

FAKTOR YANG MEMPENGARUHI WAKTU TUNGGU PELAYANAN UNIT FARMASI RAWAT JALAN : *LITERATUR REVIEW*

Habibatul Ummah^{1*}

Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Airlangga¹

*Corresponding Author : habibatul.ummah-2021@fkm.unair.ac.id

ABSTRAK

Waktu tunggu pelayanan farmasi di rumah sakit merupakan indikator utama dalam menilai kualitas layanan dan kepuasan pasien. Waktu tunggu yang melebihi standar pelayanan minimal dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien serta menurunkan efisiensi pelayanan farmasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep di unit farmasi rawat jalan. Penelitian ini menggunakan metode literatur review dengan sumber data dari database Garuda dan Google Scholar. Dari hasil pencarian, ditemukan 608 artikel yang kemudian disaring menjadi 4 artikel yang memenuhi kriteria inklusi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor utama yang berkontribusi terhadap panjangnya waktu tunggu meliputi keterbatasan jumlah dan kompetensi sumber daya manusia (SDM), ketidakefisienan alur proses layanan, kelengkapan standar operasional prosedur (SOP), serta keterbatasan fasilitas dan sarana prasarana pendukung. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa faktor internal maupun eksternal memiliki pengaruh terhadap waktu tunggu pelayanan farmasi. Oleh karena itu, diperlukan strategi peningkatan kualitas layanan, seperti penambahan jumlah dan peningkatan kompetensi tenaga kefarmasian, optimalisasi alur pelayanan, serta pengadaan fasilitas yang lebih memadai. Implementasi teknologi dalam sistem antrian dan pencatatan resep juga menjadi solusi efektif dalam mengurangi waktu tunggu pelayanan farmasi.

Kata kunci : farmasi, pelayanan, waktu tunggu

ABSTRACT

The waiting time for pharmaceutical services in hospitals is a key indicator in assessing service quality and patient satisfaction. Waiting times that exceed the minimum service standards can lead to patient dissatisfaction and reduce the efficiency of pharmaceutical services. This study aims to identify the factors influencing prescription service waiting times in outpatient pharmacy units. This study employs a literature review method, with data sourced from the Garuda and Google Scholar databases. From the search results, 608 articles were initially found, which were then filtered down to four articles that met the inclusion criteria. The findings indicate that the main factors contributing to prolonged waiting times include a limited number and competency of pharmaceutical personnel, inefficiencies in service process flow, the completeness of standard operating procedures (SOPs), and constraints in facilities and infrastructure. The conclusion of this study is that both internal and external factors influence pharmacy service waiting times. Therefore, strategies to improve service quality are necessary, such as increasing the number and competency of pharmaceutical personnel, optimizing service workflows, and enhancing facility availability. The implementation of technology in queue management and prescription recording systems is also an effective solution to reduce waiting times in pharmaceutical services.

Keywords : *pharmacy, prescription services, waiting time*

PENDAHULUAN

Instalasi farmasi merupakan unit di rumah sakit yang bertanggung jawab dalam pengelolaan sediaan farmasi dan pelaksanaan penelitian terkait pemanfaatan obat-obatan (Depkes RI 2020). Instalasi farmasi bertugas sebagai pengelola dan pengendalian semua perbekalan kesehatan yang beredar di rumah sakit baik rawat inap maupun rawat jalan. Efektivitas pelayanan unit farmasi dapat diukur dengan standar pelayanan minimum (SPM). SPM adalah ketentuan tentang jenis dan kualitas pelayanan dasar yang wajib disediakan oleh

pemerintah daerah kepada setiap warga, serta berfungsi sebagai tolok ukur teknis pelayanan minimum yang diberikan oleh Badan Layanan Umum (Dep Kes RI, 2008).

