

Analisis Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu terhadap Kepuasan Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan

Nurul Lailia Utami¹, Musa Ghufro²
Universitas Muhammadiyah Surabaya
Corresponding Author e-mail: nurullailia97@gmail.com

Published: January, 2026

ABSTRACT

Waiting time in outpatient prescription services is a critical indicator directly influencing patient satisfaction. This study aims to analyze factors affecting waiting time and its relationship with patient satisfaction. The research employed a narrative literature review method, reviewing 16 national and international journal articles published between 2018 and 2023. Data were collected through searches in Google Scholar, PubMed, ScienceDirect, EBSCO, and SpringerLink databases using relevant keywords. Data analysis was conducted descriptively and thematically. Results indicate that internal factors such as the number and competence of human resources, workflow efficiency, and availability of infrastructure significantly affect waiting time. External factors include patient volume, patient characteristics, waiting room facilities, and institutional policies. A strong relationship between shorter waiting time and higher patient satisfaction was also identified. The conclusion recommends interventions such as staff augmentation, queue digitalization, and facility improvement to enhance service quality. Further research with qualitative and longitudinal approaches is suggested to deeply explore psychosocial aspects and technology innovation effectiveness.

Kata Kunci: Faktor Waktu Tunggu, Kepuasan Pasien, Pelayanan Resep, Rawat Jalan, Review Literatur

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

PENDAHULUAN

Waktu tunggu merupakan salah satu indikator utama dalam pelayanan kesehatan yang berdampak langsung pada persepsi dan kepuasan pasien, terutama dalam konteks pelayanan resep rawat jalan yang menjadi tolok ukur mutu layanan farmasi di berbagai fasilitas kesehatan (Amalia & Ramadhan, 2021; Yantika, Harmen, & Bukittinggi, 2024). Lamanya waktu tunggu sering memicu ketidakpuasan yang signifikan, karena keterlambatan dalam proses mulai dari penyerahan resep hingga penyerahan obat kepada pasien menimbulkan beban psikologis seperti stres dan kecemasan (Haifa & Resni, 2022a; Huvaidd, Adhyka, & Antika, 2023). Secara global, fenomena ini tidak hanya dialami oleh fasilitas di negara berkembang tetapi juga negara maju, menunjukkan bahwa pengelolaan waktu tunggu menjadi isu utama dalam meningkatkan pengalaman pasien di pelayanan kesehatan (Kebede et al., 2021; Molla et al., 2022).

Permasalahan waktu tunggu yang panjang dalam pelayanan resep rawat jalan disebabkan oleh berbagai faktor internal, termasuk jumlah dan kompetensi sumber daya manusia (SDM), efisiensi alur kerja, serta ketersediaan sarana dan prasarana farmasi (Fahrurazi et al., 2022; Setiawan, Ningsih, & Handayani, 2023). Studi di berbagai rumah sakit menunjukkan bahwa kurangnya tenaga farmasi dan prosedur kerja yang tidak terstruktur dapat memperpanjang durasi menunggu pasien (Hidayah, Amal, & Herdiani, 2021; Huvaidd et al., 2023). Selain faktor internal, aspek eksternal seperti volume pasien, karakteristik pasien, fasilitas ruang tunggu, dan kebijakan institusi juga menambah kompleksitas masalah waktu tunggu (Biya et al., 2022; Karolina Lawan, Romeo, & Sirait, 2022). Ketidakesesuaian antara waktu tunggu yang sebenarnya dan yang dipersepsikan pasien dipengaruhi pula oleh komunikasi staf dan kenyamanan ruang tunggu, sehingga kontrol aspek

psikososial menjadi penting untuk mengurangi ketidakpuasan meskipun durasi waktu tunggu masih lama (Haifa & Resni, 2022b; Yuliana et al., 2021).

