



**EVALUASI WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP POLIKLINIK ANAK RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT CIPUTRA CITRA RAYA TANGERANG PERIODE JANUARI - MARET 2022**

Suny Koswara R\*, Humaira Fadhilah, Anis Dwi K, Bhetas Sari D, Euis Sumiati  
STIKes Widya Dharma Husada Tangerang, Jl. Pajajaran No.1, Tangerang Selatan, 15417, Indonesia.

<p><b>ARTICLE INFORMATION</b></p>	<p><b>A B S T R A C T</b></p>
<p>*Corresponding Author Name : Suny Koswara R E-mail: koswarasuny@gmail.com</p>	<p><i>The purpose of the study entitled "Evaluation of Waiting Time for Outpatient Polyclinic Prescription Services at Ciputra Citra Raya Hospital Tangerang Period January - March 2022" is to determine the average waiting time for outpatient prescription services at Ciputra Citra Raya Hospital Tangerang for the January - March period. March 2022. Methods: This study is a descriptive study with a cross-sectional method, with the population and sample being all prescriptions for outpatient pediatric polyclinics served at the Pharmacy Installation of Ciputra Hospital Citra Raya Tangerang for the period January – March 2022. The data processing was carried out in This research consists of coding, editing, entry, and cleaning. Meanwhile, data analysis was carried out by univariate analysis of each research variable. The results of the average waiting time for outpatient polyclinic prescription services with service quality standards at Ciputra Hospital Citra Raya Tangerang which have met the Hospital Minimum Service Standards were 356 prescriptions, (91.9%) consisting of 327 non-concoction drug prescriptions (<math>\leq</math> 15 minutes), while (8.1%) did not comply with the Hospital Minimum Service Standards as many as 29 non-concoction drug prescriptions (<math>\geq</math> 15 minutes), and the average total waiting time of all samples for compounded drugs in the period January - March 2022 had an average averaging 17.23 minutes. Waiting time for concoction of outpatient polyclinic prescription services with service quality standards at Ciputra Hospital Citra Raya Tangerang which has met the Hospital Minimum Service Standards as many as 356 prescriptions, (91%) consisting of 324 prescription drug concoctions (<math>\leq</math> 30 minutes), while ( 9%) that do not meet the Hospital Minimum Service Standards as many as 32 prescription drug concoctions (<math>\geq</math> 30 minutes).</i></p>
<p><i>Keywords:</i> <i>Prescription Service</i> <i>Response Time</i> <i>Pediatric Polyclinic</i></p>	<p><b>A B S T R A K</b></p> <p>Tujuan dari penelitian yang berjudul “Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Poliklinik Anak Rawat Jalan Di Rumah Sakit Ciputra Citra Raya Tangerang Periode Januari - Maret 2022” yaitu untuk mengetahui rata – rata waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di rumah sakit Ciputra Citra Raya Tangerang periode Januari - Maret 2022. Metode: Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan metode <i>cross-sectional</i>, dengan populasi dan sampel adalah semua resep pasien rawat jalan poliklinik anak yang dilayani di Instalasi Farmasi Ciputra Hospital Citra Raya Tangerang periode Januari – Maret 2022. Proses pengolahan data yang dilakukan pada penelitian ini terdiri dari <i>coding, editing, entry, dan cleaning</i>. Sedangkan analisis data dilakukan dengan analisis univariat terhadap tiap variable hasil penelitian. Hasil rata-rata waktu tunggu pelayanan resep</p>
<p>Kata Kunci: <i>Pelayanan Resep</i> <i>Waktu Tunggu</i> <i>Poliklinik Anak</i></p>	

