

Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien BPJS Rawat Jalan di RSUD Bangil

Cikra Ikhda Nur Hamidah Safitri
Akademi Farmasi Mitra Sehat Mandiri Sidoarjo

M. Rizky Arif
Akademi Farmasi Mitra Sehat Mandiri Sidoarjo

Andri Priyoherianto
Akademi Farmasi Mitra Sehat Mandiri Sidoarjo

Lisa Rahmalia Hildiana
Akademi Farmasi Mitra Sehat Mandiri Sidoarjo

Hartono
Akademi Farmasi Mitra Sehat Mandiri Sidoarjo

Corresponding author : panjiratihisuci13@gmail.com

Abstract: *Pharmaceutical Services at the Hospital is an integral part of the Hospital's health care system that is patient-oriented, providing Pharmaceutical Preparations Medical Devices, and Medical Materials that are quality and affordable for all levels of society including clinical pharmacy services (Anonymous, 2016) Based on the Decree of the Minister of Health of the Republic of Indonesia No 179 Menkes/SK/11/2008, the SPM indicator of hospital pharmacy services includes the waiting time for drug services to be a maximum of 30 minutes while the maximum concoction drug is 60 minutes, the absence of medication errors, stalaction customers at least 80% and prescription writing all must refer to the Hospital formulary This study aims to find out the Waiting Time (Respond Time) of Prescription Services for Finished Medicines and drugs mixed with BPJS patients Outpatient in Bangil Hospital. This research is a non-experimental research with descriptive approach, namely the type of research approach to obtain an overview of the state of a group of data based on observations the real thing is, data collection is done in the Outpatient Pharmacy Service at Hangil Hospital, and is carried out for three months. The total number of prescription samples erered in the pharmacy installation for three months a 12.587 prescriptions with details of 10,770 prescriptions of JKN BPJS 85.27% 1,808 peral recipes 14 66% and 9 other insurance recipes 0.07% Among the recipe for JKN BPIS obtained during the study were 90.23% of non-concoction recipes and 9.77% of recipe recipes. The results of the study were obtaining results, the number of prescriptions from patients was 85.27% more than prescriptions from general patients 14 66% and other insurance 0.07%. The average waiting time for non-concoction recipe services in 25 minutes, and concoctions are 62 minutes*

Keywords : *Waiting Time, BPIS Patrons, Outpatient*

Abstrak: Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit merupakan bagian yang tidak terpisahkan dan sistem pelayanan kesehatan Rumah Sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan Sediaan Farmasi Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat termasuk pelayanan farma klinik (Anonim, 2016). Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 129/Menkes/SK/11/ 2008, indikator SPM pelayanan farman rumah sakit meliputi waktu tunggu untuk pelayanan obat jadi maksimal 30 menit sedangkan obat racikan maksimal 60 menit, tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat, kepuasan pelanggan minimal 80% dan penulisan resep seluruhnya harus mengacu pada formularium Rumah Sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Waktu Tunggu (Respond Time) Pelayanan Resep Obat jadi dan obat racikan pasien BPJS Rawat Jalan di RSUD Bangil. Penelitian ini merupakan penelitian non-eksperimental dengan pendekatan deskriptif yaitu jenis pendekatan penelitian untuk memperoleh gambaran tentang keadaan sekelompok data berdasarkan hasil pengamatan yang nyata, Pengambilan data dilakukan di Pelayanan Farmasi Rawat Jalan RSUD Bangil, dan dilakukan selama tiga bulan. Jumlah total sampel resep yang masuk di instalansi farmasi selama tiga bulan sejumlah 12.587 resep dengan rincian 10.770 resep JKN/BPJS 85.27%, 1.808 resep umum 14.66%, dan 9 resep asuransi lainnya 0.07%. Di antara resep JKN/BPJS yang diperoleh saat penelitian yaitu 90.23% resep non racikan dan 9,77% resep racikan. Hasil penelitian merupakan

Received:Februarii,29 2024 Accepted:Maret 18,2024 Published:Maret 31 2024

* Panji Ratih Suci, panjiratihisuci13@gmail.com

memperoleh hasil, Jumlah resep dari pasien bpjs/jkn 85 27%, lebih banyak dari pada resp dari pasien umum 14.66% dan asuransi lainnya 0.07%., Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep non racikan adalah 25 menit, dan obat racikan adalah 62 menit.

