

Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien BPJS Kesehatan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Bella Bekasi

Budi Setyorini

Mangister Manajemen, Universitas Sangga Buana YPKP, Bandung, Jln. Surapati no.189, 40123
setyorinibudi02@gmail.com

Dety Mulyanti

Mangister Manajemen, Universitas Sangga Buana YPKP, Bandung, Jln. Surapati no.189, 40123
dmdetym@gmail.com

ABSTRACT

The Pharmacy Installation Section of the BPJS Outpatient Unit is that there are still many patients who complain about the waiting time for drug services. Calculating the waiting time for prescription drug service and concoction medicine, then analyzing compliance with the minimum service standard for the long waiting time category. Evaluating performance in providing health services to BPJS Outpatient patients and can help improve the quality and efficiency of health services. Quantitative and qualitative methods in analyzing the data obtained. Quantitative methods can be used to calculate average waiting times and other statistical analyses, while qualitative methods can be used to analyze interview data and gain a deeper understanding of the factors that affect waiting times. Average waiting time needed to complete a concoction recipe is 49 minutes and to complete a non concoction recipe 32 minutes. The number of standard non-concoction recipes is 699 recipes. Meanwhile, there were 2 recipes that did not meet the standards. For concoction recipes, 146 recipes have met the standard. The waiting time for prescription service at the pharmacy installation for outpatients at BPJS Bella General Hospital for non-concoction recipes still does not meet the standards, while for concoction recipes they meet the minimum standards.

Keywords: *Waiting Time, Prescription Service, Bella Hospital.*

ABSTRAK

Bagian Instalasi Farmasi Unit Rawat Jalan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) adalah masih banyak pasien yang mengeluhkan waktu tunggu pelayanan obat. Menghitung waktu tunggu pelayanan resep obat jadi dan obat racikan, lalu dilakukan analisis terhadap kesesuaian dengan standar pelayanan minimal kategori lama waktu tunggu. Mengevaluasi kinerja dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien BPJS Kesehatan Rawat Jalan dan dapat membantu meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan kesehatan. Metode kuantitatif dan kualitatif dalam menganalisis data yang diperoleh. Metode kuantitatif dapat digunakan untuk menghitung rata-rata lama waktu tunggu dan analisis statistik lainnya, sedangkan metode kualitatif dapat digunakan untuk menganalisis data wawancara dan memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu. Rata-rata waktu tunggu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan resep racikan adalah 49 menit dan untuk menyelesaikan resep non racikan 32 menit. Jumlah resep non racikan yang sesuai standar sebanyak 699 resep. Sedangkan yang tidak sesuai standar sebanyak 2 resep. Pada resep racikan sebanyak 146 resep telah memenuhi standar. Waktu tunggu pelayanan resep di instalasi farmasi pasien rawat jalan BPJS Rumah Sakit Umum Bella untuk resep non racikan masih belum memenuhi standar, sedangkan untuk resep racikan sudah memenuhi standar minimal.

Kata Kunci : Waktu Tunggu, Pelayanan Resep, RSUD Bella

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan kebutuhan yang paling mendasar bagi setiap manusia. Meningkatnya pengetahuan masyarakat dan taraf hidup masyarakat menjadikan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya kualitas kesehatan juga terus meningkat [1,2]. Hal ini menyebabkan kebutuhan masyarakat akan sarana pelayanan kesehatan juga semakin meningkat. Salah satu dari sarana pelayanan kesehatan yang menjadi rujukan masyarakat adalah rumah sakit. Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat [3].

Pelayanan farmasi rumah sakit merupakan salah satu kegiatan di rumah sakit yang menunjang tercapainya pelayanan kesehatan yang bermutu [4]. Salah satu faktor penentu keberhasilan pelayanan kefarmasian adalah penggunaan obat yang rasional [5]. Salah satu upaya tercapainya pelayanan yang paripurna di dalam setiap melakukan pelayanan di rumah sakit adalah pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM). Standar Pelayanan Minimal adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh oleh setiap warga secara minimal dan juga merupakan spesifikasi teknis tentang tolok ukur pelayanan minimal yang diberikan oleh badan layanan umum kepada masyarakat [6]. Salah satu standar minimal pelayanan farmasi di rumah sakit adalah waktu tunggu [7]. 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 ≤ 30 menit, sedangkan waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan yaitu ≤ 60 menit [8]. Waktu tunggu pelayanan resep obat jadi lebih cepat dibandingkan dengan waktu pelayanan resep obat racikan karena pelayanan resep obat jadi tidak melalui proses peracikan [9].