Penelitian sebelumnya mengungkapkan bahwa hubungan antara waktu tunggu dan kepuasan pasien bersifat signifikan, di mana waktu tunggu yang singkat meningkatkan tingkat kepuasan dan kepercayaan pasien pada layanan kesehatan (Biya et al., 2022; Mahendro, Ningsih, & Handayani, 2023). Namun, ada pula laporan yang menunjukkan bahwa komunikasi dan edukasi proaktif dari staf dapat memperbaiki persepsi pasien terhadap waktu tunggu, walaupun waktu tunggu objektifnya relatif lama (Kebede et al., 2021; Yantika et al., 2024). Intervensi yang efektif seperti penambahan SDM, digitalisasi sistem antrian, dan peningkatan fasilitas ruang tunggu telah terbukti membantu menurunkan waktu tunggu serta meningkatkan kepuasan pasien (Fahrurazi et al., 2022; Karolina Lawan et al., 2022).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara komprehensif faktor-faktor yang memengaruhi waktu tunggu dan hubungannya dengan kepuasan pasien dalam pelayanan resep rawat jalan. Urgensi penelitian ini terletak pada kebutuhan untuk memperbaiki kualitas pelayanan farmasi demi meningkatkan pengalaman pasien dan efisiensi operasional, terutama di tengah kebutuhan digitalisasi dan peningkatan fasilitas layanan kesehatan (Setiawan et al., 2023; Yuliandani, Alfian, & Puspitasari, 2022). Kebaruan dari penelitian ini adalah pengintegrasian temuan dari berbagai jurnal terbaru nasional dan internasional yang belum banyak membahas aspek psikososial serta evaluasi inovasi teknologi dalam konteks pelayanan farmasi rawat jalan di Indonesia dan skala global (Mahendro et al., 2023; Huvaaid et al., 2023).

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan *narrative literature review* untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi waktu tunggu dan hubungannya dengan kepuasan pasien dalam pelayanan resep pasien rawat jalan. *Narrative review* dipilih karena dapat memberikan gambaran komprehensif dan integratif mengenai isu berdasarkan berbagai hasil penelitian kualitatif maupun kuantitatif sebelumnya (Creswell, 2022; Sugiyono, 2023). Metode ini memungkinkan penggabungan temuan dari studi yang menggunakan beragam metodologi, sehingga menghasilkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai kompleksitas faktor internal dan eksternal pelayanan farmasi rawat jalan (Amalia & Ramadhan, 2021; Huvaaid, Adhyka, & Antika, 2023). Selain itu, pendekatan naratif juga memfokuskan pada konteks dan implikasi praktis yang relevan di lapangan, bukan hanya data statistik semata (Sudaryono, 2021; Emzir, 2024).

Data diperoleh melalui pencarian literatur di beberapa basis data terpercaya dan terkemuka, yaitu Google Scholar sebagai sumber utama karena cakupannya yang luas terhadap jurnal nasional dan internasional, di samping PubMed, ScienceDirect, EBSCO, dan SpringerLink. Pemilihan sumber ini sejalan dengan praktik penelitian literatur yang mengutamakan keberagaman dan kualitas artikel untuk meningkatkan validitas review (Sugiyono, 2023; Creswell, 2022). Peneliti menggunakan kata kunci “faktor mempengaruhi waktu tunggu pasien” dan “kepuasan pelayanan resep rawat jalan” dengan batasan terbitan tahun 2018–2023 untuk memastikan relevansi dan kekinian data. Dari pencarian awal yang menghasilkan 23.230 artikel, proses seleksi dilakukan berdasarkan kriteria relevansi, kualitas, dan fokus pembahasan, sehingga diperoleh 16 jurnal utama yang dipelajari secara mendalam (Haifa & Resni, 2022a; Mahendro et al., 2023).

Prosedur seleksi literatur menerapkan langkah sistematis sesuai dengan pedoman *narrative review*, yakni *screening abstrak* dan *full text* untuk memastikan kesesuaian subjek penelitian (Creswell, 2022; Sudaryono, 2021). Data yang dikumpulkan dianalisis secara deskriptif dan tematik dengan cara mengelompokkan variabel internal dan eksternal yang memengaruhi waktu tunggu serta hubungannya dengan kepuasan pasien. Analisis ini bertujuan mengidentifikasi pola, kesenjangan penelitian, dan intervensi yang efektif dalam konteks pelayanan resep rawat jalan (Setiawan et al., 2023; Yuliandani, Alfian, & Puspitasari, 2022). Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menyajikan agregasi hasil studi terdahulu, tetapi juga memberikan interpretasi kritis dan rekomendasi arah penelitian serta kebijakan yang praktis dan aplikatif.