Kata Kunci : Waktu Tunggu, Pasien BPJS, Rawat Jalan

PENDAHULUAN

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 43 Tahun 2016, Kesehatan merupakan kebutuhan dasar setiap manusia dan merupakan modal setiap warga negara dan setiap bangsa dalam mencapai tujuannya dan mencapai kemakmuran . seseorang tidak bisa memenuhi seluruh kebutuhan hidupnya jika dia berada dalam kondisi tidak sehat. Sehingga kesehatan merupakan modal setiap individu untuk meeruskan kehidupannya secara layak. Pemerintah mempunyai tanggung jawab untuk menjamin setiap warga negara memperoleh pelayanan kesehatan yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan . sebagai suatu kebutuhan dasar, setiap individu bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan hidup dirinya dan orang-orang yang menjadi taggung jawabnya, sehingga pada dasarnya pemenuhan kebutuhan masyarakat terhadap kesehatan adalah tanggung jawab setiap warga negara.

Pelaksanaan pelayanan kesehatan diatur dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) untuk memastikan ketersediaan layanan tersebut bagi seluruh warga negara. SPM sekurangnya mempunyai dua fungsi yaitu memfasilitasi Pemerintah Daerah untuk melakukan pelayanan publik yang tepat bagi masyarakat dan sebagai instrumen bagi masyarakat dalam melakukan kontrol terhadap kinerja pemerintah di bidang pelayanan publik bidang kesehatan. Standar Pelayanan Minimal dan selanjutnya disingkat SPM adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan pemerintah wajib yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal (Anonim, 2016). Indikator SPM adalah tolak ukur untuk prestasi kuantitatif dan kualitatif yang digunakan untuk menggambarkan besaran sasaran yang hendak dipenuhi dalam pencapaian suatu SPM tertentu berupa masukan, proses, hasil dan atau manfaat pelayanan. Penerapan SPM RS harus dilakukan di seluruh unit pelayanan rumah sakit, termasuk unit yang memberikan pelayanan kefarmasian.

Pelayanan farmasi merupakan salah satu jenis pelayanan yang minimal wajib disediakan di suatu rumah sakit yang tidak bisa dipisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang utuh dan berorientasi kepada pelayanan pasien. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 72 tahun 2016, pelayanan kefarmasian didefinisikan sebagai suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kesehatan pasien . pelayanan farmasi di suatu rumah sakit dikelola oleh unit atau instalansi farmasi yang

bertugas menyelenggarakan, mengkoordinasikan, mengatur dan mengawasi seluruh kegiatan pelayanan farmasi serta melaksanakan pembinaan teknis kefarmasian di rumah sakit.

Pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan Rumah Sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat termasuk pelayanan farmasi klinik (Anonim, 2016). Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.129/Menkes/SK/II/2008, Indikator SPM pelayanan farmasi rumah sakit meliputi waktu tunggu untuk pelayanan obat jadi maksimal 30 menit sedangkan obat racikan maksimal 60 menit, tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat, kepuasan pelanggan minimal 80% dan penulisan resep seluruhnya harus mengacu pada formularium Rumah Sakit.

Waktu tunggu pelayanan yang tidak sesuai dengan standar akan dapat menimbulkan *image* negatif dari pelanggan, yang pada akhirnya tidak mustahil bila pelayanan di rumah sakit tersebut akan ditinggalkan oleh masyarakat. Tingkat persaingan yang sedang dan akan terus berlangsung juga sangat mempengaruhi kelangsungan suatu rumah sakit. Rumah sakit yang dapat memberikan kualitas pelayanan yang standar dan sesuai dengan harapan pelanggan akan bisa memenangkan persaingan dalam merebut pelanggan sebagai salah satu mitra strategis yang sangat dibutuhkan oleh rumah sakit. Pelanggan akan senantiasa menginginkan pelayanan yang di dapatkan tepat waktu dan memuaskan dirinya (Koentjoro, 2009). Waktu tunggu pelayanan dikatakan tepat waktu atau tidak terlambat apabila waktu yang diperoleh tidak melebihi waktu rata – rata standar yang ada.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bangil yang merupakan satu-satunya rumah sakit umum milik kabupaten di daerah tersebut, merupakan rumah sakit kelas C berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 56 Tahun 2014. Terakreditasi Paripurna pada tahun 2016, itu penulis merasakan perlu untuk dilakukan penelitian tentang waktu tunggu pelayanan farmasi terutama pada pasien bpjs di Instalansi Farmasi RSUD bangil, karena belum pernah ada penelitian serupa di Instalansi tersebut, sedangkan dalam pelayanan paripurna pelayanan farmasi juga harus terus melakukan perbaikan demi tercapainya SPM dan indikator mutu Rumah Sakit.