SPM pelayanan farmasi rumah sakit mencakup empat indikator, salah satunya yaitu waktu tunggu pelayanan. Waktu tunggu pelayanan adalah masa tenggang antara waktu dimulainya pasien menyerahkan resep sampai dengan pasien menerima obat. Waktu tunggu berpengaruh pada kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Waktu tunggu pelayanan dibagi menjadi dua yaitu waktu tunggu obat jadi dan waktu tunggu obat racikan. Waktu tunggu obat jadi adalah durasi yang diperlukan dari saat pasien menyerahkan resep hingga menerima obat. Waktu tunggu ini dihitung dengan membagi jumlah numerator dengan denominator, kemudian dibandingkan dengan standar dalam SPM yaitu ≤ 30 menit sedangkan waktu tunggu pelayanan obat racikan dihitung dengan membagi total waktu tunggu kumulatif dalam satu bulan dengan jumlah pasien, lalu dibandingkan dengan standar SPM yang ditetapkan, yaitu ≤ 60 menit (Dep Kes RI, 2008).

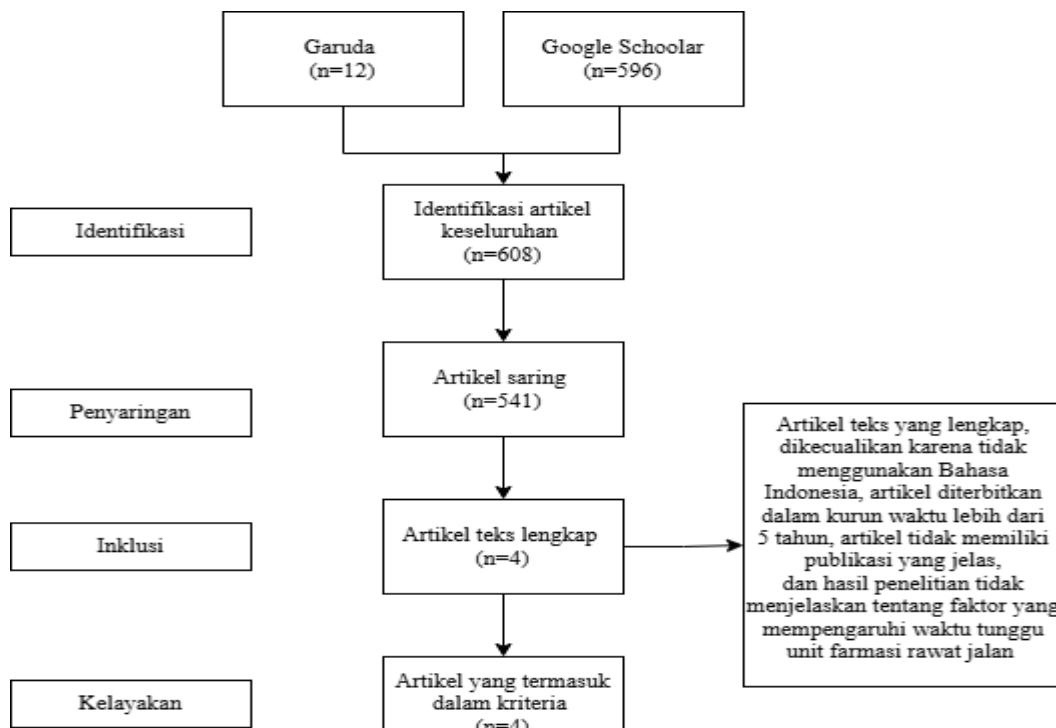
Hasil penelitian Andrian Mulya et al. (2023) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi lama waktu tunggu pelayanan resep obat rawat jalan antara lain kurangnya jumlah sumber daya manusia (SDM), kurangnya kompetensi SDM, alur proses layanan yang belum perbaiki, SPO pelayanan resep obat yang belum lengkap hal ini karena kurangnya sosialisasi dan ketidak jelasan pembagian tugas, dan keterbatasan fasilitas dan sarana prasarana pendukung yang belum memadai. Faktor-faktor tersebut dapat mengakibatkan keterlambatan layanan waktu tunggu obat pasien rawat jalan (Andrian Mulya et al. 2023). Penelitian oleh Heny Dwi et al. (2018) dan Ayuria (2023) menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan adalah jenis resep, jumlah SDM, dan ketersediaan sarana prasarana, hal tersebut juga sejalan dengan hasil penelitian Ayu et al. (2022) dan Juliana et al. (2024) bahwa lama waktu tunggu dipengaruhi oleh jenis resep, jumlah item obat per resep, jadwal poli rawat jalan, sumber daya manusia, sarana dan prasarana dan ketersediaan obat. Dari hasil penelitian Widya (2023) jumlah sumber daya manusia, kesalahan resep dokter, sarana dan prasarana, perilaku petugas serta ketersediaan stok obat menjadi penyebab lamanya waktu tunggu. Sedangkan penelitian oleh Made Krisna (2018) menjelaskan permasalahan lama waktu tunggu disebabkan oleh faktor SDM, metode, dan manajemen. Rumah sakit perlu memperhatikan faktor-faktor tersebut sehingga dapat menjaga mutu pelayanan rumah sakit (Shuligah. 2024).