Hasil dari beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan resep masih lama atau belum sesuai standar pelayanan minimal yang ditetapkan oleh kementerian kesehatan yaitu ≤ 60 menit [10]. Pada hasil penelitian yang dilakukan oleh Septini tahun 2012 di Rumah Sakit Gatot Subroto gambaran waktu tunggu pelayanan resep untuk resep pasien rawat jalan baik racikan maupun non racikan melebihi standar waktu yang telah

ditetapkan. Didapatkan hasil sebesar 39,0 menit untuk resep non racikan dan 60,4 menit untuk resep racikan [12].

Rumah Sakit Umum Bella adalah rumah sakit umum milik swasta dan merupakan salah satu rumah sakit akreditasi paripurna yang terletak di wilayah Kota Bekasi. Meskipun depo farmasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Bella untuk pasien non BPJS Kesehatan telah sesuai dengan standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan oleh Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 Tahun 2008 yaitu ≤ 30 menit untuk obat jadi dan ≤ 60 menit untuk obat racikan, tetapi berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan di Rumah Sakit Umum Bella bagian instalasi farmasi rawat jalan, masih banyak pasien yang mengeluhkan terhadap lamanya waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan terutama pasien BPJS Kesehatan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas masalah utama yang dihadapi oleh Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Bella khususnya di bagian Instalasi Farmasi Unit Rawat Jalan BPJS Kesehatan adalah masih banyak pasien yang mengeluhkan waktu tunggu pelayanan obat. Dengan mengevaluasi waktu tunggu pelayanan resep obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan BPJS Kesehatan diharapkan dapat memperbaiki waktu tunggu obat

METODELOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan metode *cross-sectional* yaitu jenis penelitian yang menekankan waktu pengukuran/ observasi melalui pengamatan langsung dan pencatatan waktu tunggu pelayanan resep dalam formulir pencatatan waktu tunggu. Waktu penelitian ini yaitu pada tanggal 20 s.d 21 Maret 2023, sebanyak 815 sampel. Penelitian dilakukan dengan menghitung waktu tunggu pelayanan resep obat jadi dan obat racikan kemudian dilakukan analisis terhadap kesesuaian dengan standar pelayanan minimal kategori lama waktu tunggu. Data primer diperoleh dari hasil pengamatan langsung dan pencatatan waktu tunggu pelayanan resep dalam formulir pencatatan waktu tunggu di instalasi farmasi rawat jalan di Rumah Sakit Bella. Hasil kemudian di analisis secara deskriptif dan dibandingkan dengan standar pelayanan minimal waktu tunggu baik obat jadi maupun obat racikan. Data waktu tunggu dirubah ke dalam satuan menit kemudian dengan menggunakan statistik dihitung nilai *mean*, dan *standart deviasi*.

HASIL

Jumlah Resep

Dari hasil penelitian jumlah sample yang di dapat dalam penelitian ini sebanyak 815 resep terdiri dari 669 resep mom racikan dan 146 resep racikan. Persentasi resep non racikan dan racikan dapat dilihat di tabel 1

Tabel 1. Jumlah resep racikan dan non racikan

no	Jenis resep	Jumlah resep	persentasi
1	Racikan	146	17.91 %
2	Non Racikan	669	82.09 %
Total		815	100 %

Waktu Tunggu Pelayanan Resep

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep yaitu 39 menit untuk resep non racikan dengan jumlah resep sebanyak 669 resep dan 49 menit untuk resep racikan dengan jumlah resep 146 resep.

Hasil Tingkat Waktu Tunggu

Hasil tingkat waktu tunggu resep racikan dan non racikan dapat dikategorikan menjadi 3 yaitu cepat, sedang dan lambat. Untuk mendapatkan kategori tersebut digunakan kriteria seperti pada tabel 2.

Tabel 2. Kriteria waktu tunggu resep

Cepat	$X < M - 1SD$
Sedang	$M - 1SD \leq X < M + 1SD$
Lambat	$M + 1SD \leq X$

Distribusi Waktu Non Racikan

Dari tabel distribusi waktu non racikan didapatkan untuk waktu tercepat yaitu kurang dari 15 menit sebanyak 156 resep dengan persentase 23.32 %, dan untuk waktu sedang yaitu 16 menit sampai 30 menit didapatkan sebanyak 184 resep dengan persentase 27.50 %, sedangkan waktu terlambat yaitu lebih dari 30 menit didapatkan sebanyak 329 resep dengan persentase 49.18% seperti ditunjukkan pada tabel 3.

