

GAMBARAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP OBAT DI INSTALASI FARMASI PUSKESMAS KECAMATAN TAPOS KOTA DEPOK TAHUN 2019

Annisa Damayanti¹⁾, Suci Pujiati²⁾, dan Rachma Hidana³⁾

¹⁾Konsentrasi Manajemen Pelayanan Kesehatan (MPK), Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Ibn Khaldun Bogor. Email: damayantia549@gmail.com

²⁾Konsentrasi Manajemen Pelayanan Kesehatan (MPK), Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Ibn Khaldun Bogor. Email: pujiati.suci@gmail.com

³⁾Konsentrasi Manajemen Pelayanan Kesehatan (MPK), Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Ibn Khaldun Bogor. Email: rachma.hidana@gmail.com

Abstrak

Waktu tunggu pelayanan obat merupakan waktu yang diperlukan sejak pasien menyerahkan resep hingga pasien menerima obat. Berdasarkan data tahun 2018 capaian target waktu tunggu resep obat di Puskesmas yaitu obat jadi dengan 84.85 % dan waktu tunggu obat racik 86.91 % . Tujuan dalam penelitian ini yaitu Dapat mengetahui gambaran penyebab lamanya waktu tunggu pelayanan resep obat di instalasi farmasi Puskesmas Kecamatan Tapos KotaDepok tahun 2019. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif yaitu dengan wawancara mendalam, observasi serta telaah dokumen, metode yang digunakan yaitu studi kasus.Informan pada penelitian ini diambil menggunakan teknik purposive sampling. Hasil capaian target menurut Surat Keputusan Kepala UPT Puskesmas Kecamatan Tapos No. 440/SK/1358 UPT PKM TAPOS/VII/2017 didapatkan hasil waktu tunggu resep obat dengan capaian target 86.5 % untuk obat jadi dan 86 % untuk obat racik. Keterlambatan pelayanan resep disebabkan beberapa faktor seperti sdm yang kurang, belum adanya alat komunikasi langsung ke bagian poli, ruang racik yang kurang luas. Untuk sumber daya manusia supaya ditambahkan agar dapat meningkatkan kecepatan dalam pelayanan resep, penambahan alat komunikasi seperti telephone yang langsung terhubung ke bagian poli kemudian dilakukannya program rutin seperti seminar kesehatan. Untuk ruang racik dan gudang agar di perluas.

Kata Kunci : Waktu Tunggu, Resep Obat, Puskesmas

Pendahuluan

Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas yang tercantum dialam Permenkes Nomor 30 tahun 2014 Pelayanan kefarmasian di Puskesmas harus mendukung tiga fungsi pokok Puskesmas yaitu sebagai pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan pusat pemberdayaan masyarakat, dan pusat pelayanan kesehatan strata pertama yang meliputi pelayanan kesehatan

perorangan dan pelayanan kesehatan masyarakat. Berdasarkan Standar Operasional Prosedur Formula Pengukuran Indikator Mutu Dan Kinerja Waktu Tunggu Obat Jadi dan Obat Racik Di Unit Farmasi Puskesmas Kecamatan Tapos Kota Depok dengan Kebijakan Surat Keputusan Kepala UPT

Puskesmas Kecamatan Tapos No. 440/SK/1358 UPT PKM TAPOS/VII/2017

Tentang Layanan Klinis menerangkan bahwa “Waktu yang dibutuhkan untuk mengerjakan resep obat jadi mulai dari pemberian nomor ke pasien sampai obat selesai dimasukkan ke dalam kemasan dan siap diserahkan ke pasien yaitu dengan prosedur waktu tunggu obat jadi maksimal 20 menit dan waktu tunggu obat racik maksimal 25 menit dengan capaian target yaitu 100 %”. Maka dari hasil data sekunder di Instalasi Farmasi tahun 2018

Metode

Desain Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Jenis pendekatan yang dilakukan dalam penelitian kualitatif ini yaitu dengan pendekatan studi kasus. Informan dipilih menggunakan teknik Purposive Sampling yang terdiri dari 6 informan yaitu 1

