EVALUASI WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP OBAT PASIEN RAWAT JALAN DI RSAU dr. EFRAM HARSANA MAGETAN

Annisa Diyan Meitasari¹⁾, Aninta Dewi Pratiwi²⁾, Agie Milla Arganata³⁾

^{1,2,3}Politeknik Indonusa Surakarta

^{1,2,3}Jl. Palem No. 8, Jati, Cemani, Sukoharjo, Surakarta

Email: ¹diyanmeitasari@poltekindonusa.ac.id, ²anintadewi@poltekindonusa.ac.id,

³agiemillaarganata@poltekindonusa.ac.id

Abstrak

Waktu tunggu pelayanan resep merupakan salah satu faktor dalam akreditasi rumah sakit. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui rata-rata waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi Farmasi Rawat jalan di RSAU dr. Efram Harsana Magetan. Penelitian ini secara deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui pengamatan langsung/observasi dengan menggunakan Lembar Pengumpulan Data resep poli rawat jalan sebanyak 400 sampel. Hasil yang diperoleh menunjukkan rata-rata waktu tunggu pelayanan resep di instalasi farmasi RSAU dr. Efram Harsana Magetan untuk resep non racik 13,41 menit dan untuk resep racik 49,5 menit, sehingga memenuhi standar pelayanan minimal rumah sakit.

Kata kunci: Waktu tunggu, resep, pasien rawat jalan

PENDAHULUAN

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 72 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit menyatakan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Standar pelayanan kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian (Permenkes RI, 2016).

Rumah Sakit Angkatan Udara dr. Efram Harsana adalah rumah sakit tingkat III yang merupakan rumah sakit yang berdiri di bawah naungan Pangkalan Udara Iswahjudi dengan tugas pokok memberikan dukungan kesehatan pada operasi penerbangan dan operasi-operasi lain dari satuan-satuan yang ada di Lapangan Udara Iswahyudi Madiun dan pelayanan kesehatan preventif, kuratif serta rehabilitatif kepada anggota TNI beserta keluarga dan masyarakat umum. Rumah Sakit Angkatan Udara dr. Efram Harsana merupakan rumah sakit tipe C.

Pelayanan rawat jalan merupakan salah satu fasilitas yang ada di RSAU dr. Efram Harsana yang melayani pasien-pasien rawat jalan yang membutuhkan pengobatan. Pelayanan rawat jalan yang berada di RSAU dr. Efram Harsana meliputi poli gigi, poli saraf, poli

orthopedi, poli anak, poli mata, poli THT, poli jantung, poli bedah umum, poli paru, poli obgyn, poli penyakit dalam, dan poli rehabilitasi medik. Resep dari pasien rawat jalan meliputi resep obat jadi dan obat racikan, yang dalam pelayanan membutuhkan waktu yang lebih lama dibandingkan pelayanan obat jadi sehingga akan mempengaruhi waktu tunggu pasien.

Waktu tunggu pelayanan farmasi menjadi salah satu standar pelayanan minimal. Waktu tunggu dibagi menjadi 2 (dua) yaitu waktu tunggu pelayanan obat jadi dan waktu tunggu pelayanan obat racikan. Waktu tunggu pelayanan obat jadi merupakan tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi dengan standar minimal yang ditetapkan kementerian kesehatan yaitu ≤ 30 menit, sedangkan waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan yaitu ≤ 60 menit (Kemenkes RI, 2008) Pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) rawat jalan terdapat resep obat racikan dan obat jadi, dalam resep obat racikan membutuhkan waktu yang lebih lama dibandingkan pelayanan untuk obat non racik, hal itu dapat mempengaruhi kondisi pasien dimana waktu tunggu menjadi tolak ukur dalam pelayanan resep obat rawat jalan di RSAU dr. Efram Harsana Magetan. Penulis ingin melakukan penelitian ini dikarenakan terdapat

