

## Waktu Tunggu Pelayanan Resep pada Pasien Rawat Jalan di Klinik Pratama Rawat Inap FA-MITRA Warukulon

### *Waiting Time of Prescription Services of Outpatients at FA-MITRA Warukulon Inpatient Primary Clinic*

Lina Apriani<sup>1</sup>, HERNI Setyawati<sup>1\*</sup>, Puspita Raras Anindita<sup>1</sup>, Anugraheny Ayu Pramita<sup>1</sup>

<sup>1</sup>DIII Farmasi, Universitas Anwar Medika, Krian, Sidoarjo, Jawa Timur

\*email korespondensi: [herni.setyawati@uam.ac.id](mailto:herni.setyawati@uam.ac.id)

#### ABSTRAK

Waktu tunggu pelayanan resep obat adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat dengan standar minimal yang ditetapkan Kementerian Kesehatan adalah < 30 menit untuk resep non racikan dan < 60 menit untuk resep racikan. Penelitian ini untuk mengetahui persentase waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan di Klinik Pratama Rawat Inap FA-MITRA. Penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif melalui pengamatan langsung dan pencatatan waktu tunggu pelayanan resep dalam formulir pencatatan waktu tunggu pada bulan April 2022. Data yang diambil sebanyak 307 resep non racikan dan sebanyak 36 resep racikan. Rata-rata waktu *shift* pagi yang dibutuhkan untuk menyelesaikan resep non racikan adalah 7,6 menit dan waktu dibutuhkan untuk menyelesaikan resep racikan adalah 15,3 menit. Sedangkan Rata-rata waktu *shift* siang yang dibutuhkan untuk menyelesaikan resep non racikan adalah 9,3 menit dan waktu dibutuhkan untuk menyelesaikan resep racikan adalah 19,3 menit. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan didapat bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep di Klinik Pratama Rawat Inap FA-MITRA telah memenuhi persyaratan sesuai standar pelayanan minimal di rumah sakit.

**Kata kunci:** waktu tunggu; pelayanan resep; klinik pratama rawat inap FA-MITRA

#### ABSTRACT

*Waiting time of prescription drug service is the grace period from when a patient submits a prescription to when he/she receives a drug, with the minimum standard set by the Ministry of Health is < 30 minutes for non-combined prescriptions and < 60 minutes for compound prescriptions. This study aims to determine the percentage of waiting time for outpatient prescription service at FA-MITRA Inpatient Primary Clinic. The study was conducted with a descriptive method through the waiting time of prescription service direct observation and recording using the waiting time recording form in April 2022. The data taken were 307 non-concoction recipes and 36 concoction recipes. The average morning time needed to complete a non-combined recipe is 7,6 minutes and the time needed to complete a blended recipe is 15,3 minutes. The average afternoon time needed to complete a non-combined recipe is 9,3 minutes and the time needed to complete a blended recipe is 19,3 minutes. In conclusion, the average waiting time for prescription services at FA-MITRA Inpatient Primary Clinic has met the requirements according to the minimum service standards in the hospital.*

**Keywords:** waiting time; prescription service; inpatient primary clinic FA-MITRA

#### PENDAHULUAN

Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara

minimal dan juga merupakan spesifikasi teknis (Alodan *et al.*, 2020). Tentang tolak ukur pelayanan minimal yang diberikan oleh badan layanan umum kepada masyarakat (Permenkes RI, 2019). Tujuan dari standar pelayanan kefarmasian adalah untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian dan melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (Kemenkes RI, 2021). Standar Pelayanan Minimal (SPM) kesehatan juga merupakan tolak ukur kinerja pelayanan kesehatan yang diselenggarakan Daerah Kabupaten/ Kota, untuk memberikan pelayanan dasar masyarakat dan mengurus keperluan kebutuhan dasar masyarakat untuk meningkatkan taraf kesejahteraan rakyat (Bangsawan *et al.*, 2016).

