

Research Article

**EVALUASI WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP PASIEN RAWAT JALAN
DI RUMAH SAKIT ANWAR MEDIKA**

ERVIANI DINDA MAHMUDAH SARI, KHURIN IN WAHYUNI, PUSPITA RARAS ANINDITA
Departemen Farmasi Komunitas, Program Studi Farmasi, STIKes Anwar Medika, Sidoarjo

ABSTRACT

The waiting time for finished drug service is the grace period from the time the patient submits the prescription until receiving the finished drug with a minimum standard set by the Ministry of Health is ≤ 30 minutes, while the waiting time for concoction drug service is the grace period from the time the patient submits the prescription until receiving the concoction drug that is ≤ 60 minutes. This study aims to determine the average waiting time for outpatient prescription services at Anwar Medika Hospital. This research was conducted with a cross sectional descriptive method. Primary data was collected through direct observation and recording of prescription service waiting times in the waiting time recording form on February 10, 2020 to February 11, 2020. Data taken were 384 outpatient prescriptions consisting of 346 non-concoctions and 38 prescription concoctions. In this study, 384 recipes were used as the research sample consisting of 346 for non-concoction recipes and 38 for recipe concoctions. The average time needed to complete a non-concoction recipe is 18.7 minutes and the time required to complete a recipe concoction is 30.9 minutes. Based on the results of research that has been done, it is found that the average waiting time for prescription services at Anwar Medika Hospital has fulfilled the requirements according to the minimum service standards at the hospital.

Keywords: Waiting Time, Prescription Service, Anwar Medika Hospital.

ABSTRAK

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. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui rata-rata waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan di RS Anwar Medika. Penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif cross sectional. Data primer dikumpulkan melalui pengamatan langsung dan pencatatan waktu tunggu pelayanan resep dalam formulir pencatatan waktu tunggu pada bulan Februari 2020. Data yang diambil sebanyak 384 resep pasien rawat jalan yang terdiri dari 346 non racikan dan 38 resep racikan. Pada penelitian ini didapatkan 384 resep yang menjadi sampel penelitian yang terdiri dari 346 resep non racikan dan sebanyak 38 resep racikan. Rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan resep non racikan adalah 18,7 menit dan waktu dibutuhkan untuk menyelesaikan resep racikan adalah 30,9 menit. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan didapat bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep di Rumah Sakit Anwar Medika telah memenuhi persyaratan sesuai standar pelayanan minimal di rumah sakit.

Kata Kunci: Waktu Tunggu, Pelayanan Resep, Rumah Sakit Anwar Medika.

Correspondence: *Erviani Dinda Mahmudah Sari, Departemen Farmasi Komunitas, Prodi Farmasi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Anwar Medika. Email : ervianidinda99@gmail.*

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 Anwar Medika adalah rumah sakit umum milik swasta dan merupakan salah satu rumah sakit akreditasi paripurna yang terletak di wilayah Krian, Sidoarjo. Meskipun depo farmasi Rumah Sakit Anwar Medika 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 Anwar Medika bagian depo farmasi rawat jalan, masih banyak pasien yang mengeluhkan terhadap lamanya waktu tunggu pelayanan resep.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas masalah utama yang dihadapi oleh Instalasi Farmasi Rumah Sakit Anwar Medika khususnya di bagian Instalasi Farmasi Unit Rawat Jalan adalah masih banyak pasien yang mengeluhkan waktu tunggu pelayanan obat. Dengan mengevaluasi waktu tunggu pelayanan resep obat di Instalasi Farmasi Unit Rawat Jalan

diharapkan dapat memperbaiki waktu tunggu obat.

METODE 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 bulan Februari 2020, sebanyak 384 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 Anwar Medika. Hasil kemudian dianalisis secara deskriptif dan dibandingkan dengan standar pelayanan minimal waktu tunggu baik obat jadi maupun obat racikan. Data waktu tunggu dirubah kedalam satuan menit kemudian dengan menggunakan statistik dihitung nilai *mean*, dan *standart deviasi*.