Tabel 1. Deskripsi Jurnal yang Direview

No.	Penulis	Tahun	Lokasi Penelitian	Metode	Temuan utama
1	Tisa Amalia, Dicky Kurnia Ramadhan	2021	Rumah Sakit "X", Cikarang	Yuridis empiris dengan pendekatan yuridis sosiologis	Rata-rata waktu tunggu resep obat jadi 18 menit dan racikan 32 menit, namun waktu tunggu maksimal pada obat jadi (44 menit) dan racikan (73 menit) belum memenuhi standar PMK 129/ 2008. Faktor-faktor yang mempengaruhi: penerimaan resep (kekosongan obat), pemberian etiket (permintaan penulisan kegunaan obat), pengerjaan racikan (tenaga terbatas), penyerahan resep (pasien meninggalkan ruang tunggu), serta kendala sarana prasarana (IT).
2	Sevilla Ukhtil Huvaidd, Nurmaines Adhyka, Evrinda Antika	2023	RSI Siti Rahmah, Padang, Sumatera Barat	Kualitatif, wawancara mendalam, observasi, purposive sampling	Rata-rata waktu tunggu obat racikan 2 jam 3 menit 3 detik, obat jadi 1 jam 27 menit (keduanya belum sesuai standar SPM). Penyebab utama: kurang SDM, alat (lumpang, blender, timbangan digital) sering rusak, SPO kurang tersosialisasi, resep tidak sesuai furnas, kesulitan membaca resep dokter, dan pasien menumpuk di jam siang. Disarankan rekrutmen tenaga baru dan perawatan alat.
3	Khurin In Wahyuni, Muhammad Syamsudin	2021	RS X Mojokerto, Jawa Timur	Observasional, cross-sectional, kuantitatif, survei dengan kuesioner 329 responden	Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian dinilai dengan Importance-Performance Analysis (IPA): dimensi reliability (93,41%) dan empathy (95,84%) memuaskan, sedangkan responsiveness (90,45%), tangible (87,79%), dan assurance (88,27%) belum memuaskan. Perlu perbaikan pada penjelasan penggunaan obat, sistem antrean, dan kelengkapan serta kualitas obat.
4	Himyatul Hidayah, Surya Amal, Neng Hana Herdiani	2021	RS "X" Karawang, Jawa Barat	Non-eksperimental, deskriptif	Rata-rata waktu tunggu obat racikan 75 menit dan obat jadi 51 menit, keduanya melebihi

