

## EVALUASI KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP WAKTU PELAYANAN OBAT DI PUSKESMAS MADE SURABAYA BERDASARKAN *DISCONFIRMATION THEORY*

Stefani Angel Gosali Go<sup>1</sup>, Minarni Wartiningih<sup>2</sup>, Saskia Dyah Handari<sup>3</sup>, Arief Gunawan Darmanto<sup>4</sup>

[sangelgosali@student.ciputra.ac.id](mailto:sangelgosali@student.ciputra.ac.id)<sup>1</sup>, [minarni.wartiningih@ciputra.ac.id](mailto:minarni.wartiningih@ciputra.ac.id)<sup>2</sup>

\*Corresponding Author: Minarni Wartiningih

✉ [minarni.wartiningih@ciputra.ac.id](mailto:minarni.wartiningih@ciputra.ac.id)

Universitas Ciputra Surabaya

### ABSTRAK

Pelaksanaan Program JKN-BPJS berkontribusi terhadap peningkatan akses pelayanan kesehatan, namun perbedaan mutu layanan masih dijumpai, khususnya pada durasi waktu tunggu pelayanan farmasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji hubungan antara waktu tunggu pelayanan obat dan tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS di Instalasi Farmasi Puskesmas Made Surabaya. Penelitian dilakukan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain observasional analitik potong lintang (cross-sectional). Sampel penelitian terdiri dari 108 responden yang dipilih melalui teknik systematic random sampling. Instrumen penelitian berupa kuesioner berbasis Disconfirmation Theory yang mencakup delapan dimensi mutu pelayanan sesuai konsep SERVQUAL, yang telah melalui uji validitas dan reliabilitas pada 36 responden awal. Data waktu tunggu diperoleh dari sistem antrean e-health puskesmas, sedangkan tingkat kepuasan diukur berdasarkan skor diskonfirmasi. Analisis data meliputi analisis deskriptif dan uji korelasi Spearman Rank. Hasil penelitian menunjukkan seluruh item kuesioner memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas (nilai r-hitung lebih besar dari r-tabel;  $p < 0,05$ ; Cronbach's Alpha  $> 0,70$ ). Karakteristik responden didominasi oleh kelompok usia 26–44 tahun, berjenis kelamin perempuan, berasal dari poli umum, berpendidikan terakhir SMA, dan merupakan peserta BPJS PBI. Rerata waktu tunggu pelayanan obat tercatat sebesar 8,51 menit dan masih berada dalam standar pelayanan yang ditetapkan. Sebanyak 19,4% responden menyatakan ketidakpuasan, dengan tingkat ketidakpuasan tertinggi pada dimensi daya tanggap petugas farmasi. Analisis korelasi menunjukkan tidak terdapat hubungan yang bermakna antara waktu tunggu dan kepuasan pasien secara keseluruhan, kecuali pada dimensi kecepatan pelayanan yang menunjukkan korelasi lemah dan signifikan ( $p < 0,05$ ;  $r = -0,206$ ). Analisis tambahan menggunakan uji Mann–Whitney menunjukkan adanya perbedaan tingkat kepuasan pada aspek kenyamanan berdasarkan jenis kelamin ( $p < 0,05$ ). Disimpulkan bahwa waktu tunggu pelayanan obat di Instalasi Farmasi Puskesmas Made telah memenuhi standar pelayanan, dan secara umum tidak berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS.

**Kata Kunci:** BPJS, *Disconfirmation Theory*, Farmasi Puskesmas, Kepuasan Pasien, Waktu Tunggu.

### PENDAHULUAN

Program JKN-BPJS merupakan salah satu pilar utama dalam sistem kesehatan nasional dan telah memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan akses layanan kesehatan di Indonesia. Sejak diterapkan, program ini menunjukkan dampak nyata berupa meningkatnya jumlah kunjungan pasien di fasilitas kesehatan tingkat pertama. Pada periode 2022–2023, pemanfaatan layanan kesehatan meningkat sebesar 17,33%, dengan kunjungan terbanyak berasal dari RJTP pada pasien sakit maupun sehat yang mencapai 394.934.178 kunjungan. Hingga tahun 2023, sebanyak 10.075 puskesmas telah bekerja sama dengan BPJS Kesehatan, dan seluruh provinsi menunjukkan cakupan kepesertaan JKN-BPJS yang telah melampaui 80% penduduk, termasuk Jawa Timur sebagai salah satu provinsi dengan tingkat kepesertaan tertinggi (DJSN, 2023). Meskipun demikian, pelaksanaan program ini juga menghadapi tantangan serius. Pembiayaan JKN-BPJS secara konsisten mengalami

defisit sehingga memerlukan dukungan dana dari sumber tambahan seperti pajak tembakau lokal (Ahsan et al., 2021). Kompleksitas pendanaan tersebut berpotensi mengganggu pelaksanaan program kesehatan daerah. Selain itu, meskipun akses meningkat, disparitas kualitas layanan kesehatan masih ditemukan di berbagai wilayah, terutama daerah terpencil, sebagaimana ditunjukkan oleh temuan Zainita (2024) dan Silalahi (2024). Persepsi mutu pelayanan yang rendah dapat menimbulkan dampak sistemik jangka panjang, termasuk menurunnya pemanfaatan puskesmas oleh masyarakat. Bila hal ini terjadi, maka program promotif dan preventif yang menjadi fungsi utama puskesmas dapat terabaikan (Sundram et al., 2022; Wahyuni, Solmares, & Suliantoro, 2024), padahal program tersebut tidak tersedia secara komprehensif di rumah sakit.

Salah satu puskesmas yang bekerja sama dengan BPJS dan berpotensi menghadapi permasalahan mutu layanan adalah Puskesmas Made di Kecamatan Sambikerep, Kota Surabaya. Berdasarkan laporan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) puskesmas-puskesmas di Surabaya tahun 2023, beberapa dimensi seperti waktu pelayanan (D3), output product (D5), dan fasilitas (D8) menjadi prioritas perbaikan di Puskesmas Made. Dibandingkan dengan puskesmas lain seperti Puskesmas Jeruk, Manukan Kulon, Balongsari, dan Kalijudan, terlihat adanya indikasi masalah pada aspek waktu penyelesaian layanan. Permasalahan waktu dalam pelayanan kesehatan dapat terjadi pada berbagai tahap, mulai dari pengisian informed consent, penyediaan rekam medis, waktu tunggu hasil laboratorium di IGD, waktu tunggu pelayanan resep obat, hingga waktu tunggu rawat jalan yang seharusnya memenuhi standar pelayanan (UPK Kemenkes RI, t.t.).

