

Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Terhadap Kepuasan Pasien di Apotek Sobat Sulfat Kota Malang

Zeresy Dilean Luista, Zaenal Fanami, Intan Adevia R

Program Studi S1 Farmasi, Fakultas Farmasi, Universitas Muhammadiyah Kudus

Email: eresyluista10@gmail.com

Abstrak

Apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker untuk menjamin mutu pelayanan. Waktu tunggu pelayanan resep menjadi indikator mutu pelayanan yang berdampak pada kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan waktu tunggu pelayanan resep terhadap kepuasan pasien di Apotek Sobat Sulfat Kota Malang. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Teknik pengambilan sampel menggunakan accidental sampling dengan jumlah sampel sebanyak 98 responden yang dihitung menggunakan rumus Slovin. Pengumpulan data dilakukan menggunakan Stopwatch serta lembar pengumpulan data (LPD) untuk mengukur waktu tunggu dan kuesioner untuk mengukur kepuasan pasien. Analisis data menggunakan uji spearman rho. Hasil penelitian menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan resep sesuai standar sebanyak 67 responden (68,4%) dan tidak sesuai standar sebanyak 31 responden (31,6%). Kepuasan pasien menunjukkan bahwa 74 responden (75,5%) puas dan 24 responden (24,5%) tidak puas. Hasil uji spearman rho didapatkan nilai $p = 0,000 < \alpha = 0,05$, yang menunjukkan adanya hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pasien. Semua pasien yang mendapatkan pelayanan cepat (sesuai standar) merasa puas tanpa terkecuali, sedangkan mayoritas ketidakpuasan muncul ketika waktu tunggu melebihi batas yang diharapkan. Kesimpulan penelitian ini adalah ada hubungan waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pasien di Apotek Sobat Sulfat Kota Malang.

Kata Kunci: Waktu tunggu, pelayanan resep, kepuasan pasien, apotek

Abstract

Pharmacy is a pharmaceutical service facility where pharmaceutical practices are carried out by pharmacists to ensure service quality. Prescription service waiting time is an indicator of service quality that impacts patient satisfaction. This study aims to analyze the relationship between prescription service waiting time and patient satisfaction at Sobat Sulfat Pharmacy, Malang City. This research is a quantitative study with a cross-sectional approach. The sampling technique used accidental sampling with a sample size of 98 respondents calculated using the Slovin formula. Data collection was conducted using a stopwatch and data collection sheets to measure waiting time, and questionnaires to measure patient satisfaction. Data analysis used the Spearman rho test. The results showed that prescription service waiting time according to standards was 67 respondents (68.4%) and not according to standards was 31 respondents (31.6%). Patient satisfaction showed that 74 respondents (75.5%) were satisfied and 24 respondents (24.5%) were dissatisfied. The Spearman rho test results obtained a p value = $0.000 < \alpha = 0.05$, indicating a very significant relationship between prescription service waiting time and patient satisfaction. All patients who received fast service (according to standards) felt satisfied without exception, while the majority of dissatisfaction emerged when waiting time exceeded the expected limit. The conclusion of this study is that there is a relationship between prescription service waiting time and patient satisfaction at Sobat Sulfat Pharmacy, Malang City.

Keywords: Waiting time, prescription service, patient satisfaction, pharmacy

PENDAHULUAN

Apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker untuk menjamin mutu pelayanan [1]. Di era globalisasi saat ini, persaingan apotek yang berasal dari dalam negeri maupun pemilik sarana apotek masyarakat Ekonomi ASEAN yang masuk ke Indonesia semakin tak terelakkan [2]. Tuntutan pasien dan masyarakat akan mutu pelayanan kefarmasian mengharuskan adanya perubahan paradigma pelayanan dari paradigma lama yang berorientasi pada produk obat, menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien [3].