Penerapan Standar Pelayanan Minimal salah satu contohnya adalah klinik. Klinik merupakan salah satu pusat pelayanan kesehatan di masyarakat yang menyelenggarakan dan menyediakan pelayanan medis dasar dan atau spesialisik, diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga medis (Kemenkes RI, 2021). Standar Pelayanan Minimal tersebut mempunyai indikator yang menunjukkan mutu pelayanan. Salah satu indikator tersebut adalah pelayanan resep obat yang dilakukan oleh Klinik Pratama Rawat Inap FA-MITRA yang diharapkan dapat memberikan hasil yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien, khususnya waktu tunggu pelayanan resep. Menurut WHO (*World Health Organization*) waktu tunggu merupakan salah satu faktor kualitas pelayanan kesehatan (Ferry Dwi and Zulfikar, 2022). Mutu pelayanan ini perlu terus ditingkatkan untuk menjaga kepuasan pelanggan terhadap pelayanan klinik terkait dengan pelayanan obat.

Klinik Pratama Rawat Inap FA-MITRA adalah klinik Pratama milik swasta yang beralamat di Jalan Semanggi RT 01 RW 01 DS. Warukulon Kec. Babat Kab. Lamongan. *Standard Operating Procedure* (SOP) tentang waktu pelayanan resep di klinik ini telah ditetapkan sesuai dengan ketentuan pelayanan resep yang tertuang di Permenkes RI No. 72 Tahun 2016, tentang Standar Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit (Naranjo *et al.*, 2016). Ketentuan tersebut menyebutkan waktu tenggang pelayanan resep obat racikan adalah maksimal 25 menit sedangkan waktu tenggang pelayanan resep obat non racikan maksimal 15 menit. Tetapi penerapan indikator mutu layanan obat tidak dievaluasi 2 tahun terakhir, efek dari tidak dilakukannya penerapan indikator mutu pelayanan obat yaitu banyaknya pasien yang mengeluhkan terhadap lamanya waktu tunggu pelayanan obat. Hasil penelitian ini akan dapat membantu klinik memperbaiki layanan yang sudah ada. Sehingga pelanggan menjadi lebih loyal kepada klinik karena puas dengan pelayanan yang diberikan.

Pelayanan resep ada yang dioptimalkan menggunakan layanan antar atau antar dengan bantuan aplikasi, meskipun masih banyak yang menggunakan cara konvensional. Resep ditunggu di ruang tunggu hingga selesai petugas mengerjakan resep sesuai dengan alurnya (Alodan *et al.*, 2020). Alur pelayanan resep pada klinik Pratama Rawat Inap FA-MITRA yaitu mulai dari pasien keluar dari poli pemeriksaan lalu menyerahkan resep obat kepada petugas kefarmasian, dilanjut dengan petugas mencatat waktu masuk resep ke ruang obat, setelah itu petugas menskrining resep dan menyiapkan obat sambil mencatat waktu yang ditempuh saat menskrining dan menyiapkan obat, lalu petugas memanggil nama pasien, dan alamat pasien, obat diserahkan pasien disertai dengan menjelaskan kepada pasien bagaimana cara penggunaan obat, aturan pakai obat, serta efek samping obat.

Berdasarkan latar belakang di atas, akibat berhentinya penerapan indikator mutu layanan obat sampai saat ini belum ada penelitian kembali tentang waktu tunggu pelayanan resep obat non racikan dan resep obat racikan pasien rawat jalan di Klinik Pratama Rawat Inap FA-MITRA. Selain untuk mengetahui kualitas pelayanan penelitian ini juga untuk mengetahui kualitas pelayanan (Abdelhadi and Shakoor, 2014). Khusus untuk Klinik FA-MITRA penelitian ini juga untuk mengetahui setelah berhentinya penerapan indikator mutu layanan obat waktu tunggu pelayanan resep obat non racikan dan resep obat racikan pasien rawat jalan di klinik Pratama Rawat Inap FA-MITRA, apakah sudah memenuhi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan oleh Permenkes RI No. 58 Tahun 2014 (Permenkes, 2014). Peraturan telah dicabut dan diganti dengan Permenkes No. 44 tahun 2016 (Permenkes, 2016).