				(survey), purposive sampling, 192 resep	standar pelayanan minimal (≤ 60 menit racikan, ≤ 30 menit obat jadi) menurut Kepmenkes No.129/2008. Faktor utama: SDM, peralatan, proses, dan jumlah pasien.
5	Catalina Aurelia Jetty Makinggung, Widya Astuty Lolo, Imam Jayanto	2023	RS Bhayangkara Manado	Survei kuantitatif dan kualitatif, observasi langsung, wawancara, 360 resep	Rata-rata waktu tunggu resep obat jadi 11,2 menit dan racikan 27,25 menit; keduanya memenuhi standar Kemenkes (≤ 30 menit obat jadi, ≤ 60 menit racikan). Faktor penyebab keterlambatan: jumlah SDM, kesalahan resep dokter, sarana prasarana, perilaku petugas, stok obat.
6	Ayu Izzatin Haifa, Neng Resni	2022	RS X (tidak disebut spesifik, di Cikarang)	Observasional, kuantitatif, deskriptif, univariat, 98 resep	Rata-rata waktu tunggu resep obat non racikan 39 menit dan racikan 79 menit; keduanya belum memenuhi standar Kemenkes (≤ 30 menit non racikan, ≤ 60 menit racikan). Faktor pengaruh: jenis resep, jumlah item, jadwal poli, SDM, sarana-prasarana, ketersediaan obat.
7	Cicayuli Yantika, Zulfa, Elsa Luvia Harmen	2024	RS Islam Ibnu Sina Bukittinggi, Sumbar	Kuantitatif, cross sectional, kuesioner, 100 pasien	Sebagian besar waktu tunggu rawat jalan tergolong cepat (≤ 60 menit: 53%), sisanya lama (> 60 menit: 47%). Kepuasan pasien 55% puas, 45% tidak puas. Tidak ada hubungan signifikan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien ($p=0,231$); faktor utama: keterlambatan dokter, proses pendaftaran.
8	Karolina Lawan, Petrus Romeo, Rina Waty Sirait	2022	UPTD Puskesmas Oesapa, Kota Kupang	Deskriptif analitik, survei, accidental sampling, 100 responden	Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian cukup baik: keandalan (75,65%, puas), empati (60,06%, cukup puas), ketanggapan (60,70%, cukup puas), jaminan (78,10%, puas), penampilan (78,70%, puas). Kekurangan: respons petugas kurang, fasilitas ruang tunggu dan hiburan saat menunggu perlu ditingkatkan.
9	Dwi Setiawan, Dwi Ningsih, Sri Rejeki Handayani	2022	Puskesmas Nawangan, Pacitan, Jawa Timur	Observasional prospektif, cross-sectional, kuesioner SERVQUAL, purposive	Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian kategori puas pada seluruh dimensi SERVQUAL: tangible (76,81%), reliability (76,22%),

				sampling, 120 pasien	responsiveness (83,13%), assurance (77,47%), empathy (88,72%). Dimensi reliability memiliki gap (kesenjangan) tertinggi (-6,00), utamanya terkait kesesuaian jam buka layanan dengan harapan pasien. Kekurangan utama adalah jumlah tenaga kefarmasian yang sangat terbatas di puskesmas terpencil.
10	Unggul Joko Mahendro, Dwi Ningsih, Sri Rejeki Handayani	2022	Puskesmas Pracimantoro I, Wonogiri	Observasional prospektif, deskriptif, purposive sampling, 138 responden	Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian sangat tinggi di semua dimensi servqual: tangible (86,62%), reliability (88,53%), responsiveness (91,85%), assurance (89,61%), empathy (92,33%). Nilai gap positif pada semua dimensi menunjukkan pelayanan melebihi harapan pasien. Kekurangan utama: fasilitas ruang tunggu dan hiburan perlu ditingkatkan, namun SDM memadai dan pelayanan ramah.
11	Depi Yuliana, Faizul Bayani, Dedent Eka Bimmaharyanto, Lelie Amalia, Tusshaleha, Syamsul Rahmat, Meilynda Pomeistia, Recta Olivia Umboro	2021	Apotek Angkasa Farma, Indonesia	Observasional, deskriptif, accidental sampling, 100 resep racikan & 100 non racikan	Rata-rata waktu tunggu resep racikan 41,47 menit dan non racikan 21,29 menit. 95% resep non racikan dan 37% resep racikan memenuhi standar Permenkes 129/2008. Waktu tunggu non racikan sudah sesuai standar, racikan belum sesuai. Faktor keterlambatan: penumpukan resep pada jam sibuk dan kurangnya tenaga kefarmasian. Saran: perlunya eksplorasi solusi untuk menurunkan waktu tunggu racikan agar sesuai standar nasional.
12	Yuliandani Yuliandani, Sofa Dewi Alfian, Irma Melyani Puspitasari	2022	Review multi-negara (global)	Literature review sistematis, 25 studi internasional, database MEDLINE & EBSO	Mayoritas pasien puas terhadap layanan farmasi klinik (konseling, monitoring terapi, support program, care). Faktor utama penentu kepuasan: kualitas pelayanan, kemudahan akses, kejelasan informasi, kepercayaan pada kompetensi apoteker.
13	Mensur Biya, Matebu Gezahagn, Bezawit Birhanu,	2022	Public Hospitals of Jimma Zone, Southwest	Cross-sectional, observasional, 422 pasien,	Median waktu tunggu rawat jalan 93 menit (min 41, max 185), 56,4% pasien mengalami