Tujuan dari literatur review ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu di instalasi farmasi rawat jalan. Dengan memahami berbagai faktor tersebut, diharapkan dapat memberikan rekomendasi untuk meningkatkan efisiensi pelayanan farmasi, mengurangi waktu tunggu pasien, dan meningkatkan kepuasan pasien.

METODE

Metode yang digunakan dalam penulisan artikel ini yaitu *literature review*. Pengumpulan dan data dilakukan melalui 2 sumber database yaitu Garuda dan *Google Scholar*. Referensi yang digunakan dalam artikel ini diambil dari jurnal-jurnal nasional, dengan artikel-artikel yang ditulis dalam bahasa Indonesia. Pencarian artikel dilakukan dengan memasukkan kata kunci yaitu “faktor” DAN “waktu tunggu” DAN “pelayanan” DAN “farmasi”. Penulisan artikel menggunakan metode kajian sistematis PRISMA (*Preferred Reporting Items for Systematic Review*) yang meliputi identifikasi, penyaringan, inklusi dan kelayakan berdasarkan temuan artikel yang kemudian dianalisis. Adapun kriteria inklusi dalam menentukan artikel yaitu literatur berupa *original article*, *full text*, dan *open access*, yang dipublikasikan dalam waktu 5 tahun terakhir mulai tahun 2019 hingga tahun 2024. Pemilihan artikel dilakukan sesuai dengan tujuan penelitian ini, yaitu artikel yang membahas terkait faktor yang mempengaruhi

waktu tunggu pelayanan instalasi farmasi rawat jalan. Penelitian ini mencakup berbagai wilayah di Indonesia, menggunakan desain penelitian baik kuantitatif maupun kualitatif.



Gambar 1. Pengumpulan Artikel Dengan Metode PRISMA

HASIL

Berdasarkan hasil penelusuran, didapatkan 12 artikel pada Garuda dan 596 artikel pada *google scholar*. Total seluruh hasil temuan dari dua sumber tersebut sebanyak 608. Beberapa artikel dikeluarkan karena tidak sesuai kriteria. Dari penilaian ini, 4 artikel dianggap layak dan memenuhi kriteria inklusi.

