

Pengukuran Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Puskesmas Melintang Kota Pangkalpinang

Measuring Prescription Service Waiting Time at the Melintang Community Health Center Pangkalpinang City

Rayuana¹, Mirnawati Zalili Sailan^{2*}, Ratih Puspita Kusumadewi Purba³ dan
Auronita Puspa Pratiwi⁴

^{1,2,3,4}Prodi Farmasi - Poltekkes Kemenkes Pangkalpinang, Indonesia

*Email Korespondensi: mirnazalili19@gmail.com

Abstrak

Latar belakang: Salah satu indikator penting untuk mendukung mutu pelayanan kefarmasian adalah waktu tunggu pelayanan resep. Kurangnya jumlah petugas farmasi dalam melayani pasien menjadi penyebab lamanya waktu tunggu. Luas wilayah kerja dan peningkatan jumlah kunjungan pasien di Puskesmas Melintang pada tahun 2022, 2023, dan 2024 tidak diimbangi dengan penambahan jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) farmasi di Puskesmas Melintang. Rata-rata waktu tunggu untuk pelayanan resep nonracikan di Puskesmas yaitu < 30 menit.

Tujuan: Mengukur waktu tunggu pelayanan resep di Puskesmas Melintang

Metode: Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel *accidental sampling*. Jumlah sampel sebanyak 161 resep obat nonracikan. Data dikumpulkan melalui pencatatan waktu tunggu pelayanan resep yang terdiri dari waktu antrian dan waktu pelayanan. Instrumen yang digunakan yaitu lembar pencatatan waktu tunggu.

Hasil: Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep nonracikan di Puskesmas Melintang Kota Pangkalpinang selama 16 menit 39 detik yang terdiri dari waktu antrian selama 10 menit 26 detik dan waktu pelayanan selama 6 menit 13 detik.

Kesimpulan: Lamanya waktu tunggu pelayanan resep yang ada di Puskesmas Melintang terdapat pada waktu antriannya.

Kata kunci: Puskesmas; Resep; Waktu Antrian; Waktu Pelayanan; Waktu Tunggu Pelayanan.

Abstract

Background: Prescription service waiting time is an important indicators in supporting the quality of pharmaceutical services, The factor causing the long waiting time is the lack of the number of pharmacists needed to serve patients, The wide working area and the increase in the number of patient visits at the Melintang Community Health Center in 2022, 2023, and 2024 are not balanced by the increase in the number of Human Resources (HR) for Pharmacy at the Melintang Community Health Center.

Objective: To measure the waiting time for prescription services at the Melintang Community Health Center

Method: This study is a quantitative study with an accidental sampling technique. The number of samples was 161 non-compound drug prescriptions. Data were collected by recording the waiting time for prescription services consisting of queue time and service time. The instrument used was a waiting time recording sheet.

Result: The average waiting time for non-compound prescription services at the Melintang Community Health Center in Pangkalpinang City was 16 minutes 39 seconds, consisting of a queue time of 10 minutes 26 seconds and a service time of 6 minutes 13 seconds.

Conclusion: *The length of the waiting time for prescription services at the Melintang Community Health Center in Pangkalpinang City in 2025 was in the queue time.*

Keywords: *Community Health Center; Prescription; Queue Time; Service Time; Service Waiting Time.*

PENDAHULUAN

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang berkewajiban untuk memberi pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan di puskesmas (1). Standar pelayanan kefarmasian di puskesmas menjadi tolak ukur yang digunakan sebagai acuan untuk tenaga kefarmasian dalam mengatur pelayanan kefarmasian mencapai hasil pasti untuk meningkatkan kualitas hidup pasien dengan pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien terkait sediaan farmasi(2). Indikator penting dalam mendukung mutu pelayanan kefarmasian salah satunya adalah waktu tunggu pelayanan resep (3). Waktu tunggu pelayanan resep merupakan tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep kepada petugas farmasi hingga obat diserahkan kepada pasien. Waktu tunggu pelayanan resep memiliki 4 tahapan, yaitu penerimaan dan pengkajian resep; penyiapan obat; pembuatan copy resep dan penyerahan disertai pemberian informasi obat. Pembuatan copy resep tidak dilakukan setiap hari. Pelaksanaan tahapan ini bergantung pada jenis obat yang diresepkan oleh dokter serta ketersediaan obat di Puskesmas Melintang. Dokter berupaya menggantikan obat yang tidak tersedia dengan alternatif obat yang memiliki indikasi yang sama dan berdasarkan laporan indikator ketersediaan obat, lebih dari 80% obat tersedia di Puskesmas Melintang.