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan metode observasional, yaitu dengan mengamati waktu pelayanan resep obat racikan dan resep obat non racikan. Penelitian ini telah dilakukan sesuai dengan surat kelayakan etik Nomor 248/HRECC.FODM/V/2022. Penelitian dilakukan pada pasien rawat jalan di Klinik Pratama Rawat Inap FA-MITRA Warukulon. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dari hasil pengamatan langsung dan pencatatan waktu tunggu pelayanan resep obat dalam formulir pencatatan waktu tunggu di ruang obat rawat jalan di klinik Pratama Rawat Inap FA-MITRA. Permenkes RI No. 72 Tahun 2016, salah satu indikator standar Pelayanan kefarmasian untuk pelayanan klinik adalah waktu tunggu pelayanan obat dengan pelayanan resep obat racikan  $\leq 60$  menit sedangkan resep obat non racikan  $\leq 30$  menit (Naranjo *et al.*, 2016). Sampel penelitian ini adalah jumlah dari lembar resep yang berisi resep obat racikan

dalam bentuk serbuk terbagi (pulveres/puyer) sebagai sampel resep racikan, serta lembar resep yang berisi obat non racikan atau obat jadi sebagai sampel resep non racikan. Hasil kemudian dihitung secara statistik deskriptif dengan menghitung nilai persentase waktu yang dibutuhkan untuk menyiapkan obat.

## HASIL PENELITIAN

### Jumlah Resep

Dari hasil penelitian, jumlah sampel yang didapat dalam penelitian ini sebanyak 343 resep, terdiri dari 307 resep non racikan dan 36 resep racikan. Persentase resep racikan dan non racikan dapat dilihat pada tabel 1.

**Tabel 1. Jumlah Sampel Resep yang Diambil untuk Sampel**

Jenis Resep	Jumlah Resep	Persentase
Racikan	36 Resep	10,5%
Non racikan	307 Resep	89,5%
Total	343 Resep	100%

### Waktu Tunggu Pelayanan Resep

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep pada *shift* pagi yaitu 7,6 menit untuk resep non racikan dengan jumlah resep sebanyak 150 resep dan 15,3 menit untuk resep racikan dengan jumlah resep 20 resep. Sedangkan dapat diketahui bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep pada *shift* siang yaitu 9,3 menit untuk resep non racikan dengan jumlah resep sebanyak 157 resep dan 19,3 menit untuk resep racikan dengan jumlah resep 16 resep. Rincian pengelompokan jumlah persentase resep racikan dan non racikan dapat dicek pada tabel 2.

**Tabel 2. Jumlah Persentase Resep menurut Indikator Mutu Pelayanan Resep di Klinik Pratama Rawat Inap FA-MITRA**

Jenis Resep	Tidak Sesuai Indikator Mutu		Sesuai Indikator Mutu		Jumlah Resep
	F	%	F	%	
Non racikan	0	0%	307	100%	307
Racikan	3	8,4%	33	91,6%	36
Total					343

Persentase resep racikan dan non racikan didapatkan untuk resep racikan ada 3 resep yang tidak sesuai indikator mutu dengan persentase 8,4% dan 33 resep sesuai indikator mutu dengan persentase 91,6%, sedangkan untuk resep non racikan 307 resep telah sesuai dengan indikator mutu pelayanan resep dengan persentase 100%.

