

GAMBARAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DI PUSKESMAS TEGAL SELATAN

Windi Arbiana Putri¹, Aldi Budi Riyanta², Heni

Purwantiningrum³

DIII Farmasi Politeknik Harapan Bersama Kota Tegal

Jl. Mataram No.09 Pesurungan Lor Tegal

e-mail: windiputi781@gmail.com

Article Info

Article history:

Submission ...

Accepted ...

Publish ...

Abstrak

Pelayanan kefarmasian bertanggung jawab kepada pasien dalam sediaan farmasi. Pelayanan dalam waktu yang lama menyebabkan ketidakpuasan terhadap pasien. Puskesmas Tegal Selatan menjadi salah satu Puskesmas di Kota Tegal yang memiliki kunjungan pasien cukup banyak sehingga pelayanan resep diruang obat semakin padat di Puskesmas Tegal Selatan. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian terkait proses pelayanan resep untuk melihat waktu tunggu pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat gambaran waktu tunggu pelayanan resep racikan dan non racikan di puskesmas Tegal Selatan. Rancangan penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Populasinya adalah semua resep yang masuk di pelayanan farmasi Puskesmas Tegal Selatan pada bulan januari. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 50 resep non racikan dan 50 resep racikan. Teknik sampling yang digunakan adalah *quota sampling*. Data akan dianalisa dengan analisis *univariate* (analisis deskriptif). Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat jadi adalah 4,36 menit dan untuk jenis resep obat non racikan adalah 10,7 menit, jumlah responden terbanyak yaitu perempuan sebanyak 58 orang (58%), pasien terbanyak yang berobat ke Puskesmas Tegal Selatan yaitu umur 0-5 tahun sebanyak 32 (32%) dari 100 responden, jumlah pasien yang berobat ke Puskesmas Tegal Selatan berdasarkan jenis obat yaitu sama-sama 50 responden, dan berdasarkan banyaknya obat pasien yang jumlah obatnya 1-5 yaitu 98 orang (98%) sedangkan pasien yang jumlah obatnya 6-11 yaitu 9 orang (9%).

Kata kunci: Waktu tunggu, Pelayanan resep, Puskesmas Tegal Selatan.

Ucapan terima kasih:

Diberikan kepada Politeknik Harapan Bersama dan semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan yang telah membantu penelitian ini.

Abstract

Prescription services are responsible to patients in pharmaceutical preparations. Long service time causes dissatisfaction with patients. Puskesmas Tegal Selatan is one of the Puskesmas in Tegal City which has quite a lot of patient visits so that the prescription service in the medicine room is getting more crowded. Therefore, it is necessary to research the waiting time for prescription services. The purpose of this study was to see an overview of the waiting time for prescription drug services and concocted drugs at the South Tegal Health Center. This research used quantitative descriptive methods. The population was all prescriptions that were received at the pharmacy service of Puskesmas Tegal Selatan in April. The samples in this study were 70 prescriptions for finished drugs and 30 prescriptions for concocted drugs. The sampling technique used is quota sampling. The data will be analyzed with univariate analysis (descriptive analysis). Based on the results of the study, the average waiting time for drug prescription services was

4.44 minutes and for non-concocted prescription types of drugs was 11.36 minutes, with the highest number of respondents being women as many as 58 people (58%). South Tegal, namely 26-35 years old as many as 26 (26%) of 100 respondents, the number of patients who went to the South Tegal Public Health Center based on the type of drug, namely 70 prescriptions for drugs and 30 prescriptions for concocted drugs, and based on the number of patient drugs whose number of drugs 1-3, namely 53 people (53%), while patients whose number of drugs were 4-6 were 47 people (47%).