Namun demikian, berdasarkan indikator mutu prioritas yang ditetapkan Puskesmas Made pada tahun yang sama, waktu layanan hanya muncul sebagai komponen penilaian pada pelayanan farmasi. Hal ini menunjukkan bahwa masalah kepuasan terkait waktu layanan terutama berkaitan dengan proses penyediaan obat. Menariknya, puskesmas ini menetapkan target tinggi untuk indikator waktu tunggu obat jadi, sementara penelitian sebelumnya di Puskesmas Maccini Sombala Makassar tahun 2019 menemukan bahwa waktu tunggu obat tidak memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien—hubungan justru ditemukan pada waktu tunggu pendaftaran dan pemeriksaan (Maulana dkk., 2019). Temuan tersebut mendorong perlunya evaluasi lebih lanjut mengenai relevansi indikator waktu tunggu obat terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Made. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menilai signifikansi hubungan waktu tunggu pelayanan obat dengan tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS di instalasi farmasi Puskesmas Made Surabaya.

Tujuan umum penelitian ini adalah menganalisis hubungan antara waktu tunggu pelayanan obat dan kepuasan pasien pengguna BPJS di instalasi farmasi Puskesmas Made. Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi waktu tunggu pelayanan obat, mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS, serta menganalisis hubungan antara kedua variabel tersebut di Puskesmas Made Surabaya.

## **METODOLOGI**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain observasional analitik. Pendekatan observasional dipilih karena peneliti tidak memberikan intervensi, melainkan melakukan pengamatan dan pengukuran terhadap variabel yang diteliti. Sifat analitik digunakan untuk menganalisis hubungan antara waktu tunggu pelayanan obat sebagai variabel independen dan kepuasan pasien pengguna BPJS sebagai variabel dependen. Rancangan penelitian yang digunakan adalah cross-sectional, yaitu pengukuran variabel independen dan dependen dilakukan secara bersamaan pada satu periode waktu tertentu. Rancangan ini dipilih karena efisien untuk menilai hubungan antarvariabel dalam waktu

yang relatif singkat, namun tidak dimaksudkan untuk menilai hubungan sebab-akibat.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil:

#### 1) Hasil uji validitas dan reliabilitas kuesioner final

Uji validitas dan reliabilitas kuesioner final melibatkan 36 responden yang berbeda dari sampel penelitian utama.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Kuesioner Final

Butir	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	Keterangan
E1	0,725	<0,001	valid
E2	0,802	<0,001	valid
E3	0,817	<0,001	valid
E4	0,823	<0,001	valid
E5	0,688	<0,001	valid
E6	0,765	<0,001	valid
E7	0,858	<0,001	valid
E8	0,783	<0,001	valid
P1	0,798	<0,001	valid
P2	0,803	<0,001	valid
P3	0,812	<0,001	valid
P4	0,769	<0,001	valid
P5	0,848	<0,001	valid
P6	0,770	<0,001	valid
P7	0,754	<0,001	valid
P8	0,763	<0,001	valid

Seluruh item pertanyaan pada variabel ekspektasi dan persepsi menunjukkan nilai r-hitung yang lebih besar dibandingkan r-tabel ( $N=36$ ;  $r=0,329$ ;  $p<0,05$ ), sehingga dinyatakan valid.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Final

Dimensi Kepuasan	Jumlah Butir	Cronbach's Alpha If Item Deleted	Cronbach's Alpha
Ekspektasi	8		0,916
	E1	0,908	
	E2	0,900	
	E3	0,902	
	E4	0,901	
	E5	0,912	
	E6	0,908	
	E7	0,898	
	E8	0,909	
Persepsi	8		0,904

P1	0,892
P2	0,889
P3	0,888
P4	0,897
P5	0,886
P6	0,893
P7	0,894
P8	0,897

Kedua dimensi penyusun kepuasan memiliki nilai Cronbach's Alpha  $\geq 0,70$  yang menunjukkan reliabilitas kuesioner. Seluruh item pada dimensi ekspektasi dan persepsi juga memiliki nilai Cronbach's Alpha if Item Deleted yang lebih rendah dibandingkan nilai alpha total, sehingga seluruh butir dinyatakan sangat reliabel.

## 2) Karakteristik responden

Penelitian ini melibatkan 108 responden, dengan karakteristik demografis yang beragam pada pasien penerima pelayanan obat di Puskesmas Made Surabaya.

Tabel 3. Hasil Karakteristik Responden

Profil	Kategori	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
<b>Usia</b>	18-25 tahun	30	27,8
	26-44 tahun	47	43,5
	45-56 tahun	21	19,4
	57-75 tahun	10	9,3
<b>Poli Asal</b>	Umum	86	79,6
	KIA	8	7,4
	Lansia	5	4,6
	Gigi	9	8,3
<b>Jenis Kelamin</b>	Perempuan	78	72,2
	Laki-laki	30	27,8
<b>Tingkat Pendidikan</b>	SD/ sederajat	9	8,3
	SMP/ sederajat	14	13,0
	SMA/ sederajat	54	50,0
	Diploma	5	4,6
	Sarjana	26	24
<b>Jumlah Kunjungan Ulang dalam Satu Tahun</b>	1 (pertama kali)	22	20,4
	2-6 kali	61	56,5
	>6 kali	25	23,1
<b>Jenis BPJS</b>	PBI	66	61,1
	Non-PBI	42	38,9

Karakteristik responden didominasi oleh kelompok usia 26–44 tahun (43,5%), berasal dari poli umum (79,6%), berjenis kelamin perempuan (72,2%), berpendidikan terakhir SMA/ sederajat (50%), memiliki frekuensi kunjungan ke Instalasi Farmasi Puskesmas Made

sebanyak 2–6 kali dalam satu tahun terakhir (56,5%), serta merupakan peserta BPJS PBI (61,1%).