Beberapa indikator yang menggambarkan tentang tingkat kepuasan pasien pada suatu layanan kesehatan dapat terlihat dari kecepatan, ketepatan, dan kecermatan dalam memberikan pelayanan. Kecepatan tersebut salah satunya tercermin dalam waktu tunggu dalam pelayanan kefarmasian [4]. Pada praktik kefarmasian, lama waktu tunggu pelayanan resep menjadi masalah yang masih sering dijumpai. Waktu tunggu tersebut menjadi salah satu indikator yang potensial untuk mengukur mutu pelayanan suatu tempat pelayanan kefarmasian. Semakin lama waktu tunggu pelayanan resepnya, nantinya akan berdampak pada ketidakpuasan pasien [4]. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan apotek sehingga untuk mewujudkan pelayanan

prima, apotek harus dapat mengoptimalkan waktu tunggu yang pendek untuk pelayanan resep sesuai dengan Permenkes Nomor 73 Tahun 2016 [5].

Waktu tunggu pelayanan resep merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kefarmasian di berbagai fasilitas kesehatan. Berdasarkan hasil kajian terhadap beberapa jurnal nasional dan internasional, terdapat variasi yang signifikan dalam waktu tunggu pelayanan resep di berbagai institusi kesehatan. Penelitian menunjukkan bahwa di Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang, waktu tunggu pelayanan resep obat racikan mencapai 39 menit 34 detik, sedangkan obat jadi memerlukan waktu 29 menit. Kondisi berbeda ditemukan di Puskesmas Kelayan Dalam yang menunjukkan waktu tunggu yang relatif lebih singkat, yaitu 7,28-8,14 menit untuk resep non racikan dan 3,73-4,74 menit untuk resep racikan. Disparitas waktu tunggu ini menunjukkan adanya variasi dalam efisiensi pelayanan kefarmasian yang berpotensi mempengaruhi kepuasan pasien [6].

Perbedaan waktu tunggu antar fasilitas kesehatan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti jumlah tenaga kefarmasian, beban kerja, kompleksitas resep, jumlah kunjungan pasien, serta sistem pelayanan yang diterapkan. Penelitian-penelitian sebelumnya umumnya menunjukkan bahwa waktu tunggu yang lebih singkat berkaitan dengan tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi, namun

sebagian besar penelitian dilakukan di rumah sakit, puskesmas, atau apotek di wilayah lain. Oleh karena itu, temuan tersebut belum tentu dapat menggambarkan kondisi pada apotek komunitas di Kota Malang yang memiliki karakteristik pelayanan berbeda.

Kepuasan pasien merupakan hal yang sangat penting dalam suatu pelayanan di sebuah sarana kesehatan. Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan dan upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang diberikan [7]. Waktu tunggu pelayanan obat salah satu yang mempengaruhi dalam hal kepuasan pasien. Semakin cepat waktu tunggu pelayanan obat pasien semakin puas dalam hal pelayanan. Dalam hal kecepatan waktu tunggu sebagai Tenaga Kefarmasian tidak bisa mengabaikan kersasionalan resep, meracik obat dan mengemas obat tergesa-gesa, dan memberikan informasi obat tidak lengkap [8]. Meskipun demikian, kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh waktu tunggu pelayanan resep, tetapi juga oleh faktor lain seperti keramahan petugas, kualitas komunikasi, kenyamanan fasilitas, ketersediaan obat, dan kejelasan informasi yang diberikan. Dalam penelitian ini, fokus analisis dibatasi pada waktu tunggu pelayanan resep sebagai salah satu indikator mutu pelayanan kefarmasian yang dapat diukur secara objektif.

Waktu tunggu pelayanan obat jadi adalah tenggang waktu mulai pasien

menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi dengan standar minimal yang ditetapkan kementerian kesehatan adalah 15-30 menit [1]. Beberapa faktor yang memberikan kontribusi terhadap waktu tunggu pasien di apotek dapat dinilai dari persepsi karyawan yaitu, beban kerja yang tinggi bisa mempengaruhi waktu tunggu pasien, kurangnya staff atau SDM, fasilitas yang tidak mendukung, kurangnya ruang konsultasi, ramainya pasien, sikap karyawan yang kurang baik dan proses bekerja yang tidak sesuai prosedur [5]. Waktu tunggu pelayanan resep untuk non racikan 15 menit dan yang racikan yaitu 30 menit. Apabila pasien merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan maka pasien sebagai konsumen akan berpikir kembali untuk berkunjung kembali sehingga dapat memengaruhi angka kunjungan [7].

