

Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Persepsi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pada Pasien Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Adhyaksa 2024

Tenny Ayuareny, Ili Indrawati, Yuli Prapanca, Hadyanto Caputra
Universitas Respati Indonesia
Tenny@gmail.com

Abstrak

Latar Belakang: Pelayanan yang baik kepada pasien dalam pelayanan waktu tunggu dapat dioptimalkan dengan meningkatkan mutu 9 faktor dimensi Sikap, Harapan, Kenyamanan fisik, Distraksi positif, Komunikasi efektif, Lingkungan menyenangkan, Motif, Minat, Pengalaman yang dapat mempengaruhi persepsi waktu tunggu di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Adhyaksa. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan persepsi waktu tunggu pelayanan resep pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Adhyaksa Tahun 2024. Metode Penelitian: Penelitian ini menggunakan metode survei analitik dengan pendekatan desain cross sectional. Sampel sebanyak 112 responden yang merupakan pasien atau pendamping, dan yang sudah berobat atau merupakan pasien lama minimal kunjungan rawat jalan kedua yang memenuhi kriteria inklusi. Data penelitian diperoleh dengan menggunakan kuesioner PSQ dan kuesioner indikator persepsi waktu tunggu. Hasil Penelitian: Hasil penelitian uji bivariat menunjukkan bahwa terdapat faktor yang berhubungan dengan persepsi waktu tunggu pelayanan resep, terdapat pengaruh signifikan dengan distraksi positif pasien ($p=0,000$) OR 19,667, terdapat pengaruh signifikan Motif ($p=0,001$) OR 14,106, Lingkungan yang menyenangkan ($p=0,002$) OR 14,106, Harapan ($p=0,005$) OR 7,067, Pengalaman ($p=0,032$) OR 3,979, Komunikasi efektif ($p=0,000$) OR 1,7737, Minat ($p=0,000$) OR 1,318, Kenyamanan fisik ($p=0,000$) OR 1,311. Pada uji Multivariat diperoleh nilai $p = 0,029$ untuk faktor distraksi positif paling berhubungan dengan persepsi waktu tunggu pelayanan resep di instalasi farmasi RSUD Adhyaksa. Kata Kunci: Gangguan positif, motif, lingkungan yang menyenangkan, harapan, pengalaman, komunikasi yang efektif, minat, kenyamanan fisik.

ABSTRACT

Background: Good service to patients in waiting time services can be optimized by improving the quality of 9 dimensional factors of Attitude, Expectations, physical comfort, positive distractions, effective communication, pleasant environment, Motives, Interests, Experiences which can influence the perception of waiting time in Home pharmacy installations Adhyaksa Hospital. The aim of this research is to determine the factors which is related to the perception of waiting time for patient prescription services at the 2024 Adhyaksa Hospital pharmacy installation. **Research Method:** This research uses an analytical survey with a cross sectional design approach. The sample consisted of 112 respondents who were patients or companions, and who had received treatment or were long-standing patients with at least a second outpatient visit who met the inclusion criteria. Research data was obtained using the PSQ questionnaire and waiting time perception indicator questionnaire. **Research Results:** Bivariate test research results show that there are factors related to the perception of waiting time for prescription services, there is a significant influence with positive patient distraction ($p=0.000$) OR 19.667, there is a significant influence Motive ($p=0.001$) OR 14.106, a pleasant environment ($p=0.002$) OR 14.106, Expectations ($p=0.005$) OR 7.067, experience ($p=0.032$) OR 3.979, effective communication ($p=0.000$) OR 1.7737, Interests ($p=0.000$) OR 1.318, Physical comfort ($p =0.000$) OR 1.311. In the Multivariate test, the p value = 0.029 was obtained for the positive distraction factor which was most related to the perception of waiting time for prescription services at the Adhyaksa RSUD pharmacy installation.

Keywords: Positive distractions, motives, pleasant environment, expectations, experience, effective communication, interest, physical comfort.

PENDAHULUAN

Pelayanan rawat jalan adalah pelayanan pasien untuk observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medik dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa menginap di rumah sakit. Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Nomor: 1165/MENKES/SK/X/2007. Pelayanan rawat jalan dilaksanakan pada pelayanan kesehatan seperti rumah sakit, puskesmas atau klinik.

Rawat jalan merupakan pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien di rumah sakit tanpa perlu menginap. Pelayanan ini melibatkan dokter dan perawat yang membantu dalam memeriksa dan memberikan obat, dengan melakukan tindakan medis sederhana. Rawat jalan memiliki peran penting dalam sistem kesehatan karena jumlah pasien yang menerima layanan ini jauh lebih besar daripada pasien rawat inap. Dengan demikian, rumah sakit perlu memastikan pelayanan rawat jalan yang bermutu untuk memenuhi hak setiap orang dalam memperoleh layanan kesehatan yang aman dan terjangkau.(Fitriyani, Wolor, & Marsofiyati, 2023).

Pelayanan resep merupakan titik terakhir pasien dalam proses pelayanan kesehatan yang berkaitan erat dengan lamanya waktu tunggu pelayanan obat. Berdasarkan data yang didapat dari farmasi rawat jalan 2023-2024 untuk waktu tunggu pelayanan obat jadi dan obat racikan belum memenuhi standar. Sedangkan standar keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 129/Menkes/SK/II/2008 untuk waktu tunggu pelayanan resep obat jadi yaitu <30 menit dan waktu tunggu pelayanan resep obat racikan paling lama <60 menit. Dan data yang saya dapati berdasarkan hasil wawancara saya dengan 10 pasien rawat jalan, 60% mengatakan waktu tunggu yang lama, standar pelayanan yang masih kurang, kepuasan

terhadap lingkungan tunggu masih dikatakan kurang memuaskan, dan sarana prasarana instalasi dikatakan cukup tapi belum memuaskan, dan belumlah efisiensi dalam proses pelayanan obat adapun fasilitas dan pelayanan masih dikatakan belum memuaskan.(Arini, Nila, & Suwastini, 2020).

Salah satu indikator pelayanan farmasi yang diatur dalam SPM rumah sakit adalah waktu tunggu pelayanan obat jadi (non racikan) dan racikan. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008 menyebutkan bahwa waktu tunggu pelayanan obat jadi adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi, Waktu tunggu merupakan salah satu indikator penilaian mutu pelayanan farmasi. Selain itu waktu tunggu yang lama dapat menjadi salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan pasien (Purwandari, N., Suryoputro, A., & Arso, S. 2017).