Waktu tunggu pelayanan resep terdiri dari waktu antrian dan waktu pelayanan. Waktu pelayanan dan waktu antrian penting untuk dipisahkan agar bisa terlihat lama waktu tunggu pelayanan resep terdapat pada waktu pelayanan atau waktu antrian (4). Waktu tunggu pelayanan resep memengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien, semakin cepat waktu tunggu, maka pasien akan semakin puas dalam hal pelayanan dan akan berfikir untuk berkunjung kembali ke puskesmas sehingga berpengaruh terhadap angka kunjungan puskesmas (5). Hambatan yang berpotensi terjadi di Puskesmas Melintang meliputi gangguan pada akses jaringan yang mengakibatkan petugas harus melakukan penerimaan resep secara manual dan pasien yang langsung duduk di kursi antrian tanpa melakukan pendaftaran. Meskipun kejadian ini jarang terjadi, kondisi ini tetap berpotensi menghambat kelancaran pelayanan. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan (6) terjadinya masalah ketika lampu mati dan sistem internet SIM RS yang lambat serta sistem verifikasi klaim yang terkadang error mengakibatkan petugas melakukan entry obat secara berulang dan perilaku pasien yang kurang tertib juga dapat berpengaruh terhadap meningkatnya waktu tunggu pelayanan dan lamanya waktu tunggu obat. Berdasarkan uraian peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang "Pengukuran Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Puskesmas Melintang.

METODE

Penelitian ini bersifat deskriptif dengan pengambilan data secara prospektif melalui perhitungan waktu tunggu pelayanan resep di Puskesmas Melintang Kota Pangkalpinang. Data waktu tunggu pelayanan resep dikumpulkan melalui observasi langsung dan pencatatan waktu tunggu pelayanan resep menggunakan lembar pencatatan waktu tunggu.

Sampel dalam penelitian ini merupakan resep nonracikan yang masuk ke Puskesmas Melintang pada tahun 2025. Ukuran sampel ditentukan berdasarkan uji pendahuluan yang dilakukan terhadap 20 resep nonracikan di Puskesmas Melintang, Kota Pangkalpinang. Hasil

uji pendahuluan menunjukkan nilai rata-rata sebesar 5,66 dan simpangan baku sebesar 1,39, yang selanjutnya digunakan dalam rumus perhitungan ukuran sampel (7). Berdasarkan perhitungan tersebut, jumlah sampel dalam penelitian ini ditetapkan sebanyak 161 resep.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*, di mana setiap resep yang masuk ke Puskesmas Melintang dapat menjadi sampel penelitian selama memenuhi kriteria sebagai resep nonracikan. Data yang dikumpulkan merupakan data primer yang diperoleh secara langsung dari lokasi penelitian melalui observasi. Pengukuran waktu tunggu dilakukan menggunakan stopwatch dan dicatat pada lembar pencatatan waktu tunggu.

Penelitian ini telah mendapatkan Keterangan Kelaikan Etik (Ethical Clearance) dari Komisi Etik Penelitian Kesehatan Poltekkes Kemenkes Pangkalpinang dengan Nomor: 051/EC/KEPK-PKP/IX/2025.

HASIL

Waktu tunggu pelayanan resep adalah lamanya durasi yang dibutuhkan pasien untuk menerima obatnya, mulai dari saat pasien menyerahkan resep hingga saat pihak farmasi menyerahkan obatnya (8). Pengukuran waktu tunggu pelayanan resep di Puskesmas Melintang dilakukan dengan tujuan untuk melihat lamanya waktu tunggu pelayanan resep di Puskesmas Melintang dengan menghitung rata-rata waktu tunggu pelayanan resep yang mencakup 3 tahapan yaitu tahapan penerimaan dan pengkajian resep, penyiapan obat, serta penyerahan obat disertai pemberian informasi obat sesuai dengan *Standar Operating Prosedure* (SOP) pelayanan resep di Puskesmas Melintang. Pada setiap tahapan akan dibagi menjadi 2 yaitu waktu antrian dan waktu pelayanan.