Tabel 1. Hasil *Literature Review*

Nama	Tujuan	Studi Desain	Populasi/Sampel Penelitian	Lokasi Penelitian	Hasil
Mulya, A., Ennimay, E., & Devis, Y. (2023).	Tujuan penelitian ini menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep obat pasien rawat jalan di Rumah Sakit Pekanbaru Medical Center	Penelitian ini menggunakan Mixed-Methods Sequential Explanatory Design	Sebanyak 70 sampel resep obat rawat jalan periode April-Mei 2022	Instalasi Farmasi di rumah sakit Pekanbaru Medical Center	Faktor yang mempengaruhi lama waktu tunggu pelayanan resep obat di instalasi farmasi rumah sakit Pekanbaru Medical Center, yaitu Keterbatasan SDM Kurangnya komunikasi antar petugas farmasi SPO pelayanan resep obat belum lengkap Terbatasnya fasilitas dan sarana prasarana Sarana Prasarana
Amiruddin, E. E., & Alfreda,	Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui Faktor yang	Metode penelitian yang digunakan adalah	Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan dengan jumlah	Puskesmas Betoambari.	Faktor yang mempengaruhi lama waktu tunggu pelayanan resep obat di instalasi farmasi

V. (2023).	Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di Puskesmas Betoambari Kota Baubau.	observasional analitik dengan pendekatan cross sectional study.	sampel sebanyak 358 Responden	Puskesmas Betoambari, yaitu Jumlah sumber daya manusia Beban kerja Ketersediaan obat
Makinggung, C. A. J., Lolo, W. A., & Jayanto, I. (2023).	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menghitung lamanya waktu tunggu pelayanan resep serta mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep racikan dan non racikan pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bhayangkara Manado.	Metode kuantitatif dan kualitatif	Sebanyak 360 resep pasien rawat jalan, kepala instalasi farmasi, dan tenaga kefarmasian	Instalasi farmasi Rumah Sakit Bhayangkara Manado. Faktor yang mempengaruhi lama waktu tunggu pelayanan resep obat di instalasi farmasi Rumah Sakit Bhayangkara Manado, yaitu Jumlah sumber daya manusia, Kesalahan resep dokter, Kurangnya sarana dan prasarana, Perilaku petugas serta Ketersediaan stok obat.
Huvaid, S. U., Adhyka, N., & Antika, E. (2023)	Tujuan dalam penelitian ini adalah menganalisis waktu tunggu pelayanan di instalasi farmasi rawat jalan di Rumah Sakit Islam Siti (RSI) Rahmah Padang.	Metode yang digunakan dalam pengumpulan data adalah wawancara mendalam dan observasi.	Kepala bidang farmasi 1 orang, Petugas farmasi yang ada pada depo rawat jalan 6 orang, Pasien/keluarga pasien rawat jalan 15 orang.	Penelitian ini dilaksanakan di instalasi farmasi rumah sakit RSI Siti Rahmah yaitu Man; kurangnya jumlah sumber daya manusia Machine; lumpang, timbangan digital yang eror, serta minimnya mesin penggiling atau blender. Method; SPO standar waktu tunggu resep belum sesuai dengan standar saat pelayanan disiang hari. Material; obat yang tidak ada fornas diganti dengan obat padanannya.

Tabel 1 menunjukkan hasil *literatur review* yang dilakukan terhadap 4 artikel yang memenuhi kriteria inklusi. Artikel-artikel tersebut membahas faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep di unit farmasi rawat jalan. Baris pertama oleh Mulya et al. (2023), menjelaskan bahwa penelitian ini menemukan bahwa faktor utama yang mempengaruhi waktu tunggu adalah keterbatasan SDM, kurangnya komunikasi antar petugas farmasi, SOP yang belum lengkap, dan keterbatasan fasilitas serta sarana prasarana. Sedangkan baris kedua oleh Amiruddin & Alfreda (2023), menunjukkan bahwa beban kerja yang tinggi dan ketersediaan obat yang tidak memadai juga berkontribusi terhadap lamanya waktu tunggu. Baris Ketiga Makinggung et al. (2023) menemukan bahwa kesalahan resep dokter dan