Kualitas pelayanan apotek yang berorientasi pada konsumen menuntut adanya standar waktu tunggu yang optimal untuk menciptakan kepuasan pasien. Apotek harus mampu memberikan pelayanan terbaik dengan menetapkan standar waktu tunggu resep racikan maksimal 30 menit dan resep obat jadi maksimal 15 menit, serta menciptakan budaya pelayanan yang cepat dan nyaman [3]. Standar ini penting untuk memastikan bahwa pasien merasa dihargai dan mendapatkan pelayanan yang efisien, yang

pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan mereka terhadap pelayanan kesehatan.

Meskipun telah terdapat beberapa penelitian mengenai hubungan waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pasien, penelitian pada apotek komunitas di Kota Malang masih terbatas. Selain itu, karakteristik operasional setiap apotek dapat berbeda sehingga diperlukan kajian pada konteks lokal. Penelitian ini bertujuan memberikan bukti empiris mengenai hubungan waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pasien di Apotek Sobat Sulfat Kota Malang sebagai salah satu apotek komunitas.

Hasil survei pendahuluan yang dilakukan terhadap 10 pasien di Apotek Sobat Sulfat Kota Malang pada tanggal 10-12 Juli 2025 dengan metode wawancara langsung dan observasi menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan resep bervariasi antara 12-45 menit dengan rata-rata 26,8 menit. Dari hasil observasi ditemukan bahwa 6 dari 10 pasien (60%) mengalami waktu tunggu yang melebihi standar yang ditetapkan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa pasien dengan waktu tunggu yang sesuai standar cenderung mengungkapkan kepuasan, sebaliknya pasien dengan waktu tunggu yang melebihi standar mengungkapkan ketidakpuasan. Hal tersebut sejalan dengan penelitian bahwa mayoritas pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan resep non racikan di instalasi farmasi, di mana tingkat kepuasan pasien berkorelasi secara

signifikan dengan lamanya waktu tunggu pelayanan tersebut [9].

Berdasarkan kondisi tersebut, dapat dilihat bahwa adanya ketidaksesuaian antara standar waktu tunggu pelayanan resep dengan kondisi nyata di lapangan, di mana sebagian besar pasien mengalami waktu tunggu melebihi standar dan hal ini berpengaruh pada kepuasan mereka. Selain itu, apotek ini hanya memiliki dua pegawai dalam satu shift, yaitu satu kasir dan satu tenaga teknis kefarmasian (TTK), sehingga ketika jumlah pasien meningkat, pelayanan berpotensi melambat. Ditambah lagi, tidak adanya alat otomatis untuk mencatat waktu tunggu membuat seluruh proses dilakukan secara manual, yang dapat memperbesar risiko keterlambatan pelayanan. Faktor-faktor tersebut menjadikan Apotek Sobat Sulfat relevan untuk diteliti guna melihat hubungan waktu tunggu pelayanan resep terhadap kepuasan pasien di Apotek Sobat Sulfat Kota Malang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan waktu tunggu pelayanan resep terhadap kepuasan pasien di Apotek Sobat Sulfat Kota Malang.

METODE

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Pendekatan kuantitatif ialah metode yang berlandaskan data konkrit dan diterapkan dalam melakukan penelitian sampel dan populasi [10]. Jenis penelitian metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross*

sectional. Pendekatan *cross sectional* adalah yaitu penelitian yang menekankan waktu pengukuran variabel independent dan dependen hanya satu kali satu saat jadi tidak ada tindak lanjut [11]. Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan waktu tunggu pelayanan resep terhadap kepuasan pasien di Apotek Sobat Sulfat Kota Malang.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Apotek Sobat Sulfat Kota Malang pada bulan November 2025.