Tabel 3. Distribusi waktu non racikan

Waktu	Rentang Nilai	n	%
Cepat	< 15,00	156	23.32
Sedang	15,50 - 30	184	27.50
Lambat	>30,50	329	49.18
Total		669	100%

Distribusi Waktu Racikan

Dari tabel distribusi waktu racikan didapatkan untuk waktu tercepat yaitu kurang dari 23 menit sebanyak 40 resep dengan persentase 27.40 %, dan untuk waktu sedang yaitu 30 menit sampai 59 menit didapatkan sebanyak 56 resep dengan persentase 38.36 %, sedangkan waktu terlambat yaitu lebih dari 60 menit didapatkan sebanyak 50 resep dengan persentase 34.24% seperti ditunjukkan pada tabel 4.

Tabel 4. Distribusi waktu racikan

Waktu	Rentang Nilai	n	%
Cepat	< 30	40	27.40
Sedang	30.5-59	56	38.36
Lambat	>60	50	34.23
Total		146	100%

PEMBAHASAN

Rumah Sakit Umum Bella adalah rumah sakit umum milik swasta dan merupakan salah satu rumah sakit akreditasi paripurna yang mempunyai instalasi farmasi dan melayani pasien rawat jalan yang terdiri dari pasien BPJS Kesehatan, Asuransi kesehatan di luar BPJS Kesehatan, umum, dan IGD serta pasien rawat inap. Pelayanan resep, baik resep racikan maupun nonracikan merupakan salah satu bentuk pelayanan farmasi klinis di rumah sakit [12]. Salah satu indikator yang digunakan untuk mengevaluasi mutu pelayanan di rumah sakit adalah lamanya waktu tunggu pelayanan resep di instalasi farmasi, sebagaimana berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal di rumah sakit. Waktu tunggu pelayanan resep adalah tenggang waktu mulai dari pasien menyerahkan resep sampai dengan pasien menerima obat. Waktu tunggu pelayanan resep untuk resep non racikan adalah ≤ 30 menit dan untuk resep racikan ≤ 60 menit [13].

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep di Rumah Sakit Umum Bella khususnya pasien BPJS Kesehatan belum memenuhi persyaratan sesuai standar pelayanan minimal di rumah sakit. Jumlah sampel penelitian yang didapat sebanyak 815 resep yang terdiri dari 669 untuk resep non racikan dan sebanyak 146 untuk resep racikan. Rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan resep non racikan adalah 32 menit dan waktu dibutuhkan untuk menyelesaikan resep racikan adalah 49 menit. Pengerjaan resep non racikan pada jam 07:00-014:00 WIB sebanyak 281 resep dengan rata-rata waktu 35 menit, pada jam 014:00-21:00 WIB sebanyak 356 resep dengan rata-rata waktu 31 menit dan pada jam 21:00-07:00 sebanyak 32 resep dengan rata-rata waktu 11 menit, sedangkan pengerjaan resep racikan pada jam 07:20-014:00 WIB sebanyak 46 resep dengan rata-rata waktu 49 menit, pada jam 14:00-21:00 WIB sebanyak 90 resep dengan rata-rata waktu 53 menit dan pada jam 21:00-07:00 sebanyak 10 resep dengan rata-rata waktu 18 menit. Resep yang diterima pada pukul 21:00-07:00 WIB mempunyai waktu lebih sebentar karena resep yang diterima lebih sedikit dan pengunjung di instalasi farmasi juga sedikit karena sudah malam, sedangkan resep yang diterima pada pukul 014:00-21:00 WIB mempunyai waktu tunggu yang lebih lama dibandingkan resep yang diterima pada pukul 07:00-14:00 karena mulai pukul 15.00 WIB semua tenaga kesehatan pada bagian poli sudah lengkap untuk memberikan pelayanannya sehingga banyak resep yang masuk ke instalasi farmasi karena dokter yang berpraktek di RSUD Bella merupakan dokter yang mempunyai pekerjaan tetap di RS Pemerintah yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) sehingga baru bisa berpraktek di RS Swasta setelah selesai jam dinas.