kurangnya sarana prasarana menjadi faktor signifikan yang mempengaruhi waktu tunggu. Dan baris keempat Huvaid et al. (2023) menambahkan bahwa keterbatasan alat dan mesin yang digunakan dalam proses pelayanan farmasi, seperti timbangan digital yang rusak, juga memperpanjang waktu tunggu.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil telaah diketahui bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi waktu tunggu instalasi farmasi rawat jalan antara lain jumlah dan kompetensi sumber daya manusia (SDM), alur proses layanan, kelengkapan standar operasional prosedur (SOP), serta keterbatasan fasilitas dan sarana prasarana pendukung. Faktor-faktor ini dapat menyebabkan waktu tunggu yang lebih lama, yang berujung pada ketidakpuasan pasien. Hal tersebut juga didukung oleh penelitian lain yang menunjukkan bahwa terdapat 3 akar masalah faktor yang mempengaruhi waktu tunggu instalasi farmasi yaitu *proses screening* lama dan satu loket, jauhnya lokasi Poli Penyakit Dalam sebagai resep terbanyak, tempat penerimaan resep BPJS dan umum yang digabungkan dalam satu loket (Purwanto Heri et al., 2015)

Berdasarkan teori Donabedian, faktor-faktor tersebut dapat dikelompokkan menjadi tiga komponen utama yaitu struktur (input), proses, dan hasil (outcome). Struktur mencakup sumber daya manusia, SOP, dan sarana prasarana; proses mencakup alur pelayanan; dan hasil mencakup kepuasan pasien dan kualitas layanan.

Tabel 2. Analisis Teori Donabedian

Struktur (Input)	Proses	Hasil (Outcome)
Sumber daya manusia (SDM)	Alur proses pelayanan	Kepuasan pasien
Kelengkapan standar operasional prosedur (SOP)		Kualitas layanan
Fasilitas dan sarana prasarana		

Struktur (Input)

Keterbatasan jumlah SDM, terutama apoteker, adalah faktor dominan yang mempengaruhi waktu tunggu, kurangnya SDM menyebabkan proses pelayanan kepada pasien menjadi tidak optimal (Huvaid et al., 2023). Hal ini juga sejalan dengan penelitian Heny et.al (2020) bahwa semakin banyak tenaga yang dimiliki, maka akan semakin cepat pelayanan resep yang akan diberikan. Banyaknya resep yang harus ditangani membuat para petugas farmasi cenderung terburu-buru dalam melayani pasien yang pada akhirnya mengakibatkan keterlambatan. Selain itu, kompetensi dan keterampilan SDM juga berpengaruh signifikan terhadap lamanya waktu tunggu (Mulya A, et al., 2023). Seperti pengetahuan tentang pembacaan resep, pengetahuan obat – obatan sesuai dengan formularium pasien JKN, keterampilan meracik obat, cara menghitung dosis obat, serta ketrampilan komunikasi yang efektif. Kurangnya komunikasi antar petugas farmasi juga dapat menghambat alur kerja dan memperpanjang waktu tunggu. Menurut Makigung (2023) penulisan resep dokter yang masih manual sehingga resep tidak bisa terbaca yang dapat berakibat pada kesalahan peracikan obat.

Standar Operasional Prosedur (SOP) yang tidak lengkap atau tidak sesuai standar dapat menyebabkan kebingungan dan ketidakjelasan dalam pelaksanaan tugas (Mulya A, et al., 2023). Kurangnya sosialisasi SOP dan pembagian tugas yang tidak jelas juga dapat mempengaruhi efisiensi pelayanan. SOP yang jelas dan lengkap penting untuk memastikan setiap langkah dalam proses pelayanan dilakukan dengan tepat dan efisien. Menurut Purwanto et al. (2015), SOP yang jelas dan lengkap penting untuk memastikan setiap langkah dalam proses pelayanan dilakukan dengan tepat dan efisien. Hampir seluruh intansi dalam telaah tersebut terkendala oleh kurang tersedianya fasilitas dan sarana prasarana, seperti ruang tunggu yang sempit, alat yang rusak, atau kurangnya peralatan dan bahan medis, yang dapat

memperpanjang waktu tunggu. Ketersediaan dan kondisi sarana prasarana yang baik sangat penting untuk mendukung proses pelayanan yang cepat dan efisien. Hal ini juga didukung oleh penelitian sebelumnya terdapat dua hal penting dalam mengelola instalasi farmasi dokter bersamaan. Resep datang bersamaan menambah yaitu staf dan tata letak fasilitas bangunan fisik (Purwanto Heri et al., 2015).