Populasi dan Sampel

Populasi adalah suatu wilayah (kelompok) umum yang terdiri dari objek-objek atau benda-benda yang mempunyai kualitas dan ciri-ciri tertentu yang telah diidentifikasi untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya oleh peneliti [10]. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Pasien yang menebus resep ke Apotek Sobat Sulfat Kota Malang. Jumlah populasi dihitung berdasarkan jumlah rata-rata kunjungan perhari dalam satu bulan. Rata-rata masyarakat yang berkunjung per hari sekitar 111 orang, sehingga dalam satu bulan terdapat 3333 orang.

Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dan diperoleh sebanyak 98 responden [11]. Sampel penelitian adalah pasien yang memenuhi kriteria inklusi, yaitu berusia di atas 17 tahun, mampu membaca dan menulis, serta bersedia menjadi responden. Kriteria eksklusi adalah pasien yang tidak bersedia mengikuti penelitian. Teknik

pengambilan sampel menggunakan **accidental sampling**, yaitu dengan mengambil responden dari setiap pasien yang datang ke Apotek Sobat Sulfat Kota Malang untuk menebus resep selama periode penelitian. Seluruh pasien yang secara kebetulan ditemui peneliti dan memenuhi kriteria inklusi direkrut sebagai responden hingga jumlah sampel yang dibutuhkan, yaitu 98 orang, terpenuhi [12]

Teknik Pengumpulan Data

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Stopwatch* dan lembar pengumpulan data (LPD) untuk menghitung serta mencatat hasil pengamatan yang dilakukan terhadap waktu tunggu pelayanan resep di Apotek Sobat Sulfat Kota Malang, serta kuesioner tentang kepuasan pasien. Pengukuran waktu tunggu dilakukan dengan menjalankan stopwatch sejak pasien menyerahkan resep kepada petugas farmasi. Stopwatch dihentikan ketika obat telah selesai disiapkan dan diserahkan kepada pasien. Lama waktu yang tercatat kemudian dicatat pada lembar pengumpulan data untuk setiap responden. Stopwatch dan LPD digunakan untuk mengukur serta mencatat waktu tunggu pelayanan resep, sedangkan kuesioner digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diterima. Kuesioner terdiri atas 20 butir pertanyaan yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dengan cara memberikan beberapa pertanyaan dan

pernyataan tertulis kepada responden [10]. Resep yang diamati dikelompokkan menjadi dua jenis, yaitu resep non-racikan dan resep racikan. Resep non-racikan adalah resep yang dapat disiapkan tanpa proses peracikan, sedangkan resep racikan merupakan resep yang memerlukan proses pencampuran atau peracikan obat oleh tenaga kefarmasian sebelum diserahkan kepada pasien. Penilaian kesesuaian waktu tunggu mengacu pada standar yang digunakan dalam penelitian, yaitu ≤ 15 menit untuk resep non-racikan dan ≤ 30 menit untuk resep racikan.

Pernyataan yang ada berisikan tentang variabel dependen yang ada pada penelitian ini berupa kepuasan pasien diukur dengan skala *likert* sehingga didapatkan jawaban yang tegas yaitu "sangat puas" dengan skor 4, "puas" dengan skor 3, "tidak puas" dengan skor 2 dan skor 1 "sangat tidak puas".

Instrumen penelitian menggunakan kuesioner yang diadopsi dari penelitian Efrida Nural Suti (2024) yang sebelumnya telah melalui proses pengujian validitas dan reliabilitas. Sebelum digunakan dalam penelitian ini, peneliti melakukan penelaahan terhadap isi dan redaksi setiap butir pertanyaan untuk memastikan kesesuaiannya dengan konteks penelitian dan karakteristik responden di Apotek Sobat Sulfat Kota Malang. dan telah diuji valid. Uji validitas dilakukan menggunakan teknik *professional judgment* yang dilakukan oleh dua orang apoteker sebagai validator. Uji

reliabilitas dihitung menggunakan rumus *Alpha's Cronbach*. Dalam uji reliabilitas digunakan patokan apabila nilai *Alpha's Cronbach* $\geq 0,70$, maka instrumen dikatakan reliabel [12]. Hasil pengujian realibilitas menunjukkan hasil *cronbach's alpha* adalah 0,848, nilai ini menunjukkan hasil yang reliabel [13].