Pada tahap penerimaan dan pengkajian resep, waktu antrian yang dimaksud adalah waktu yang dibutuhkan pada saat resep masuk ke Puskesmas Melintang sampai sebelum dimulai pengkajian resep sedangkan waktu pelayanan adalah waktu pada saat resep dilakukan pengkajian hingga resep selesai dicetak. Pada tahap penyiapan obat, waktu antrian yang dimaksud yaitu rentang waktu yang dibutuhkan pada saat tahap penerimaan dan pengkajian resep selesai hingga tahapan penyiapan obat akan dimulai dan waktu pelayanan yaitu rentang waktu pada saat proses penyiapan obat oleh petugas hingga obat selesai disiapkan. Selanjutnya pada tahap yang terakhir yaitu tahap penyerahan disertai pemberian informasi obat, waktu antrian yang dimaksud yaitu rentang waktu pada saat tahapan penyiapan obat selesai hingga tahapan penyerahan disertai pemberian informasi obat akan dimulai dan waktu pelayanan yaitu rentang waktu pada saat proses penyerahan disertai pemberian informasi obat hingga pasien menandatangani penerimaan obat.

Tabel 1. Pengukuran Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Puskesmas Melintang

No.	Tahapan	Jumlah Resep	Waktu Antrian			Waktu Pelayanan			Total Rata-rata
			Tercepat	Terlama	Rata-rata	Tercepat	Terlama	Rata-rata	
1.	Penerimaan dan pengkajian resep	161	8"	34'47"	5'47"	01'05"	04'51"	02'13"	08'00
2.	Penyiapan Obat		5"	08'12"	01'07"	00'15"	12'22"	03'01"	04'08
3.	Penyerahan disertai pemberian informasi obat		5"	9'40"	03'32"	00'14"	3'45"	00'59"	04'31"
Total		161			10'26"			06'13"	16'39"

Berdasarkan hasil pengolahan data pada Tabel 1, diperoleh rata-rata waktu tunggu pelayanan resep selama 16 menit 39 detik yang terdiri dari waktu antrian selama 10 menit 26 detik dan waktu pelayanan selama 6 menit 13 detik. Hasil ini menunjukkan Standar waktu tunggu pelayanan resep obat nonracikan adalah <30menit

Rata-rata waktu antrian paling lama terdapat pada tahapan penerimaan dan pengkajian resep yaitu 5 menit 47 detik, rata-rata waktu antrian paling cepat terdapat pada tahapan penyiapan obat yaitu 1 menit 7 detik. Rata-rata waktu antrian pada tahapan penyerahan disertai pemberian informasi obat yaitu 3 menit 32 detik.

PEMBAHASAN

Waktu tunggu pelayanan resep merupakan salah satu indikator penting dalam mendukung mutu pelayanan kefarmasian(3). Pengukuran waktu tunggu pelayanan resep penting dilakukan untuk mengetahui tahapan pelayanan resep mana yang memerlukan waktu paling lama. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh rata-rata waktu tunggu pelayanan resep yaitu 16 menit 39 detik yang terdiri dari waktu antrian selama 10 menit 26 detik dan waktu pelayanan selama 6 menit 13 detik. Hasil ini menunjukkan Standar waktu tunggu pelayanan resep obat nonracikan adalah <30menit