Penelitian oleh Mokinggung et al. (2023) menunjukkan bahwa ketersediaan dan kondisi sarana prasarana yang baik sangat penting untuk mendukung proses pelayanan yang cepat dan efisien. Selain itu, penelitian oleh Dewi et al. (2021) menemukan bahwa fasilitas yang tidak memadai, seperti mesin penggiling atau blender yang minim, juga memperlambat proses pelayanan. Penelitian oleh Widya (2023) menambahkan bahwa kesalahan resep dokter dan ketersediaan stok obat juga menjadi faktor signifikan yang mempengaruhi waktu tunggu. Ketersediaan obat yang tidak memadai dapat menyebabkan penundaan dalam pelayanan, terutama jika obat yang dibutuhkan tidak tersedia dan harus diganti dengan obat padanannya.

Proses

Alur proses layanan yang belum optimal dapat memperpanjang waktu tunggu. Proses yang tidak efisien, Mulai dari penerimaan resep hingga penyerahan obat, Misalnya, saat resep diterima, sering kali terjadi penumpukan karena kurangnya sistem pengelolaan yang efisien, setiap tahapan yang tidak berjalan optimal bisa menyebabkan penundaan yang signifikan. Hal ini diperburuk jika staf farmasi harus memproses resep secara manual, yang membutuhkan waktu lebih lama dan rentan terhadap kesalahan (Mokinggung et al., 2023). Sehingga memerlukan perbaikan untuk mempercepat layanan. Misalnya, dengan sistem tunggu otomatis dan resep otomatis dapat membantu mempercepat proses pelayanan. Penelitian oleh Made Krisna (2018) menjelaskan bahwa permasalahan lama waktu tunggu juga disebabkan oleh faktor metode dan manajemen. Proses yang tidak terstruktur dengan baik, seperti alur pelayanan yang rumit atau kurangnya koordinasi antar petugas, dapat memperlambat proses pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan dalam alur proses layanan, seperti penerapan sistem tunggu otomatis dan resep otomatis, untuk mempercepat proses pelayanan.

Hasil (*Outcome*)

Waktu tunggu yang lama berdampak langsung pada kepuasan pasien (Dewi et al., 2021). Pasien yang harus menunggu lama untuk mendapatkan obatnya cenderung merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Selain itu, kinerja petugas farmasi dan kualitas pelayanan secara keseluruhan dapat dinilai dari seberapa baik unit farmasi mampu memenuhi standar waktu tunggu yang telah ditetapkan, yaitu \leq 30 menit untuk obat jadi dan \leq 60 menit untuk obat racikan (Dep Kes RI, 2008). Hal ini didukung oleh penelitian sebelumnya oleh Sulo (2020) bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara lama pelayanan resep jadi dengan kepuasan pasien umum rawat jalan di instalasi farmasi. Selain itu, penelitian oleh Melina (2011) menemukan bahwa pasien yang menunggu lebih dari 30 menit cenderung memberikan penilaian negatif terhadap pelayanan farmasi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil literatur review ini, ditemukan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep di unit farmasi rawat jalan. Faktor-faktor tersebut meliputi keterbatasan sumber daya manusia (SDM), kurangnya kompetensi SDM, alur proses layanan yang belum optimal, serta keterbatasan fasilitas dan sarana prasarana pendukung. Keterbatasan SDM dan kurangnya kompetensi mengakibatkan penumpukan resep dan memperpanjang waktu tunggu. Alur proses layanan yang tidak efisien juga turut memperlambat proses penyediaan obat kepada pasien. Selain itu, keterbatasan fasilitas dan

sarana prasarana, seperti ruang tunggu yang sempit dan peralatan medis yang tidak memadai, turut memperpanjang waktu tunggu pasien.