Analisis Data

Analisis data suatu penelitian meliputi prosedur bertahap antara lain:

1. Analisis *Univariate* (Analisis *deskriptif*). Analisis *univariate* bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik setiap variabel penelitian. Pada umumnya dalam analisis ini menghasilkan distribusi frekuensi dan presentase dari tiap variabel [14].
2. Analisis *bivariat* dilakukan untuk mengetahui hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pasien. Analisis menggunakan uji Spearman rho sebagai uji nonparametrik berdasarkan data hasil pengukuran yang diperoleh dari masing-masing responden. Kategorisasi menjadi "sesuai standar" dan "tidak sesuai standar" serta "puas" dan "tidak puas" digunakan untuk penyajian hasil secara deskriptif, sedangkan pengujian hubungan dilakukan pada data yang dianalisis dalam penelitian dengan tingkat kemaknaan $\alpha = 0,05$. [15].

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas terhadap 30 responden menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar

0,848. Nilai ini melebihi batas minimum 0,60, sehingga instrumen kuesioner dinyatakan memiliki reliabilitas yang baik dan layak digunakan dalam penelitian [13].

Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 98 responden dengan karakteristik yang disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Demografi Responden

Karakteristik	Kelompok	Jumlah	Presentasase
Usia	18-24 tahun	11	11,2%
	25-34 tahun	31	31,6%
	35-44 tahun	25	25,5%
	45-54 tahun	18	18,4%
	55-65 tahun	13	13,3%
Jenis kelamin	Laki-laki	34	34,7%
	Perempuan	64	65,3%
Pekerjaan	Swasta	30	30,6%
	Wiraswasta	23	23,5%
	Tidak bekerja	25	25,5%
	PNS/POLRI/TNI	20	20,4%

Mayoritas responden berada pada kelompok usia produktif, yaitu 25-34 tahun (31,6%) dan 35-44 tahun (25,5%). Hal ini menunjukkan bahwa pengunjung Apotek Sobat Sulfat didominasi oleh individu dewasa muda hingga paruh baya yang aktif secara ekonomi dan sosial. Temuan ini sejalan dengan penelitian Riandika dkk. (2026) yang menunjukkan dominasi kelompok usia produktif sebagai pengunjung utama apotek [16]. Dari segi jenis kelamin, perempuan mendominasi dengan 64 responden (65,3%), konsisten dengan peran perempuan dalam mengelola kesehatan keluarga. Hal ini diperkuat oleh penelitian Karlina dkk. (2024) dan Yasa dkk. (2025) yang juga menemukan proporsi perempuan lebih besar dalam pemanfaatan pelayanan kefarmasian [17,18]. Karakteristik pekerjaan

responden beragam, dengan pekerja swasta terbanyak (30,6%), mencerminkan heterogenitas sosial-ekonomi pengunjung apotek.

Waktu Tunggu Pelayanan Resep

Distribusi waktu tunggu pelayanan resep disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Waktu Tunggu Pelayanan Resep

No	Kategori	Jumlah	Presentase
1	Tidak sesuai standar	31	31,6%
2	Sesuai standar	67	68,4%
Total		98	100 %