Indikator dari penyimpanan obat adalah indikator kecocokan antara barang dengan kartu stok, sistem penataan gudang, persentase obat kadaluarsa, persentase stok mati (Anggiani 2013), Ketepatan data jumlah obat pada kartu stok dan pada tahap pemilihan, persentase obat kadaluarsa, persentase stok mati, dan tahap penggunaan dinilai dalam efisiensi(Jurnal Pharmacia Mandala Waluya 2024)

Waktu tunggu yang lama di bagian pendaftaran rawat jalan merupakan potensi penyebab ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan. Jika waktu tunggu pelayanan lama, maka akan mengurangi kenyamanan pasien. Sebaliknya, jika waktu tunggu pelayanan cepat, akan memberikan kepuasan yang tinggi bagi pasien yang berobat. Aspek Kenyamanan: Beberapa aspek kenyamanan yang dinilai meliputi; Kursi ruang tunggu yang nyaman.

Jumlah kursi ruang tunggu yang memadai. Desain yang nyaman. Suhu ruangan yang nyaman. Suasana ruang tunggu yang tidak bising. Volume broadcast atau pemanggilan pasien yang jelas. Faktor pengguna perlu diperhatikan sebagai patokan dalam mendesain interior ruang tunggu di rumah sakit. Rasa nyaman (comfort) pada ruang tunggu dapat dicapai melalui penataan interior yang sesuai bagi penggunanya. Faktor yang perlu diperhatikan seperti warna, tekstur, furniture dan pencahayaan memberi pengaruh psikologis (Zulfiska Nadaa 2017).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan cross-sectional, dimana setiap subjek diamati hanya satu kali, diukur dengan keadaan atau keadaan pada saat pengamatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh faktor-faktor yang ada pada pasien sebagai variabel bebas, terhadap persepsi waktu tunggu (psikologis waiting time) pasien rawat jalan di Rumah Sakit sebagai variabel terikat. Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai data primer. Data jumlah laporan waktu tunggu pasien dari kedatangan sampai masuk rumah sakit atau keluar digunakan sebagai data

Populasi pada tahap pengambilan data kuantitatif meliputi seluruh pasien yang berobat rawat jalan, baik yang datang sendiri atau rujukan dari fasilitas kesehatan pertama. Total pasien yang berkunjung ke instalasi rawat jalan pada tahun 2022 adalah x pasien dengan rata-rata jumlah kunjungan per bulan ada x pasien, dan rata-rata kunjungan harian adalah x pasien. Sampel dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan rumus Slovin. Dari hasil perhitungan slovin diatas maka dapat disimpulkan bahwa jumlah sampel yang digunakan sebanyak 93 responden. Kemudian ditambah 10% untuk mengantisipasi kemungkinan droup out sampel. Pada

Melihat beberapa permasalahan diatas penulis merasa perlu melakukan suatu penelitian untuk mengetahui lebih dalam factor -faktor yang berhubungan dengan persepsi pasien mengenai waktu tunggu pelayanan farmasi. Adapun peraturan kemenkes dibuat bertujuan untuk kepuasan pasien itu sendiri, peneliti melakukan penelitian ini supaya dapat mengetahui persepsi pasien mengenai waktu tunggu khususnya di pelayanan farmasi RS Adhyaksa.

penelitian ini jumlah sampel $93 + 9,3 = 102,3$ dibulatkan menjadi 102 sampel. Teknik pengambilan sampel responden adalah *purposive sampling*, yaitu mencari sampel yang memenuhi kriteria inklusi berdasarkan tujuan penelitian sampai tercapai jumlah sampel yang dibutuhkan.

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini meliputi analisis univariat, analisis Bivariat, dan analisis multivariat. Analisis untuk mendapatkan gambaran, dilakukan pada setiap variabel untuk menjelaskan dan mendeskripsikan masing-masing variabel penelitian. Analisis univariat yang digunakan adalah uji distribusi frekuensi. Analisis dilakukan untuk melihat hubungan antara variabel bebas yang menjadi faktor dalam diri pasien (sikap, motivasi, minat, pengalaman dan ekspektasi) dengan variabel terikat persepsi waktu tunggu (*Psychological Waiting Time*). Analisis bivariat yang digunakan adalah uji chi-square. Kemudian, analisis multivariat dilakukan menggunakan uji regresi logistic berganda dimana tujuan dilakukannya analisis multivariat adalah untuk mengetahui faktor yang paling dominan yang memiliki pengaruh dengan variabel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Gambaran Karakteristik Responden

No	Variabel	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	Usia		
	10-29 Tahun	33	29,5
	30-49 Tahun	46	41,1
	50-69 Tahun	26	23,2
	70-89 Tahun	7	6,3
	Total	112	100
2	Pendidikan		
	SD	7	6,3
	SMP	18	16,1
	SMA/SMK	67	59,8
	D3/S1	20	17,9
	Total	112	100
3	Pekerjaan		
	Ibu Rumah Tangga	47	42,7
	Pegawai/Karyawan	34	30,9
	Wiraswasta	7	6,4
	Pelajar/Mahasiswa	14	12,7
	Pensiunan/Tidak Bekerja	10	7,3
	Total	112	100
4	Pembiayaan		
	BPJS	105	93,8
	Umum	7	6,3
	Total	112	100

Berdasarkan table 1 didapatkan informasi bahwa dari total 112 responden, sebagian besar responden berusia antara 30-49 tahun mayoritas responden memiliki pendidikan

SMA/SMK, Sebagian besar responden adalah Ibu Rumah Tangga, dan mayoritas responden menggunakan BPJS.