Keywords: *Waiting time, prescription service, South Tegal Public Health Center.*

DOI

©2020PoliteknikHarapanBersamaTegal

Alamat korespondensi:

Prodi DIII Farmasi Politeknik Harapan Bersama Tegal

Gedung A Lt.3. Kampus 1

Jl. Mataram No.09 Kota Tegal, Kodepos 52122

Telp. (0283) 352000

E-mail: parapemikir_poltek@yahoo.com

p-ISSN: 2089-5313

e-ISSN: 2549-5062

A. Pendahuluan

Pelayanan kefarmasian bertanggung jawab kepada pasien dalam sediaan farmasi. Hal ini bertujuan mencapai hasil yang pasti dalam meningkatkan mutu kehidupan pasien. Peningkatan mutu pelayanan kefarmasian menjadi tuntutan masyarakat yang mengharuskan adanya perluasan dari paradigma lama yang berorientasi produk (drug oriented) menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (patient oriented) disebut filosofi pelayanan kefarmasian (Pharmaceutical Care) (Purwanto dan Hidayat, 2015; Kemenkes, 2016).

Waktu tunggu pelayanan resep dimulai dari penerimaan resep sampai dengan penyerahan obat kepada pasien. Waktu tunggu berperan penting dalam peningkatan mutu pelayanan dan kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan sebagai gambaran standar waktu tunggu pelayanan. Waktu tunggu pelayanan memiliki waktu jeda dimana petugas terhenti atau belum melanjutkan pelayanan resep. Hal tersebut dikarenakan pengerjaan resep sebelumnya atau kegiatan lain, proses compounding, dan/atau total pasien yang banyak dibanding sumber daya kesehatan (Kemenkes, 2016).

Puskesmas Tegal Selatan menjadi pilihan dalam penilaian kualitas pelayanan resep karena salah satu instansi kesehatan tingkat pertama yang keberadaannya dekat dengan masyarakat dan menyebar ke semua daerah setiap kecamatan, kelurahan dan kabupaten. Puskesmas Tegal Selatan menjadi salah satu Puskesmas di Kota Tegal yang memiliki kunjungan pasien cukup banyak sehingga pelayanan resep diruang obat semakin padat (Indahsari, 2018).

Permasalahan yang berhubungan dengan waktu tunggu, menjadi salah satu penyebab pasien merasa tidak nyaman dalam proses penyediaan obat di Puskesmas. Berdasarkan observasi pendahuluan yang dilakukan, peneliti menemukan bahwa ada beberapa pasien yang mengeluhkan waktu tunggu pelayanan obat yang lama. Dan ada juga pasien yang meninggalkan resep saat sedang mengantri pelayanan resep. Oleh

karena itu, perlu dilakukan penelitian terkait waktu pelayanan resep untuk melihat waktu tunggu pelayanan. Waktu tunggu pelayanan resep sebagai standar kerja yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan. Kemudian, diperlukan evaluasi lamanya waktu tunggu pelayanan resep di puskesmas Tegal Selatan supaya dapat menjadi acuan untuk meningkatkan mutu serta pelayanan obat di Tegal Selatan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk mengetahui waktu tunggu pelayanan resep di Puskesmas Tegal Selatan sudah memenuhi standar menurut Pemerintah dan standar operasional Puskesmas atau belum.

B. Metode

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif, yaitu suatu kegiatan penelitian dengan pendekatan non experimental, serta dilakukan observasi secara deskriptif (Imron, 2014). Sedangkan penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang menggunakan metode kuantitatif, yaitu teknik yang digunakan untuk mengolah data yang berbentuk angka, baik sebagai hasil pengukuran maupun hasil konvensi (Notoatmojo, 2010). Penelitian ini mendeskripsikan waktu tunggu pelayanan resep di Puskesmas Tegal Selatan.

Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2007). Populasi dalam penelitian adalah resep pasien yang dilayani di Puskesmas Tegal Selatan. Populasi diambil pada tiga bulan sebelum pengambilan data yaitu bulan Januari-Maret 2021.

Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2010). Populasi diambil pada bulan Januari, Februari,

Maret 2021 yang kemudian di rata-rata berjumlah 3884 resep.

Teknik sampling

Teknik pengambilan sampel ini menggunakan teknik quota sampling yang di didasarkan pada kriteria inklusi dan eksklus. Quota sampling yaitu teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah (kuota) yang diinginkan. Teknik ini tidak memperhatikan jumlah populasia kan tetapi diklasifikasikan dalam beberapa kelompok (Sugiono, 2010).Jadi jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 lembar resep yang dilayani di puskesmas Tegal Selatan pada bulan April.