**Tabel 3. Jumlah Persentase Resep menurut Permenkes RI Nomor 72 Tahun 2016**

Jenis Resep	Tidak Sesuai Standar		Sesuai Standar		Jumlah Resep
	F	%	F	%	
Non racikan	0	0%	307	100%	307
Racikan	0	0%	36	100%	36
Total					343

Persentase resep racikan dan non racikan didapatkan untuk resep racikan sebanyak 36 resep telah sesuai standar pelayanan minimal di Rumah Sakit dengan persentase 100% sedangkan untuk resep non racikan 307 resep telah sesuai dengan standar pelayanan minimal di Rumah Sakit pelayanan resep dengan persentase 100%.

## PEMBAHASAN

Ruang obat atau depo farmasi merupakan salah satu bagian penting dari rumah sakit. Ruang obat di klinik memiliki tugas utama dalam pengelolaan obat dan bahan medis habis pakai (BMHP) serta pelayanan farmasi klinis. Pelayanan resep, baik resep racikan maupun non racikan merupakan salah satu pelayanan farmasi klinis di klinik. Salah satu indikator pelayanan dalam bidang farmasi (Permenkes RI, 2014). Waktu tunggu pelayanan resep merupakan tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep kepada petugas farmasi hingga obat diserahkan kepada pasien. Standar waktu tunggu pelayanan resep obat non racikan adalah <30menit dan waktu tunggu pelayanan resep obat racikan adalah <60 menit (Permenkes RI, 2016). Klinik Pratama Rawat Inap FA-MITRA memiliki indikator mutu pelayanan resep rawat jalan yang telah mengacu pada Standar Pelayanan Minimal (SPM) rumah sakit. Indikator mutu pelayanan resep di klinik Pratama Rawat Inap FA-MITRA menetapkan waktu tunggu pelayanan resep non racikan adalah 15 menit, sedangkan waktu tunggu pelayanan resep racikan adalah 25 menit. Jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah 36 resep obat racikan dan 307 resep obat non racikan. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah resep obat non racikan yang masuk ke ruang obat rawat jalan lebih banyak (89,5%) dibandingkan dengan resep racikan (10,5%).

Berdasarkan hasil penelitian, petugas di Klinik pratama Rawat inap FA-MITRA dalam melakukan pelayanan resep baik non racikan maupun racikan telah sesuai Standar Prosedur Operasional (SPO) yang berlaku, sebagai mana telah dimaksud pada Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 58 2014 pada ayat [1] yaitu penyelenggaraan standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit harus didukung oleh ketersediaan sumber daya kefarmasian, pengorganisasian yang berorientasi kepada keselamatan pasien, dan standar prosedur operasional. Dari hasil penelitian, waktu tunggu pelayanan resep non racikan dan racikan

telah sesuai standar pelayanan minimal Rumah Sakit. Akan tetapi ada 3 resep racikan yang tidak sesuai dengan indikator mutu yang telah dibuat oleh klinik pratama rawat inap FA-MITRA.

Faktor yang mengakibatkan semakin lamanya pelayanan resep racikan terdapat pada *dispensing* dan pengambilan obat dengan waktu 10 menit. Waktu yang diperlukan dalam proses *dispensing* dapat semakin lama dikarenakan petugas farmasi harus menghitung pengambilan obat dalam resep racikan dan alat yang digunakan untuk menghaluskan obat masih menggunakan alat manual yaitu mortir dan stemper serta kertas perkamen yang masih dilipat secara manual.

Alur pelayanan resep di klinik Pratama Rawat Inap FA-MITRA berawal dari pasien memberikan resep kepada petugas kefarmasian pada alat itu juga *stopwatch* dinyalakan, dilanjut *dispensing* dan skrining resep setelah obat disiapkan pada alat itu juga *stopwatch* ditandai dan dilanjut penulisan etiket setelah itu *stopwatch* ditandai lagi dan dilanjut pengecekan, setelah pengecekan *stopwatch* kembali ditandai dan dilanjut pemanggilan nama pasien serta penyerahan dan kie obat terhadap pasien. Terkadang pasien semakin banyak dan resep semakin menumpuk sehingga resep racikan dan non racikan tercampur dan petugas kefarmasian lebih dulu melayani resep non racikan sehingga resep racikan banyak memakan waktu apalagi saat *dispensing* dikarenakan perhitungan pengambilan obat dan proses peracikan yang masih manual dengan menggunakan mortir dan stemper serta obat masih dibungkus dengan menggunakan kertas perkamen yang harus dilipat secara manual sehingga memakan banyak waktu.