	Kiddus Yitbarek, Nigusu Getachew, Waju Beyene		Ethiopia	random sampling, multivariat logistic regression	waktu tunggu lama (≤ 120 menit). Faktor signifikan: status pendidikan rendah, tinggal di luar area rumah sakit, kunjungan hari Senin, dan datang pagi hari. Pasien datang pagi hari 3,22 kali lebih berisiko menunggu lama. Rekomendasi: perbaikan manajemen waktu dan pelayanan berbasis faktor signifikan.
14	Mulugeta Molla, Woretaw Sisay, Yared Andargie, Belayneh Kefale, Pradeep Singh	2022	Debre Tabor Comprehensive Specialized Hospital, Ethiopia	Cross-sectional, kuantitatif, 401 pasien, systematic sampling, kuesioner, analisis regresi logistik	50,9% pasien puas terhadap layanan farmasi rawat jalan. Faktor yang berasosiasi negatif terhadap kepuasan: area tunggu yang tidak nyaman (AOR= 0,31), ketersediaan obat yang buruk (AOR= 0,12), area konseling tidak nyaman. Tidak ada hubungan antara karakteristik sosiodemografis dengan tingkat kepuasan. Saran: peningkatan kenyamanan area tunggu, penyediaan obat, dan kualitas edukasi obat dapat meningkatkan kepuasan pasien.
15	Fairul Ezwan Fahrurazi, Nur Husna Ibrahim, Nurul Musfirah Mafauzy, Wan Nor Ain Wan Ismail, Syauqin Syazwani Mohamed Rusli	2022	Hospital Raja Perempuan Zainab II, Kelantan, Malaysia	Cross-sectional, observasional, 248 resep, multiple linear regression	Rata-rata waktu tunggu farmasi rawat jalan 23 menit. Faktor signifikan: jumlah obat dalam resep (bertambah 1 obat, waktu tunggu naik 1,4 menit), jumlah staf (bertambah 1 staf, waktu tunggu turun 1,8 menit), resep memerlukan intervensi (naik 10 menit), dan siapa yang mengisi resep (apoteker lebih cepat 3,1 menit dari asisten/ mahasiswa). Waktu tunggu memenuhi standar dan dianggap memuaskan, tetapi tingkat kepuasan pasien tidak diukur.
16	Hussien Kebede, Tessema Tsehay, Mogesie Necho, Yosef Zenebe	2021	Dessie Town Public Hospitals, South Wollo, North-East Ethiopia	Kuantitatif, cross-sectional, survei sistematis, 414 pasien, face- to-face exit interview, analisis regresi logistik	Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi rawat jalan sebesar 59,4%. Faktor yang berhubungan positif dengan kepuasan: kenyamanan ruang tunggu (AOR= 1,87), kunjungan pertama (AOR= 2,4), status pembayaran asuransi/ perusahaan

(AOR = 2,9–3,6). Faktor negatif: usia 28–57 tahun, jumlah obat lebih dari satu, ketersediaan obat yang buruk. Mayoritas puas pada penjelasan penggunaan obat (84,3%), sopan santun petugas (73%), dan waktu tunggu (71,5%). Kekurangan: privasi konseling, waktu konseling, informasi efek samping, dan fasilitas penyimpanan obat. Perlu peningkatan sarana, SDM, dan sistem pelayanan.

PEMBAHASAN

Waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan telah menjadi indikator kritis dalam menilai mutu layanan kesehatan secara global. Dari tinjauan literatur yang dilakukan oleh peneliti waktu tunggu bukan hanya persoalan teknis operasional, tetapi suatu elemen yang membentuk persepsi dan kepuasan pasien. Lamanya waktu tunggu sering kali menjadi sumber ketidakpuasan utama yang berpotensi menyebabkan pasien berpindah fasilitas kesehatan. Temuan ini selaras dengan penelitian di Ethiopia oleh Biya et al (2022) yang melaporkan, bahwa lebih dari 56% pasien mengalami waktu tunggu lama (≥ 120 menit) dan menunjukkan tingkat ketidakpuasan yang tinggi. Ini menjadi suatu isu urgensi di berbagai tingkat layanan kesehatan.