Analisis Data

Analisis univariat adalah analisis yang digunakan untuk satu variabel. Pada penelitian ini menggunakan analisis univariat dengan menghitung rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat jadi dan resep obat racikan, kemudian dibandingkan dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) untuk obat jadi ≤30 menit dan untuk obat racikan yaitu ≤60 menit. (Aris Sujoko, 2015).

C. Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini dibagi menjadi lima variabel dimana pada variabel pertama membahas karakteristik responden yang meliputi jenis kelamin, variabel kedua membahas karakteristik responden berdasarkan usia, variabel ketiga membahas jenis obat, variabel keempat membahas karakteristik responden berdasarkan banyaknya obat, variabel kelima membahas waktu tunggu pelayanan resep.

Tabel4.1Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
1	Laki-laki	42	42
2	Perempuan	58	58
Total		100	100

Sumber :data primer yang diolah (2021)

Berdasarkan tabel 4.1 diketahui

karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, jumlah responden laki-laki sebanyak 42 orang (42%) dan perempuan sebanyak 58 orang (58%). Jumlah responden terbanyak yaitu perempuan sebanyak 58 orang (58%). Terlihat bahwa umumnya perempuan lebih rentan terhadap penyakit dan lebih cepat menginginkan untuk mendapat bantuan kesehatan jika mengalami masalah ksehatan dibandingkan dengan laki-laki.

Menurut Pannebaker, menyatakan bahwa wanita pada umumnya lebih banyak melaporkan gejala sakit dibandingkan dengan pria. Hal ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan Ahmad Asnawi yang dilakukan di Puskesmas Sukmajaya yang menyatakan 60,9% pengunjung Puskesmas adalah perempuan.

Tabel 4.2 Frekuensi Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Juml ah	Presentase (%)
1	0-5 tahun	25	25
2	6-11 tahun	10	10
3	12-16 tahun	5	5
4	17-25 tahun	15	15
5	26-35 tahun	26	26
6	36-45 tahun	4	4
7	46-55 tahun	9	9
8	56-65 tahun	3	3
9	65-sampai atas	2	2
Total		100	100

Sumber:data primer yang diolah (2021)

Berdasarkan tabel 4.2 didapatkan golongan usia 26-35 tahun sebanyak 26 orang (26%), yang merupakan usia terbanyak yang datang ke Puskesmas Tegal Selatan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Kelompok umur tersebut termasuk golongan usia produktif yang berpotensi mendapatkan risiko penyakit dari pekerjaan dan daya tahan tubuh. Teori yang dikemukakan Navaro, kelompok umur produktif merupakan umur yang cenderung memanfaatkan fasilitas kesehatan. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Achmad Asnawi yang dilakukan Puskesmas Sukmajaya yang

menyatakan 77,3% pengunjung puskesmas berusia produktif.

Tabel 4.3 Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Obat

No	Jenis Obat	Jumlah	Presentase (%)
1	Obat Jadi	70	70
2	Obat Racikan	30	30
Total		100	100

Sumber: data primer yang diolah (2021)

Berdasarkan tabel 4.3 menunjukkan bahwa jumlah pasien yang berobat ke Puskesmas Tegal Selatan berdasarkan jenis obat yaitu untuk obat jadi sebanyak 70 (70%) dan untuk obat racikan sebanyak 30 (30%).

Obat jadi adalah obat dalam keadaan murni atau campuran dalam bentuk serbuk, cairan, salep, tablet, pil, suppositoria, atau bentuk lain yang mempunyai nama teknis sesuai dengan Farmakope Indonesia atau buku lain (Arum, 2016). Obat racikan adalah obat yang dibentuk dengan mencampur bahan-bahan aktif serta mengubah suatu bentuk sediaan menjadi bentuk sediaan lain (Mullarkey, 2010).

Berdasarkan hasil rekamedik di puskesmas Tegal Selatan, bahwa hasil yg didapat resep obat jadi lebih banyak dibandingkan resep obat racikan dengan perbandingan 70:30. Hal ini dikarenakan pasien orang dewasa jumlahnya lebih banyak daripada jumlah pasien anak. Hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu yg di lakukan oleh (Kartika, 2016) di puskesmas Salatiga, yaitu jumlah resep obat jadi 70% jumlah ini lebih banyak di bandingkan dengan resep obat racikan. Dari 225 resep, obat jadi terdiri dari 147 dan 79 obat racikan.