Hasil

1. Pada Input pelayanan resep obat diinstalasi farmasi Puskesmas Kecamatan Tapos Kota Depok.
 - a. Sumber Daya Manusia hanya terdapat 1 apoteker saja . Dalam hal ini jumlah apoteker yang bekerja di instalasi farmasi masih kurang dikarenakan jumlah pasien melebihi 50 pasien perhari dan hanya di bantu oleh 3 tenaga teknis kefarmasian Sedangkan pembagian shift kerja terbagi menjadi 2 shift yaitu pagi dan siang dimana pada pagi hari yang bertugas di instalasi farmasi hanya 3 orang yaitu 1 orang apoteker dan 2 tenaga teknis kefarmasian serta pada shift siang yang bertugas di instalasi farmasi hanya 1 orang tenaga teknis kefarmasian.
 - b. Sarana Dan Prasarana
Hasil observasi pada penelitian ini bahwa dimana Ruang Konseling dan ruangan arsip tidak ada di Instalasi Puskesmas Kecamatan Tapos Kota

diperoleh waktu tunggu obat jadi dengan capaian target 84.85 % dan waktu tunggu obat racik dengan capaian target 86.91 % sehingga belum memenuhi capaian target yang sudah ditentukan oleh Puskesmas Kecamatan Tapos Kota Depok yaitu 100 %. Dapat mengetahui gambaran penyebab lamanya waktu tunggu pelayanan resep obat di instalasi farmasi Puskesmas Kecamatan Tapos Kota Depok tahun 2019.

kepala puskesmas, 1 Kepala Tata Usaha, 1 kepala Instalasi Farmasi dan 3 Asisten Apoteker. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu menggunakan pedoman wawancara mendalam serta observasi.

- Depok. Sehingga tidak sesuai dengan peraturan yang ada apalagi gudang yang belum memadai sehingga pada saat menyimpan obat masih bertumpuk-tumpuk serta pada bagian ruang racik sangat sempit sehingga membatasi lingkup gerak petugas. Hasil observasi peralatan di instalasi farmasi Puskesmas Kecamatan Tapos Kota Depok sudah sesuai dengan peraturan Permenkes yang ada bahkan sudah ditambahkan alat seperti mesin press untuk kertas puyer, alat pembagi puyer, blender untuk mempercepat proses peracikan obat serta agar dapat mengurangi lamanya waktu tunggu resep obat
- c. SOP Pelayanan
SOP Pelayanan resep di instalasi Farmasi Puskesmas Kecamatan Tapos Kota Depok sudah dilakukan dikarenakan Puskesmas tersebut sudah mengikuti akreditasi untuk meningkatkan mutu pelayanan.

d. Ketersediaan Obat

Ketersediaan Obat di Instalasi Farmasi Puskesmas Kecamatan Tapos Kota Depok sudah terpenuhi tetapi ada obat yang sering mengalami kekosongan obat seperti obat kejiwaan.

2. Pada proses pelayanan resep obat di instalasi farmasi Kecamatan Tapos Kota Depok yaitu pada alur pelayanan resep obat dari mulai penerimaan resep sampai penyerahan obat kepada pasien terdapat kendala seperti pada saat pengkajian administrasi kelengkapan

seperti nomor telephone pasien tidak dicantumkan pada saat di pendaftaran oleh sebab itu petugas farmasi harus menanyakan kembali hal ini menyebabkan waktu tunggu yang lumayan lama dikarenakan pada saat ditanyakan pasien tidak hapal dan harus mencari nomor telephone terlebih dahulu, Kemudian pada saat pengkajian resep apabila terdapat tulisan dokter yang kurang jelas maka harus ditanyakan langsung ke bagian poli.

Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Di Instalasi Farmasi Puskesmas Kecamatan Tapos Kota Depok

Tabel 1. Jumlah Lembar Resep Obat Yang Diamati

JENIS	Resep Masuk	Pesentase
OBAT JADI	640	91.4
OBAT RACIK	60	8.5
Total	700	100

Waktu tunggu pelayanan resep obat yaitu jangka waktu pada saat penerimaan resep obat sampai penyerahan obat kepada pasien. Dalam observasi waktu tunggu dilakukan selama 14 hari, jumlah resep yang

diamati sebanyak 700 resep, terdiri dari 640 obat jadi dan 60 Obat racikan. Jumlah resep obat yang diamati dapat dilihat dari tabel berikut .