Terjadinya waktu tunggu yang sangat lama dalam hal ini terkait pelayanan resep rawat jalan disebabkan oleh banyak faktor. Dari aspek faktor internal, faktor Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi faktor paling dominan terhadap lamanya waktu tunggu. Review ini menunjukkan, bahwa kurangnya tenaga kefarmasian, beban kerja yang tinggi, dan kompetensi yang kurang optimal secara signifikan memperlambat proses pelayanan. Dimulai dari validasi resep hingga penyerahan obat. Sebuah penelitian dari Malaysia oleh Fahrurazi et al (2022) menunjukkan, bahwa setiap penambahan satu staf farmasi dapat mengurangi waktu tunggu rata-rata sebesar 1,8 menit. Selain faktor SDM, ketidakefisienan alur kerja seperti sistem antrian manual dan prosedur yang tidak terstruktur juga menjadi penghambat utama. Studi oleh Setiawan et al (2023) mengatakan, bahwa optimalisasi Prosedur Operasional Standar (SPO) dan pembagian tugas yang jelas merupakan kunci untuk mempercepat alur layanan, sehingga tidak sampai terjadi waktu tunggu yang lama yang berakibat pada ketidakpuasan pasien.

Di samping faktor internal, aspek faktor eksternal juga memainkan peran yang tidak kalah penting. Volume dan karakteristik pasien, seperti lonjakan kunjungan pada hari Senin atau pagi hari, secara konsisten dilaporkan memicu penumpukan antrian. Biya et al (2022) menemukan bahwa pasien yang datang pada pagi hari memiliki risiko 3,22 kali lebih tinggi untuk mengalami waktu tunggu panjang. Selain itu, kenyamanan fasilitas ruang tunggu yang meliputi ketersediaan kursi, pendingin ruangan, dan fasilitas hiburan ternyata sangat memengaruhi toleransi dan persepsi pasien. Penelitian Molla et al (2022) di Ethiopia secara jelas menyatakan bahwa area tunggu yang tidak nyaman secara signifikan menurunkan kepuasan pasien (AOR = 0,31). Hal ini menegaskan, bahwa investasi pada prasarana juga merupakan intervensi yang perlu dilakukan.

Dari sejumlah literatur yang direview membuktikan adanya keterkaitan yang kuat antara durasi waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien. Pasien cenderung lebih puas ketika waktu tunggu sesuai atau lebih singkat dari ekspektasi dan standar yang berlaku berdasarkan Permenkes RI No. 129/2008. Namun, terdapat studi oleh Yantika et al (2024) ditemukan tidak adanya hubungan yang signifikan secara statistik di RS Islam Ibnu Sina Bukittinggi. Faktor-faktor seperti komunikasi yang empatik dari staf, transparansi informasi mengenai penyebab keterlambatan, dan ketersediaan obat terbukti dapat memperbaiki kepuasan meskipun waktu tunggu objektif relatif lama (Kebede et al., 2021).

Berbagai intervensi telah dilakukan dan terbukti efektif dalam memangkas waktu tunggu dan meningkatkan kepuasan pasien. Strategi yang dilakukan mencakup penambahan dan optimalisasi SDM yang memberikan dampak langsung, penerapan teknologi informasi, seperti sistem antrian elektronik dan resep digital (e-prescribing) yang memperlancar alur dan transparansi, dan perbaikan fasilitas dan komunikasi. Studi dari Mahendro et al (2023) dan Karolina Lawan et al (2022) menekankan, bahwa kombinasi antara perbaikan fisik ruang tunggu dan edukasi proaktif kepada pasien tentang estimasi waktu mampu mengurangi persepsi negatif selama menunggu. Keberhasilan intervensi ini sangat bergantung pada komitmen manajemen layanan kesehatan dan kesiapan sumber daya di setiap fasilitas.