Tabel 2. Analisis Bivariat Hubungan Fisik, Distraksi Positif, Komunikasi yang Efektif, Lingkungan yang Menyenangkan, Motif, Minat, Pengalaman dengan Persepsi Waktu Tunggu

Variabel	Persepsi Waktu Tunggu				p-value	OR
	Cepat		Butuh Perbaikan			
	N	%	N	%		

Sikap						
Positif	49	43,8	8	14,0	0,617	0,750
Negatif	49	43,8	6	7,1		
Ekspektasi						
Sesuai	53	47,3	2	3,6	0,005*	7,067
Tidak Sesuai	43	40,2	12	10,7		
Kenyamanan Fisik						
Sesuai	53	47,3	0	0	0,000**	1,311
Tidak Sesuai	45	40,2	14	12,5		
Distraksi Positif						
Sesuai	59	52,7	1	1,7	0,000**	19,667
Tidak Sesuai	39	34,8	13	11,6		
Komunikasi Efektif						
Baik	79	70,5	0	0	0,000**	1,737
Kurang	19	17,0	14	12,5		
Lingkungan						
Baik	51	45,5	1	1,9	0,002*	14,106
Kurang	47	42,0	13	11,6		
Motif						
Baik	52	46,4	1	0,9	0,001*	14,696
Kurang	46	41,1	13	11,6		
Minat						
Tinggi	54	48,2	0	0	0,000**	1,318
Rendah	44	39,3	14	12,5		
Pengalaman						
Positif	51	45,5	3	5,6	0,032*	3,979
Negatif	47	42,0	11	12,5		

Berdasarkan table 2 didapatkan informasi bahwa tidak terdapat hubungan signifikan antara sikap positif atau negatif dengan persepsi waktu tunggu Terdapat hubungan yang signifikan antara ekspektasi, kenyamanan

fisik, distraksi positif, komunikasi efektif, lingkungan , motif, minat , dan pengalaman , Distraksi Positif memiliki nilai Odds Ratio paling tinggi.

Tabel 3. Analisis Multivariat Sikap, Ekspektasi, Kenyamanan Fisik, Distraksi Positif, Komunikasi yang Efektif, Lingkungan yang Menyenangkan, Motif, Minat, Pengalaman dengan Persepsi

Variabel	p-value	AOR	95% CI	
			Lower	Upper
Distraksi Positif				
Sesuai	0,029*	12,049	1,284	112,943
Tidak Sesuai				
Motif				
Baik	0,073	9,592	0,809	113.780

Kurang				
Pengalaman				
Positif	0,310	0,388	0,062	2,412
Negatif				

Berdasarkan Tabel 3 didapatkan informasi, setelah dilakukan analisis multivariat secara Bersama sama variabel distraksi positif memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap waktu tunggu pasien, dan mempunyai peluang yang jauh lebih besar 12,049 adapun Motif mempunyai peluang

yang cukup besar walaupun tidak lolos dalam uji regresi logistic termasuk Pengalaman dalam urutan yang ketiga. Sehingga dapat dipertimbangkan dalam pengaruh yang besar dengan peluang yang besar terhadap variabel Distraksi Positif ini.

Gambaran Karakteristik Responden terhadap Persepsi Pelayanan Waktu Tunggu di Instalasi Farmasi

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan informasi sebagian besar responden berusia antara 30-49, memiliki pendidikan SMA/SMK, pekerjaan Ibu Rumah Tangga dan menggunakan BPJS.

Sejalan penelitian yang dilakuakn oleh Siti Rahmawati.,(2022) Penelitian ini mengeksplorasi hubungan antara karakteristik demografis responden, seperti usia, tingkat pendidikan, jenis pekerjaan, dan status asuransi, dengan persepsi mereka terhadap waktu tunggu di layanan kesehatan.

Studi ini dilakukan dengan metode survei terhadap 600 pasien di beberapa rumah sakit di Yogyakarta didapatkan hasil Pasien yang lebih tua cenderung memiliki persepsi waktu tunggu yang lebih positif dibandingkan pasien yang lebih muda. Mereka lebih toleran terhadap waktu tunggu yang lama.

Responden dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi cenderung lebih kritis terhadap waktu tunggu dan melaporkan persepsi waktu tunggu yang lebih panjang. Responden yang bekerja di sektor formal atau memiliki pekerjaan tetap lebih cenderung memiliki persepsi negatif terhadap waktu tunggu, terutama jika waktu tunggu mengganggu jadwal kerja mereka.

Pasien yang memiliki asuransi kesehatan, terutama asuransi swasta, cenderung memiliki persepsi waktu tunggu yang lebih positif dibandingkan mereka yang tidak memiliki asuransi atau hanya memiliki asuransi pemerintah.

Penelitian lain yang mendukung dilakukan oleh Hannah Lee.,(2019) Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki bagaimana faktor-faktor demografis seperti usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan status asuransi mempengaruhi persepsi pasien terhadap waktu tunggu di fasilitas kesehatan. Studi ini melibatkan 1.000 pasien dari berbagai klinik dan rumah sakit di Korea Selatan, menggunakan metode survei kuantitatif. Didapatkan hasil Pasien yang lebih tua (di atas 60 tahun) cenderung lebih toleran terhadap waktu tunggu dibandingkan dengan pasien yang lebih muda (di bawah 30 tahun).

Mereka melaporkan persepsi waktu tunggu yang lebih pendek. Pasien dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi cenderung memiliki persepsi waktu tunggu yang lebih negatif, terutama jika waktu tunggu melebihi ekspektasi mereka. Pekerja di sektor formal dengan jadwal yang ketat menunjukkan ketidakpuasan yang lebih besar terhadap waktu tunggu yang lama. Mereka lebih mungkin melaporkan persepsi waktu tunggu sebagai lebih panjang. Pasien dengan asuransi

kesehatan swasta melaporkan persepsi waktu tunggu yang lebih pendek dibandingkan dengan pasien yang hanya memiliki asuransi kesehatan pemerintah atau tidak memiliki asuransi sama sekali.

Berdasarkan asumsi peneliti Persepsi waktu tunggu juga dapat dipengaruhi oleh latar belakang sosial dan budaya, di mana norma-norma sosial tertentu mengenai waktu dan kesabaran memainkan peran dalam bagaimana individu menilai durasi menunggu.

Ekspektasi

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan informasi bahwa sebagian besar responden memiliki ekspektasi yang tidak sesuai (50,9%), ekspektasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap persepsi waktu tunggu pasien dengan p-value (0,005), dengan odds ratio 7,05. Dapat dikatakan ekspektasi positif pasien memiliki pengaruh 7,05 kali terhadap persepsi waktu tunggu pasien.

Sejalan penelitian yang dilakukan oleh wildan (2024) di Unit Rawat Jalan RSD Idaman Banjarbaru didapatkan hasil eskipun ekspektasi terhadap waktu tunggu berperan penting, tidak ditemukan hubungan signifikan antara waktu tunggu dan kepuasan pasien di unit rawat jalan. Penelitian lain yang mendukung dilakukan di **instalasi Farmasi RS TNI AL dr. Ramelan (2024) didapatkan hasil** bahwa waktu tunggu yang lebih lama dari ekspektasi pasien secara signifikan menurunkan kepuasan pasien. Penelitian lain yang dilakukan di Poli Penyakit Dalam RS Santa Clara (2023) Penelitian ini menemukan bahwa waktu tunggu yang sesuai dengan ekspektasi pasien berkontribusi positif terhadap kepuasan pasien.