### 3) Deskripsi waktu tunggu pelayanan obat

Waktu tunggu pelayanan farmasi di Puskesmas Made mencakup durasi penyiapan obat hingga pemberian edukasi kepada pasien. Analisis deskriptif menunjukkan distribusi waktu tunggu yang relatif homogen, tanpa adanya responden yang menunggu lebih dari 30 menit.

Tabel 4 Hasil Waktu Tunggu

Deskripsi Waktu	Hasil Uji Normalitas*	Median ( <i>min-max</i> ) (menit)	Mean $\pm$ SD (menit)
Waktu Penyiapan	0,042	6,38 (1,40-21,73)	6,94 $\pm$ 4,08
Waktu Edukasi	<0,001	0,83 (0,02-8,67)	1,58 $\pm$ 1,76
Waktu Tunggu	0,065	8,24 (1,50-25,93)	8,51 $\pm$ 4,45

\*Kolmogorov-Smirnov

Waktu penyiapan obat berkisar antara 1,40–21,73 menit, sedangkan durasi edukasi pasien berada pada rentang 0,02–8,67 menit. Rerata waktu tunggu total tercatat sebesar 8,51 menit. Selain itu, kelompok responden yang menyatakan tidak puas (n=21) memiliki waktu penyiapan obat dan waktu tunggu total yang lebih lama dibandingkan keseluruhan responden.

Tabel 5. Deskripsi Waktu Tunggu Responden Diskonfirmasi Negatif

Deskripsi Waktu	Hasil Uji Normalitas*	Median ( <i>min-max</i> ) (menit)	Mean $\pm$ SD (menit)
Waktu Penyiapan	0,187	8,37 (1,40-21,73)	8,15 $\pm$ 4,95
Waktu Edukasi	<0,001	0,72 (0,02-6,45)	1,30 $\pm$ 1,54
Waktu Tunggu	0,346	10,38 (1,50-22,45)	9,46 $\pm$ 5,24

\*Shapiro-Wilk

Responden yang menyatakan tidak puas memiliki rerata waktu penyiapan obat sebesar 8,15 menit dan rerata waktu tunggu total sebesar 9,46 menit.

### 4) Deskripsi kepuasan pasien farmasi

Penilaian kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Puskesmas Made dilakukan pada delapan aspek mutu pelayanan. Sebagian besar responden menunjukkan tingkat kepuasan pada setiap aspek dan secara keseluruhan, meskipun masih terdapat proporsi responden yang menyatakan ketidakpuasan.

Tabel 6. Hasil Kepuasan Pasien

Aspek Pelayanan	n (%)		
	Tidak Puas (P<E)	Puas (P=E)	Sangat Puas (P>E)
Keramahan Petugas	8 (7,4%)	76 (70,4%)	24 (22,2%)
Kejelasan Informasi Obat	9 (8,3%)	85 (78,7%)	14 (13%)
Ketanggapan Petugas	13 (12,0%)	80 (74,1%)	15 (13,9%)
Kecepatan Pelayanan	11 (10,2%)	81 (75%)	16 (14,8%)
Kelengkapan Obat	9 (8,3%)	86 (79,6%)	13 (12,0%)

Kebersihan Ruang Tunggu	7 (6,5%)	91 (84,3%)	10 (9,3%)
Kenyamanan Ruang Tunggu	9 (8,3%)	86 (79,6%)	13 (12,0%)
Ketersediaan Media Informasi	9 (8,3%)	84 (77,8%)	15 (13,9%)
Kepuasan Keseluruhan	21 (19,4%)	52 (48,1%)	35 (32,4%)

Dibandingkan dimensi pelayanan lainnya, aspek keramahan menunjukkan proporsi responden sangat puas tertinggi (22,2%), diikuti oleh kecepatan pelayanan (14,8%). Sebaliknya, tingkat ketidakpuasan tertinggi ditemukan pada aspek ketanggapan petugas (12,0%), disusul oleh kecepatan pelayanan (10,2%). Secara keseluruhan, sebanyak 21 responden (19,4%) menyatakan tidak puas terhadap pelayanan farmasi. Analisis deskriptif lanjutan pada kelompok tidak puas (n=21) menunjukkan bahwa beberapa kategori responden berkontribusi lebih besar terhadap ketidakpuasan dibandingkan kategori lainnya.

Tabel 7. Karakteristik Responden Diskonfirmasi Negatif

Profil	Kategori	Total (orang)	n (%) Tidak Puas
<b>Usia</b>	18-25 tahun	30	8 (26,7%)
	26-44 tahun	47	10 (21,3%)
	45-56 tahun	21	2 (9,5%)
	57-75 tahun	10	1 (10%)
<b>Poli Asal</b>	Umum	86	17 (19,8%)
	KIA	8	2 (25%)
	Lansia	5	1(20%)
	Gigi	9	1 (11,1%)
<b>Jenis Kelamin</b>	Perempuan	78	15 (19,2%)
	Laki-laki	30	6 (20%)
<b>Tingkat Pendidikan</b>	SMP/ sederajat	14	1(7,2%)
	SMA/ sederajat	54	12(22,2%)
	Sarjana	26	8(30,8%)
<b>Jumlah Kunjungan Ulang dalam Satu Tahun</b>	1 (pertama kali)	22	4(18,2%)
	2-6 kali	61	10(16,4%)
	>6 kali	25	7(28%)
<b>Jenis BPJS</b>	PBI	66	9(13,6%)
	Non-PBI	42	12(28,6%)

Kelompok responden dengan proporsi ketidakpuasan relatif tinggi (>20%) meliputi pasien berusia 18–25 tahun dan 26–44 tahun; berasal dari poliklinik KIA, umum, dan lansia; berjenis kelamin laki-laki; berpendidikan pascasarjana, sarjana, serta SMA/ sederajat; memiliki frekuensi kunjungan lebih dari enam kali dalam satu tahun terakhir; serta merupakan peserta BPJS non-PBI.

##### 5) Korelasi waktu tunggu pelayanan obat dan kepuasan pasien

Uji korelasi Spearman Rank menunjukkan tidak adanya hubungan yang bermakna antara waktu tunggu dan tingkat kepuasan pelayanan farmasi.