Pelayanan resep non racikan relatif lebih cepat dibandingkan racikan. Waktu pelayanan resep obat non racikan telah sesuai dengan indikator mutu dan standar pelayanan minimal. Alur pelayanan resep yang praktis yaitu pasien datang membawa resep dan petugas kefarmasian langsung melayani resep dan setelah obat jadi langsung diberikan kepada pasien beserta komunikasi dan informasi obat, tanpa ada jeda untuk administrasi pembayaran dan entri data dikarenakan ada petugas yang sudah menangani pekerjaan tersebut.

Klinik pratama rawat inap FA-MITRA memiliki tiga indikator mutu pada ruang obat yang mengacu dengan standar prosedur operasional yaitu indikator mutu rekam medis, indikator mutu unit gudang obat, dan indikator mutu waktu tunggu pelayanan obat. Dalam penelitian ini akan membahas tentang indikator mutu waktu tunggu pelayanan resep dimana dimulai dengan pasien menyerahkan resep pada petugas kefarmasian sampai dengan pasien menerima obat yaitu tenggang waktu  $\leq 15$  menit untuk resep non racikan dan  $\leq 25$  menit untuk resep racikan. Sedangkan di dalam Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 72 Tahun 2016

yaitu dimulai dengan pasien menyerahkan resep pada petugas kefarmasian sampai dengan pasien menerima obat yaitu tenggang waktu  $\leq 30$  menit untuk resep non racikan dan  $\leq 60$  menit untuk resep racikan. Hasil penelitian ini telah sesuai dengan Permenkes RI No. 72 Tahun 2016 sehingga memberikan dampak positif kepada pasien.

Pasien yang mengeluhkan mutu pelayanan obat kemungkinan salah satu diantaranya akibat sarana penunjang yang belum memadai (Yuliana *et al.*, 2021). Pelayanan resep non racikan yang sering didahulukan daripada resep racikan terkadang juga menimbulkan lamanya pelayanan resep. Hasil penelitian sebelumnya ketidakpuasan disebabkan oleh pencarian rekam medik yang tidak dikembalikan ke posisi awal setelah pemakaian (Nugraheni, 2017). Faktor lain yang berpengaruh adalah kompetensi tenaga farmasi di klinik. Jika melihat kompetensi SDM di rawat jalan klinik pratama rawat inap FA-MITRA berdasar pendidikan terakhir dan jabatannya, hasil penelitian yang didapatkan adalah sesuai (Hidayah *et al.*, 2021). Peraturan mengenai kompetensi dari apoteker dan tenaga teknis kefarmasian, yaitu PP Nomor 51 Tahun 2009 tentang pekerjaan kefarmasian sebagai tenaga yang berhak mendistribusikan obat, tetapi mungkin perlu dicek jumlah personal yang bertanggungjawab sehingga bisa mengatasi permasalahan yang timbul (Peraturan Pemerintah, 2009). Bertambahnya jumlah staf selain bisa mempercepat pelayanan juga mencegah timbulnya kesalahan akibat manusia atau *human error* (Bangsawan *et al.*, 2016). Selain itu perlu dilakukan evaluasi atau penelitian yang berhubungan dengan mutu penelitian yang lainnya yang mempengaruhi kualitas pelayanan resep (Sari *et al.*, 2021). Faktor lain yang juga berpengaruh terhadap kepuasan terkait waktu tunggu resep adalah sarana yang tidak memadai (Arini, Y and Suwastini, 2020). Ruang tunggu sebaiknya dibuat nyaman sehingga pasien tidak bosan saat menunggu pengerjaan resep.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian menurut Indikator Mutu Waktu Tunggu Pelayanan Resep yang telah dilakukan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep di klinik Pratama Rawat Inap FA-MITRA untuk *shift* pagi pada resep non racikan 7,6 menit dan resep racikan 15,3 menit, sedangkan untuk *shift* sore pada resep non racikan 9,3 menit dan resep racikan 19,3 menit.
2. Waktu tunggu pelayanan resep obat non racikan dan obat racikan pada pasien rawat jalan di Klinik Pratama Rawat Inap FA-MITRA sudah sesuai dengan standar pelayanan