Hasil penelitian Septini tahun 2012 menunjukkan bahwa ada hubungan antara jenisresep dengan waktu pelayanan resep, yaitu jenis resep obat racikan mempunyai pelayanan yang lebih lama. Dari hasil penelitian tersebut disimpulkan bahwa jenis resep obat racikan membutuhkan waktu yang lama karena harus menghitung, menimbang, dan mengambil beberapa banyak obat yang diperlukan sesuai dengan dosis yang diperlukan serta harus memperhatikan dalam mencampur sifat dan jenis bahan obat.

Faktor – faktor yang mempengaruhi lamanya waktu tunggu pelayanan resep di Rumah Sakit Umum Bella untuk pasien BPJS Kesehatan ada 6 faktor, yaitu :

1. Waktu penerimaan pada saat pasien ke Instalasi Farmasi untuk menyerahkan kupon untuk mengambil nomor antrian resep dan verifikasi bahwa pasien BPJS Kesehatan mendapatkan resep karena resep dibuat melalui e-resep (elektronik resep). Penyerahan kop

2. Penginputan resep menggunakan 2 aplikasi yaitu aplikasi SIMRS (Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit) dan aplikasi apotek on line punya provider BPJS Kesehatan , hal ini merupakan salah satu faktor yang berpengaruh karena penginputan resep dilakukan menggunakan 2 aplikasi yang berbeda server terutama untuk resep pasien BPJS Kesehatan dengan resep kronis tetapi belum stabil, yang membutuhkan waktu lebih lama . Koneksitas jaringan internet yang ada di rumah sakit , hal ini sangat berpengaruh kepada kecepatan pelayanan dengan ditambah lagi aplikasi yang dipergunakan tergantung pada internet jika internet koneksitasnya bermasalah maka penginputan resep menjadi terhambat sehingga membutuhkan waktu yang lebih lama. Terutama pada jam-jam sibuk praktek dokter yang secara bersamaan
3. Untuk pasien BPJS Kesehatan dengan kondisi kronis belum / tidak stabil dalam pemberian obat harus benar-benar memperhatikan retriksi dari obat yang diresepkan harus sesuai dengan daftar obat yang ada di dalam Formularium Obat Nasional (FORNAS)
4. Dalam hal pengerjaan resep racikan dibutuhkan waktu yang cukup lama yaitu mulai dari mempersiapkan obat, menimbang, meracik dan mengemas obat. Dalam pemberian etiket perlu diberikan informasi yang jelas terkait fungsi obat, dosis obat dan cara penggunaan serta aturan pakai dari obat tersebut , untuk asama , menurunkan kadar gula darah dll, cara penggunaan obat ada yang diminum 1x sehari 1 tab pada saat malam hari, sesudah atau sebelum makan, 3 x sehari dll.
5. Penyerahan obat ke pasien di lakukan melalui sistem pemanggilan nama pasien yang tertera di kupon pengambilan obat dan menampilkan dilayar monitor yang tersedia di ruang tunggu instalasi farmasi, terkadang terjadi kesalahan dalam pemanggilan nama yang tidak sesuai dan tidak ada orangnya karena tidak menjalankan prosedur identifikasi pasien yaitu minimal menggunakan dua nama pasien , mencocokkan dengan tanggal lahir pasien dan data rekam medis pasien yang tertera dikupon pengambilan resep. Terkadang, penyerahan obat dilakukan ketika obat yang selesai dikerjakan menumpuk di meja penyerahan obat.
6. Jumlah sumber daya manusia (SDM) tenaga teknis kefarmasian di instalasi farmasi rumah sakit sangat mempengaruhi kecepatan pelayanan resep di instalasi tersebut [12]. Pada masing – masing shift terdiri dari 1 apoteker. Sedangkan untuk staff tenaga teknis kefarmasian terdiri dari 8 orang. Hal ini sangat mempengaruhi kecepatan waktu tunggu, karena jumlah resep pasien yang masuk di instalasi farmasi rawat jalan sangatlah

banyak, tetapi jumlah petugasnya kurang memadai. Faktor sumber daya manusia yang kurang terampil dan professional akan menyebabkan durasi pelayanan semakin lama [14]. Sebaliknya, ketersediaan sumber daya manusia yang cukup terampil, lama kerja, beban kerja, dan pengetahuan pegawai mempengaruhi lama waktu tunggu [15]. Pengalaman kerja mempengaruhi perilaku kinerja individu. Semakin lama pengalaman kerja seseorang, maka akan semakin terampil dan semakin lama masa kerja seseorang akan semakin menambah wawasan dan kematangan dalam melaksanakan tugas [16].