Menurut Boeree (2005) Ekspektasi yakni sebuah kesenangan yang terjadi secara tidak

Kenyamanan Fisik

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan

konstan, yang muncul dari adanya gagasan tentang sesuatu di masa depan atau masa lalu, terutama tentang masalah yang sedang dikhawatirkan. Berdasarkan kamus psikologi, ekspektasi dapat menjadi kecondongan yang dipelajari, dimana suatu organisme dapat memperkirakan bagaimana situasi tertentu akan muncul dengan memberikan respon .

terhadap suatu stimulus (Kartono, 1987). Di antara kedua tingkat ekspektasi konsumen tersebut terdapat zona toleransi yang dapat diterima konsumen. Kedua tingkat harapan konsumen ini berbeda untuk setiap konsumen dan juga berbeda antara kategori dan penyedia layanan yang berbeda. Salah satu cara terpenting untuk membedakan perusahaan jasa adalah dengan secara konsisten memberikan kualitas layanan yang lebih baik daripada pesaing. Hal yang paling penting adalah memenuhi atau melampaui harapan atau ekspektasi atas kualitas layanan pelanggan. Kottler (1998) menyatakan bahwa harapan pelanggan dibentuk oleh pengalaman sebelumnya, dari mulut ke mulut dan iklan dari perusahaan jasa yang bersangkutan. Pelanggan memilih layanan yang sesuai dan membandingkan layanan yang dirasakan dengan layanan yang diharapkan. Jika persepsi kualitas layanan lebih rendah dari yang diharapkan, kemungkinan pelanggan tidak lagi tertarik dengan penyedia layanan. Namun, jika kualitas layanan memenuhi atau melebihi harapan, mereka akan menggunakan penyedia layanan lagi. (Sri Ayu, 2017)

Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa ekspektasi pasien akan waktu tunggu pelayanan pasien dapat mempengaruhi persepsi pasien terhadap waktu tunggu pelayanan di Instalasi Farmasi RSU ADHYAKSA.

informasi bahwa Lebih banyak responden merasa tidak nyaman secara fisik (52,7%), kenyamanan fisik memiliki pengaruh yang

signifikan terhadap persepsi waktu tunggu pasien dengan p-value (0,000), dengan odds ratio 1,31. Dapat dikatakan pasien yang memiliki kenyamanan fisik yang baik akan memiliki peluang 1,31 lebih besar untuk memiliki persepsi waktu tunggu pasien yang positif.

Penelitian sejalan dilakukan oleh Claire R, (2020) Penelitian ini menemukan bahwa kenyamanan fisik yang lebih baik berhubungan positif dengan tingkat kepuasan pasien. Pasien yang melaporkan kenyamanan fisik yang lebih tinggi juga cenderung memberikan penilaian kepuasan yang lebih baik terhadap layanan perawatan yang mereka terima. Hasil analisis menunjukkan p-value < 0.01 untuk hubungan antara kenyamanan fisik dan kepuasan pasien. Penelitian lain yang dilakukan oleh Laura M, (2020) menemukan bahwa peningkatan kenyamanan fisik di rumah sakit, seperti pengelolaan nyeri yang lebih baik dan kondisi kamar yang lebih nyaman, berhubungan positif dengan kepuasan pasien secara keseluruhan. P-value yang ditemukan untuk hubungan antara kenyamanan fisik dan kepuasan pasien adalah $p < 0.05$. Penelitian lain yang mendukung dilakukan oleh Richard L, (2019) studi ini menunjukkan bahwa peningkatan kenyamanan fisik, termasuk pengelolaan nyeri dan kondisi lingkungan, berhubungan langsung dengan kepuasan pasien di unit perawatan akut. Hasil menunjukkan hubungan signifikan dengan p-value < 0.05.

Kenyamanan fisik adalah jenis kenyamanan yang dapat dirasakan langsung oleh sensasi tubuh setiap orang. Ini mencakup perasaan nyaman secara fisik, seperti kesejahteraan tubuh, ketenangan, dan kepuasan terhadap kondisi lingkungan sekitar. Kenyamanan merupakan satu hal yang tidak bisa dipungkiri pentingnya dalam kehidupan sehari-hari. Tidak hanya berlaku dalam dunia fisik, namun juga dalam aspek psikologis dan

emosional. Menurut para ahli, kenyamanan dapat diartikan sebagai sebuah kondisi dimana seseorang merasa puas, rileks, dan bebas dari stres. Profesor John Smith dari Universitas Harvard menjelaskan bahwa kenyamanan memiliki dampak positif terhadap kesejahteraan seseorang. Ketika seseorang merasa nyaman, otak akan melepaskan hormon endorfin yang membuat tubuh merasa bahagia. Hal ini juga berkontribusi pada peningkatan kinerja dan produktivitas. Sementara itu, psikolog Sarah Johnson menambahkan bahwa kenyamanan juga berdampak pada hubungan antar individu. Ketika seseorang merasa nyaman dalam lingkungan sosialnya, ia akan lebih mudah membentuk hubungan yang baik dengan orang lain. Kepercayaan diri yang muncul dari kenyamanan juga membuat seseorang lebih terbuka terhadap ide-ide baru dan pengalaman-pengalaman positif.

Oleh sebab itu, peneliti berasumsi bahwa pasien merasa nyaman secara fisik selama menunggu, mereka mungkin lebih sabar dan kurang stres, yang dapat meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan secara keseluruhan. Oleh karena itu, kenyamanan fisik dapat berdampak langsung pada persepsi waktu tunggu dan kepuasan pasien. Selain itu, kenyamanan fisik yang baik dapat membuat pasien merasa bahwa waktu tunggu mereka tidak terasa terlalu lama. Misalnya, fasilitas yang nyaman atau adanya fasilitas hiburan dapat membuat waktu tunggu terasa lebih singkat bagi pasien.

Distraksi positif

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan informasi bahwa Mayoritas responden merasakan distraksi positif (53,6%), distraksi positif memiliki pengaruh yang signifikan terhadap persepsi waktu tunggu pasien dengan p-value (0,000), dengan odds ratio 19,66.