minimal rumah sakit yaitu < 30 menit untuk resep non racikan dan < 60 menit untuk resep racikan

## UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang terkait dengan penelitian ini. Ucapan terima kasih juga kami sampaikan kepada pihak Universitas Anwar Medika Sidoarjo yang memberikan fasilitas untuk menunjang pelaksanaan penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdelhadi, A. and Shakoor, M. (2014). Studying the efficiency of inpatient and outpatient pharmacies using lean manufacturing. *Leadership in Health Services*, 27(3), pp. 255–267. <https://doi.org/10.1108/LHS-04-2013-0019>
- Alodan, A. et al. (2020). Studying the Efficiency of Waiting Time in Outpatient Pharmacy. *MethodsX*, 7, p. 100913. <https://doi.org/10.1016/j.mex.2020.100913>
- Arini, H. D., Y, A. N. and Suwastini, A. (2020). Waktu Tunggu Pelayanan Resep Di Depo Farmasi RS X. *Lombok Journal of Science (LJS)*, 2(2), pp. 40–46. Retrieved from <https://e-journal.unizar.ac.id/index.php/mathscience/article/view/271>
- Bangsawan et al (2016). Analisis Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) untuk Pelayanan Bayi di Puskesmas Lolak Kabupaten Bolaang Mongondow. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masya-rakat*, (741), pp. 1–10. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/kesmas/article/view/23006>
- Ferry Dwi, K. and Zulfikar, T. (2022). Tingkat Stres dan Kejenuhan Tenaga Kerja Masa Pandemi COVID-19 RSUD Dr. Zainoel Abidin, Banda Aceh. *Journal of Medical Science*, 3(1), pp. 31–38. <https://doi.org/10.55572/jms.v3i1.61>
- Hidayah et al (2021). Evaluasi Standar Pelayanan Minimal Kategori Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Rumah Sakit 'X' Karawang. *Majalah Farmasetika*, 6(Suppl 1), p. 42. <https://doi.org/10.24198/mfarmasetika.v6i0.36674>
- Kemenkes RI (2021). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Klinik. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Naranjo, J. et al. (2016). Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit. *Jurnal Algoritma*, 12(1), pp. 579–587.
- Nugraheni, R. (2017). Gambaran Waktu Tunggu Pasien dan Mutu Pelayanan Rawat Jalan di Poli Umum UPTD Puskesmas Pesantren 1 Kota Kediri Tahun 2017. *Jurnal Wiyata*, 4(2), pp. 165–172. <http://dx.doi.org/10.56710/wiyata.v4i2.189>
- Peraturan Pemerintah. (2009). Peraturan Pemerintah (PP) No. 51 tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian Pekerjaan Kefarmasian. Jakarta: Pemerintah Pusat
- Permenkes. (2014). Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit. Jakarta: Kemenkes RI.
- Permenkes. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas. Jakarta: Kemenkes RI.
- Permenkes RI. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan. Jakarta: Kemenkes RI.

- Sari et al (2021). Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Anwar Medika. *Journal of Pharmacy Science and Technology*, 2(1), pp. 80–87. <https://doi.org/10.30649/pst.v2i1.100>
- Yuliana, D. et al. (2021). Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Racikan dan Non Racikan pada Pasien Rawat Jalan di Apotek. 9(2), pp. 659–665. <https://doi.org/10.33394/bioscientist.v9i2.4950>