Jika dilihat dari standar pelayanan minimal yang dipersyaratkan oleh Kepmenkes No 129/ Menkes/SK/II/2008 pelayanan resep baik obat jadi maupun obat racikan di Instalasi Farmasi BPJS Kesehatan rawat jalan Rumah Sakit Umum Bella belum semua memenuhi standar yaitu lama waktu tunggu obat racikan ≤ 60 menit dan obat jadi ≤ 30 menit, dan dari semua sampel yang diteliti masih ada resep yang melebihi lama waktu tunggu tidak seperti seperti yang dipersyaratkan. Hal ini dikarenakan beberapa hal yaitu pelayanan di instalasi farmasi depo/satelit BPJS Kesehatan rawat jalan dalam pengiputan resep dilakukan menggunakan 2 aplikasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dan aplikasi apotek on line milik provider BPJS Kesehatan terutama untuk resep pasien dengan kondisi kronis tidak stabil sudah sesuai dengan SOP (*Standart Operating Prosedure*) yang sudah ditetapkan dimana tugas dan fungsi utamanya adalah melayani resep-resep yang berasal dari poliklinik BPJS Kesehatan rawat jalan dengan prosedur pelayanan resep yaitu dimulai dari penyerahan kupon oleh pasien kemudian resep diprint dan dilakukan screening, bila sudah lolos screening lalu resep diinput untuk dilakukan penghargaan , obat disiapkan atau dilakukan peracikan untuk obat racikan dan tahap terakhir yaitu obat diserahkan kepada pasien. Petugas yang melakukan skrining resep, dengan cara melakukan telaah resep yang meliputi 5 Benar dan 2 tidak (benar pasien, benar obat, benar dosis obat, benar rute pemberian, benar waktu pemberian obat, tidak ada duplikasi dan tidak ada interaksi obat) setelah sesuai dilakukan penginputan resep untuk menghargai obat dan mencetak etiket yang akan ditempel pada obat, petugas yang berbeda mengambil obat, menyiapkan obat dan mengemas obat sesuai dengan etiket yang sudah dicetak, obat yang sudah selesai dikemas diserahkan kepada petugas yang berbeda untuk dilakukan verifikasi sebelum diserahkan kepada petugas bagian penyerahan obat, pada saat petugas bagian penyerahan obat dilakukan oleh petugas yang berbeda harus melakukan telaah obat sebelum menyerahkan obat ke pasien yang meliputi 7 Benar (benar pasien, benar obat, benar dosis obat, benar rute pemberian obat, benar waktu pemberian obat, benar informasi obat dan benar dokumentasi) dengan dilakukan oleh 5 orang

yang berbeda maka waktu pelayanan lebih cepat dan kemungkinan kesalahan obat dapat dihindarkan. Petugas di instalasi farmasi juga mendapatkan pelatihan pelayanan secara berkala sehingga pengetahuan dan keterampilan dalam pelayanan dapat terus ditingkatkan karena keterampilan mempunyai pengaruh yang signifikan dengan mutu atau kualitas pelayanan [17, 18].