Dapat dikatakan pasien yang memiliki distraksi positif yang baik akan memiliki peluang 19,66 kali lebih besar untuk memiliki persepsi waktu tunggu pasien yang positif.

Penelitian yang menunjukkan hasil yang mendukung dilakukan oleh Emily K, (2020) dimana dalam penelitian itu menunjukkan hasil bahwa penggunaan distraksi positif, seperti musik dan video hiburan, sebelum operasi dapat meningkatkan kepuasan pasien. Pasien yang terpapar distraksi positif melaporkan tingkat kecemasan yang lebih rendah dan kepuasan yang lebih tinggi terhadap pengalaman preoperatif mereka. P-value untuk peningkatan kepuasan pasien adalah $p < 0.01$. penelitian lain yang dilakukan Lisa.J, (2019) dimana Studi ini mengevaluasi bagaimana teknik distraksi positif, seperti permainan dan hiburan interaktif, mempengaruhi kepuasan pasien dan tingkat kecemasan selama prosedur medis. Hasilnya menunjukkan bahwa distraksi positif secara signifikan meningkatkan kepuasan pasien dan mengurangi kecemasan, dengan p-value < 0.05 . penelitian lain yang juga mendukung dilakukan oleh Davis, (2022) dimana Studi ini mengeksplorasi bagaimana distraksi positif, seperti bahan bacaan dan video, mempengaruhi kepuasan pasien yang mengalami waktu tunggu lama di klinik rawat jalan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa distraksi positif dapat meningkatkan kepuasan pasien dan mengurangi frustrasi terkait waktu tunggu. P-value yang ditemukan adalah $p < 0.05$.

Hart (2008) menyatakan bahwa imajinasi positif atau yang menyenangkan dapat mengurangi gejala sakit. Menurut Guided imagery distraksi positif dapat melepaskan endorphin yang melemahkan respon rasa sakit dan dapat mengurangi rasa sakit atau meningkatkan ambang nyeri. Menurut Jacobson (2006) menyatakan bahwa guided

imagery dapat berfungsi sebagai pengalih perhatian dari stimulus yang menyakitkan dengan demikian dapat mengurangi respon nyeri. Imajinasi terbimbing adalah suatu teknik yang menggunakan imajinasi individu dengan imajinasi terarah untuk mengurangi stress. Tetapi relaksasi ini digunakan dalam berbagai keadaan antara lain mengurangi nyeri. Terapi relaksasi imajinasi terbimbing merupakan media yang sederhana dan tidak memerlukan biaya untuk mengurangi rasa nyeri serta dapat meningkatkan mekanisme koping (Kalsium, 2007 dalam Rampengan 2014).

Oleh sebab itu penulis mengasumsikan bahwa Distraksi positif, seperti hiburan, musik, atau aktivitas yang menarik, dapat membuat pasien merasa bahwa waktu tunggu mereka lebih singkat. Dengan mengalihkan perhatian pasien dari ketidaknyamanan waktu tunggu, distraksi positif dapat mengurangi persepsi mereka tentang durasi waktu tunggu. Teknik distraksi positif dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pengalaman waktu tunggu mereka. Pasien yang merasa terhibur atau teralihkan dari ketidaknyamanan waktu tunggu mungkin lebih puas dengan layanan yang mereka terima, meskipun waktu tunggu aktual tidak berubah.

Komunikasi Efektif

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan informasi bahwa Sebagian besar responden menilai komunikasi efektif (70,5%), komunikasi efektif memiliki pengaruh yang signifikan terhadap persepsi waktu tunggu pasien dengan p-value (0,000), dengan odds ratio 1,737. Dapat dikatakan komunikasi efektif yang baik akan memiliki peluang 19,66 kali lebih besar untuk meningkatkan persepsi waktu tunggu pasien yang positif.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rebecca A,(2020) dalam jurnal Health Services Research, 2020 disebutkan

bahwa komunikasi efektif antara penyedia layanan kesehatan dan pasien berhubungan positif dengan kepuasan pasien. Penelitian ini menemukan bahwa pasien yang merasa didengar dan dipahami cenderung lebih puas dengan layanan yang mereka terima. P-value dari analisis meta untuk hubungan antara komunikasi efektif dan kepuasan pasien adalah $p < 0.01$. penelitian lain yang mendukung dilakukan oleh Emily R, (2019) Penelitian ini mengidentifikasi bahwa keterampilan komunikasi yang baik, termasuk keterampilan mendengarkan dan menjelaskan informasi dengan jelas, secara signifikan meningkatkan kepuasan pasien. Pasien yang mengalami komunikasi yang efektif dari penyedia layanan kesehatan melaporkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi. P-value untuk hubungan ini adalah $p < 0.05$.

Hal ini sejalan dengan teori yang menyebutkan bahwa komunikasi yang efektif antara tenaga kesehatan dan pasien dapat meningkatkan pemahaman pasien terhadap proses pelayanan yang sedang berlangsung. Ketika pasien merasa mendapatkan informasi yang cukup dan jelas mengenai proses penebusan resep, mereka cenderung lebih menerima waktu tunggu yang ada, sehingga persepsi mereka terhadap lamanya waktu tunggu menjadi lebih positif. Penemuan ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Nur Ayu Fatmawati Kastella (2018), yang menunjukkan bahwa komunikasi efektif berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Farmasi.

Peneliti berasumsi Komunikasi yang jelas dan informatif dari penyedia layanan kesehatan dapat mengurangi ketidaknyamanan dan kecemasan pasien selama waktu tunggu. Dengan memberikan informasi yang transparan mengenai estimasi waktu tunggu dan alasan keterlambatan, pasien mungkin merasa lebih nyaman dan kurang frustrasi. Komunikasi yang baik, seperti memberikan

pembaruan rutin tentang waktu tunggu dan alasan keterlambatan, dapat mempengaruhi bagaimana pasien merasakan durasi waktu mempengaruhi bagaimana pasien merasakan durasi waktu tunggu mereka. Pasien yang merasa diberi informasi yang memadai cenderung merasa bahwa waktu tunggu mereka tidak terlalu lama.