Tabel 4.4 Frekuensi Responden Berdasarkan Banyaknya Obat

No	Jenis Obat	Jumlah	Presentase (%)
1	1-3 Obat	57	57
2	4-6 Obat	43	43
Total		100	100

Sumber: data primer yang diolah (2021)

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan bahwa pasien yang jumlah obatnya 1-3 yaitu 57 orang (57%), dan pasien yang jumlah obatnya 4-6 yaitu 43 orang (43%). Hal ini di karenakan jumlah item obat yg lebih sedikit di dalam resep dapat mengurangi terjadinya interaksi obat yg dapat merugikan kondisi pasien (Fadhli, 2015).

Tabel 4.5 Hasil Waktu Tunggu Obat Racikan Permenit

No	Jenis Obat	Jumlah	Presentase (%)
1	1-5 menit	2	2
2	6-10 menit	14	14
3	11-15 menit	7	7
4	16-20 menit	7	7
Total		30	30

Sumber : data primer yang diolah (2021)

Berdasarkan tabel 4.5 menunjukkan bahwa waktu tunggu yang terbanyak untuk obat racikan adalah 6-10 menit yaitu 14 resep (14%).

Hal ini di karenakan pelayanan resep obat racikan memerlukan waktu yg lebih, tidak hanya mempersiapkan obat tetapi juga perlu perhitungan dosis obat, serta melakukan peracikan baik dalam bentuk puyer, kapsul dan sediaan lainnya, jumlah obat yg di racik juga dapat mempengaruhi waktu pelayanan resep. pada bagian ini diperlukan sumber daya manusia yg memiliki pendidikan farmasi dan memiliki pengalaman kerja sehingga dapat mengerjakan obat racikan dgn cepat dan tepat.

Tabel 4.6 Hasil Waktu Tunggu Obat Jadi Permenit

No	Jenis Obat	Jumlah	Presentase (%)
1	1-5	54	54
2	6-10	16	16
Total		70	70

Sumber :data primer yang diolah (2021)
 Berdasarkan tabel 4.6 menunjukkan bahwa waktu tunggu yang terbanyak untuk obat non racikan (obat jadi) adalah 1-5 menit yaitu 54 resep (54%). Hal ini dikarenakan pelayanan resep obat jadi hanya mempersiapkan obat tanpa perlu dilakukannya peracikan obat (Anief, 2017).

Tabel 4.7 Hasil Rata-rata Waktu Tunggu Obat Jadi dan Obat Racikan

N o	Jenis resep	Juml ah resep	Rata- rata wakt u tungg u	Stan dar Kem enkes , 2016)	SPO Pusk esma s Tegal Selat an	Ses uai /Ti da k
1	Obat jadi	70	4,44 menit	≤ 30 menit	≤ 10 menit	Ses uai
2	Obat racika n	30	11,36 menit	≤ 60 menit	≤ 20 menit	Ses uai

Sampel yang diambil sebanyak 100 resep dimana jumlah resep untuk obat jadi sebanyak 70 resep dan jumlah resep untuk obat racikan sebanyak 30 resep. Berdasarkan tabel 4.7 diketahui bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep untuk obat jadi sebesar 4.44 menit dan untuk resep obat racikan sebesar 11,36 menit. Maka dapat dinyatakan bahwa waktu tunggu pelayanan resep di Puskesmas Tegal Selatan sudah sesuai dengan SOP (Standar Operasional Puskesmas) yaitu dikatakan sesuai apabila rata-rata pelayanan waktu tunggu obat jadi ≤10 menit dan obat racikan ≤20 menit. Waktu tunggu pelayanan resep tersebut juga sudah memenuhi Standar Pelayanan Kefarmasian waktu tunggu pelayanan resep yang didasari Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 72 tahun 2016 yaitu waktu pelayanan resep obat jadi ≤ 30 menit, sedangkan waktu pelayanan obat racikan adalah ≤60 menit.