	<p>poliklinik anak rawat jalan dengan standar mutu pelayanan di Ciputra Hospital Citra Raya Tangerang yang telah memenuhi Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit sebanyak 356 resep, (91,9%) yang terdiri dari 327 resep obat non racikan (<math>\leq 15</math> menit), sedangkan (8,1%) yang tidak sesuai Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit sebanyak 29 resep obat non racikan (<math>\geq 15</math> menit), dan Rata-rata waktu tunggu total dari seluruh sampel untuk obat racikan di periode Januari - Maret 2022 memiliki rata-rata selama 17,23 menit. Waktu tunggu pelayanan resep racikan poliklinik anak rawat jalan dengan standar mutu pelayanan di Ciputra Hospital Citra Raya Tangerang yang telah memenuhi Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit sebanyak 356 resep, (91%) yang terdiri dari 324 resep obat racikan (<math>\leq 30</math> menit), sedangkan (9%) yang tidak sesuai Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit sebanyak 32 resep obat racikan (<math>\geq 30</math> menit).</p>
<p>Manuskrip diterima: 14 03 2023 Manuskrip direvisi: 27 04 2023 Manuskrip dipublikasi: 30 04 2023</p>	<p>This is an open access article under the <a href="https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/">CC-BY-NC-SA</a> license.</p> 
	<p>Copyright © 2023 Suny Koswara R*, Humaira Fadhilah, Anis Dwi K, Bheta Sari D, Euis Sumiati</p>

## PENDAHULUAN

Salah satu standar minimal pelayanan farmasi di rumah sakit adalah waktu tunggu pelayanan obat secara tidak langsung berpengaruh terhadap kenyamanan pasien. Kesembuhan pasien sebesar 25% diharapkan diperoleh dari kenyamanan serta baiknya pelayanan apotek sedangkan 75% berasal dari obat yang digunakan pasien (Handayani dkk.,2009). Waktu tunggu pelayanan obat non racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat non racikan dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit,waktu tunggu obat maksimal 15 menit untuk obat non racikan dan 30 menit untuk obat racikan,tanpa melihat

jumlah item obat (Permenkes Nomor 58 Tahun 2014).

Pelayanan kesehatan yang bermutu. Hal tersebut diperjelas dengan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 72 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit yang menyebutkan bahwa Pelayanan Kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi yang meliputi obat, bahan obat, obat tradisional, dan kosmetika dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Menkes RI, 2016). Menunggu pelayanan dapat mempengaruhi persepsinya tentang kualitas pelayanan (Megawati, 2015).

Suatu pelayanan farmasi dikatakan baik apabila lama pelayanan obat dari pasien menyerahkan resep sampai pasien menerima obat dan informasi obat diukur dengan waktu dan melakukan kegiatan kefarmasian berdasarkan prosedur tetap yang telah ditetapkan (Mashuda, 2011). Untuk itu perlu adanya standar pelayanan kefarmasin yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian, dan melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan Obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (patient safety) (Menkes RI, 2016).

Terdapat beberapa penelitian mengenai waktu tunggu Rawat Jalan yang sudah dilakukan. Penelitian oleh septian (2020) mengenai Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Racikan Puyer dan Racikan Kapsul Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit RSI PKU Muhammadiyah Singkil, menunjukkan bahwa waktu tunggu resep racikan puyer adalah 1 jam 23 menit 31 detik. Sehingga waktu tunggu di Rumah Sakit RSI PKU Muhammadiyah Singkil belum memenuhi standar pelayanan minimal. Penelitian surya amal, dkk (2021) mengenai Evaluasi Kategori Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Rumah Sakit “X” Karawang,

menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan resep non racikan 51 menit, dan resep racikan 71 menit. Penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit “X” Karawang, Penelitian surya amal dkk (2021). Menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan resep non racikan 51 menit, Racikan 71 menit. Sehingga waktu tunggu di Rumah Sakit “X” Karawang belum memenuhi standar pelayanan minimal.

Ketatnya kompetisi jasa rumah sakit serta banyaknya tuntutan masyarakat akan pelayanan yang cepat dan bermutu memaksa rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Waktu tunggu merupakan salah satu komponen yang menyebabkan ketidakpuasan pasien, yang berdampak pada loyalitas pasien. Pelayanan farmasi merupakan *revenue center* bagi rumah sakit, sehingga pendapatan rumah sakit dapat ditingkatkan melalui banyaknya resep yang terlayani mengingat lebih dari 90% pelayanan kesehatan menggunakan perbekalan farmasi dan 50% pemasukan rumah sakit berasal dari perbekalan farmasi (Purwandari, 2017).