METODE PENELITIAN

Penetapan populasi

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang akan diteliti (Notoatmojo, 2005). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh resep BPJS pasien Rawat Jalan RSUD Bangil periode Januari 2018-Maret 2018.

Sampel dan teknik sampel

Sampel merupakan bagian terkecil dari populasi. Sampel yang digunakan dalam penelitian diperoleh dari populasi yang telah memenuhi kriteria inklusi Pengambilan sampel dilakukan dengan metode sampel acak dan sederhana.

Kriteria inklusi dan eksklusi

Kriteria inklusi yaitu kriteria yang dimasukkan ke dalam penelitian antara lain: Resep BPJS yang masuk ke Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD bangil. Sedangkan Kriteria esklusi yaitu kriteria yang mungkin terjadi pada saat dilakukan penelitian diantaranya yaitu Resep tidak sesuai alur pelayanan, contoh: pasien adalah karyawan RSUD bangil, Obat tidak diambil pada hari yang tertera sesuai resep/ditinggal, Resep obat CITO/ emergency/ mendesak, Resep Bahan Habis Pakai yang akan segera dipakai, Resep Obat TB karena berbeda prosedur.

Analisis Data

Pada penelitian ini akan dilakukan uji waktu tunggu pelayanan resep BPJS Rawat Jalan di Instalasi Farmasi, dibandingkan dengan respon time sesuai Kepmenkes No. 129 Tahun 2008 tentang standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Analisis data menggunakan teknik analisis deskriptif. Dalam analisis ini umumnya hanya menghasilkan distribusi frekuensi dan persentase jumlah resep racikan dan non racikan, serta rata – rata waktu tunggu pelayanan resep racikan dan non racikan.

Rumus rata – rata (Mean)

$$X \frac{\sum x}{N}$$

Penilaian kecepatan pelayanan resep ini dikatakan memenuhi persyaratan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit apabila: untuk resep obat jadi, memenuhi persyaratan apabila kecepatan waktu pelayanan ≤ 30 menit, dan untuk resep obat racikan, memenuhi persyaratan apabila kecepatan waktu pelayanan ≤ 60 menit.

HASIL

Penelitian dilakukan dengan mengamati waktu tunggu resep yang diterima oleh Pelayanan Farmasi Rawat Jalan RSUD Bangil selama bulan Januari sampai dengan Maret 2018. Jumlah total sampel resep yang masuk di instalasi farmasi selama tiga bulan sejumlah 12.587 resep dengan rincian 10.770 resep JKN/BPJS 85,27% 1.808 resep umum 14,66%, dan 9 resep asuransi lainnya 0,07% Di antara resep JKN/BPJS yang diperoleh saat penelitian yaitu 90,23% resep no racikan dan 9,77% resep racikan

Tabel 1.
Karakteristik Resep di Yanfar Rawat Jalan RSUD Bangil

| Kategori | Jumlah Resep | Presentase |
|---------------|---------------|-------------|
| Racikan | 9.718 | 90.23% |
| Non Racikan | 1.052 | 9.77% |
| Total | 10.770 | 100% |
| JKN/BPJS | 10.770 | 85.27% |
| UMUM | 1.808 | 14.66% |
| Asuransi Lain | 9 | 0.07% |
| Total | 12.587 | 100% |

Waktu tunggu pelayanan obat adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep (waktu T) sampai dengan menerima obat (waktu S). Kemudian dihitung rata – rata lama waktu tunggu pasien sampai menerima obat dengan satuan menit. Penelitian dilakukan selama tiga bulan, dengan pengambilan sampel seminggu tiga kali. Dari jumlah resep yang dilayani oleh pelayanan farmasi rawat jalan, jumlah sampel yang diamati 1080 sample dengan 972 resep dan 108 resep non racikan, dan hasil dari pengamatan waktu tunggu di Instalansi Farmasi.