Tabel 8 Uji Korelasi Waktu Tunggu dan Kepuasan Pasien

Aspek Pelayanan	Kekuatan Korelasi	<i>p-value*</i>
Keramahan Petugas	0,090	0,356
Kejelasan Informasi Obat	0,116	0,231
Ketanggapan Petugas	-0,029	0,767

Kecepatan Pelayanan	-0,206	0,032
Kelengkapan Obat	0,034	0,723
Kebersihan Ruang Tunggu	-0,062	0,524
Kenyamanan Ruang Tunggu	0,031	0,749
Ketersediaan Media Informasi	-0,046	0,638
Kepuasan Keseluruhan	0,003	0,976

\*Uji Korelasi *Spearman Rank*

Waktu tunggu hanya menunjukkan hubungan yang signifikan dengan dimensi kecepatan pelayanan ( $p \leq 0,05$ ), dengan arah korelasi negatif dan kekuatan lemah ( $r = -0,206$ ). Analisis tambahan pada kelompok responden tidak puas ( $n = 21$ ) menunjukkan bahwa waktu tunggu berpengaruh signifikan terhadap penilaian kecepatan pelayanan, namun tidak berhubungan dengan kepuasan keseluruhan maupun dimensi pelayanan lainnya.

Tabel 9. Uji Korelasi Waktu Tunggu dan Kepuasan Pasien Diskonfirmasi Negatif

Aspek Pelayanan	Kekuatan Korelasi	<i>p-value</i> *
Keramahan Petugas	0,191	0,407
Kejelasan Informasi Obat	-0,002	0,995
Ketanggapan Petugas	0,140	0,546
Kecepatan Pelayanan	-0,536	0,012
Kelengkapan Obat	0,287	0,207
Kebersihan Ruang Tunggu	0,261	0,254
Kenyamanan Ruang Tunggu	0,219	0,341
Ketersediaan Media Informasi	-0,032	0,889
Kepuasan Keseluruhan	0,082	0,722

\*Uji Korelasi *Spearman Rank*

Pada kelompok responden tidak puas ( $n = 21$ ), hubungan antara waktu tunggu dan kepuasan menunjukkan signifikansi ( $p \leq 0,05$ ) hanya pada dimensi kecepatan pelayanan, dengan korelasi negatif berkekuatan kuat ( $r = -0,536$ ).

#### 6) Uji analisis tambahan

Analisis tambahan terhadap hubungan karakteristik responden dan tingkat kepuasan menunjukkan tidak adanya perbedaan yang signifikan pada seluruh kategori, kecuali berdasarkan jenis kelamin.

Tabel 10. Uji Komparasi Kategori Responden dan Kepuasan Pasien

Karakteristik Responden	Hasil Uji Mann-Whitney								
	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	ATot
Jenis Kelamin	0,157	0,120	0,532	0,821	0,965	0,630	0,015	0,561	0,413
Jenis BPJS	0,912	0,979	0,787	0,907	0,270	0,289	0,270	0,348	0,072
	Hasil Uji Kruskal-Wallis								
	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	ATot
Usia	0,553	0,912	0,661	0,101	0,695	0,133	0,714	0,567	0,377
Poli Asal	0,878	0,866	0,998	0,646	0,153	0,984	0,955	0,384	0,723
Tingkat Pendidikan	0,314	0,824	0,449	0,469	0,762	0,224	0,237	0,126	0,168
Total Kunjungan	0,672	0,898	0,813	0,999	0,476	0,334	0,232	0,160	0,824

A1= aspek keramahan; A2= aspek kejelasan; A3= aspek ketanggapan; A4= Aspek waktu tunggu; A5= aspek kelengkapan obat; A6= aspek kebersihan ruang tunggu; A7= aspek kenyamanan ruang tunggu; A8= aspek media informasi; ATot= kepuasan keseluruhan.

Terdapat perbedaan yang bermakna secara statistik pada tingkat kepuasan aspek kenyamanan antara pasien laki-laki dan perempuan ( $p \leq 0,05$ ). Secara deskriptif, pasien

perempuan menunjukkan tingkat kepuasan terhadap kenyamanan ruang farmasi yang lebih tinggi dibandingkan pasien laki-laki.

Tabel 11. Deskripsi Perbedaan Kepuasan Kenyamanan Ruang Tunggu Berdasarkan Jenis Kelamin

Aspek Pelayanan	Hasil Uji Mann-Whitney	Median ( <i>min – max</i> ) (skor diskonfirmasi)	
		Laki-laki	Perempuan
Kenyamanan Ruang Tunggu	0,015	0 (-3 – 1)	0 (-2 – 2)

Skor diskonfirmasi pada responden laki-laki menunjukkan nilai minimum yang lebih rendah, sedangkan responden perempuan memiliki nilai maksimum yang lebih tinggi.

## Pembahasan:

### 1) Karakteristik Responden:

Responden didominasi oleh kelompok usia produktif 26–44 tahun, yang diketahui lebih sensitif terhadap waktu tunggu pelayanan karena tuntutan aktivitas dan mobilitas yang tinggi (Tsirikos & Wordie, 2022; Sari, Ichsan, & Isa, 2025; Rane, Tyser, & Kazmers, 2019; Viktorsson et al., 2021). Kelompok usia muda (18–25 tahun) juga memiliki ekspektasi tinggi terhadap kecepatan layanan, sementara usia menengah dan lanjut lebih menekankan aspek komunikasi, kenyamanan, dan perhatian personal dalam menilai kepuasan (Punton, Dodd, & McNeill, 2022; Chu et al., 2019; Park & Kim, 2025; Mwakilasa et al., 2021).

Mayoritas responden berasal dari poli umum, mencerminkan karakteristik puskesmas sebagai layanan primer dengan volume kunjungan tertinggi pada poli tersebut (Kusuma, Jusak, & Sunarto, 2016; Akbar et al., 2020). Variasi poli asal berpotensi memengaruhi waktu penyiapan obat melalui perbedaan kompleksitas resep, meskipun durasi pelayanan juga dipengaruhi faktor operasional (Kato et al., 2025; Dakwa, Marshall, & Chaffee, 2020).

Sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan, sejalan dengan pola pemanfaatan layanan kesehatan primer di Indonesia (Wulandari et al., 2023). Perempuan cenderung lebih sensitif terhadap kualitas layanan non-teknis, sedangkan laki-laki lebih menekankan efisiensi pelayanan, sehingga komposisi jenis kelamin dapat memengaruhi pola kepuasan yang teramati (Kim et al., 2017; Muliati et al., 2024; Al-Jumaili, Ameen, & Alzubaidy, 2020).

Mayoritas responden berpendidikan SMA/ sederajat dan memiliki frekuensi kunjungan 2–6 kali per tahun, menunjukkan pengalaman layanan yang berulang dan ekspektasi yang relatif jelas terhadap kualitas dan kecepatan pelayanan (Selic et al., 2011; Hutabarat et al., 2025; Alfatafta et al., 2025). Sebagian besar responden merupakan peserta BPJS PBI, yang umumnya memiliki toleransi lebih tinggi terhadap waktu tunggu dibandingkan peserta non-PBI yang memiliki ekspektasi layanan lebih tinggi (Wenang et al., 2021; Ahsan et al., 2025; Nugraha, Pujiyanto, & Permanasari, 2024).

### 2) Deskripsi waktu tunggu

Hasil penelitian menunjukkan bahwa waktu penyiapan obat di Puskesmas Made Surabaya tergolong cepat, dengan median 6,38 menit dan seluruh responden menerima obat <30 menit, jauh di bawah standar pelayanan kefarmasian rawat jalan ( $\leq 30$  menit) (Kemenkes RI, 2008). Hal ini kemungkinan dipengaruhi dominasi resep obat jadi yang tidak memerlukan peracikan kompleks, sejalan dengan temuan di puskesmas lain yang melaporkan waktu tunggu singkat untuk obat jadi dibandingkan obat racikan (Saputri & Nurhayati, 2023). Sebaliknya, di rumah sakit, waktu tunggu cenderung lebih lama akibat kompleksitas peracikan dan keterbatasan sumber daya (Sari, Arso, & Jati, 2023).

Waktu edukasi obat memiliki median 0,83 menit dan seluruh responden mendapatkan edukasi <30 menit. Durasi ini masih sesuai dengan pola pelayanan puskesmas yang menekankan informasi esensial dan selaras dengan temuan sebelumnya (Santana et al.,



2025). Namun, beberapa studi menegaskan bahwa kualitas edukasi dan komunikasi obat tetap perlu ditingkatkan, khususnya terkait efek samping dan interaksi obat, melalui pelatihan petugas farmasi (Ambaye et al., 2025; Segal et al., 2025).

Secara keseluruhan, waktu tunggu pelayanan obat (median 8,24 menit) berada dalam batas standar nasional dan menunjukkan kinerja pelayanan farmasi yang baik, sejalan dengan penelitian di puskesmas lain dengan dominasi resep obat jadi (Zahirah & Hurriyati, 2025). Meski demikian, laporan dari fasilitas kesehatan lain menunjukkan waktu tunggu dapat melebihi standar akibat beban kerja tinggi, keterbatasan staf, dan inefisiensi proses, sehingga perbaikan sistem dan sumber daya tetap diperlukan (Yulia et al., 2025; Nuraini & Wijayanti, 2023). Oleh karena itu, meskipun performa Puskesmas Made sudah optimal, perhatian terhadap variasi waktu tunggu pada jam sibuk dan kelompok pasien tidak puas tetap penting sebagai dasar rekomendasi manajerial.

### 3) Deskripsi kepuasan pasien pengguna BPJS

Hasil survei menunjukkan bahwa mayoritas pasien Farmasi Puskesmas Made menilai pelayanan dalam kategori puas hingga sangat puas. Aspek keramahan petugas memperoleh penilaian tertinggi, dengan >90% responden merasa puas/sangat puas, menegaskan pentingnya interaksi interpersonal, empati, dan komunikasi yang baik dalam membentuk persepsi positif pasien (Sari & Fitri, 2025). Aspek kebersihan dan kenyamanan fasilitas juga dinilai baik oleh sebagian besar responden, menunjukkan kontribusi lingkungan fisik terhadap mutu pelayanan.

Kejelasan informasi obat dinilai positif oleh mayoritas pasien, meskipun masih terdapat sebagian kecil responden yang tidak puas, mengindikasikan perlunya peningkatan kualitas konseling obat, terutama bagi pasien dengan literasi kesehatan rendah. Aspek ketanggapan petugas dan kecepatan pelayanan juga didominasi penilaian puas, namun proporsi ketidakpuasan relatif lebih tinggi dibanding aspek lain, sejalan dengan temuan bahwa waktu tunggu dan responsivitas merupakan faktor kritis dalam kepuasan pasien (Sari & Fitri, 2025).

Secara agregat, tingkat kepuasan total mencapai 80,5%, melampaui ambang minimal kepuasan pasien menurut Permenkes No.129 Tahun 2008 ( $\geq 80\%$ ), sehingga pelayanan farmasi Puskesmas Made dapat dikategorikan memenuhi standar. Namun, sebesar 19,4% responden masih tergolong tidak puas, dengan ketidakpuasan terkonsentrasi pada kelompok tertentu, yaitu usia muda dan dewasa awal, pasien poli KIA, umum, dan lansia, laki-laki, pendidikan SMA hingga pascasarjana, frekuensi kunjungan tinggi, serta peserta BPJS non-PBI.

Temuan ini konsisten dengan literatur yang menyebutkan bahwa usia muda cenderung memiliki ekspektasi lebih tinggi terhadap kecepatan dan efisiensi layanan, sementara tingginya volume kunjungan dan kompleksitas pelayanan di poli KIA, umum, dan lansia berpotensi meningkatkan waktu tunggu dan menurunkan kepuasan (Rao et al., 2025; Tandung, Puspitasari, & Nurwijayanti, 2025; Srivastava et al., 2015). Perbedaan kepuasan berdasarkan jenis kelamin, pendidikan, frekuensi kunjungan, dan jenis kepesertaan BPJS juga menunjukkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh ekspektasi, pengalaman sebelumnya, dan konteks sosial pelayanan (Ahmed, Khan, & Lawal, 2025; Elias et al., 2022; Abdi et al., 2024; Setyawan, 2020).