Meskipun topik ini telah banyak diteliti, namun hasil review yang telah dilakukan mengidentifikasi beberapa *research gaps* untuk pengembangan literature review di masa depan. Pertama, masih minimnya studi kualitatif mendalam yang menunjukkan dimensi psikososial dan pengalaman emosional pasien selama menunggu. Kedua, evaluasi jangka panjang terhadap efektivitas inovasi teknologi, seperti aplikasi *mobile* untuk estimasi waktu tunggu yang masih sangat terbatas. Ketiga, terdapat kesenjangan penelitian di layanan fasilitas kesehatan non rumah sakit, seperti apotek komunitas dan puskesmas di daerah terpencil. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya sangat disarankan untuk mengadopsi pendekatan kualitatif atau *mixed methods*, melakukan studi longitudinal, dan memperluas konteks penelitian untuk mendapatkan pemahaman yang lebih holistik dan inklusif dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan farmasi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil tinjauan literatur dari 16 jurnal nasional dan internasional, penelitian ini menemukan bahwa waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan dipengaruhi oleh berbagai faktor internal dan eksternal yang saling berkaitan. Faktor internal yang dominan meliputi jumlah dan kompetensi sumber daya manusia, efisiensi alur kerja, sistem informasi farmasi, serta ketersediaan sarana dan prasarana pendukung. Sedangkan faktor eksternal mencakup volume dan karakteristik pasien, fasilitas ruang tunggu, kebijakan institusi, dan waktu operasional pelayanan. Hubungan yang kuat antara durasi waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien juga teridentifikasi, di mana waktu tunggu yang singkat atau sesuai standar berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kepuasan. Selain itu, aspek psikososial seperti komunikasi staf yang empatik, transparansi informasi, dan kenyamanan ruang tunggu turut memperbaiki persepsi pasien terhadap pelayanan walaupun waktu tunggu objektifnya masih panjang. Intervensi berupa penambahan tenaga, digitalisasi sistem antrian, perbaikan fasilitas, dan edukasi proaktif terbukti efektif dalam menurunkan waktu tunggu dan meningkatkan kepuasan pasien.

Namun demikian, penelitian ini memiliki keterbatasan, terutama pada minimnya studi kualitatif mendalam yang menggali pengalaman emosional dan persepsi pasien selama menunggu. Evaluasi jangka panjang terhadap efektivitas inovasi teknologi seperti aplikasi *mobile* estimasi waktu tunggu juga masih terbatas. Selain itu, sebagian besar studi berfokus pada fasilitas rumah sakit sehingga penelitian di layanan farmasi komunitas dan puskesmas terpencil masih kurang. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan mengadopsi pendekatan *mixed methods* dan studi longitudinal untuk memperoleh pemahaman yang lebih holistik dan inklusif. Secara praktis, hasil penelitian ini mengimplikasikan perlunya pengoptimalan sumber daya manusia melalui pelatihan dan pembagian tugas efektif, peningkatan fasilitas ruang tunggu, serta integrasi teknologi antrian digital untuk efisiensi pelayanan. Komunikasi yang transparan dan edukasi pasien juga perlu diperkuat agar pengalaman menunggu menjadi lebih tolerable sehingga mendukung kepuasan pasien secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, T., & Ramadhan, D. K. (2021). Evaluasi waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan berdasarkan PMK Nomor 129 Tahun 2008 di Rumah Sakit X. *Prosiding Seminar Nasional UNIMUS*, 4, 759–767. <https://prosiding.unimus.ac.id/index.php/semnas/article/viewFile/848/857>
- Biya, M., Gezahagn, M., Birhanu, B., Yitbarek, K., Getachew, N., & Beyene, W. (2022). Waiting