Berdasarkan jenis resep, pada resep non racikan ($n=63$) sebanyak 51 responden (81%) mendapatkan pelayanan sesuai standar (≤ 15 menit), sedangkan pada resep racikan ($n=35$) hanya 16 responden (46%) yang sesuai standar (≤ 30 menit). Hal ini wajar karena resep racikan memerlukan proses peracikan manual sehingga memakan waktu lebih lama [19]. Secara keseluruhan, pelayanan waktu tunggu di Apotek Sobat Sulfat sudah cukup baik, namun masih perlu optimalisasi pada penanganan resep racikan agar lebih sesuai standar. Kesesuaian standar ini diketahui berdasarkan perbandingan waktu tunggu aktual dengan batas waktu yang digunakan dalam penelitian, yaitu ≤ 15 menit untuk resep non-racikan dan ≤ 30 menit untuk resep racikan. Permenkes RI Nomor 34 Tahun agar pelayanan prima dapat terwujud [21]. Standar minimal yang ditetapkan Kementerian Kesehatan untuk waktu tunggu pelayanan resep non-racikan adalah 15 menit dan resep racikan 30 menit [7].

Kepuasan Pasien

Tingkat kepuasan pasien ditampilkan pada Tabel 3.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien

No	Kategori	Jumlah	Prosentase
1	Tidak puas	24	24,5%
2	Puas	74	75,5%
Total		98	100 %

Hasil analisis per dimensi menunjukkan bahwa secara umum pasien merasa puas terhadap fasilitas fisik (terutama ruang tunggu *outdoor*), keandalan petugas dalam memberikan informasi, ketanggapan petugas, jaminan keramahan, dan empati (kesesuaian obat). Menurut Daga (2017), kepuasan merupakan penilaian seseorang dari kinerja yang dirasakan dari produk dalam hubungan

dengan harapannya [22]. Temuan ini sejalan dengan penelitian Yonrizon (2024) yang menemukan lebih dari separuh responden puas terhadap pelayanan apotek [5], serta penelitian Utami (2024) yang 2021 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Klinik menyatakan lama waktu pelayanan antara 15-30 menit untuk resep obat jadi dan 30-60 menit untuk resep obat racikan [20].

Lamanya waktu tunggu pelayanan resep mencerminkan proses kerja tenaga farmasi dalam melakukan pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Instalasi farmasi harus mengoptimalkan waktu tunggu yang pendek untuk pelayanan resep obat jadi maupun resep racikan menyatakan bahwa secara keseluruhan pasien merasa puas dengan pelayanan kefarmasian di apotek komunitas [23].

Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep dengan Kepuasan Pasien

Tabel 4 menunjukkan hubungan antara waktu tunggu dan kepuasan pasien.

Tabel 4. Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep dengan Kepuasan Pasien

Waktu Tunggu pelayanan resep	Kepuasan Pasien				Total		P Value
	Tidak Puas		Puas		Frekuensi	Persentase	
	Frekuensi	Persentase	Frekuensi	Persentase			
Tidak sesuai Standar	24	24,5%	7	7,1%	31	31,6%	0,000
Sesuai Standar	0	0,0%	67	68,4%	67	68,4%	
Total	24	24,5%	74	75,5%	98	100%	

Hasil uji statistik menggunakan uji Spearman rho diperoleh nilai $p = 0,000 (<0,05)$, yang berarti terdapat hubungan yang sangat signifikan antara waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pasien. Semua pasien yang mendapatkan pelayanan cepat (sesuai standar) merasa puas tanpa terkecuali, sedangkan mayoritas ketidakpuasan muncul ketika waktu tunggu melebihi batas yang diharapkan. Hal ini menegaskan bahwa waktu tunggu pelayanan resep merupakan faktor

dominan dalam menentukan kepuasan pasien di apotek komunitas.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan resep memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien di Apotek Sobat Sulfat Kota Malang. Temuan ini mengindikasikan bahwa kesesuaian waktu tunggu pelayanan dapat berkontribusi terhadap tingkat kepuasan pasien. Ketika pasien mendapatkan obat

dengan cepat, mereka merasa dihargai, nyaman, dan yakin bahwa kebutuhan kesehatannya ditangani secara profesional dan efisien. Sebaliknya, keterlambatan terutama pada resep racikan langsung memicu rasa tidak nyaman, jenuh, atau kecewa, yang kemudian menurunkan kepuasan secara signifikan. Temuan ini menyoroti bahwa kecepatan bukan hanya aspek operasional biasa, melainkan elemen emosional dan psikologis yang sangat memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Yonrizon (2024) yang menunjukkan hubungan signifikan antara waktu tunggu pelayanan obat dengan kepuasan pasien [5], serta Listina (2024) yang mengonfirmasi bahwa pelayanan resep yang cepat cenderung meningkatkan kepuasan [7].