HASIL

Jumlah Resep

Dari hasil penelitian, jumlah sampel yang didapat dalam penelitian ini sebanyak 384 resep, terdiri dari 346 resep non racikan dan 38 resep racikan. Persentase resep racikan dan non racikan dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Jumlah resep racikan dan non racikan

No.	Jenis Resep	Jumlah Sampel	Persentase
1	Racikan	38 Resep	9,8%
2	Non Racikan	346 Resep	90,2%
Total		384 resep	100%

Waktu Tunggu Pelayanan Resep

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep yaitu 18,7 menit untuk resep non racikan dengan jumlah resep sebanyak 346 resep dan 30,9 menit untuk resep racikan dengan jumlah resep 38 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 14 menit sebanyak 41 resep dengan persentase 12 %, dan untuk waktu sedang yaitu 14 menit sampai 21 menit didapatkan sebanyak 241 menit dengan persentase 70 %, sedangkan waktu terlambat yaitu lebih dari 22 menit didapatkan sebanyak 64 resep dengan persentase 18% seperti ditunjukkan pada tabel 3.

Tabel 3. Distribusi waktu non racikan

Waktu	Rentang Nilai	n	%
Cepat	< 14,50	41	12
Sedang	14,50 - 21	241	70
Lambat	>22,89	64	18
Total		346	100%

Distribusi Waktu Racikan

Dari tabel distribusi waktu racikan didapatkan untuk waktu tercepat yaitu kurang dari 23 menit sebanyak 5 resep dengan persentase 13 %, dan untuk waktu sedang yaitu 23 menit sampai 36 menit didapatkan sebanyak 27 menit dengan persentase 71 %, sedangkan waktu terlambat yaitu lebih dari 37 menit didapatkan sebanyak 6 resep dengan persentase 16% seperti ditunjukkan pada tabel 4.

Tabel 4. Distribusi waktu racikan

Waktu	Rentang Nilai	n	%
Cepat	< 23	5	13
Sedang	23,8-36	27	71
Lambat	>37,9	6	16
Total		38	100%

PEMBAHASAN

Rumah Sakit Anwar Medika 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, umum, dan IGD serta pasien rawat inap. Pelayanan resep, baik resep racikan maupun non racikan 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 Anwar Medika telah memenuhi persyaratan sesuai standar pelayanan minimal di rumah sakit. Jumlah sampel penelitian yang didapat sebanyak 384 resep yang terdiri dari 346 untuk resep non racikan dan sebanyak 38 untuk resep racikan. Rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan resep non racikan adalah 18,7 menit dan waktu dibutuhkan untuk menyelesaikan resep racikan adalah 30,9 menit. Pengerjaan resep non racikan pada jam 07:20-09:00 WIB sebanyak 89 resep dengan rata-rata waktu 16,5 menit, pada jam 09:00-11:00 WIB sebanyak 145 resep dengan rata-rata waktu 19,8 menit dan pada jam 11:00-13:00 sebanyak 112 resep dengan rata-rata waktu 19,01 menit, sedangkan pengerjaan resep racikan pada jam 07:20-09:00 WIB sebanyak 9 resep dengan rata-rata waktu 28 menit, pada jam 09:00-11:00 WIB sebanyak 23 resep dengan rata-rata waktu 32,7 menit dan pada jam 11:00-13:00 sebanyak 6 resep dengan rata-rata waktu 28,6 menit. Resep yang diterima pada pukul 07:20-09:00 WIB mempunyai waktu lebih sebentar karena resep yang diterima lebih sedikit dan pengunjung di instalasi farmasi juga sedikit karena masih pagi, sedangkan resep yang diterima pada pukul 09:00-11:00 WIB mempunyai waktu tunggu yang lebih lama dibandingkan resep yang diterima pada pukul 11:00-13:00 karena mulai pukul 08.00 WIB semua tenaga kesehatan pada bagian poli sudah lengkap untuk memberikan pelayanannya sehingga banyak resep yang masuk ke instalasi

farmasi dan pada pukul 12:00 staff di Instalasi Farmasi istirahat.

Hasil penelitian Septini tahun 2012 menunjukkan bahwa ada hubungan antara jenis resep 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 Anwar Medika ada 5 faktor, yaitu : waktu penerimaan pada saat pasien menyerahkan resep di Instalasi Farmasi merupakan salah satu faktor yang sangat berpengaruh karena peletakan resep sering kali mengalami penumpukan, dan petugas menunggu resep berkumpul banyak untuk mengerjakannya.