Tabel 2.
Waktu Tunggu Pelayanan Obat Pasien BPJS di Yanfar Rawat Jalan

| Waktu Tunggu | Rata – Rata waktu Tunggu (menit) | Waktu Maksimum (menit) | Waktu Minimum (menit) |
|--------------|----------------------------------|------------------------|-----------------------|
| Obat Jadi | 25 | 114 | 3 |
| Obat Racikan | 62 | 116 | 14 |

Tabel 3.
Rata – rata waktu pada proses Pelayanan Obat Pasien BPJS di Yanfar Rawat Jalan

| Proses | Rata – rata waktu (menit) | Waktu Maksimum (menit) | Waktu Minimum (menit) |
|-----------------------------|---------------------------|------------------------|-----------------------|
| Skrining / Verifikasi Resep | 2 | 8 | 1 |
| Entry Resep | 2 | 12 | 1 |
| Penyiapan Obat/Dispensing | 9 | 39 | 1 |
| Pemberian Etiket | 4 | 23 | 1 |
| Penyerahan Obat | 4 | 23 | 1 |

PEMBAHASAN

Penelitian dilakukan dengan mengamati waktu tunggu resepyang diterima oleh pelayanan farmasi rawat jalan RSUD bangilselamabulan januari sampai dengan Maret 2018.

Jumlah total sampel resep yang masuk di instalansi farmasi selama tiga bulan sejumlah 12.587 resep dengan rincian 10 770 resep JKN/BPJS 85.27%, 1.808 resep umum 14.66% dan 9 resep asuransi lainnya 0.07%. di antara resep JKN/BPJS yang diperoleh saat penelitian yaitu 90.23% resep non racikan dan 9,77% resep racikan Waktu Tunggu pelayanan obat adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep (waktu T) sampai dengan menerima obat (waktu S) kemudian dihitung rata –rata lama waktu tunggu pasien sampai menerima obat dengan satuan menit penelitian dilakukan selama tiga bulan, dengan pengambilan sampel seminggu tiga kali.

Dari jumlah resep yang dilayani oleh pelayanan farmasi rawat jalan, jumlah sample yang diamati 1.080 sample dengan 972 resep dan 108 resep non racikan . Resep dilayani di Pelayanan Farmasi Rawat Jalan pada hari senin-kamis jam 07.00 wib sampai dengan jam 16.00 wib, hari jumat dan sabtu jam 07.00 wib sampai dengan jam 14.00 wib.

Dalam pelaksanaannya, sebagai dokumen, resep cetakan RSUD Bangil mencantumkan kolom yang terdiri dari 4 baris dan diisi T, R, E, S yang merupakan kependekan dari Terima, Racik, Etiket, dan Serah. Dalam penelitian ini, kolom TRES tersebut membantu untuk mendapatkan data dengan menambahkan waktu di belakang paraf peneliti menuliskan hasil waktu T sebagai waktu skrining/verifikasi resep. Waktu R sebagai waktu dispensing atau penyimpanan / peracikan obat, Waktu E sebagai waktu memberi etiket, dan waktu S sebagai waktu obat di serahkan di sertai KIE oleh Apoteker Pelayanan Farmasi Rawat Jalan RSUD Bangil. Sedangkan waktu enteri resep di ambil dari waktu billing resep dicetak.

Pemberian eriket baru kemudian diserahkan ke meja penyerahan obat jumlah resep yang diterima di unit pelayanan farmaasi juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep selain itu, jumlah imem obat tiap resep serta jumlah racikan pada tiap resep juga mempengaruhi pada lamanya waktu tunggu pelayanan resep.

Pada tahap penerimaan/verifikasi resep dan input data resep, beberapa masalah yang terjadi diantaranya sistem / program komputer yang terbatas sehingga beberapa pekerjaan dilakukan secara manual, data pasien yang tidak lengkap, ketidak sesuaian antara data pasien pada resep an padapersyaratan pengklaim, peresepan dokter yang tidak lengkap atau tidak terbaca, jenis obat yang sama dari poliklinik yang berbeda karena pasien berobat pada beberapa poliklinik sehingga harus dikonfirmasi terlebih dahulu pada petugas di poliklinik dan pada dokter yang bersangkutan, serta stok obat pada unit Pelayanan Farmasi rawat jalan yang belum tersedia sehingga harus mengambil dari unit lain.