Tabel 2. Persentase Resep Obat Jadi

WAKTU	Resep Masuk	Persentase
<15 Menit	554	86.5
>15 Menit	86	13.4
Total	640	100

Dari 640 resep obat jadi yang diamati ada sebanyak 554 lembar resep atau 86.5 % yang terselesaikan dengan waktu tunggu yaitu waktu tunggu yaitu < 15 menit dan 86 lembar

resepebanyak 13.4 % yang tidak terselesaikan dengan waktu tunggu > 15 menit. Berikut adalah tabelnya:

Tabel 3. Persentase Resep Obat Racikan

WAKTU	Resep Masuk	Persentase
< 25 Menit	51	85
>25 Menit	9	15
Total	60	100

Dari 60 resep obat racikan yang diamati ada sebanyak 51 lembar resep obat racikan atau 85 % yang terselesaikan dengan waktu

tunggu < 25 menit dan 9 lembar resep obat racikan atau 15 % yang tidak terselesaikan dengan waktu tunggu > 25 menit.

Pembahasan

1. Input

a. SDM

Permenkes (2016) Pada Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 tahun 2016 menyatakan bahwa “Penyelenggaraan Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas minimal harus dilaksanakan oleh 1 (satu) orang tenaga Apoteker sebagai penanggung jawab, yang dapat dibantu oleh Tenaga Teknis Kefarmasian sesuai kebutuhan serta menentukan jumlah Apoteker di Puskesmas bila memungkinkan diupayakan 1 (satu) Apoteker untuk 50 (lima puluh) pasien perhari” . Hal ini tidak sesuai dengan hasil penelitian bahwa Sumber Daya Manusia yang ada di Puskesmas Kecamatan Tapos Kota Depok hanya terdapat 1 apoteker saja.

Dalam hal ini jumlah apoteker yang bekerja di instalasi farmasi masih kurang dikarenakan jumlah pasien melebihi 50 pasien perhari dan hanya di bantu oleh 3 tenaga teknis kefarmasian. Ketidacukupan SDM secara jumlah ini tentu akan menghambat dan berpengaruh terhadap kecepatan pelayanan resep yang diberikan kepada pasien (Yulia Elizabet 2016).

Sedangkan pembagian shift kerja terbagi menjadi 2 shift yaitu pagi dan siang dimana pada pagi hari yang bertugas di instalasi farmasi hanya 3 orang yaitu 1 orang apoteker dan 2. tenaga teknis kefarmasian serta pada shift siang yang bertugas di

instalasi farmasi hanya 1 orang tenaga teknis kefarmasian oleh karena itu perlu penambahan petugas agar dapat mempengaruhi kecepatan dalam pelayanan.

b. Sarana dan Prasarana

Hasil observasi pada penelitian ini bahwa dimana Ruangan Konseling dan ruangan arsip tidak ada di Instalasi Puskesmas Kecamatan Tapos Kota Depok. Sehingga tidak sesuai dengan peraturan yang ada apalagi gudang yang belum memadai sehingga pada saat menyimpan obat masih bertumpuk-tumpuk serta pada bagian ruang racik sangat sempit sehingga membatasi lingkup gerak petugas. Dampak dari kurangnya fasilitas atau sarana pelayanan pelayanan seperti penurunan kualitas kerja, kecepatan pelayanan dari tenaga kesehatan yang tentunya akan berdampak pula pada penurunan mutu pelayanan (Ghamrin, 2008).

Permenkes No 30 tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Di Puskesmas menjelaskan bahwa “Ruang pelayanan resep dan peracikan atau produksi sediaan secara terbatas meliputi rak Obat sesuai kebutuhan dan meja peracikan. Di ruang peracikan disediakan peralatan peracikan, timbangan Obat, air minum (air mineral) untuk pengencer, sendok Obat, bahan pengemas Obat, lemari pendingin, termometer ruangan, blanko salinan resep, etiket dan label Obat,

buku catatan pelayanan resep, buku-buku referensi atau standar sesuai kebutuhan, serta alat tulis secukupnya” (Permenkes 2004).