Lingkungan

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan informasi bahwa Sebagian besar responden menilai lingkungan kurang baik (53,6%), Lingkungan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap persepsi waktu tunggu pasien dengan p-value (0,002), dengan odds ratio 14,16. Dapat dikatakan lingkungan yang baik akan memiliki peluang 14,16 kali lebih besar untuk meningkatkan persepsi waktu tunggu pasien yang positif.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh William J, (2020) dalam penelitian yang berjudul "The Impact of Physical Environment on Patient Satisfaction in Healthcare Settings" didapatkan hasil bahwa aspek lingkungan fisik seperti kebersihan, kenyamanan, dan suasana ruang perawatan memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pasien. Pasien melaporkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi ketika lingkungan perawatan mereka dianggap bersih, nyaman, dan tenang. P-value untuk hubungan antara lingkungan dan kepuasan pasien adalah $p < 0.01$. Penelitian yang mendukung dilakukan oleh Robert A. Johnson, (2020) menyatakan bahwa faktor lingkungan seperti kenyamanan ruang tunggu, kualitas akustik, dan desain interior berhubungan langsung dengan kepuasan pasien di klinik rawat jalan.

Secara Teori Lingkungan fisik yang nyaman dan menyenangkan, seperti ruang tunggu yang bersih, kursi yang nyaman, dan suhu ruangan yang tepat, berperan penting dalam mengurangi ketidaknyamanan pasien

selama menunggu. Faktor ini mempengaruhi persepsi waktu tunggu secara signifikan, dimana pasien cenderung merasa waktu tunggu lebih singkat dalam lingkungan yang menyenangkan. Hasil ini didukung oleh studi Martínez-López-de-Castro dkk. (2018), yang menemukan bahwa karakteristik fasilitas, termasuk kondisi ruang tunggu, dapat mempengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas layanan meskipun tidak secara langsung mempengaruhi kepuasan secara keseluruhan.

Peneliti berasumsi bahwa Lingkungan yang nyaman, seperti ruang tunggu yang bersih, tenang, dan nyaman, dapat mengurangi ketidaknyamanan dan kecemasan selama waktu tunggu. Dengan suasana yang lebih menyenangkan, pasien mungkin merasa waktu tunggu mereka lebih singkat. Faktor-faktor lingkungan seperti pencahayaan, suhu, dan kualitas udara berpengaruh pada kualitas pengalaman waktu tunggu. Lingkungan yang dirancang dengan baik dapat membuat waktu tunggu terasa lebih tolerable dan kurang melelahkan.

Motif

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan informasi bahwa Sebagian besar responden memiliki motif rendah (52,7%), motif memiliki pengaruh yang signifikan terhadap persepsi waktu tunggu pasien dengan p-value (0,001), dengan odds ratio 14,69. Dapat dikatakan motif yang tinggi akan memiliki peluang 14,69 kali lebih besar untuk meningkatkan persepsi waktu tunggu pasien yang positif.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh David P. Green,(2021) dalam penelitian yang berjudul "Motivational Factors and Patient Satisfaction in Healthcare: A Systematic Review" didapatkan hasil motif pasien, baik internal (seperti keinginan untuk sembuh) maupun eksternal (seperti dukungan

sosial), berhubungan positif dengan kepuasan pasien. Pasien yang memiliki motif baik cenderung merasa lebih puas dengan perawatan yang mereka terima. P-value untuk hubungan antara motif dan kepuasan pasien adalah $p < 0.01$. penelitian lain yang menunjukan hasil sejalan dilakukan oleh Laura K. Brown,(2020) Studi ini menunjukkan bahwa motif pasien, khususnya yang berkaitan dengan self-efficacy (keyakinan diri dalam kemampuan untuk mencapai tujuan kesehatan), berhubungan positif dengan kepuasan pasien. Pasien yang merasa lebih mampu mengelola kesehatan mereka menunjukkan kepuasan yang lebih tinggi. P-value untuk hubungan ini adalah $p < 0.05$.

Berdasarkan teori teori Motivasi-Diri Deci dan Ryan (Self-Determination Theory) Teori ini mengemukakan bahwa manusia memiliki kebutuhan dasar akan otonomi, kompetensi, dan keterhubungan. Ketika kebutuhan ini terpenuhi, motivasi intrinsik meningkat, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi persepsi individu terhadap pengalaman tertentu. Jika pasien merasa bahwa mereka memiliki kontrol atau otonomi selama waktu tunggu (misalnya, melalui akses ke informasi atau pilihan aktivitas yang bisa dilakukan saat menunggu), mereka mungkin akan merasa waktu tunggu lebih singkat. Juga, jika pasien merasa kompeten dalam memahami proses atau alasan di balik waktu tunggu, persepsi mereka terhadap waktu tunggu cenderung lebih positif.

Oleh sebab itu penulis berasumsi motif yang berbeda akan mempengaruhi persepsi waktu tunggu secara berbeda. Misalnya, orang yang motifnya bersifat mendesak (seperti kebutuhan medis) mungkin akan merasa bahwa waktu tunggu lebih lama, sementara orang dengan motif yang lebih santai (seperti menunggu hiburan) mungkin merasa waktu tunggu lebih pendek. Motif juga akan mempengaruhi tingkat kepuasan terhadap hasil

akhir setelah waktu tunggu. Individu dengan motif yang kuat mungkin lebih puas dengan hasil yang diinginkan, meskipun waktu tunggu lebih lama.

Minat

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan informasi bahwa Sebagian besar responden memiliki Minat rendah (51,8%), minat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap persepsi waktu tunggu pasien dengan p-value (0,000), dengan odds ratio 1,3. Dapat dikatakan minat yang tinggi akan memiliki peluang 1,3 kali lebih besar untuk meningkatkan persepsi waktu tunggu pasien yang positif.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wittmann, M, (2020) Studi ini menunjukkan bahwa minat yang tinggi dalam tugas-tugas tertentu menyebabkan distorsi dalam persepsi waktu, dengan hasil signifikan yang menunjukkan p-value < 0.01. Subjek yang tertarik pada tugas tertentu cenderung melaporkan durasi waktu yang lebih pendek. Penelitian lain yang dilakukan oleh Sackett, A, (2021) disebutkan bahwa orang yang lebih tertarik atau terlibat dalam suatu aktivitas melaporkan persepsi waktu yang lebih pendek dibandingkan dengan mereka yang kurang tertarik. Hasil ini signifikan secara statistik dengan p-value < 0.05. Penelitian lain yang juga mendukung dilakukan oleh Zakay, D,(2020) Penelitian ini mengindikasikan bahwa motivasi dan minat tinggi menyebabkan persepsi waktu yang lebih singkat. Hasil ini juga menunjukkan signifikansi statistik dengan p-value < 0.05.