Dengan memahami faktor-faktor tersebut, diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang tepat untuk meningkatkan efisiensi pelayanan farmasi. Implementasi perubahan yang tepat, seperti peningkatan jumlah dan kompetensi SDM, perbaikan alur proses layanan, serta peningkatan fasilitas dan sarana prasarana, diharapkan dapat mengurangi waktu tunggu pelayanan resep dan meningkatkan kepuasan pasien. Upaya ini penting untuk memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) rumah sakit dan memastikan kualitas layanan yang optimal bagi pasien rawat jalan.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terimakasih banyak kepada seluruh pihak yang telah mendukung dalam menyelesaikan artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Amiruddin, E. E., & Alfreda, V. (2023). Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di Puskesmas Betoambari. *Jurnal Keperawatan Profesional (KEPO)*, 4(2), 144-150.
- Arini, H. D., & Suwastini, A. (2020). Waktu Tunggu Pelayanan Resep Di Depo Farmasi RS X. *Lombok Journal of Science*, 2(2), 40-46.
- Dewi, A., Eravianti, E., & Putri, D. K. (2021, February). Hubungan lama waktu tunggu pasien dengan kepuasan pasien di Puskesmas Lubuk Begalung. In *Prosiding Seminar Nasional Stikes Syedza Saintika* (Vol. 1, No. 1).
- Fajrin, K., & Ahri, R. A. (2021). Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Pasien di RSUD Kota Makassar. *Window of Public Health Journal*, 2(5), 827-835.
- Haifa, A. I., & Resni, N. (2022). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X. *Jurnal Inkofar*, 6(2).
- Huvaid, S. U., Adhyka, N., & Antika, E. (2023). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan di Instalasi Farmasi Pada Pasien Rawat Jalan Di Rsi Siti Rahmah. *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan*, 19(2), 165-172.
- Kemenkes RI. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2013 tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit.
- Jaya, M. K. A., & Apsari, D. P. (2018). Gambaran waktu tunggu dan identifikasi faktor yang mempengaruhi lama waktu tunggu pelayanan obat atas resep dokter di puskesmas Kota Denpasar. *Jurnal Ilmiah Medicamento*, 4(2).
- Makinggung, C. A. J., Lolo, W. A., & Jayanto, I. (2023). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara Manado. *Jurnal Lentera Farma*, 2(1), 41-47.
- Melina, Dwi Evi. 2011. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Waktu Tunggu Pasien Instalasi Rawat Jalan Di Lima Poliklinik RSUD Pasar Rebo Tahun 2011, Universitas Indonesia.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan menteri Kesehatan Republik Indonesia No 1691/MENKES/PER/VIII/2011. Jakarta.2011.
- Mulya, A., Ennimay, E., & Devis, Y. (2023). Analisa Faktor Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Rumah Sakit Pekanbaru Medical Center. *JFIOnline| Print ISSN 1412-1107| e-ISSN 2355-696X*, 15(1), 11-22.

- Purwanto, H., Indiati, I., & Hidayat, T. (2015). Faktor Penyebab Waktu Tunggu Lama di Pelayanan Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Blambangan. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 28(2), 159-162.
- Republik Indonesia, 2008, Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, Jakarta.
- Republik Indonesia, 2016, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, Jakarta.
- Shulihah, S. (2024). Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Depo Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kota Bogor. *PubHealth Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 3(1), 26-32.
- Sulo, H. R. (2020). Hubungan Pemberian Informasi Obat dan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Samarinda. *Sainstech Farma: Jurnal Ilmu Kefarmasian*, 13(2), 73-79.