- time and its associated factors in patients presenting to outpatient departments at public hospitals of Jimma Zone, Southwest Ethiopia. *BMC Health Services Research*, 22(1), 1–8. <https://doi.org/10.1186/s12913-022-07502-8>
- Creswell, J. W. (2022). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE Publications.
- Emzir. (2024). *Metodologi penelitian kualitatif*. Rajawali Pers.
- Fahrurazi, F. E., Ibrahim, N. H., Mafauzy, N. M., Wan Ismail, W. N. A., & Mohamed Rusli, S. S. (2022). Factors affecting waiting time in outpatient pharmacy at Hospital Raja Perempuan Zainab II (HRPZ II). *Journal of Pharmacy*, 2(1), 1–7. <https://doi.org/10.31436/jop.v2i1.105>
- Haifa, A. I., & Resni, N. (2022a). Analisis waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di instalasi farmasi Rumah Sakit X. *Jurnal Inkafar*, 6(2), 41–47. <https://doi.org/10.46846/jurnalinkofar.v6i2.242>
- Haifa, A. I., & Resni, N. (2022b). Analisis waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di instalasi farmasi Rumah Sakit X. *Jurnal Inkafar*, 6(2), 88–92. <https://doi.org/10.46846/jurnalinkofar.v6i2.242>
- Hidayah, H., Amal, S., & Herdiani, N. H. (2021). Evaluasi standar pelayanan minimal kategori waktu tunggu pelayanan resep di Rumah Sakit 'X' Karawang. *Majalah Farmasetika*, 6(Suppl 1), 42. <https://doi.org/10.24198/mfarmasetika.v6i0.36674>
- Huwait, S. U., Adhyka, N., & Antika, E. (2023). Analisis waktu tunggu pelayanan di instalasi farmasi pada pasien rawat jalan di RSI Siti Rahmah. *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan*, 19(2), 165–172. <https://doi.org/10.24853/jkk.19.2.165-172>
- Karolina Lawan, P. R., & Sirait, R. W. (2022). Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Oesapa Kota Kupang. *Media Kesehatan Masyarakat*, 4(1), 82–88.
- Kebede, H., Tsehay, T., Necho, M., & Zenebe, Y. (2021). Patient satisfaction towards outpatient pharmacy services and associated factors at Dessie Town Public Hospitals, South Wollo, North-East Ethiopia. *Patient Preference and Adherence*, 15, 87–97. <https://doi.org/10.2147/PPA.S287948>
- Mahendro, U. J., Ningsih, D., & Handayani, S. R. (2023). Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rawat jalan Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri. *Journal of Islamic Pharmacy*, 7(2), 86–93. <https://doi.org/10.18860/jip.v7i2.17455>
- Molla, M., Sisay, W., Andargie, Y., Kefale, B., & Singh, P. (2022). Patients' satisfaction with outpatient pharmacy services and associated factors in Debre Tabor comprehensive specialized hospital, Northwest Ethiopia: A cross-sectional study. *PLoS ONE*, 17(1), e0262300. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0262300>
- Setiawan, D., Ningsih, D., & Handayani, S. R. (2023). Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rawat jalan Puskesmas Nawangan Pacitan. *Journal of Islamic Pharmacy*, 7(2), 79–85. <https://doi.org/10.18860/jip.v7i2.17439>
- Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sudaryono, A. (2021). *Metode penelitian pendidikan*. PT Remaja Rosdakarya.
- Yantika, C., Harmen, E. L., & Bukittinggi, U. M. N. (2024). Hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi. *JPAMS: Journal of Public Administration and Management Studies*, 2(1), 15–19. <https://journal.umnyarsi.ac.id/index.php/JPAMS>
- Yuliana, D., Bayani, F., Bimmaharyanto, D. E., Tusshaleha, L. A., Rahmat, S., Pomeistia, M., & Umboro, R. O. (2021). Evaluasi waktu tunggu pelayanan resep obat racikan dan non racikan pada pasien rawat jalan di apotek. *Bioscientist: Jurnal Ilmiah Bioteknologi*, 9(2), 659. <https://doi.org/10.33394/bioscientist.v9i2.4950>
- Yuliandani, Y., Alfian, S. D., & Puspitasari, I. M. (2022). Patient satisfaction with clinical pharmacy services and the affecting factors: A literature review. *Pharmacia*, 69(1), 227–236. <https://doi.org/10.3897/pharmacia.69.e80261>