beberapa komplain lamanya waktu tunggu dari pasien secara langsung maupun secara tulisan yang terdapat pada kotak saran di apotek, serta waktu tunggu merupakan salah satu elemen penting untuk menentukan tingkat kepuasan pasien dalam kegiatan akreditasi rumah sakit.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Faravadea (2020) rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat jadi adalah 32,2 menit, sedangkan rata-rata waktu tunggu pelayanan resep racikan adalah 79,8 menit. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep di poli saraf RSAU dr. Efram Harsana belum memenuhi standar minimal yang ditetapkan oleh kementerian kesehatan yaitu ≤ 30 menit untuk obat jadi dan ≤ 60 menit untuk obat racikan. Berdasarkan penelitian tersebut penulis ingin melakukan penelitian di RSAU dr. Efram untuk melihat sudah memenuhi standar pelayanan minimal rumah sakit..

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan cara mencatat waktu tunggu terhadap pasien rawat jalan yang menebus resep obat di Instalasi Farmasi RSAU dr. Efram Harsana periode (bulan tahun). Cara pengumpulan data yaitu melalui pengamatan langsung/observasi dengan menggunakan lembar pengumpulan data yang berisi identitas pasien, hari, durasi waktu pen+erimaan resep, skrining resep, pemberian etiket, penyiapan obat, penyerahan obat, serta total waktu pelayanan resep (menit). Pada penelitian ini sampel yang diambil yaitu resep poli rawat jalan resep racikan maupun non racikan pada periode bulan. September, Oktober, dan November 2021 diperoleh rata-rata 3513 resep, sampel yang digunakan pada penelitian ini dihitung dengan menggunakan rumus Solvin. Berdasarkan perhitungan dengan rumus solvin di atas, maka sampel minimal yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 360 resep poli rawat jalan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik resep dalam penelitian ini meliputi jumlah resep yang masuk dan resep yang sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Karakteristik resep dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Resep

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Jumlah Resep		
	Obat Jadi	372	93,00
	Obat Racikan	28	7,00
2.	Waktu Tunggu Resep :		
	Obat Jadi ≤ 30 menit	329	82,25
	Obat Jadi ≥ 30 menit	43	10,75
	Obat Racikan ≤ 60 menit	19	4,75
	Obat Racikan ≥ 60 menit	9	2,25
Total		400	100

Berdasarkan Tabel 1. karakteristik resep yang didapatkan yaitu jumlah resep yang masuk sebanyak 400 resep, dimana 372 resep (93%) adalah resep obat jadi dan 28 resep (7%) merupakan resep obat racikan. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Sobandi et al., (2020) bahwa resep obat jadi lebih banyak dibandingkan dengan resep obat racikan.

Berdasarkan Tabel 2. hasil waktu tunggu resep yang didapatkan yaitu resep obat jadi dengan waktu tunggu resep ≤ 30 menit sebanyak 329 resep (82,25%), resep obat jadi ≥ 30 menit sebanyak 43 resep (10,75%), resep obat racikan ≤ 60 menit sebanyak 19 resep (4,75%) dan resep obat racikan ≥ 60 menit sebanyak 9 resep (2,25%). Rata-rata waktu tunggu resep non racik ≤ 30 menit sebanyak 43 resep (10,75%), hal ini menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat jadi belum memenuhi standar pelayanan minimal. Resep obat jadi yang belum memenuhi standar pelayanan minimal diantaranya resep dari poli orthopedi 2 resep, poli mata 2 resep, poli saraf 11 resep, poli penyakit dalam 21 resep, poli fisioterapi 3 resep, poli jantung 3 resep dan poli THT sebanyak 1 resep.

Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa resep dari poli penyakit dalam paling banyak yang memiliki waktu tunggu pelayanan resep yang lama. Resep dari poli penyakit dalam merupakan resep paling banyak di poli rawat jalan. Banyaknya jenis dan jumlah obat yang diresepkan oleh dokter menjadi faktor penyebab lamanya waktu tunggu pelayanan resep poli penyakit dalam sehingga dalam pelayanan resep

sering kehabisan stok obat dan harus mengambil sediaan di gudang. Menurut Wijaya (2012), lama waktu tunggu dipengaruhi sumber daya manusia, jenis pasien, jenis resep, ketersediaan obat, persepan dokter, sarana dan prasarana, formularium obat, standar operating prosedur (SOP) pelayanan resep serta faktor.

Rata-rata waktu tunggu resep obat racikan ≥ 60 menit sebanyak 9 resep (2,25%), hal ini menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan dari 9 resep tersebut belum memenuhi standar pelayanan minimal. 9 resep tersebut diantaranya berasal dari poli THT 1 resep, poli anak 2 resep, poli saraf 1 resep, poli penyakit dalam 4 dan poli paru sebanyak 1 resep. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa resep dari poli penyakit dalam paling banyak berisi obat racikan, namun untuk waktu tunggu dari poli anak lebih lama dibandingkan resep dari poli lain yaitu selama 78 menit. Lamanya waktu tunggu pelayanan resep dari poli anak disebabkan sebagian besar resep dari poli anak merupakan resep racikan sehingga membutuhkan waktu lebih dalam pengerjaannya. Menurut Damayanti et al., (2020), resep dengan jenis obat racik akan membutuhkan waktu lebih lama dibandingkan dengan resep dengan jenis obat jadi.

Dari Tabel 2. dapat dilihat bahwa, rata-rata waktu tunggu pelayanan keseluruhan resep yang memenuhi standar pelayanan minimal dirumah sakit untuk resep obat jadi sebanyak 329 resep (82,25%) dengan waktu tunggu ≤ 30 menit dan untuk resep obat racikan sebanyak 19 resep (4,75%) dengan waktu tunggu ≤ 60 menit. Resep obat jadi yang memenuhi standar pelayanan minimal diantaranya resep dari poli THT 27 resep, poli bedah 33 resep, poli anak 3 resep, poli gigi 10 resep, poli obgyn 17 resep, poli orthopedi 52 resep, poli mata 19 resep, poli saraf 42 resep, poli penyakit dalam 77 resep, poli fisioterapi 17 resep, poli jantung 31 resep, dan poli paru sebanyak 1 resep. Resep racik yang memenuhi standar pelayanan minimal diantaranya resep dari poli anak sebanyak 6 resep, poli orthopedi 2 resep, poli saraf 2 resep, poli penyakit dalam 8 resep dan poli fisioterapi 1 resep. Banyaknya resep obat jadi yang diresepkan memiliki waktu tunggu lebih cepat dari resep obat racikan hal tersebut dikarenakan sebagian besar pasien adalah pasien dewasa sehingga obat yang diresepkan dokter berupa obat jadi.

Tabel 2. Rata - Rata Waktu Tunggu Pelayanan Resep

Tanggal	Jenis Resep	Jumlah Resep	Rata-Rata Waktu (Menit)
08/03/2022	Obat jadi	81	7
	Obat racikan	7	48
09/03/2022	Obat jadi	62	14
	Obat racikan	6	69
10/03/2022	Obat jadi	39	19
	Obat racikan	1	50
11/03/2022	Obat jadi	36	16
	Obat racikan	3	46
14/03/2022	Obat jadi	98	15
	Obat racikan	5	44
15/03/2022	Obat jadi	8	13
	Obat racikan	5	35
16/03/2022	Obat jadi	48	15
	Obat racikan	1	61
Total	Obat jadi	372	13,41
	Obat racikan	28	49,5

Berdasarkan Tabel 2, rata-rata waktu tunggu pelayanan resep didapatkan hasil bahwa rata-rata pelayanan resep obat jadi sebanyak 372 resep dengan waktu tunggu 4992 menit adalah 13,41 menit, sedangkan rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat racikan sebanyak 28 resep dengan waktu tunggu 1386 menit adalah 49,5 menit. Hasil tersebut sesuai dengan permenkes 129/Menkes/SK/II/2008 ialah ≤ 30 menit untuk obat jadi dan ≤ 60 menit untuk obat racikan.