Penelitian yang dilakukan oleh Kartika (2016) didapatkan hasil rata-rata waktu tunggu obat jadi di Puskesmas Kota Salatiga adalah 5.70 menit, sedangkan rata-rata waktu tunggu untuk obat racikan adalah 9.18 menit. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu yang dilakukan oleh Kartika (2016) di Puskesmas Salatiga, untuk obat jadi lebih lambat dari hasil penelitian di Puskesmas Tegal Selatan, sedangkan untuk obat racikan lebih cepat

dari hasil penelitian waktu tunggu di Puskesmas Tegal Selatan.

Berdasarkan penelitian waktu tunggu pelayanan resep di Puskesmas Tegal Selatan, rata-rata waktu tunggu untuk menyelesaikan obat jadi adalah 4.44 menit, sedangkan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan obat racikan adalah 11,36 menit. Waktu tunggu pelayanan obat racikan lebih lama dibandingkan dengan pelayanan resep obat jadi atau non racikan karena obat racikan memerlukan waktu yang lebih, tidak hanya mempersiapkan obat tetapi juga perlu perhitungan dosis obat, penimbangan bahan obat, serta melakukan peracikan baik dalam bentuk puyer, kapsul dan sediaan lainnya.

Hal tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan (Pipintri, 2017), bahwa ada hubungan antara jenis resep dengan waktu pelayanan resep dengan waktu pelayanan resep, yaitu jenis resep obat racikan mempunyai pelayanan yang lebih lama karena harus menghitung dosis, menimbang, dan mengambil berapa banyak obat yang diperlukan sesuai dengan dosis yang diperlukan sesuai dengan dosis yang diperlukan serta harus memperhatikan dalam mencampur sifat dan jenis obat. Pada bagian ini diperlukan sumber daya manusia yang memiliki pendidikan farmasi dan memiliki pengalaman kerja sehingga dapat mengerjakan obat racikan dengan cepat dan tepat.

Standar waktu pelayanan yang telah ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal, menjadi indikator yang digunakan untuk mengevaluasi suatu mutu pelayanan mengenai waktu tunggu pelayanan resep. Oleh karena itu dilakukan pengukuran waktu tunggu pelayanan resep di Puskesmas Tegal Selatan untuk mengevaluasi kesesuaian mutu pelayanan dengan standar yang telah ditetapkan. Resep diterima oleh Apoteker dan Tenaga Teknis Kefarmasian dimulai pukul 08.30-11.00 WIB. Pada jam sibuk tersebut banyak resep yang masuk bersamaan. Pasien selesai diperiksa dari poliklinik lalu resep masuk melalui komputer dan pasien menuju ke Instalasi Tegal Selatan untuk menunggu obat. Meskipun terjadi penumpukan resep pada jam 09.00- 10.30, waktu tunggu pelayanan resep racikan dan non racikan di

Puskesmas Tegal Selatan masih sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Puskesmas Tegal Selatan, waktu tunggu rata-rata pelayanan resep di Puskesmas Tegal Selatan sudah sesuai dengan Standar Pelayanan Kefarmasian yang didasari Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.72 tahun 2016 yaitu waktu pelayanan resep obat jadi ≤ 30 menit, sedangkan waktu pelayanan obat racikan adalah ≤ 60 menit.

D. Simpulan

Simpulan yang dapat diambil berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan pembahasan tentang gambaran waktu tunggu pelayanan resep di Puskesmas Tegal Selatan, maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat non racikan adalah 4,44 menit dan resep obat racikan adalah 11,36 menit. Hal ini menunjukkan bahwa waktu tunggu rata-rata pelayanan resep baik obat jadi maupun racikan di Puskesmas Tegal Selatan sudah sesuai dengan standar operasional Puskesmas yaitu rata-rata pelayanan waktu tunggu obat non racikan < 10 menit dan obat racikan < 20 menit.