Satu hal yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep adalah jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) Farmasi(9). Dampak dari sarana dan prasarana yang kurang memadai juga dapat menyebabkan lamanya waktu tunggu pelayanan resep (6). Puskesmas Melintang Kota Pangkalpinang memiliki jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) kefarmasian terdiri dari 5 orang, yaitu 3 apoteker dan 2 Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK). 2 apoteker sedang menjalani masa cuti sehingga hanya tersedia 1 apoteker, 2 Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK), dan 1 tenaga kebidanan untuk melakukan pelayanan. Sementara itu, rata-rata jumlah kunjungan pasien mencapai 59 orang per hari. Menurut Standar pelayanan kefarmasian jumlah tenaga apoteker yang dibutuhkan adalah 1 apoteker untuk 50 pasien(1). Hal ini menunjukkan bahwa jumlah apoteker di Puskesmas Melintang sudah memenuhi standar pelayanan kefarmasian tetapi untuk kebutuhan jumlah TTK diperlukan analisis beban kerja karena belum adanya pembagian tugas secara khusus dan belum terdapat standar terkait jumlah TTK serta untuk memastikan tanggung jawab kerja TTK sesuai dengan kebutuhan pelayanan yang ada. Hal ini didukung bahwa beban kerja yang tidak terdistribusi secara merata dapat menyebabkan kelelahan bagi tenaga kesehatan yang kemudian akan berdampak pada kualitas pelayanan (10)

Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan bahwa rata-rata waktu antrian paling lama terdapat pada tahapan penerimaan dan pengkajian resep yaitu 5 menit 47 detik dengan waktu antrian tercepat 8 detik dan waktu antrian terlama 34 menit 47 detik, waktu antrian pada tahapan penerimaan dan pengkajian resep dipengaruhi oleh banyaknya jumlah resep yang masuk ke Puskesmas Melintang dari berbagai poli di jam ramai yaitu jam 08.30-11.30 sehingga menyebabkan lamanya waktu antrian resep dan ketika waktu antrian mencapai 34 menit 47 detik dikarenakan adanya tugas lain yang harus dilakukan di komputer yang sama seperti harus melakukan pelaporan. Sesuai dengan penelitian (11) banyaknya resep yang masuk maka mengakibatkan penumpukan resep dan lamanya waktu tunggu pelayanan resep yang termasuk waktu antriannya.

Tahapan penerimaan dan pengkajian resep di Puskesmas Melintang dilakukan oleh apoteker atau TTK secara bergantian. Pada tahapan penerimaan resep, resep yang sudah diresepkan oleh dokter masuk ke ruang farmasi Puskesmas Melintang, apoteker atau TTK yang bertugas menerima resep langsung melakukan penerimaan dan pengkajian resep pada aplikasi e-puskesmas langsung disertai dengan melakukan pencetakan resep. proses

pengkajian resep wajib dilakukan oleh apoteker untuk menjamin legalitas suatu resep dan meminimalkan kesalahan pengobatan. Proses pengkajian resep di Puskesmas Melintang hanya menggunakan 1 unit komputer dan dilakukan oleh 1 orang apoteker dan TTK secara bergantian sehingga menyebabkan lamanya waktu tunggu pelayanan resep. Apoteker atau TTK dalam proses pelayanan pengkajian resep memerlukan serangkaian prosedur yang kompleks antara lain melakukan pengkajian resep sesuai persyaratan administrasi, persyaratan farmasetik, persyaratan klinis, pengkajian obat sebelum diserahkan, serta menambahkan edukasi dan informasi obat. Oleh karena itu, dalam proses pengkajian resep diperlukan penambahan unit komputer untuk mempercepat verifikasi resep dan meningkatkan efisiensi serta akurasi pelayanan. Didukung oleh penelitian yang menyatakan bahwa sarana dan prasarana yang kurang memadai seperti kurangnya komputer yang tersedia menyebabkan lamanya waktu tunggu pelayanan resep (9)