Rata-rata waktu tunngu pelayanan resep obat racikan tanggal 9 Maret dan 16 Maret 2022 membutuhkan waktu lebih lama yaitu 69 menit dan 61 menit, hal ini melebihi standar minimal pelayanan. Lamanya waktu tunggu pelayanan resep pada tanggal 9 dan 16 Maret disebabkan karena banyaknya resep dari poli orthopedi yang diresepkan dr. Zusron Fuadi, Sp. OT berisi obat racikan. Menurut Nurjanah et al., (2016) bahwa waktu tunggu pelayanan obat racik membutuhkan waktu lebih lama dibandingkan dengan obat jadi, karena obat racikan tidak hanya mempersiapkan obat tetapi juga memperhitungkan dosis obat, penimbangan

bahan obat dan meracik obat dalam bentuk puyer, kapsul serta sediaan lainnya.

RSAU dr. Efram Harsana mempunyai instalasi farmasi yang melayani pasien rawat jalan yang terdiri dari pasien IGD, umum, BPJS, dan pasien rawat inap. Rawat jalan di RSAU dr. Efram Harsana meliputi poli THT, poli bedah, poli anak, poli gigi, poli obgyn, poli orthopedi, poli mata, poli saraf, poli penyakit dalam, poli rehab medik, poli jantung dan poli paru. Berikut akan dijabarkan tentang waktu tunggu pelayanan resep di tiap-tiap poli di RSAU dr. Efram Harsana.

Tabel 3. Rata-Rata Waktu Tunggu Pelayanan Resep Tiap Poli Sesuai SPM

Poli	Resep Obat Jadi (Menit)	Resep Racikan (Menit)
Bedah	13	-
Anak	9	49
Gigi	11	-
Obgyn	10	-
Orthopedi	13	38
Mata	16	-
Saraf	17	50
Penyakit Dalam	18	47
Fisioterapi	21	37
Jantung	12	-

Berdasarkan Tabel 3 rata-rata waktu tunggu pelayanan resep pada poli bedah, anak, gigi, obgyn, orthopedi, mata, saraf, penyakit dalam, fisioterapi dan jantung di RSAU dr. Efram Harsana Magetan telah memenuhi standar pelayanan minimal di rumah sakit. Dari penelitian ini didapatkan bahwa mayoritas obat yang diresepkan oleh dokter adalah obat jadi. Menurut Septini (2012), adanya hubungan antara jenis obat racikan ataupun obat jadi dengan waktu pelayanan resep dimana obat racikan membutuhkan waktu yang lama dibandingkan dengan jenis obat jadi. Resep obat jadi memiliki waktu tunggu lebih cepat dibandingkan dengan obat resep racikan yang membutuhkan pracikan, penggerusan dan pengemasan (Bachtiar et al., 2022).

Poli penyakit dalam merupakan poli yang paling banyak jumlah pasiennya. Banyaknya jenis dan jumlah obat yang diresepkan dokter menyebabkan stok obat yang ada di instalasi farmasi menipis dan mengharuskan mengambil sediaan barang di

gudang sehingga terjadi penumpukan resep dan memperlambat pelayanan. Walaupun rata-rata waktu tunggu pelayanan resep dari poli penyakit dalam masih memenuhi standar pelayanan minimal namun mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep dari poli lain menjadi lebih lama.