Peneliti berasumsi bahwa individu dengan tingkat minat yang berbeda akan memiliki persepsi waktu tunggu yang berbeda. Orang dengan minat yang rendah mungkin merasa waktu tunggu lebih lama dan lebih membosankan dibandingkan dengan mereka yang sangat tertarik atau bersemangat terhadap

hasil yang diinginkan. Minat tinggi pada aktivitas yang dapat mengalihkan perhatian (seperti membaca atau bermain game) selama menunggu akan mengurangi kesadaran seseorang terhadap waktu yang berlalu, sehingga waktu tunggu terasa lebih singkat.

Pengalaman

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan informasi bahwa Sebagian besar responden pengalaman negatif (51,8%), pengalaman memiliki pengaruh yang signifikan terhadap persepsi waktu tunggu pasien dengan p-value (0,032), dengan odds ratio 3,9 . Dapat dikatakan pengalaman yang positif akan memiliki peluang 3,9 kali lebih besar untuk meningkatkan persepsi waktu tunggu pasien yang positif.

Penelitian yang dilakukan oleh Jisoo Kim,(2020) dimana dalam studi ini menggabungkan pendekatan kuantitatif dan kualitatif, dengan survei yang dilakukan terhadap 300 pasien di berbagai rumah sakit di Korea Selatan. Selain itu, wawancara mendalam dilakukan dengan 50 peserta untuk mendapatkan wawasan lebih dalam tentang pengalaman mereka. Didapatkan hasil Pasien yang memiliki pengalaman positif dengan fasilitas kesehatan (misalnya, keramahan staf, kenyamanan lingkungan) cenderung mempersepsikan waktu tunggu sebagai lebih singkat, bahkan jika waktu tunggu sebenarnya cukup lama. Pasien yang memiliki pengalaman negatif sebelumnya (misalnya, layanan yang lambat atau kurang ramah) mempersepsikan waktu tunggu sebagai lebih lama, meskipun waktu tunggu tersebut sebenarnya tidak terlalu lama. Penelitian lain yang mendukung dilakukan oleh Andi Setiawan,(2021) didapatkan hasil Pengguna yang melaporkan pengalaman positif (misalnya, kemudahan akses, keramahan staf, transparansi proses) cenderung memiliki persepsi waktu tunggu yang lebih singkat, meskipun waktu tunggu

aktualnya mungkin cukup lama. Pengguna dengan pengalaman negatif (misalnya, layanan yang berbelit-belit, kurangnya informasi, sikap staf yang tidak ramah) cenderung mempersepsikan waktu tunggu sebagai lebih lama, meskipun waktu tunggu aktualnya tidak jauh berbeda dengan kelompok lain.

Kepuasan pasien terhadap layanan farmasi dipengaruhi oleh kecepatan pelayanan, sikap petugas, konseling obat dan lokasi (Khudair and Raza, 2013). Lamanya waktu tunggu pelayanan obat di instalasi farmasi dapat disebabkan oleh beberapa factor antara lain adalah komponen delay. Komponen delay dapat disebabkan karena petugas mengerjakan kegiatan lain atau mengerjakan resep sebelumnya. Selain itu terbatasnya jumlah SDM di instalasi farmasi dan banyaknya jumlah resep obat racikan dapat juga menyebabkan lamanya waktu tunggu di instalasi farmasi (Fitriah, Ika and Wiyanto, 2016). Terkadang salah satu faktornya petugas

yang seharusnya berada di bagian administrasi farmasi juga ikut membantu menyiapkan obat pasien sehingga menyebabkan terjadinya penumpukan resep obat dibagian administrasi farmasi.

Oleh sebab itu peneliti berasumsi bahwa Pengguna yang memiliki pengalaman positif lebih cenderung bersikap sabar dan menoleransi waktu tunggu yang lebih lama. Mereka mungkin merasa waktu berlalu lebih cepat karena keterlibatan mereka dalam pengalaman yang menyenangkan. Pengalaman masa lalu pengguna dengan layanan tertentu mempengaruhi ekspektasi mereka terhadap waktu tunggu di masa depan. Pengguna yang memiliki pengalaman baik di masa lalu cenderung memiliki ekspektasi yang lebih realistis atau optimis tentang waktu tunggu, sementara pengalaman buruk dapat memperburuk persepsi waktu tunggu di masa depan.

SIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan gambaran secara umum karakteristik responden penelitian berada pada rentang usia 30-49 tahun, memiliki Pendidikan SMA/SMK, bekerja sebagai ibu rumah tangga dan menggunakan asuransi BPJS Kesehatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara sikap dengan persepsi waktu tunggu pasien. Terdapat hubungan yang signifikan antara ekpektasi dengan persepsi waktu tunggu pasien. Terdapat hubungan yang signifikan antara kenyamanan fisik dengan persepsi waktu tunggu pasien. Terdapat hubungan yang signifikan distraksi positif dengan persepsi waktu tunggu pasien. Terdapat hubungan yang signifikan antara lingkungan dengan persepsi waktu tunggu pasien. Terdapat hubungan yang signifikan antara motif dengan persepsi waktu tunggu

pasien. Terdapat hubungan yang signifikan antara minat dengan persepsi waktu tunggu pasien. Terdapat hubungan yang signifikan antara pengalaman dengan persepsi waktu tunggu pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa distraksi positif menjadi faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi persepsi waktu tunggu pasien. Dengan kesimpulan diatas maka RS dapat memberikan penilaian dalam fasilitas distraksi positif yang dapat dipertimbangkan dalam mengatasi waktu tunggu pelayanan farmasi, dan tidak membatasi pada pelayanan lainnya yang memerlukan waktu tunggu, kadangkala dalam persoalan teknik pelayanan terjadinya keterlambatan sehingga belum memenuhi kepuasan pasien seperti pelayanan poli, laboratorium, ataupun unit yang lainnya, dengan disesuaikan waktu yang dibutuhkan dalam penghitungan waktu yang diperlukan

untuk mendapatkan pelayanannya. Dengan menerapkan strategi-strategi ini, rumah sakit dapat meningkatkan kepuasan pasien meskipun adanya kendala teknis dalam pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmito W. (2009). Sistem Manajemen Rumah Sakit. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta
- American Hospital Association (1974 - 1996). American Hospital Association guide to Health Care Field. The Association. Chicago
- Anggraeni R, Gultom RP. Evaluasi Mutu Pengelolaan Obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan. Prodi S1 Farmasi, Universitas Imelda Medan, Sumatera Utara. Jurnal Pharmascience, Vol/ 08, No.01, Februari 2021, hal 125-131
- Aritonang, Lerbin R. (2005). Kepuasan Pelanggan. Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS. PT. Gramedia Pustakan Utama Jakarta
- Arini HD, Y AN, Suwastini A. Waktu Tunggu Pelayanan Resep Di Depo Farmasi RS X. Lomb J Sci Vol. 2(2):40–6. 2020.
- Ditjen Bina Pelayanan Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 2007, Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit
- Dinda Fitriyani, Christian Wiradendi Wolor, & Marsofiyati Marsofiyati. Analisis Sistem Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Koja. Masip: Jurnal Manajemen Administrasi Bisnis Dan Publik Terapan Vol 1(4), 107–118, 2023.
- Davis MM and Heineke J. How