KESIMPULAN

Jumlah resep dari pasien bpjs/jkn 85.27%, lebih banyak dari pada resep dari pasien umum 14.66% dan asuransi lainnya 0.07%, sedangkan jumlah resep racikan 90.23% lebih banyak dari pada resep non racikan 9.77%, Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep non racikan adalah 25 menit, dan obat racikan adalah 62 menit, Waktu tunggu dipengaruhi oleh jumlah resep, jumlah SDM dan beban kerja. Proses pelayanan obat yang membutuhkan waktu paling lama adalah proses penyiapan obat/dispensing dari pada proses lainnya yaitu skrining/verifikasi resep, entry resep, pemberian etiket dan penyerahan obat.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M.,H (2005). *Study on Outpatients Waiting Time in Hospital(HUKM) Through the Six Sigma Approach*. University Kebangsaan Malaysia
- Aditama, T.Y (2007) *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*, Jakarta :Penerbit Universitas Indonesia
- Afolab, M.O., & Erhun, W.O. 2003. Patient's response to waiting time in an outpatient pharmacy in Nigeria, *Tropical Journal of Pharmaceutical Research*, 2(2), 207-214. Proquest Direct. Perpustakaan Universitas.
- Anonim 2014. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014*
- Anonim. 2008. *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 MENKES SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta: Depkes RI.
- Anonim. 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit*. Jakarta.
- Ayuning T P, (2011). *Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Umum Depo Farmasi Rawat Jalan RS Karya Bhakti Tahun 2011*, Tests, FKM UI
- Ayuning, T. P. 2011. *Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Umum Unit pelayanan Farmasi Rawalalan RS Karya Bhakti Tahun 2011*.
- Brown TR, 2005, *Handbook of Institutional Pharmacy Practice*, 4th ed, ASHP Charles, JP Siregar, Prof, Dr, MSc. 2004, *Farmasi Rumah Sakit, Teori dan Penerapan*, Cetakan 1, EGC
- Departemen Kesehatan RI, 2002, *Keputusan Menteri Kesehatan RI No 1332 Menkes/SK/LX 2002 Tentang Perubahan atas Permenkes No. 922 Menkes Per X/1993 tentang Ketentuan dan Tata Cara Pemberian Izin Apotek*, Jakarta
- Departemen Kesehatan RI, 2004, *Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 1027/Menkes/SK/IX/2004 Tentang Pelayanan Kefarmasian di Apotek*, Jakarta
- Departemen Kesehatan RI, 2004, *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1197/MENKES SK/X 2004 Tentang Standart Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit*, Jakarta
- Departemen Kesehatan RI, 2008, *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 Tentang Standart Pelayanan Minimal di Rumah Sakit*, Jakarta