Dalam hal pengerjaan resep racikan dibutuhkan waktu yang cukup lama yaitu mulai dari menggerus obat hingga membungkus racikan. Dalam pemberian etiket terkadang ada beberapa pasien yang meminta untuk menuliskan kegunaan obat tersebut seperti untuk asma, tekanan darah dll.

Penyerahan obat ke pasien di lakukan melalui sistem pemanggilan nama pasien yang tertera di resep, sehingga terkadang terjadi kesalahan dalam pemanggilan nama yang tidak sesuai dan tidak ada orangnya. Terkadang, penyerahan obat dilakukan ketika obat yang selesai dikerjakan menumpuk di meja penyerahan obat.

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 3-4 apoteker. Sedangkan untuk staff kefarmasian terdiri dari 11 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 rawat jalan Rumah Sakit Anwar Medika sudah memenuhi standar yaitu lama waktu tunggu obat racikan ≤ 60 menit dan obat jadi ≤ 30 menit, dan dari semua sampel yang diteliti tidak ada yang melebihi lama waktu tunggu seperti yang dipersyaratkan. Hal ini dikarenakan beberapa hal yaitu pelayanan di instalasi farmasi depo/satelit rawat jalan sudah sesuai dengan SOP (*Standart Operating Prosedure*) yang sudah ditetapkan dimana tugas dan fungsi utamanya adalah melayani resep-resep yang berasal dari poliklinik rawat jalan dengan prosedur pelayanan resep yaitu dimulai dari penyerahan resep oleh pasien kemudian resep dilakukan screening, lalu resep dikerjakan, obat disiapkan atau dilakukan

peracikan untuk obat racikan dan tahap terakhir yaitu obat diserahkan kepada pasien. Petugas yang melakukan skrining resep, mengambil obat, menulis etiket, dan menyerahkan obat dilakukan oleh petugas yang berbeda sehingga 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 Kepmenkes 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 yang diteliti tidak ada yang melebihi lama waktu tunggu seperti yang dipersyaratkan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa rata-rata waktu tunggu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan resep racikan adalah 30,9 menit dan untuk menyelesaikan resep non racikan adalah 18,7 menit. Dan jumlah resep non racikan yang sesuai

standar sebanyak 344 resep, sedangkan yang tidak sesuai standar sebanyak 2 resep. Pada resep racikan sebanyak 38 resep telah memenuhi standar. Hal ini menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan resep di instalasi farmasi pasien rawat jalan Rumah Anwar Medika sudah memenuhi standar pelayanan minimal yaitu resep non racikan ≤ 30 menit dan 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 STIKES Rumah Sakit Anwar Medika Sidoarjo yang memberikan fasilitas untuk menunjang pelaksanaan penelitian ini.

KONFLIK KEPENTINGAN

Tidak ada konflik kepentingan dengan pihak manapun pada penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

1. 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.
2. 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
3. Anonim. 2014. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
4. 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.
5. Anonim. 2008 *Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta: Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.
 6. Karuniawati H, Hapsari IG, Arum M, Aurora AT, Wahyono NA. 2016. Evaluasi Pelaksanan 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.
 7. 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 Pharmacon*. 5(1): 362–70.
 8. Notoatmodjo, S. 2018. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
 9. 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.
 10. Septini, R. 2012. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Askes Rawat Jalan di Yanmasum Farmasi RSPAD Gatot Subroto tahun 2011. *Tesis*. Universitas Indonesia
 11. 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.
 12. 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.
 13. 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.
 14. Sharif, J.. & Sukeri, S., 2003. Study on Waiting Time at the Paediatric Dental Clinic in Kuala Lumpur Hospital. *Journal of Quality Improvment*. 7(1)
 15. Tumbelaka N. 2017. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Instalasi Farmasi RSUP Prof. DR. R. D Kandou Manado. *PHARMACON*. 6(4): 234-40.
 16. Puspitasari, A., 2011. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Umum di Depo Farmasi Rawat Jalan RS. Karya Bhakti Tahun 2011. *Tesis*. Universitas Indonesia.
 17. 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 (MARSII)*. 3(2): 102-10.
 18. 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.
 19. Rusdiana, N., Wijayanti, R. & Wahyuni, S., 2015. Kualitas Pelayanan Farmasi Berdasarkan Waktu Penyelesaian Resep

- di Rumah Sakit. *Jurnal Pharmacia*
5(2):169–76.
20. Sari, D. 2010. *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.