Pada tahap penyiapan obat diperoleh rata-rata waktu antrian yaitu 1 menit 7 detik dengan waktu antrian tercepat 5 detik dan waktu antrian terlama 8 menit 12 detik. Pada waktu antrian tahapan penyiapan obat tidak memerlukan waktu yang lama dikarenakan setelah resep selesai dicetak, resep langsung diambil dan disiapkan sesuai dengan perintah resep. Ketika waktu antrian mencapai 8 menit 12 detik dikarenakan masih adanya resep lain yang sedang disiapkan. Waktu pelayanan yang paling lama terdapat pada tahapan penyiapan obat yaitu 3 menit 1 detik dengan waktu pelayanan tercepat 15 detik dan waktu pelayanan terlama 12 menit 22 detik. Situasi lamanya waktu penyiapan obat terjadi karena dalam prosesnya tidak dapat dilakukan secara terburu-buru, mengingat risiko kesalahan dalam pemilihan obat yang dapat membahayakan pasien. Oleh karena itu, setiap obat yang disiapkan harus dipastikan kembali kebenarannya. Selain itu, dalam satu resep ada yang terdapat 5 hingga 6 jenis obat yang perlu disiapkan secara teliti dan ditambah jika terdapat resep racikan memerlukan waktu yang lebih lama dalam proses penyiapan. Waktu pelayanan hanya 15 detik dikarenakan obat yang disiapkan hanya terdapat 1 obat. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan bahwa proses pelayanan obat yang paling lama adalah proses penyiapan obat dari proses lainnya yaitu pengkajian resep, entry resep, pemberian etiket dan penyerahan obathanya 15 detik dikarenakan obat yang disiapkan hanya terdapat 1 obat (8). Penelitian lain menyebutkan bahwa proses pelayanan obat yang paling lama adalah proses penyiapan obat dari proses lainnya yaitu pengkajian resep, entry resep, pemberian etiket dan penyerahan obat (12)

Pada tahap penyerahan disertai pemberian informasi obat diperoleh rata-rata waktu antrian 3 menit 1 detik dengan waktu antrian tercepat 5 detik dan waktu antrian terlama 9 menit 40 detik dan rata-rata waktu pelayanan yaitu 59 detik dengan waktu pelayanan tercepat 14 detik dan waktu pelayanan terlama 3 menit 45 detik. Proses penyerahan disertai pemberian informasi obat dilakukan oleh apoteker atau TTK secara bergantian. Pada saat dilakukan penyerahan obat, pasien akan dipanggil sesuai dengan nomor antrian. Selanjutnya pasien akan bertemu dengan apoteker atau TTK yang akan menyerahkan obat. Apoteker atau TTK yang bertugas akan memberikan informasi terkait dengan nama dan sediaan obat, waktu penggunaan obat, lama penggunaan obat, cara penggunaan obat, dan efek samping obat. Kemudian apoteker membubuhkan paraf pada kolom penyerahan obat dan pasien membubuhkan paraf pada kolom penerimaan dan edukasi. Kecepatan dalam memberikan informasi obat mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep (13). Waktu antrian pada tahapan ini dipengaruhi oleh jumlah SDM dan banyaknya resep yang masuk. Pelayanan resep pada tahapan penyerahan dan pemberian informasi obat di Puskesmas Melintang dilakukan oleh 1 orang apoteker atau TTK secara bergantian dengan rata-rata jumlah kunjungan pasien mencapai 59 orang per hari. Jumlah tersebut akan mempengaruhi waktu pelayanan. Hal ini didukung penelitian yang menyatakan bahwa faktor penyebab lamanya waktu tunggu adalah

kurangnya jumlah petugas yang diperlukan (6). Namun pada tahapan ini Puskesmas Melintang memiliki waktu pelayanan yang paling cepat yaitu yaitu 59 detik dibandingkan dengan tahapan penerimaan dan pengkajian resep serta penyiapan obat. Hal ini disebabkan karena jumlah apoteker dan TTK yang terbatas sehingga waktu pelayanan penyerahan obat disertai pelayanan informasi obat tidak maksimal. Pasien tidak mendapatkan informasi yang sempurna karena jumlah antrian yang banyak dan harus segera dilayani. Penelitian lain juga menyebutkan bahwa pelayanan kefarmasian masih belum berjalan secara maksimal di Puskesmas Kabupaten Ponorogo dikarenakan pelaksana pelayanan kefarmasian mayoritas adalah seorang TTK. (14) selain itu waktu pelayanan menjadi terburu-buru, sehingga penjelasan atau konseling tentang obat sering dilewatkan, membuat pasien tidak mendapatkan informasi yang menyeluruh tentang cara penggunaan, efek samping, dan keamanan obat (15)