Dengan demikian hasil observasi peralatan di instalasi farmasi Puskesmas Kecamatan Tapos Kota Depok sudah sesuai dengan peraturan Permenkes yang ada bahkan sudah ditambahkan alat seperti mesin press untuk kertas puyer, alat pembagi puyer, blender untuk mempercepat proses peracikan obat serta agar dapat mengurangi lamanya waktu tunggu resep obat. Oleh karena itu pelayanan kesehatan yang berkesinambungan perlu didukung dengan peralatan yang selalu dalam kondisi lengkap, siap pakai serta dapat difungsikan (Yulia Elizabet, 2016) serta Menurut Pedoman Pengelolaan Peralatan Kesehatan Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan (2015) menerangkan bahwa “Peralatan kesehatan merupakan salah satu fakto penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan baik dirumah sakit maupun difasilitas pelayanan kesehatan lainnya guna mencapai kondisi maupun fungsi peralatan kesehatan yang baik serta dapat mendukung pelayanan kesehatan maka perlu adanya pengelolaan peralatan kesehatan yang terpadu”.

c. SOP

SOP yang dijalankan seperti penerimaan resep, penyediaan obat, peracikan obat dimana terdapat indikator mutu klinis waktu tunggu yaitu ununtuk obat jadi maksimal 15 menit dan untuk obat racikan maksimal 25 menit, penulisan etiket, penyerahan obat yang mana harus dilakukan pemberian informasi obat seperti cara pakai, indikasi obat, serta efek samping obat hal ini dilakukan secara singkat, jelas dan benar agar dapat mudah dimengerti oleh pasien sehingga pasien dapat mempraktikan pada saat meminum dan menggunakan obat tersebut. Apalagi dimana puskesmas tersebut sudah melakukan akreditasi yang mana akreditasi

itu guna sebagai penilaian kinerja puskesmas yang sudah dijalankan selama ini apakah baik atau kurang.

Menurut penelitian Hartono dalam Murzani (2016) menyatakan bahwa dimana SOP sangat berpengaruh sebagai petunjuk pegawai untuk melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tugas dan standar Prosedur yang baik dan teratur adalah modal yang baik untuk meningkatkan kualitas suatu unit. Sehingga agar mutu pelayanan baik serta meningkatkan kualitas maka suatu unit harus mengikuti SOP yang sudah ditentukan terhadap instansi tersebut (Ayuningtyas 2011).

d. Ketersediaan Obat

Berdasarkan Kemenkes RI (2013), obat yang tersedia di puskesmas adalah obat esensial dimana jumlah dan jenisnya telah ditetapkan oleh Menteri Kesehatan merujuk pada Daftar Obat Esensial Nasional. Daftar Obat Esensial Nasional yaitu Daftar obat terpilih yang paling banyak dibutuhkan. Dari hasil wawancara untuk ketersediaan obat di instalasi farmasi Puskesmas Kecamatan Tapos Kota Depok sudah terpenuhi tetapi ada obat yang sering mengalami kekosongan obat seperti obat kejiwaan. Dalam hal ini cara mengantisipasi apabila terdapat obat yang kosong maka puskesmas akan meminta pengajuan meminjam obat tersebut kepada puskesmas atau RSUD.

Karena persediaan obat-obatan yang tidak lancar akan menghambat pelayanan kesehatan hal ini disebabkan karena obat tidak tersedia pada saat dibutuhkan (Yulia Elizabet 2016). Dan terhambatnya alur persediaan obat akan berdampak pada terhadapnya pelayanan kesehatan. Hal ini disebabkan karena kekurangan stok obat saat dibutuhkan (Sakti 2018).

2. Proses

Dari hasil pengamatan terlihat bahwa terdapat penumpukan resep di kontak resep yang disediakan yaitu pada jam sibuk antar jam 09.00 sampai jam 11.00 . Di dalam penelitian proses alur pelayanan resep obat sampai penyerahan obat kepada pasien ditemukan hambatan hambatan seperti pada saat penerimaan resep disaat melakukan skринning administrasi di temukan kurangnya kelengkapan seperti nomor telephone pasien hal ini menyebabkan pada saat skринning admistrasi petugas harus memanggil kembali pasien untuk menyebutkan nomor telephonenya.

Dalam hal ini gunanya nomor telephone pada resep itu dikarenakan apabila terjadi hal yang tidak terduga seperti obat yang tertukar maka pasien dapat di hubungi kembali, tetapi pada saat itu ada sebagian pasien yang mengatakan tidak hapal sehingga harus menunggu terlebih dahulu pasien selesai mencari maka dari itu tahapan skринning administrasi dapat memakan waktu tunggu yang lama, kemudian pada saat tahap peracikan dimana obat yang tertera diresep tidak jelas.