Pustaka

- Arietta, R. 2012 .Analisis Waktu Tunggu Pasien di Departemen Gigi dan Mulut RSPAD Gatot Soebroto Ditkesad. Tesis .Jakarta : Universitas Indonesia .
- Aris Sujoko, 2015. Analisis Antrian Pelayanan Obat Non racikan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan. Universitas Airlangga: Surabaya.
- Chrisdiono, 2010. Pernik-Pernik Hukum Kedokteran Melindungi Pasien dan Dokter .Jakarta : Widya Medika.
- Fadhli, W. Tanggung jawab hukum Dokter dan Apoteker atas permintaan tertulis oleh Dokter (resep) kepada Apoteker dalam pekayanan kefarmasian.*Tesis*.Universitas Islam Indonesia.
- Hayati, 2018. Waktu Tunggu Pelayanan Resep BPJS Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi RSIA Anugrah Medical Centre Metro. *Jurnal*. Lampung : Malahayati.
- Herlambang, S. 2010 . Etika Profesi Kesehatan .Yogyakarta : Gosyen Publishing.
- Hidayat, A. A. (2017). Metode Penelitian Keperawatan dan Kesehatan.Jakarta : Salemba Medika.
- Kartika,2016. Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal farmasi kategori lama waktu tunggu pelayanan resep pasien puskesmas Kota Salatiga. *Jurnal* . Surakarta : Universitas Muhammadiyah.
- Kepmenkes RI No. 1027/ MENKES/ SK/IX/ 2004. Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian. Jakarta : Kepmenkes RI.
- Kementrian Kesehatan RI (Kemenkes RI). 2016. Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) RI Nomor 72 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas. Jakarta: Kemenkes RI.
- Indahsari, N. 2018. Analisis Pola Spasial fasilitas pelayanan Kesehatan. *Jurnal* : Tegal.
- Noatmodjo, 2010. Metode Penelitian Kesehatan. Jakarta : Rineka Cipta.
- Nurhayat, 2013.Lama Waktu Tunggu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Helvetia.Jurnal. Medan.
- Nurkumalasari, 2018. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan Puskesmas Sleman. *Jurnal*.Yogyakarta.
- Nurjanah, 2016,Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Kepuasan Pasien Di Apotek Pelengkap Kimia Farma BLU Pro. Dr. Kandau Manado.
- Pipintri Margiluswati,L.I.Irmawati. et al. 2017. Analisis Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien JKN Dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.
- Purwanto, et al. 2015 Faktor Penyebab Waktu Tunggu Lama di Pelayanan Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Blambang.
- Qodria, 2016. Perbedaan tingkat pengetahuan, persepsi, dan pengalaman penggunaan obat generik di kalangan mahasiswa kesehatan dan non kesehatan di Universitas Jember. Skripsi. Universitas Jember.
- Rusdiana, N, et al. 2015 Kualitas Pelayanan Farmasi Berdasarkan Waktu Penyelesaian Resep Di Rumah Sakit. *Pharmaciana*.
- Supardi dan Sudibyo. 2014. Metode Penelitian Untuk Mahasiswa Farmasi .Jakarta : Trans Info Media.
- Suryana, P, 2010. Model Praktis Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif.Universitas Pendidikan Indonesia. : Indonesia.

Syamsuni, 2010. Pelayanan resep. Third. Jakarta : Salemba Jakarta.

Book

- [1] Rikomah, S. E. (2018). *Farmasiklinik*. Deepublish.
- Attwood, D. (2012). *Surfactant systems: their chemistry, pharmacy and biology*. Springer Science & Business Media.

Journals

- [1] Bond, C. A., & Raehl, C. L. (2015). Clinical pharmacy services, pharmacy staffing, and hospital mortality rates. *Pharmacotherapy: The Journal of Human Pharmacology and Drug Therapy*, 27(4), 481-493. (DOI)

Web page

- [1] Shackelford, W. (2010). The six stages of cultural competence. In *Diversity central: Learning*. Retrieved April 16, 2020, from http://www.diversityhotwire.com/learning/cultural_insights.html

Newspaper or magazine

- [1] Toronto, Barbara. (2010). January 23. Indonesia Scandal of Vaccines. New York Times

Conference scientific or proceeding

- [1] Hasballah, K. (2013). Cytotoxic Activities from Stem Bark Extracts of *Calotropis gigantea* L. Aceh International Pharmacy Conference Proceeding.