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan rata-rata waktu tunggu pelayanan resep nonracikan di Puskesmas Melintang yaitu 16 menit 39 detik terdiri dari waktu antrian 10 menit 26 detik dan waktu pelayanan 6 menit 13 detik

SARAN

Disarankan untuk melakukan analisis beban kerja Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK) di Puskesmas Melintang mengingat belum adanya pembagian tugas yang spesifik serta belum ditetapkannya standar jumlah TTK yang ideal. Selain itu, perlu diupayakan pengadaan tambahan sarana komputer guna mendukung proses penerimaan dan pengkajian resep.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih ditujukan kepada Poltekkes Kemenkes Pangkalpinang dan Puskesmas Melintang.

DAFTAR PUSTAKA

1. Permenkes RI No. 74. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas. Vol. 15, Departemen Kesehatan RI. 2016. P. 37–48.
2. Kementerian Kesehatan. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian. 2009.
3. Saputri GAR, Nurhayati RC. Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Puskesmas Purbolinggo Sebagai Indikator Standar Pelayanan Minimal Puskesmas. Vol. 3, JOURNAL OF Pharmacy And Tropical Issues. 2023. P. 59–64.
4. Meylia ST. Pengukuran Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pada Pasien Rawat Jalan Di Rsud Depati Hamzah Pangkalpinang Tahun 2024. 2024.
5. Prihandiwati E, Hayati N, Saputera MMA, Sari AK. Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Gambut. Jurnal Insan Farmasi Indonesia. 2020;3(2):281–90.
6. Mulya A, Ennimay E, Devis Y. Analisa Faktor Waktu Tunggu Pelayanan Resep Di Rumah Sakit Pekanbaru Medical Center. Jfionline | Print ISSN 1412-1107 | E-ISSN 2355-696X. 2023;15(1):11–22.
7. Stanley L, L.Wanga SK. Besar Sampel Dalam Penelitian Kesehatan.
8. Safitri NS, Wijayanti S, Novrianti I. Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Resep Di Puskesmas Mamburungan Kota Tarakan. Journal Borneo. 2024;4(1):21–9.

9. Shulihah S. Waktu Tunggu Pelayanan Resep Di Depo Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kota Bogor. *Pubhealth Jurnal Kesehatan Masyarakat*. 2024;3(1):26–32.
10. Muannisa NF, Sulistiadi W. Analisis Implementasi Program Active Case Finding Tuberkulosis Di Puskesmas Kebayoran Baru Dengan Pendekatan Teori Van Meter Van Horn. *Jurnal Ners*. 2025;9(2):1944–53.
11. Lestari AA, Deswati D, Armal K. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Racikan Dan Nonracikan Pada Pasien Bpjs Rawat Jalan Di Rsud Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi. *Jurnal Humaniora, Sosial Dan Bisnis*. 2025;3(3):488–502.
12. Cikra Ikhda Nur Hamidah Safitri, M. Rizky Arif, Andri Priyoherianto, Lisa Rahmalia Hildiana, Hartono Hartono. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien BPJS Rawat Jalan Di RSUD Bangil. *Jurnal Rumpun Ilmu Kesehatan*. 2024;4(1):286–94.
13. Wirajaya MKM, Rettobjaan VFC. Faktor Yang Memengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit: Sistematis Review. Vol. 13, *Jurnal Kesehatan*. Online; 2022. P. 408–15.
14. Norcahyanti I, Hakimah F, Christianty FM. Evaluasi Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Kabupaten Ponorogo. Vol. 5, Norcahyanti Et Al.
15. Ilmiah J, Krisna Adi Jaya M, Puspita Apsari D. Gambaran Waktu Tunggu Dan Identifikasi Faktor Yang Mempengaruhi Lama Waktu Tunggu Pelayanan Obat Atas Resep Dokter Di Puskesmas Kota Denpasar Gambaran Waktu Tunggu Dan Identifikasi Faktor Yang Mempengaruhi Lama Waktu Tunggu Pelayanan Obat Atas Resep Dokter Di Puskesmas Kota Denpasar The Overview Of Waiting Time And Identification Of Factors That Influence Pharmaceutical Services In Denpasar Primary Health Center. Vol. 4. 2018.