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan No. 1027/Menkes/SK/IX/2004 tentang standar pelayanan kefarmasian di apotek memberikan pelayanan dengan kemampuan dalam kelancaran pembacaan resep dari dokter (Kepmenkes 2004). Dalam hal kurangnya kemampuan membaca resep membuat petugas kesulitan dalam membaca tulisan resep. Ada hubungan positif antara kemampuan membaca resep dengan kecepatan pelayanan dan keselamatan pasien.

Selain itu sumber daya manusia yang kurang pada saat shift siang di instalasi farmasi Puskesmas Kecamatan Tapos Kota Depok dimana yang bertugas hanya satu orang membuat proses pelayanan resep yang dilakukan seorang diri dikarenakan pada saat

waktunya jam sibuk maka resep di biarkan menumpuk terlebih dahulu karena petugas sedang menyelesaikan peracikan obat. Berdasarkan penelitian Hartono dalam Murzani (2016) mengatakan bahwa sumber daya manusia yang kurang memadai sangat mempengaruhi kepada kecepatan pelayanan di instalasi tersebut.

3. Output

Penetapan standar pelayanan resep obat di Puskesmas Kecamatan Tapos Kota Depok menurut Surat Keputusan Kepala UPT Puskesmas Kecamatan Tapos No 440/SK/1358-UPT PKM TAPOS/VII/2017 tentang Formula Pengukuran Indikator Mutu Dan Kinerja Waktu tunggu Obat Jadi Dan Obat Racik Di Unit Farmasi menjelaskan bahwa “untuk obat jadi maksimal 15 menit dan obat racikan maksimal 25 menit dengan capaian target 100 %.

Sedangkan menurut hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti selama 14 hari dengan total 700 resep yaitu hasil obat jadi yang sesuai dengan standar maksimal 15 menit yaitu 86.5 % dan untuk obat racikan yang sesuai dengan standar maksimal 25 menit yaitu 85 % sehingga waktu tunggu obat jadi dan obat racikan di Instalasi Farmasi Puskesmas Kecamatan Tapos Kota Depok belum memenuhi standar puskesmas yang sudah di tentukan yaitu untuk standar pelayanan resep obat harus mencapai target 100 %.

Tentang Jenis obat resep racikan akan mengkonsumsi waktu yang lebih lama dibandingkan dengan obat jadi. Demikian juga dengan jumlah item pada setiap resep akan mempengaruhi waktu layanan resep tersebut (Wijaya 2012). Adapun kendalanya dalam memenuhi standar waktu tersebut yaitu sumber daya manusia yang kurang pada shift siang dikarenakan hanya berjumlah satu orang, ruangan yang kurang luas di bagian

peracikan obat sehingga membatasi lingkup gerak petugas, kemudian pada saat penerimaan resep harus dilakukan pengecekan kelengkapan penulisan administrasi seperti nomor telephone yang apabila tidak tertera maka harus ditanyakan kembali dan dapat memakan waktu yang cukup lama dikarenakan pasien yang belum hapal dan harus mencarinya terlebih dahulu.

Kesimpulan

1. Pada Input pelayanan resep obat di instalasi farmasi Puskesmas Kecamatan Tapos Kota Depok
 - a. Sumber Daya Manusia di Instalasi Farmasi Puskesmas kecamatan Tapos Kota Depok belum memadai dikarenakan pada saat shift siang petugas yang jaga di bagian farmasi hanya satu orang. Kemudian belum adanya program rutin seperti seminar kesehatan.
 - b. Sarana Dan Prasarana terdiri dari permasalahan di ruangan, ruangan di instalasi farmasi untuk ruang racik kurang luas sehingga membatasi ruang gerak petugas, gudang yang kurang memadai sehingga penyimpanan obat dilakukan secara bertumpuk tumpuk.
 - c. Ketersediaan Obat di instalasi farmasi sudah tercukupi hanya saja untuk obat gangguan kejiwaan obat sering mengalami kekosongan stock. d. SOP di instalasi farmasi sudah dijalankan dikarenakan Puskesmas tersebut sudah menjalankan akreditasi.
2. Pada proses pelayanan resep obat di instalasi farmasi Kecamatan Tapos Kota Depok yaitu pada alur pelayanan resep obat dari mulai penerimaan resep sampai penyerahan obat kepada pasien terdapat kendala seperti pada saat pengkajian

Sehingga didalam output pelayanan resep obat, waktu tunggu pelayanan di instalasi farmasi sangatlah penting agar pasien tidak menunggu terlalu lama yang nantinya akan berdampak terhadap mutu pelayanan. Dalam hal ini diketahui bahwa output pada penelitian gambaran waktu tunggu resep obat untuk obat jadi dan racikan belum memenuhi standar yang ditentukan oleh Puskesmas Tapos Kota Depok.