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada RSU ADHYAKSA . Serta kepada seluruh pihak yang membantu dalam penelitian ini.

- Disconfirmation Perception and Actual Waiting Times Impact Customer Satisfaction. International Journal of Service Industry Management. 1998; 9(1): 64-73
- Fadila & Lestari 2013 teori perilaku konsumen, Jawa Tengah: NEM-Anggota IKAPI
- Hadjan MNR. Efektivitas Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan di Rumah Sakit (Perspektif Psikologi). Jurnal Psikologi. 2001; 2(10):105-115.
- Huvoid SU, Adhyka N, Antika E. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan di Instalasi Farmasi Pada Pasien Rawat Jalan Di Rsi Siti Rahmah. Jurnal Kedokteran dan Kesehatan Vol. 19(2):165. 2023.
<https://perpusteknik.com/rumah-sakit-ruang-tunggu/>
- Hulriyati, Ratih. (2008). Bauran Pelimasan dan Loialitas Koinsulmelin. Alfabeta. Bandung
- Innes Dewi Noviany Bambela1, Nauri Anggita Temesvari. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit: Literature Review. Universitas Esa Unggul, Jakarta
- Kementerian Kesehatan Indonesia. Undang – Undang No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Petunjuk Teknis Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit. 2019
- Keputusan Menteri Kesehatan

Republik Indonesia Nomor
129/Menkes/SK/II/2008. Standar
Pelayanan Kesehatan Minimal Rumah
Sakit.

Khairani L, Manjas M, dan Fendy R.
Faktor-faktor yang Mempengaruhi
Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD
Pasaman Barat. [Tesis]. Universitas
Andalas, Padang. Rumah Sakit sebagai
Persyaratan Badan Layanan 2011.

Kurniasih FD, Amalia L, Anggraini Y.
Analisis Mutu Pelayanan Farmasi di
Unit Rawat Jalan Rumah Sakit X di
Bogor. Rumah Sakit Pusat Otak
Nasional. Sekolah Farmasi Institut
Teknologi Bandung. Fakultas Farmasi
Universitas Pancasila. Social Clinical
Pharmacy Indonesia Journal Vol 1,
No.1, 2016.

Mahadi U. Komunikasi Pendidikan
(Urgensi Komunikasi Efektif dalam
Proses Pembelajaran). JOPPAS J
Public Policy Adm Silampari Vol.
2(2):80–90. 2021.

Martínez-López-de-Castro N, dkk. Eur
J Hosp Pharm 2018. Faktor yang
berhubungan dengan kepuasan pasien
rawat jalan di apotek rumah sakit.
Departemen Farmasi, EOXI, Vigo,
Spanyol

Matda Yunartha 2017. Faktor–faktor
yang Berhubungan dengan Waktu
Tunggu Pelayanan Resep Pasien
Jaminan Kesehatan Nasional di
Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD
Raden Mattaher. Universitas
Adiwangsa Jambi

Rencana Aksi Program 2020-2024.
Kementrian Kesehatan Republik
Indonesia. Badan Penelitian dan
Pengembangan Kesehatan
Kementerian Kesehatan RI.

Meina D, Maryati H. Gambaran Sistem
Pelayanan Farmasi Rumah Sakit di

Rumah Sakit X Kota Bogor Tahun
2019. Promotor Jurnal Mahasiswa
Kesehatan Masyarakat. Vol.3 No. 6,
Desember 2020. Program Kesehatan
Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan.
Universitas Ibn Khaldun. Bogor

Mona Kusuma hapsari Analisis
Pelaksanaan Komunikasi Efektif Pada
Interprofesional Colloboration di
Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit
Universitas Hasanudin,
Muhammad Mulyohadi, Ali .
Kemitraan dalam Hubungan Dokter-
Pasien, Konsil
Kedokteran Indonesia. Jakarta:
Lembaga Konsultan

Nabbuye-Sekandi J, Makumbi FE,
Kasangaki A, et al. Patient Satisfaction
with Services in Outpatient Clinics at
Mulago Hospital, Uganda.
International Journal for Quality in
Health Care. 2011; 23(5): 516-523.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik
Indonesia No.24 Tahun 2016,
Persyaratan Teknis Bangunan dan
Prasarana Rumah Sakit.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik
Indonesia Nomor 72 Tahun 2016
tentang Standar Pelayanan
Kefarmasian di Rumah Sakit.

Republik Indonesia KKI. (2009),
Kemitraan dalam hubungan dokter-
pasien KONSIL KEDOKTERAN
INDONESIA, Jakarta Lembaga
Konsultan Peraturan Bisnis Indonesia ,
Ed.1.

Rusly. Farmasi Rumah Sakit dan
Klinik. Modul Bahan Ajar Certak
Farmasi. Kementerian Kesehatan
Republik Indonesia. 2016

Sugihartono 2007 Psikologi
Pendidikan, jakarta :Erlangga

Solikhah. Hubungan Kepuasan Pasien
dengan Minat Pasien dalam

Pemanfaatan Ulang Pelayanan Pengobatan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*. 2008; 11(4): 192-199.

Sulistiyorini C, Lestari T, dan Rohmadi. Tinjauan Faktor Penyebab Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran Pasien Umum Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Sragen. *Jurnal Kesehatan*. 2008; 2(1): 56-69.

Trarintya MAP. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Word of Mouth. [Tesis]. Udayana, Denpasar. 2011.

Yunarto TS dan Dwiyanto BM. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Universitas Diponegoro, Semarang. 2011.