Waktu tunggu pasien merupakan sebagai jangka waktu dari saat pasien menyerahkan resep ke

instalasi farmasi rawat jalan sampai dengan waktu pasien menerima obat dan meninggalkan instalasi farmasi (kepmenkes RI, 2008). Menurut survei yang dilakukan oleh *Health services and outcomes research, nasional healthcare group singapore*, selain akurasi resep dan keterjangkauan obat, waktu tunggu pelayanan obat mempengaruhi kepuasan pasien, pengalaman seorang pasien dalam menunggu pelayanan dapat mempengaruhi persepsinya tentang kualitas pelayanan (megawati, 2015). Akibat menurunnya indikator mutu pelayanan resep yang terjadi di Instalasi Farmasi Rawat Jalan maka perlu dilakukan penelitian dan evaluasi untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi lamanya waktu tunggu resep sehingga bisa digunakan sebagai acuan untuk perbaikan mutu dan kualitas pelayanan resep di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Ciputra Citra Raya Tangerang.

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan metode *cross-sectional*, dengan populasi dan sampel adalah semua resep pasien rawat jalan poliklinik anak yang dilayani di Instalasi Farmasi Ciputra Hospital Citra Raya Tangerang periode Januari – Maret 2022. Proses pengolahan

data yang dilakukan pada penelitian ini terdiri dari *coding*, *editing*, *entry*, dan *cleaning*. Sedangkan analisis data dilakukan dengan analisis univariat terhadap tiap variabel hasil penelitian

## HASIL

### 1. Rata – Rata Waktu Tunggu Pelayanan Resep Non Racikan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Ciputra Citra Raya Tangerang, sampel yang telah diperoleh sebanyak 356 resep obat non racikan

**Tabel 4.1** Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep non racikan di Rumah Sakit Ciputra Citra Raya Tangerang Periode Januari – Maret 2022

Jenis Resep	Periode	Rata-rata (Menit)	Standar Deviasi (Menit)	Waktu Tercepat (Menit)	Waktu terlama (Menit)
Non Racikan	Januari -Maret 2022	7.12	6.16	00.23	49.48

Dilihat dari tabel didapatkan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat non racikan periode Januari – Maret 2022 yaitu 7.12 menit dengan standar deviasi 2.28 menit.

**Tabel 4.2** Jumlah Resep yang Sesuai dan Tidak Sesuai Standar Pelayanan Minimal di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ciputra Citra Raya Tangerang Periode Januari – Maret 2022

Periode	Resep Sesuai Standar Pelayanan Minimal		Resep tidak sesuai Standar Pelayanan Minimal		Total Resep	
	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
Resep Obat Non Racikan						
Januari -Maret 2022	327	91.9	29	8.1	356	100
Total	327	91.9	29	8.1	356	100

Berdasarkan tabel Jumlah Resep non racikan yang Sesuai secara umum ada 327

resep (91,9%) sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit dan ada 29 resep (8,1%) yang tidak sesuai Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.

## 2. Rata-Rata Waktu Tunggu Pelayanan Resep Racikan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan di Instalansi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Ciputra Citra Raya Tangerang, sampel yang telah diperoleh sebanyak 356 resep obat non racikan

**Tabel 4.3** Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep racikan di Rumah Sakit Ciputra Citra Raya Tangerang Periode Januari – Maret 2022

Jenis Resep	Periode	Rata-rata (Menit)	Standar Deviasi (Menit)	Waktu Tercepat (Menit)	Waktu terlama (Menit)
Racikan	Januari -Maret 2022	17.23	9.10	1.33	58.17

Dilihat dari tabel didapatkan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat racikan periode Januari – Maret 2022 yaitu 17.23 menit dengan standar deviasi 9.10 menit.

**Tabel 4.4.**Jumlah Resep yang Sesuai dan Tidak Sesuai Standar Pelayanan Minimal di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ciputra Citra Raya Tangerang Periode Januari – Maret 2022

Periode	Resep Sesuai Standar Pelayanan Minimal		Resep tidak sesuai Standar Pelayanan Minimal		Total Resep	
	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
Resep Obat Racikan						
Januari -Maret 2022	324	91	32	9	356	100
Total	324	91	32	9	356	100

Berdasarkan tabel 4.4 Jumlah Resep racikan yang Sesuai secara umum ada 324 resep (91%) sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit dan ada 32

resep (9%) yang tidak sesuai Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.