Tabel 4. Rata-Rata Waktu Tunggu Pelayanan Resep Tiap Poli Tidak Sesuai SPM

Poli	Resep Obat Jadi (Menit)	Resep Racikan (Menit)
THT	6	76
Paru	4	70

Berdasarkan Tabel 4, rata-rata waktu tunggu pelayanan resep di poli THT dan paru di RSAU dr. Efram Harsana Magetan untuk resep obat jadi telah memenuhi standar pelayanan minimal di rumah sakit sedangkan waktu tunggu pelayanan resep untuk obat racik di poli THT dan paru belum memenuhi standar pelayanan minimal dirumah sakit dikarenakan waktu tunggu pelayanan obat ≥ 60 menit. Jadwal praktek dokter yang bersamaan dengan poli lainnya mengakibatkan penumpukan resep sehingga waktu tunggu pelayanan resep menjadi lebih lama. Menurut David et al., (2014) kedatangan dokter yang terlambat yang tidak tepat waktu menyebabkan lama waktu tunggu pelayanan resep akibat menumpuknya resep yang datang bersamaan dari poli lainnya.

Lama waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana Rumah Sakit mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Waktu tunggu di Indonesia ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan melalui standar pelayanan minimal. Menurut Permenkes (2016), faktor yang mempengaruhi lamanya waktu tunggu pelayanan farmasi di rumah sakit adalah sumber daya manusia (SDM), sarana dan prasarana. Faktor - faktor yang mempengaruhi lamanya waktu tunggu pelayanan resep di RSAU dr. Harsana Magetan meliputi :

1. Jenis resep dan jumlah resep

Jenis resep yang ditulis dokter menjadi faktor utama yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan obat. Resep obat jadi memungkinkan pelayanan obat lebih cepat daripada obat racikan dikarenakan resep obat jadi tidak membutuhkan proses peracikan. Banyaknya resep yang diterima

di instalasi farmasi pada saat yang bersamaan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep dan jumlah item obat dalam tiap resep serta jumlah racikan dalam tiap resep.

2. Ketersediaan obat

Ketersediaan obat di instalasi farmasi RSAU dr. Efram Harsana Magetan mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep. Banyaknya jumlah obat dalam resep yang diberikan dokter membuat ketersediaan obat di instalasi farmasi menipis, sehingga harus mengambil sediaan obat tersebut di gudang terlebih dahulu.

3. Jadwal praktek dokter

Jadwal praktek dokter di poli rawat jalan RSAU dr. Efram Harsana yang bersamaan menyebabkan waktu tunggu pelayanan menjadi lama. Banyaknya resep yang datang bersamaan menyebabkan terjadinya penumpukan resep. Menurut Yuliana et al., (2021) penumpukan resep terjadi pada jam-jam sibuk disaat jam praktek dokter yang bersamaan sehingga mengakibatkan waktu tunggu pelayanan resep menjadi lama. Selain itu menurut David et al., (2014) kedatangan dokter yang terlambat yang tidak tepat waktu menyebabkan lama waktu tunggu pelayanan resep akibat menumpuknya resep yang datang bersamaan dari poli lainnya.

4. Sumber daya manusia (SDM)

Sumber daya manusia (SDM) dapat mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep. Pertukaran jam kerja menjadi penyebab lamanya pelayanan resep di RSAU dr. Efram Harsana Magetan.

KESIMPULAN DAN SARAN

a. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan hasil bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep di instalasi farmasi RSAU dr. Efram Harsana untuk resep non racik 13,41 menit dan untuk resep racik 49,5 menit. Sehingga dapat disimpulkan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep di instalasi farmasi RSAU dr. Efram Harsana sesuai dengan Permenkes 129/Menkes/SK/II/2008