### 4) Hubungan waktu tunggu pelayanan obat dan kepuasan

Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar aspek kepuasan pelayanan farmasi di Puskesmas Made tidak berhubungan signifikan dengan waktu tunggu pelayanan obat ( $p\text{-value} > 0,05$ ) dan memiliki kekuatan korelasi Spearman yang sangat lemah. Temuan ini mengindikasikan bahwa variasi waktu tunggu yang relatif singkat (rata-rata 8,51 menit) belum cukup memengaruhi persepsi pasien terhadap aspek pelayanan seperti keramahan

petugas, kejelasan informasi obat, ketanggapan, kelengkapan obat, kebersihan, kenyamanan, dan media informasi.

Satu-satunya aspek yang menunjukkan hubungan signifikan adalah kecepatan pelayanan, dengan korelasi negatif lemah ( $r = -0,206$ ;  $p = 0,032$ ), yang menandakan bahwa semakin lama waktu tunggu, kepuasan terhadap kecepatan pelayanan cenderung menurun. Temuan ini sejalan dengan konsep Servqual yang menempatkan waktu tunggu sebagai komponen utama persepsi kecepatan layanan (Alfatafta et al., 2025) serta penelitian sebelumnya yang menegaskan peran waktu tunggu dalam kepuasan pasien (Yang, Guo, & Wu, 2015; Alodan et al., 2020). Namun, waktu tunggu yang sudah tergolong cepat tidak selalu berdampak pada kepuasan keseluruhan, karena faktor lain seperti komunikasi dan sikap petugas lebih dominan (Christianti & Yusri, 2025).

Tidak ditemukannya hubungan signifikan antara waktu tunggu dan kepuasan secara umum menunjukkan bahwa kualitas pelayanan non-teknis, terutama aspek interpersonal dan kenyamanan fasilitas, lebih berpengaruh terhadap kepuasan pasien dibandingkan durasi pelayanan obat (Nurbaiziah, Efendy, & Fitriani, 2023; Kurniawan, Tamtomo, & Murti, 2019). Meski demikian, hasil analisis tambahan pada responden tidak puas menunjukkan bahwa optimalisasi waktu tunggu tetap perlu diperhatikan sebagai bagian dari upaya peningkatan mutu pelayanan.

#### 5) Uji analisis tambahan

Analisis hubungan karakteristik responden dan kepuasan pasien dilakukan sebagai analisis tambahan untuk melengkapi temuan utama penelitian. Hasil menunjukkan tidak terdapat perbedaan kepuasan yang bermakna berdasarkan usia, poli asal, tingkat pendidikan, frekuensi kunjungan, maupun jenis kepesertaan BPJS, yang mengindikasikan bahwa kepuasan pasien relatif konsisten di berbagai kelompok dan mencerminkan pelayanan farmasi yang terstandarisasi di Puskesmas Made Surabaya.

Temuan ini menunjukkan bahwa faktor demografis dan administratif bukan determinan utama kepuasan pasien, sementara variasi kepuasan lebih dipengaruhi oleh faktor operasional pelayanan. Namun, perbedaan signifikan ditemukan berdasarkan jenis kelamin, di mana pasien perempuan cenderung memiliki tingkat kepuasan lebih tinggi dibandingkan laki-laki. Mengingat analisis ini bersifat eksploratif, temuan tersebut perlu ditafsirkan secara hati-hati dan tidak menjadi dasar utama penilaian kepuasan pasien secara keseluruhan.

#### 6) Limitasi penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pasien poli KIA usia  $<18$  tahun tidak disertakan, sehingga hasil belum merepresentasikan seluruh populasi layanan. Data waktu tunggu diperoleh secara sekunder dari sistem antrean e-health dan bergantung pada akurasi pencatatan serta stabilitas sistem; selain itu, penghentian nomor antrean pada jam siang-sore menyebabkan sampel didominasi pasien pagi-siang. Penggunaan kuesioner mandiri berpotensi menurunkan partisipasi kelompok rentan, terutama lansia. Terakhir, distribusi sampel yang tidak proporsional mencerminkan hasil *random sampling* dan tidak memengaruhi analisis utama, namun membatasi generalisasi pada analisis subkelompok tertentu.

## KESIMPULAN

Waktu tunggu pelayanan obat di Instalasi Farmasi Puskesmas Made Surabaya berada dalam batas standar pelayanan farmasi rawat jalan. Tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS telah memenuhi standar pelayanan minimal. Tidak ditemukan hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pelayanan obat dan kepuasan pasien pengguna BPJS di instalasi farmasi Puskesmas Made Surabaya.

