasuruan. *Innov J Soc Sci Res.* 2023;3(5):266–79.