b. Saran

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi laporan penelitian selanjutnya dan perlu adanya penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep di RSAU dr. Efram Harsana Magetan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arini, Heny Dwi. Agustina Nila Y, and Ari Suwastini. (2020). Waktu Tunggu Pelayanan Resep Di Depo Farmasi Rs X, *Lombok Journal of Science* 2(2):40–46.
- Bachtiar, Arsyad, Renny Amelia, Nur Rahmi Hidayati, and Oom Komariah. (2022). Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Mitra Plumbon Cirebon, *Medimuh* 2(2): 107-112.
- Damayanti, Annisa, Suci Pujiati, and Rachma Hidana. (2020). Instalasi Farmasi Puskesmas Kecamatan Tapos Kota Depok Tahun 2019, Promotor *Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat* 3(2).
- David, Tita Hariyanti, and Erika Widayanti L,. (2014). Hubungan Keterlambatan Kedatangan Dokter Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan, *Kedokteran Brawijaya* 28(1):31–35.
- Efawati, Indira Chotimah, and Asri Masitha Arsyati. (2020). Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Farmasi Poli Saraf Di Rumah Sakit Rumah Sehat Terpadu Dompot Dhuafa Bogor, Promotor *Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat* 3(5):462.
- Faravadea, Septa Giyosti Ekasar. (2020). Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Pasien Rawat Jalan Poli Spesialis Saraf RSAU Dr. Efram Harsana Periode Januari 2020, Madiun: *Universitas Widya Mandala Surabaya*.
- Fitriah, Nurul, Satra Wiyanto,. (2016). Penyebab Dan Solusi Lama Waktu Tunggu Pelayanan Obat Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit. *Jurnal Kedokteran Brawijaya* 29(3):245–51.
- Kemenkes, Republik Indonesia. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tentang Standar*

- Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit*, Jakarta.
- Kepmenkes, RI. (2007). *KMK No. 1165 Ttg Pola Tarif RS BLU*. 1–2.
- Kepmenkes RI. (2008). *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*, Jakarta.
- Puspita, M, Ulfa, A, M, and Chandra, P, R. (2018). Waktu Tunggu Pelayanan Resep BPJS Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi RSIA Anugrah Medical Center Metro. *Jurnal Farmasi Malahayati* 1(2):88–95.
- Miftahudin, M. (2019). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Universitas Kristen Indonesia Jakarta Tahun 2016, *Informatika Kedokteran*.
- Notoatmodjo, Soekidjo. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Nurjanah, Ika, Franckie R. R. Maramis, and Enkeng Sulaemana. (2016). Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dendan Kepuasan Pasien Di Apotek Kimia Farma Blu Prof. Dr. R.D Kandou Manado. *Pharmakon* 5(1):362–70.
- Permenkes, RI. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tentang Rumah Sakit*, Jakarta.
- Puspitasari, A. (2011). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Umum Di Depo Farmasi Rawat Jalan RS. Karya Bhakti Tahun 2011, in *Tesis*. Depok: Universitas Indonesia.
- Roselina, Elsa, Ari Nurfikri, and Okta Aulia. (2021). Evaluasi Layanan Resep Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi: Waktu Tunggu Dan Kendala, *Jurnal Vokasi Indonesia* 9(2).
- Septini, Renni. (2012). *Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Akses Rawat Jalan Di Yanmasum Farmasi RSPAD Gatot Subroto Tahun 2011*, Depok: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.
- Siregar, Sri Endang. (2018). Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Universitas Sumatera Utara, *Skripsi*, Universitas Sumatera Utara.
- Sobandi, dkk. (2020). Kualitas Pelayanan Farmasi Berdasarkan Waktu Tunggu Penyelesaian Resep Di Rumah Sakit Kabupaten Bandung, *Journal of Pharmacopolium* 3(1):24–27.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta.
- Wijaya, Handi. (2012). *Analisis Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit Tugu Ibu Tahun 2012*, Depok: Universitas Indonesia.
- Yuliana, Depi, Faizul Bayani, Dedent Eka Bimmaharyanto, Lelie Amalia, Syamsul Rahmat, Meilynda Pomeistia, and Recta Olivia. (2021). Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Racikan dan Non Racikan Pada Pasien Rawat Jalan Di Apotek, *Jurnal Ilmiah Biologi* 9(2): 659–65.