Puskesmas Made disarankan mengoptimalkan penerapan sistem antrean e-health secara konsisten pada seluruh jam pelayanan serta menyiapkan mekanisme antrean alternatif saat sistem mengalami gangguan. Penyesuaian jumlah dan pembagian tugas petugas farmasi pada jam kunjungan tinggi dapat dipertimbangkan untuk menjaga efisiensi pelayanan. Peningkatan kenyamanan ruang tunggu, seperti ketersediaan tempat duduk, kebersihan, dan ventilasi, juga diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pasien secara umum. Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan ukuran sampel yang lebih besar dan melakukan pengisian kuesioner saat pasien menunggu obat guna meningkatkan partisipasi dan kekuatan analisis.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdi, H., Warsame, M., Adan, M., dan Hassan, M. 2024. Assessment of patient satisfaction attaining primary health care services at health centers in Mogadishu, Somalia. *Patient Preference and Adherence*. 18: 2529 - 2543.
- Ahmed, A., Khan, H., dan Lawal, M. 2025. Patients' satisfaction with healthcare services among older people with multimorbidity: subnational gender perspective. *Journal of Population Ageing*. 18(1): 119-132.
- Ahsan, A., Baros, W., Siregar, D., Pertiwi, Y., Utami, M., Aminde, L., Manurung, K., dan Febriyanti, M. 2025. Correlation between economic status and severity of type 2 diabetes mellitus in Indonesia: Analysis of claim data from the national health insurance scheme. 2018–2022. *BMJ Open*. 15(5).
- Ahsan, A., Kramer, E., Adani, N., Muhammad, A., dan Amalia, N. 2021. The politics of funding universal healthcare: Diverting local tobacco taxes to subsidise the national health scheme in Indonesia. *Asia and The Pacific Policy Studies*. 8(3): 351–366.
- Akbar, H., Amir, H., Ningsih, S., dan Astuti, W. 2020. Hubungan mutu pelayanan petugas kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas X. *Pena Medika Jurnal Kesehatan*. 10(2): 8-14.
- Alfatafta, M., Alsubahi, N., Alfatafta, H., Alshawabka, A., McGarry, A., Ahmad, A., Derkács, E., Varga, D., dan Molics, B. 2025. Assessing service quality and its impact on patient experience and satisfaction in prosthetics and orthotics: A servqual-based cross-sectional study. *BMC Health Services Research*. 25(1): 985.
- Alfatafta, M., Alsubahi, N., Alfatafta, H., Alshawabka, A., McGarry, A., Ahmad, A., Derkács, E., Varga, D., dan Molics, B. 2025. Assessing service quality and its impact on patient experience and satisfaction in prosthetics and orthotics: A servqual-based cross-sectional study. *BMC Health Services Research*. 25(1): 985.
- Al-Jumaili, A.A., Ameen, I.A., dan Alzubaidy, D.A. 2020. Influence of pharmacy characteristics and customer quality of life on satisfaction of community pharmacy customers. *Innovations in pharmacy*. 11(1).
- Alodan, A., Alalshaikh, G., Alqasabi, H., Alomran, S., Abdelhadi, A., dan Alkhayyal, B. 2020. Studying the efficiency of waiting time in outpatient pharmacy. *MethodsX*. 7: 100913.
- Ambaye, A., Zewdie, S., Siraj, E., Yayehrad, A., Addisu, Z., Kebede, S., Kassa, M., dan Endalifer, B. 2025. Assessment of dispensing practices and patient's knowledge of dispensed medicines in a hospital pharmacy, Ethiopia. *Scientific Reports*. 15(1): 27869.
- Christianti, I., H., dan Yusri, E. 2025. Optimizing outpatient pharmacy waiting time at Andalas University Hospital: A 5M1E framework analysis. *International Journal of Research and Review*. 12(6): 712-722.
- Chu, H., Westbrook, R., Njue-Marendes, S., Giordano, T., dan Dang, B. 2019. The psychology of the wait time experience – what clinics can do to manage the waiting experience for patients: a longitudinal, qualitative study. *BMC Health Services Research*. 19.
- Dakwa, D., Marshall, V., dan Chaffee, B. 2020. The impact of drug order complexity on prospective medication order review and verification time. *Journal of the American Medical Informatics Association: JAMIA*. 27(2): 284-293.
- Dewan Jaminan Sosial Nasional. 2023. Laporan Tahunan Program Jaminan Kesehatan Nasional

- (JKN) Tahun 2023. Jakarta: Dewan Jaminan Sosial Nasional.
- Dewan Jaminan Sosial Nasional. 2023. Laporan Tahunan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Tahun 2023. Jakarta: Dewan Jaminan Sosial Nasional.
- Elias, A., Abdalkarim, S., M.W., Ali, G., Ahmed, M., Khan, M., Faqeeh, H., Alhazmi, A., Ahmad, O., Jubran, R., dan Mahfouz, M. 2022. Patient satisfaction and its predictors in the general hospitals of southwest Saudi Arabia: A cross-sectional survey. *Sudan Journal of Medical Sciences*. 17(1): 15-27.
- Hutabarat, A., Manurung, K., Tarigan, F., Nababan, D., dan Sipayung, R. 2025. Evaluation of the relationship between health service quality and patient satisfaction in the outpatient department of Tarutung Regional Public Hospital in 2023. *Journal of Pharmaceutical and Sciences*. 8(1): 480-493.
- Kato, T., Kato, M., Nagashiba, K., Takeuchi, M., dan Onishi, M. 2025. Streamlining one-dose package-handling process improves operational efficiency when dispensing drugs: A retrospective study. *Exploratory Research in Clinical and Social Pharmacy*. 19.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2008. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Kemenkes RI. Jakarta.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2008. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Kemenkes RI. Jakarta.
- Kim, K.I., Suh, H.S., Kwak, A., Kim, S., Han, N., Lee, E., dan Oh, J.M. 2017. Development and validation of a modified Korean version of the Pharmacy Services Questionnaire (PSQ-K) for the quality assessment of community pharmacy services. *PloS one*. 12(4).
- Kurniawan, H., Tamtomo, D., dan Murti, B. 2019. Contextual effect of community health center on patient satisfaction of health care service in Ngawi, East Java. *Journal of Health Policy and Management*. 4(1): 23-30.
- Kusuma, O.R., Jusak J., dan Sunarto, D. 2016. "Modeling and simulation of patient services at Public Health Poly Centers Dr. Soetomo Surabaya." *Jurnal Sistem Informasi dan Komputer Akuntansi*. 5(9).
- Maulana, D., Tamrin, R., Alim, A., dan Imran, A. 2019. Analisis hubungan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Maccini Sombala. *Jurnal Kesehatan*, 12: 99.
- Muliati, Ramli A., Hafsa, A.M., Latu, S., Chaliddyanto, D., dan Handayani, R. 2024. Relationship between e-prescription system implementation toward pharmacy service user satisfaction at Labuang Baji Regional Hospital, Makassar. *International Journal of Health Sciences and Research*. 14(10): 498–504.
- Mwakilasa, M., Foley, C., O'Carroll, T., Flynn, R., dan Rohde, D. 2021. Care experiences of older people in the emergency department: A concurrent mixed-methods study. *Journal of Patient Experience*. 8.
- Nugraha, E., Pujiyanto, P., dan Permanasari, V. 2024. Utilisation of hospital outpatient services by diabetes mellitus sufferers, analysis of BPJS Kesehatan sample data. *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*. 4(2): 144-159.
- Nuraini, N., dan Wijayanti, R. 2023. The optimization of pharmacy waiting time using the lean healthcare method. *International Journal of Healthcare and Information Technology*. 1(1): 1-10.
- Nurbaiziah, N., Efendy, I., dan Fitriani, A. 2023. Factors that influence the quality dimensions of national health insurance participant satisfaction with outpatient services at the Teunom Community Health Center, Teunom District, Aceh Jaya Regency. *Jurnal Perilaku Kesehatan Terpadu*. 2(1): 54-61.
- Park, J., dan Kim, J. 2025. Identification of key factors influencing patient satisfaction for practical prioritization in healthcare settings: A nationwide survey analysis. *International Journal for Quality in Health Care : Journal of The International Society For Quality In Health Care*. 37(3).
- Punton, G., Dodd, A., dan McNeill, A. 2022. 'You're on the waiting list': An interpretive phenomenological analysis of young adults' experiences of waiting lists within mental health