Kualitas pelayanan akan berpengaruh pada kepuasan pasien [19]. Menurut penelitian yang dilakukan Wijaya (2012) lama waktu tunggu dipengaruhi oleh sumber daya manusia, jenis pasien, jenis resep, ketersediaan obat, peresepan dokter, sarana dan prasarana, formularium obat, *Standar Operating Procedure* (SOP) pelayanan resep serta faktor proses pelayanan resep yang meliputi : penerimaan resep, pemberian harga obat, pembayaran, pengambilan dan peracikan obat, pemberian etiket obat, dan penyerahan obat kepada pasien [20]. Berdasarkan Kepmenkenkes No 129/ Menkes/SK/II/2008, tentang pelayanan resep baik obat jadi maupun obat racikan yaitu lama waktu tunggu obat racikan ≤ 60 menit dan obat non racikan atau obat jadi ≤ 30 menit, semua sampel resep pasien BPJS rawat jalan yang diteliti yang melebihi lama waktu tunggu resep sesuai seperti yang dipersyaratkan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa rata-rata waktu tunggu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan resep racikan adalah 49 menit dan untuk menyelesaikan resep non racikan adalah 32 menit. Dan jumlah resep non racikan yang sesuai standar sebanyak 699 resep, sedangkan yang tidak sesuai standar sebanyak 2 resep. Pada resep racikan sebanyak 146 resep telah memenuhi standar. Hal ini menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan resep di instalasi farmasi pasien BPJS rawat jalan Rumah Umum Bella untuk resep non racikan masih belum memenuhi standar pelayanan minimal yaitu resep non racikan ≤ 30 menit tetapi untuk resep racikan sudah memenuhi standar resep racikan ≤ 60 menit.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang terkait dengan penelitian ini. Ucapan terimakasih juga kami sampaikan kepada pihak Rumah Sakit Umum Bella, Bekasi yang memberikan fasilitas untuk menunjang pelaksanaan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Ipa A, Pratama R, Hasan ZA, Husniyah H. 2020. Penguatan Kemitraan Dengan Kader Kesehatan Dalam Pencapaian Standar Pelayanan Minimal Program Kesehatan Untuk Meningkatkan Kesehatan Ibu Dan Anak Di Wilayah Desa Binaan. *Media Implementasi Riset Kesehatan*. 1(1): 25-8.
- Maftuhah, A., Susilo, R. 2016. Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di Depo Farmasi RSUD Gunung Jati Kota Cirebon . *Jurnal Farmasi*. 14(1): 41-2
- Anonim. 2021. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakit*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Satibi, V. M., S. Suwarni, dan Kuswardhani. 2017. Analisis Perbedaan Implementasi Standar Pelayanan Kefarmasian Dengan Potensi Medication Error Di Beberapa Rumah Sakit Kota Semarang. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*. 7(3): 125-6.
- Anonim. 2008 *Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Karuniawati H, Hapsari IG, Arum M, Aurora AT, Wahyono NA. 2016. Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Farmasi Kategori Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan Di RSUD Kota Salatiga. *Kartika: Jurnal Ilmiah Farmasi*. 4(1): 20-5.
- Nurjanah, F., Maramis, F.R.R., Engkeng, S. 2016. Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Kepuasan Pasien di Apotek Pelengkap Kimia Farma BLU Prof. Dr. R. D di Manado. *E-Journal Pharmac*. 5(1): 362–70.
- Notoatmodjo, S. 2018. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Fadhilah H, Indriyani DN, Andriati R. 2019. Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan Tahun 2018. *Edu Masda Journal*. 3(1): 41-8.
- Septini, R. 2012. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Askes Rawat Jalan di Yanmasum Farmasi RSPAD Gatot Subroto tahun 2011. *Tesis*. Universitas Indonesia
- Afqary M, Wiyanti D, Firliah I. 2018. Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Racikan Poli Spesialis Anak Pasien BPJS di Rumah Sakit Medika Dramaga Bogor. *Farmamedika (Pharmamedika Journal)*. 3(2):68-72.
- Meila O, Pontoan J, Illian DN. 2020. Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS X. *Sainstech Farma*. 13(1) : 37-9.
- Puspita MM, Ulfa AM, Chandra R. 2018. Waktu Tunggu Pelayanan Resep BPJS Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSIA Anugrah Medical Center Metro. *Jurnal Farmasi Malahayati*. 1(2): 88-95.
- Sharif, J.. & Sukeri, S., 2003. Study on Waiting Time at the Paediatric Dental Clinic in Kuala

Lumpur Hospital. *Journal of Quality Improvement*. 7(1)

Tumbelaka N. 2017. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Instalasi Farmasi RSUP Prof. DR. R. D Kandou Manado. *PHARMACON*. 6(4): 234-40.

Puspitasari, A., 2011. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Umum di Depo Farmasi Rawat Jalan RS. Karya Bhakti Tahun 2011. *Tesis*. Universitas Indonesia.

Hutapea F, Dewi S. 2019. Evaluasi Peran Apoteker Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kefarmasian Dann Penggunaan Obat Di RS Kartika Husada. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARS)*. 3(2): 102-10.

Sari DT, Astuti H, Susilowati A. 2019. Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Unit Farmasi Rumah Sakit Santa Elisabeth Ganjuran Bantul Periode November–Desember 2017. *Jurnal Kefarmasian Akfarindo*. 30: 20-4.

Rusdiana, N., Wijayanti, R. & Wahyuni, S., 2015. Kualitas Pelayanan Farmasi Berdasarkan Waktu Penyelesaian Resep di Rumah Sakit. *Jurnal Pharmacia* 5(2):169–76.

Sari, D. 2010. *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.