## PEMBAHASAN

### 1. Rata – Rata Waktu Tunggu Pelayanan Resep Non Racikan Poliklinik Anak Rawat Jalan di Rumah Sakit Ciputra Citra Raya Tangerang periode Januari - Maret 2022

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep di Rumah Sakit Ciputra Citra Raya Tangerang telah memenuhi persyaratan sesuai standar pelayanan minimal di rumah sakit. Jumlah sample penelitian yang didapat sebanyak 356 resep non racikan. Waktu tunggu berdasarkan jenis resep terdiri dari resep obat non racikan. Obat non racikan yang menjadi sampel dalam penelitian ini sebanyak 356 resep. Rata-rata waktu tunggu berdasarkan hasil penelitian pelayanan resep non racikan poliklinik anak di Rumah Sakit Ciputra Citra Raya Tangerang Periode Januari 2022 - Maret 2022. Untuk resep non racikan di periode Januari - Maret 2022 yaitu 7.12 menit dengan standar deviasi 6.16 menit.

Standar Pelayanan Minimal dalam hal pelayanan resep menurut Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 58/Menkes/SK/II/2014 adalah obat non

racikan  $\leq 15$  menit dan obat racikan  $\leq 30$  menit. Waktu tunggu total dari seluruh sampel untuk obat non racikan periode Januari - Maret 2022 memiliki rata-rata selama 7.12 menit. Dari seluruh sampel yang diteliti terdapat waktu tunggu pelayanan resep obat non racikan yang sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit sebanyak 327 resep. Dan yang melebihi Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit sebanyak 29 resep yaitu 15.13 menit, 15.43 menit, 15.52 menit, 16.02 menit, 16.29 menit, 16.29 menit, 16.39 menit, 17.07 menit, 17.09 menit, 17.10 menit, 17.13 menit, 17.18 menit, 17.35 menit, 18.31 menit, 18.42 menit, 18.54 menit, 19.14 menit, 19.56 menit, 21.13 menit, 22.18 menit, 22.31, menit 25.09 menit, 26.05 menit, 26.43 menit, 31.59 menit, 32.52 menit, 33.03 menit, 48.14 menit, 49.48 menit.

## 2. Rata – Rata Waktu Tunggu Pelayanan Resep Racikan Poliklinik Anak Rawat Jalan di Rumah Sakit Ciputra Citra Raya Tangerang periode Januari - Maret 2022

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep di Rumah Sakit Ciputra Citra Raya Tangerang telah memenuhi persyaratan sesuai standar pelayanan minimal di rumah sakit. Jumlah sample penelitian yang didapat sebanyak 356

resep racikan. Waktu tunggu berdasarkan jenis resep terdiri dari resep obat non racikan. Obat racikan yang menjadi sampel dalam penelitian ini sebanyak 356 resep. Rata-rata waktu tunggu berdasarkan hasil penelitian pelayanan resep racikan poliklinik anak di Rumah Sakit Ciputra Citra Raya Tangerang Periode Januari 2022 - Maret 2022. Untuk resep racikan di periode Januari - Maret 2022 yaitu 17.23 menit dengan standar deviasi 9.10 menit.

Standar Pelayanan Minimal dalam hal pelayanan resep menurut Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 58/Menkes/SK/II/2014 adalah obat non racikan  $\leq 15$  menit dan obat racikan  $\leq 30$  menit. Waktu tunggu total dari seluruh sampel untuk obat racikan periode Januari - Maret 2022 memiliki rata-rata selama 17.23 menit. Dari seluruh sampel yang diteliti terdapat waktu tunggu pelayanan resep obat racikan yang sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit sebanyak 324 resep. Dan waktu tunggu pelayanan resep obat racikan yang melebihi standar sebanyak 32 resep yaitu 30:17 menit, 30.45 menit, 31.39 menit, 31.42 menit, 31.57 menit, 31.59 menit, 32.10 menit, 32.10 menit, 32.12

menit, 32.15 menit, 32.42 menit, 32.49 menit, 33.07 menit, 33.17 menit, 33.58 menit, 34.37 menit, 35.42 menit, 35.49 menit, 36.11 menit, 36.44 menit, 40.00 menit, 40.27 menit, 40.33 menit, 41.11 menit, 41.38 menit, 43.56 menit, 45.14 menit, 52.17 menit, 52.17 menit, 53.09 menit, 53.09 menit, 58.17 menit, 58.17 menit.