- services in the UK. PLoS ONE. 17.
- Rane, A., Tyser, A., dan Kazmers, N. 2019. Evaluating the impact of wait time on orthopaedic outpatient satisfaction using the press ganey survey. JBJS Open Access. 4.
- Rao, X., Luo, L., Xiang, J., dan Wang, X. 2025. The impact of perceived value, customer expectations, and patient experience on the satisfaction of contracted patients in hospitals. BMC Health Services Research. 25(1): 7.
- Santana, E., Javarini, H., De Araújo, D., Cerqueira-Santos, S., Reis, T., Santos-Junior, G., dan Rocha, K. 2025. Does drug dispensing influence patients' medication knowledge and medication adherence? A systematic review and meta-analysis. BMC Health Services Research. 25(1): 172.
- Saputri, G., dan Nurhayati, R. 2023. Waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di instalasi farmasi Puskesmas Purbolinggo sebagai indikator standar pelayanan minimal puskesmas. JOURNAL OF Pharmacy and Tropical Issues. 3(2): 59-64.
- Sari, E., Arso, S., dan Jati, S. 2023. Identifying potential improvements in drug service processes at RS X Semarang pharmacy installation: Lean management approach. OPSearch: American Journal of Open Research. 2(11): 758-764.
- Sari, P., Ichsan, B., dan Isa, M. 2025. Influence of service waiting time and service quality on patient satisfaction and its impact on patient loyalty: A case study at the Pediatric Polyclinic. Journal La Bisecoman. 6(2): 279-296.
- Sari, S., dan Fitri, M. 2025. Literature review on factors affecting patient satisfaction with pharmacy services in Indonesia. Jurnal Ilmiah Multidisiplin. 4(4): 1-6.
- Segal, R., Zeigler, M., Wallace, J., dan Odedina, F. 2025. Enhancing medication adherence in marginalized and minoritized communities: A brief training approach for pharmacy technicians and community health workers. Exploratory Research in Clinical and Social Pharmacy. 18: 100582.
- Selic, P., Svab, I., Repolusk, M., dan Gucek, N.K. 2011. What factors affect patients' recall of general practitioners' advice? BMC Family Practice. 12: 141.
- Setyawan, F. 2020. Gambaran karakteristik dan kepuasan peserta BPJS Kesehatan dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan di FKTP Kota Malang. ARTERI : Jurnal Ilmu Kesehatan. 1(3): 262-268.
- Silalahi, V.A.J.M. 2024. Ten year evaluation of JKN: Strengthening primary health care for national resilience. Indonesian Journal of Economic and Management Sciences. 2(4): 651–670.
- Srivastava, A., Avan, B., Rajbangshi, P., dan Bhattacharyya, S. 2015. Determinants of women's satisfaction with maternal health care: A review of literature from developing countries. BMC Pregnancy and Childbirth. 15(1): 97.
- Sundram, S., Tambvekar, S.E., Sekar, S., Ghada-elkady, Tiwari, S.K., dan Gopinathan, R. 2022. The effect of service quality on patient loyalty mediated by patient satisfaction. Journal of Pharmaceutical Negative Results. 1393–1400.
- Tandung, M., Puspitasari, Y., dan Nurwijayanti, N. 2025. A study on pregnant women's satisfaction with maternal and child healthcare service quality in Mimika, Indonesia. Malahayati International Journal of Nursing and Health Science. 7(12): 1454-1460.
- Tsirikos, A., dan Wordie, S. 2022. Population-based normative data for the Scoliosis Research Society 22r, EQ-5D, and VAS questionnaires among individuals aged 20 to 69 years. Bone & Joint Open. 3: 130 - 134.
- Unit Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan RI. (t.t.). Waktu Layanan. URL: <https://upk.kemkes.go.id/new/inovasi/waktu-layanan>. Diakses tanggal 13 April 2025.
- Viktorsson, L., Törnvall, E., Falk, M., Wåhlin, I., dan Yngman-Uhlin, P. 2021. Young adults' healthcare utilisation and healthcare needs: Perceptions and experiences of healthcare providers. Health Expectations : An International Journal of Public Participation in Health Care and Health Policy. 25, 245 – 253.
- Wahyuni, Y., Solmares, M.A., dan Suliantoro. 2024. Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas pasien poli gigi di Puskesmas Gantiwarno Klaten Jawa tengah. Albama: Jurnal Bisnis Administrasi dan Manajemen. 17(2): 30–41.
- Wenang, S., Schaeffers, J., Afdal, A., Gufron, A., Geyer, S., Dewanto, I., dan Haier, J. 2021.

- Availability and accessibility of primary care for the remote, rural, and poor population of Indonesia. *Frontiers in Public Health*. 9.
- Wulandari, R.D., Laksono, A.D., Rohmah, N., dan Ashar, H. 2023. Regional differences in primary healthcare utilization in Java Region-Indonesia. *PloS one*. 18(3).
- Yang, H., Guo, X., dan Wu, T. 2015. Exploring the influence of the online physician service delivery process on patient satisfaction. *Decis. Support Syst.* 78: 113-121.
- Yulia, R., Hartono, R., Indrayanti, M., Ayumuyas, N., dan Herawati, F. 2025. Studying waiting time in pharmacy: A strategy for improving patient satisfaction. *MethodsX*. 14: 103282.
- Zahirah, L., dan Hurriyati, D. 2025. Waiting with Hope: How waiting time shapes patient experience. *Psikostudia: Jurnal Psikologi*. 14(3): 322.
- Zainita, R. 2024. Efektivitas program jaminan kesehatan nasional (JKN) BPJS kesehatan dalam meningkatkan kunjungan pasien dan pelayanan kesehatan di klinik mata Pandaan. *Jurnal Manajerial Bisnis*. 8(1): 31–40.