- Departemen Kesehatan RI, 2009, *Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan*, Jakarta
- Departemen Kesehatan RI, 2009, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009, Tentang Rumah Sakit.*, Jakarta
- Giddings, M.J., Gray, A.L & Hannpn, T.A. (2005). *Improving Pharmacy Services at Lendsin Hospital.*, Worchester: Worchester Polytechnic Institute
- Griffin, D (2006). Hospital What They Are and How They Work Katz, Karen L et al, *Prescription for The Waiting in Line Blues Entertain, Enlighten, and Engage*, 1991: Sloan Management Review Winter 1991: 32,2 :Abi/Inform Global pg 44 Proquest Direct. Perpustakaan Universitas
- Katrinnada, Nurma dkk, 2016. ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP PASIEN RAWATJALAN DI DEPO FARMASI GEDUNG MCEB RS ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG. JURNAL KESEHATAN MASYARAKAT (e-Journal) Volume 5, Nomor 1, Januari 2017 (ISSN: 2356-3346) <http://ejournal-sl.undip.ac.id/index.php/jkm>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia bekerjasama dengan Japan International Cooperation Agency, 2010, *Pedoman Pengelolaan Perbekalan Farmasi di Rumah Sakit*
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Direktorat Jenderal Bina Kefarmasian dan Alat Kesehatan, 2011, *Pedoman Cara Pelayanan Kefarmasian yang Baik (CPFB)*, Jakarta
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 tahun 2009, *Pekerjaan Kefarmasian*
- Levy, P.S, & Lemeshow, S. (1999). *Sampling of Populations: Methods and Applications*. In R.M. Groves, G. Kalton, J.N. K. Rao, N. Schwartz & C. Skinner (Eds.)
- Maleong, L.J (2010). *Metode Penelitian Kualitatif edisi revisi* (28 ed). Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Mangkunegara, A.P. (2005). *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Mobach, Mark P. *Consumer Behaviour in The Waiting Area Feb 2005* Springer Science Business Media. Springerlink Direct. Perpustakaan Universitas Indonesia, Depok. 20 Oktober 2010.
- Nova, R. F. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta*. Skripsi. Surakarta : Universitas Sebelas Maret.
- Raco, J.R (2010). *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya*. Jakarta: Sagung Seto
- Ritung Marlina, 2003, *Lama waktu pelayanan resep racikan khusus hari sabtu di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSLA Hermina Bekasi Tahun 2003*, Rakhmisani D, 2006, *Bahan Kuliah Manajemen Instalasi Farmasi rumah Sakit*, FKUI Jakarta
- Septini, R. 2012. *Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Askes Rawat Jalan Di Yanmasum Farmasi RSPAD Gatot Soebroto Tahun 2011*. Tesis. Unit pelayanan : Universitas Indonesia.
- Siregar dan Amalia 2003, *Farmasi Rumah Sakit Teori dan Penerapannya EGC*, Jakarta
- Siregar dan Amalia. 2003. *Farmasi Rumah Sakit Teori dan Penerapan Jakarta EGC*.

- Sobolev, B., & Kuramoto L (2008) *Analysis of Waiting-Time Data in Health Services Research*, New York Springer Science
- Sochardy, C.F (2010), *Faktor-faktor yang mempengaruhi Waktu Pelayanan Resep Instalasi Farmasi RS Hermina Depok*, Universitas Indonesia, Depok
- Stephens, M. (2011). *Hospital Pharmacy (second ed.)*. Southampton :Pharmaceutical Press.
- Sulastomo, (1997). *Asuransi Kesehatan dan Managed Care*, PT (Persero) Asuransi Kesehatan Indonesia, Jakarta
- Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*. Jakarta : Depkes RI. Anonim.2014. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor Depkes RI 58 Tahun 2014*
- Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit*. Jakarta :Depkes RI .
- Tesis. Unit pelayanank : FKM UI. Hartono. 2013. *Evaluasi Waktu Tunggu Resep di Instalasi Farmasi RSI PKUMuhammadiyah Palangkaraya*. Karya Tulis Ilmiah Palangkaraya : Universitas Muhammadiyah Palangkaraya. Netatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Tnsnantoro L, 2004, *Memahami Penggunaan Ilmu Ekonomi Dalam Manajemen Rumah Sakit*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta
- Widiasari, E. 2009. *Analisis Waktu Pelayanan Resep di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSTugu Ibu Unit pelayanank Tahun 2009*. Skripsi. Unit. Pelayanan : Universitas Indonesia.
- Wijaya, H. 2012. *Analisis Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit Bidang Farmasi Di Instalasi Farmasi RS Tugu Ibu Tahun 2012*. Tesis. Unit pelayanan : Universitas Indonesia .
- Wongkar, L. (2000), *Analisi Waktu Tunggu Pelayanan Pengambilan Obat di Apotek Kimia Farma Kota Pontianak tahun 2000.*, Universitas Indonesia, Depok
- Yulia Y, 1996, *Analisis Alokasi Waktu Kerja dan Hubungannya dengan Kualitas Pelayanan Resep di instalasi Darmasi RSU PMI Bogor*. Program Pascasarjana FKMUI :depok
- Yulianthy. 2012. *Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Umum Di Farmasi Unit Rawat Jalan Selatan Pelayanan Kesehatan Sint Carolus Tahun 2011*. Tesis. Unit pelayanank : Universitas Indonesia