- administrasi kelengkapan seperti nomor telephone pasien tidak dicantumkan pada saat di pendaftaran oleh sebab itu petugas farmasi harus menanyakan kembali hal ini menyebabkan waktu tunggu yang lumayan lama dikarenakan pada saat ditanyakan pasien tidak hapal dan harus mencari nomor telephone terlebih dahulu, Kemudian pada saat pengkajian resep apabila terdapat tulisan dokter yang kurang jelas maka harus ditanyakan langsung ke bagian poli.
3. Pada Output yaitu capaian target yang diperoleh pada hasil penelitian selama 14 hari dimana waktu tunggu resep obat untuk capaian target tidak sesuai dengan peraturan Surat Keputusan Kepala UPT Puskesmas Kecamatan Tapos Nomor 440/SK/1358-UPT PKM TAPOS/VII/2017 Tentang Formula Pengukuran Indikator Mutu Dan Kinerja Waktu Tunggu Obat Jadi Dan Obat Racik Di Unit Farmasi menjelaskan bahwa “Waktu tunggu obat jadi maksimal 15 menit dan waktu tunggu obat racik maksimal 25 menit dengan capaian target 100%”, maka demikian hasil yang di peroleh yaitu sekitar 86.5 % untuk obat jadi dan 86 % untuk obat racik.

Saran

1. Input

- a. Sumber Daya manusia di harapkan ditambahkan lagi pada bagian shift siang agar beban kerja dapat dibagi sehingga dapat memaksimalkan pekerjaan yang dilakukan.
- b. Sarana dan prasarana untuk ruangan bagian racik agar di perluas supaya tidak membatasi lingkup gerak petugas, gudang untuk diperbesar lagi agar dapat ditambahkan rak obat sehingga penyimpanan obat tidak bertumpuk-tumpuk.

- c. Ketersediaan Obat untuk obat gangguan kejiwaan sebaiknya diadakan sesuai dengan kebutuhan pasien.

2. Proses

Disarankan untuk bagian pendaftaran mengisi administrasi secara lengkap pada resep seperti nomor telephone pasien, kemudian penambahan alat komunikasi yang langsung terhubung pada bagian poli agar pada saat terdapat obat yang tulisannya tidak terbaca dapat langsung mengkonfirmasi sehingga petugas tidak perlu datang ke poli supaya dapat mengantisipasi lamanya waktu tunggu resep.

Daftar Pustaka

- [1] Ayuningtyas. (2011). *Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Umum Di Depo Farmasi Rawat Jalan RS Karya Bhakti Tahun 2011*. Tesis. Depok: Universitas Indonesia.
- [2] Ghamrin. (2008). Faktor- Faktor Yang mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. Universitas Esa Unggul.
- [3] Kementerian Kesehatan. (2004). *Kemendes Nomor 1027/MENKES/SK/IX/2004 tentang standar pelayanan kefarmasian di Apotek*.
- [4] Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2013). *Kemendes Nomor 312/Mendes/SK/IX/2013 Tentang Daftar Obat Esensial Nasional*.
- [5] Murzani. (2016). *Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Racikan Di Pustu Pada Wilayah Kerja UPTD Puskesmas Sempur*. Skripsi. Bogor: Universitas Ibn Khaldun Bogor
- [6] Permenkes. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*.
- [7] Sakti Wahyu. (2018). *Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS Hermina Bekasi Pada Jam Sibuk tahun 2018*. Depok: Universitas Indonesia
- [8] Wijaya. (2012). *Analisa Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM)*
- [9] Yulia Elizabet. (2016). *Gambaran Sistem Pelayanan Resep Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Karya Bhakti Pratiwi Bogor*. Jakarta: Universitas Islam Negri Syarif Hidayatullah
- [10] Yulianthy. (2012). *Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Umum Di Farmasi Unit Rawat Jalan Selatan Pelayanan Kesehatan Saint Carolus Tahun 2011*. Tesis. Depok: UniversitasIndonesia.