Dengan demikian, optimalisasi waktu tunggu, khususnya pada resep racikan, perlu menjadi prioritas untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pasien di Apotek Sobat Sulfat

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pelayanan resep di Apotek Sobat Sulfat Kota Malang telah memenuhi standar waktu tunggu yang ditetapkan dan mayoritas pasien merasa puas

terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu, terdapat hubungan yang

signifikan antara waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pasien, sehingga semakin sesuai waktu tunggu pelayanan dengan standar yang berlaku, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Menteri Kesehatan. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 tentang Apotek. 2016.
- [2] Handayani GN. Manajemen Farmasi. Purbalingga: Eureka Media Aksara; 2022.
- [3] Permatasari KA. Hubungan Antara Waktu Tunggu Resep Racikan Dengan Kepuasan Pasien Di Apotek Kimia Farma Diponegoro. Jurnal Farmasi Sekolah Tinggi Farmasi Mahaganesha. 2020.
- [4] Sastrawan IKP. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Racikan Di Apotek Vidyan Farma Gianyar Dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhinya. Jurnal Farmasi Sekolah Tinggi Farmasi Mahaganesha. 2020.
- [5] Yonrizon. Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Terhadap Kepuasan Pasien di Apotek X di Bukittinggi. Propaganda. 2024;4(2):65-71.
- [6] Fianti MT. Relationship Of Prescription Service Waiting Time With Patient Satisfaction In Pharmacy Installation Of Some Health Services. Ngudi Waluyo

- University Pharmacy Study Program. 2020.
- [7] Listina O. Tingkat Kepuasan Pasien Pada Waktu Tunggu Pelayanan Resep Di Apotek Surana Kecamatan Kedungwuni Tahun 2023. *JITK Bhamada*. 2024;15(1):34-43.
- [8] Prihandiwati E. Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Gambut. *Jurnal Insan Farmasi Indonesia*. 2020;3(2):281-290.
- [9] Arfania. Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep dengan Kepuasan Pasien. 2022.
- [10] Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung: Alfabeta; 2019.
- [11] Nursalam. Konsep Dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan. Jakarta: Salemba Medika; 2020.
- [12] Arikunto S. Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta; 2020.
- [13] Fanani Z, Adhom SI, Rosnarita IA. Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Pemilihan Obat Generik Di Apotek Karangaji Kedung Jepara. *Nusantara Hasana Journal*. 2025;5(1):254-260.
- [14] Notoatmodjo S. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta; 2018.
- [15] Suyanto, Amal AI, Noor A, Astutik IT. Analisis Data Penelitian Petunjuk Praktis Bagi Mahasiswa Kesehatan Menggunakan SPSS. Semarang: UNISSULA PRESS; 2018.
- [16] Riandika AAS, dkk. Dominasi Perempuan dan Kelompok Usia Produktif sebagai Pengunjung Apotek di Kota Makassar. 2026.
- [17] Karlina E, dkk. Kepuasan Pasien terhadap Pemberian Informasi Obat di Apotek Yulia Farma Surakarta. 2024.
- [18] Yasa GT, dkk. Karakteristik Responden Pengunjung Apotek di Desa Blahkiuh. 2025.
- [19] Anggreni. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Apotek. 2021.
- [20] Menteri Kesehatan. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Klinik. 2021.
- [21] Shulihah. Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Depo Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kota Bogor. *Pubhealth Jurnal Kesehatan Masyarakat*. 2024;3(1).
- [22] Daga R. Citra, Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan. Gowa: Global Research And Consulting Institute (Global-RCI); 2017.
- [23] Utami. Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Komunitas. 2024.