Terdapat beberapa penelitian mengenai waktu tunggu Rawat Jalan yang sudah dilakukan. Penelitian oleh septian (2020) mengenai Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Racikan Puyer dan Racikan Kapsul Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit RSI PKU Muhammadiyah Singkil, menunjukkan bahwa waktu tunggu resep racikan puyer adalah 1 jam 23 menit 31 detik. Sehingga waktu tunggu di Rumah Sakit RSI PKU Muhammadiyah Singkil belum memenuhi standar pelayanan minimal. Penelitian surya amal, dkk (2021) mengenai Evaluasi Kategori Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Rumah Sakit "X" Karawang, menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan resep non racikan 51 menit, dan resep racikan 71 menit. Penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit "X" Karawang, Penelitian surya amal dkk (2021). Menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan resep non racikan 51

menit, Racikan 71 menit. Sehingga waktu tunggu di Rumah Sakit "X" Karawang belum memenuhi standar pelayanan minimal.

## KESIMPULAN

1. Rata-rata waktu tunggu total dari seluruh sampel untuk obat non racikan di periode Januari - Maret 2022 memiliki rata-rata selama 7.12 menit. Waktu tunggu pelayanan resep poliklinik anak rawat jalan dengan standar mutu pelayanan di Ciputra Hospital Citra Raya Tangerang yang telah memenuhi Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit sebanyak 356 resep, (91,9%) yang terdiri dari 327 resep obat non racikan ( $\leq 15$  menit), sedangkan (8.1%) yang tidak sesuai Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit sebanyak 29 resep obat non racikan ( $\geq 15$  menit).
2. Rata-rata waktu tunggu total dari seluruh sampel untuk obat racikan di periode Januari - Maret 2022 memiliki rata-rata selama 17.23 menit. Waktu tunggu pelayanan resep racikan poliklinik anak rawat jalan dengan standar mutu pelayanan di Ciputra Hospital Citra Raya Tangerang yang telah memenuhi Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit sebanyak 356 resep, (91%) yang terdiri dari 324 resep obat racikan ( $\leq 30$  menit), sedangkan (9%) yang tidak

sesuai Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit sebanyak 32 resep obat racikan ( $\geq 30$  menit).

## DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. 2014. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.
- Anonim. 2008 *Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta: Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.
- Azwar, A. 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Erviani Dinda Mahmudah Sari, Khurin In Wahyuni, Puspita Raras Anindita. 2020 Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Anwar Medika.
- 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
- Fedrini S. 2015 Analisis Sistem Formularium 2013 Rumah Sakit St. Elisabeth Bekasi. *J Adm Kebijakan Kesehat*. (1).
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. 2018. Arti Kata Rawat Jalan. [http://kbbi.web.id/rawat jalan](http://kbbi.web.id/rawat_jalan) [diakses 20 Februari 2018]
- Kementerian Kesehatan. 2008 Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.
- Kementerian Kesehatan. Nomor 58. 2014. Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- 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.
- 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
- Megawati. 2015. Penurunan Waktu Tunggu Pelayanan Obat Rawat Jalan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Baptis Batu. *Skripsi*. Fakultas Farmasi. Universitas Brawijaya Malang. Malang
- Puspitasari, A., 2011. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Umum di Depo Farmasi Rawat Jalan RS. Karya Bhakti Tahun 2011. *Tesis*. Universitas Indonesia.
- Rossy Sanora Sari Damanik. 2019 Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Laras Ptpn Iv Serbelawan.
- Septini, R. 2012. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Askes Rawat Jalan di Yanmasum Farmasi

- RSPAD Gatot Subroto tahun 2011. *Tesis*. Universitas Indonesia
- 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.
- 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.
- Wijaya, H. 2012. Analisis Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit Bidang Farmasi Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Tahun 2012. *Tesis*. Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Indonesia. Depok