

GAMBARAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DI PUSKESMAS MAMBURUNGAN KOTA TARAKAN

Nur Syafika Safitri, Sari Wijayanti^{*}, Irma Novrianti

Program Studi Ilmu Farmasi, Politeknik Kaltara, Kota Tarakan, 77113, Indonesia

** Corresponding author: Sari Wijayanti
email: sariwijayanti51@gmail.com*

Received March 04, 2024; Accepted March 30, 2024; Published March 31, 2024

ABSTRAK

Waktu tunggu adalah satu diantara faktor yang mampu mempengaruhi kepuasan dari pasien yang menebus resep di puskesmas. Waktu tunggu untuk pelayanan resep ialah lama waktu yang digunakan oleh pasien untuk mendapatkan obat mulai dari penerimaan resep sampai dengan penyerahan obat oleh pihak farmasi. Waktu tunggu yang lama menjadi suatu permasalahan yang sering terjadi di beberapa fasilitas pelayanan kesehatan yang dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien. Penelitian ini memiliki tujuan guna melihat rerata waktu yang dibutuhkan terkait pelayanan resep obat non racikan dan obat racikan di Puskesmas Mamburungan kota Tarakan. Penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif ialah jenis penelitian yang dipergunakan didalam penelitian ini. Purposive Sampling merupakan teknik pengambilan sampel yang dipergunakan didalam penelitian ini. Data yang didapatkan memakai lembar observasi dengan jumlah sampel sebanyak 94 resep yang terdiri dari 47 resep non racikan dan 47 racikan. Waktu tunggu dinyatakan optimal dan ideal (Kepmenkes) apabila pelayanan yang diberikan untuk obat non racikan membutuhkan waktu ≤ 30 menit dan ≤ 60 menit untuk obat racikan. Sementara menurut standar pelayanan minimal di Puskesmas Mamburungan, lama waktu yang ideal untuk resep obat non racikan yaitu ≤ 5 menit sementara ≤ 30 menit untuk obat racikan. Hasil data dari penelitian memperlihatkan bahwasanya rerata waktu tunggu pelayanan resep obat non racikan yaitu sebanyak 5 menit sementara obat racikan sebanyak 10 menit. Berdasarkan hasil di atas, dapat disimpulkan jika waktu tunggu pelayanan resep di Puskesmas Mamburungan telah memenuhi standar yang ditentukan yakni menurut Kepmenkes tahun 2008 maupun menurut standar dari pelayanan minimal di Puskesmas Mamburungan.

Kata kunci: *pelayanan, puskesmas, resep, waktu tunggu*

ABSTRACT

Waiting time is one of the factors affecting the satisfaction of patients who fill prescriptions at the health center. Long waiting times are a problem that often occurs in several health care facilities which can cause patient dissatisfaction. This study aims to see the average time required related to prescription services for non-recombinant and concocted drugs at the Mamburungan Health Center, Tarakan city. Descriptive research with quantitative is the type used in this study. The sampling technique used in this study was purposive sampling. Data was obtained using observation sheets with a total sample of 94 prescriptions from 47 non-recipe and 47 concoctions. Waiting time is declared optimal and ideal if the service provided for non-reciprocated drugs takes ≤ 30 and ≤ 60 minutes for concocted drugs. Meanwhile, according to the minimum service standardization at the Mamburungan Health Center, the ideal length of time for non-recipe prescriptions is ≤ 5 minutes

while ≤ 30 minutes for concoction drugs. The data results from the study show that the average waiting time for prescription services for non-reciprocated drugs is 5 minutes while concocted drugs are 10 minutes. Based on the above results, it can be concluded that the prescription service time at the Mamburungan Health Center is by the specified standards, namely the Kepmenkes in 2008, and according to the standards of minimum services at the Mamburungan Health Center.

Keywords: *services, health centers, prescriptions, waiting times*

PENDAHULUAN

Puskemas merupakan satu diantara instansi yang berfungsi untuk memberikan layanan dalam bidang kefarmasian. Puskesmas termasuk bidang pelayanan yang mengupayakan kesehatan masyarakat dengan mengedepankan promotif maupun preventif guna mewujudkan masyarakat sehat lebih optimal serta menjalankan pelayanan kefarmasian¹. Pelayanan kefarmasian merupakan suatu pelayanan yang berhubungan terhadap farmasi serta pelaksanaannya diatur didalam Standar Pelayanan Kefarmasian.

Pelayanan kefarmasian dinyatakan baik jika waktu tunggu pasien tidak membutuhkan waktu yang lama, waktu tunggu yang dimaksud yaitu durasi pasien mulai dari resep masuk hingga dengan penyerahan obat. Selain itu, pelayanan farmasi dinyatakan baik jika telah melaksanakan pelayanan kefarmasian sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan². Salah satu pelayanan farmasi Puskesmas ialah pelayanan resep. Dimana hal ini merupakan kegiatan dari penerimaan resep hingga penyerahan dan pemberian informasi dari tenaga kefarmasian atau apoteker untuk mengoptimalkan aspek kesehatan. Salah satu cara meningkatkan atau mengoptimalkan kualitas hidup pasien yakni adanya peningkatan kualitas pelayanan resep dengan terus mengevaluasi waktu tunggu yang efektif dan efisien untuk pelayanan resep³.

Unsur penting dalam pelayanan resep adalah lamanya waktu tunggu. 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. Waktu tunggu dapat berdampak signifikan terhadap tingkat kepuasan yang dialami pasien. Ketidakuasan pasien mungkin muncul ketika waktu tunggu untuk mendapatkan resep terlalu lama, karena pasien mungkin merasa waktunya terbuang percuma⁴. Standar optimal waktu tunggu pelayanan obat resep adalah sekitar ≤ 30 menit untuk obat non racikan dan ≤ 60 menit untuk obat racikan⁵.

Pada Suhaibah (2021) waktu ideal yang digunakan layanan resep obat non racikan yaitu sekitar 9 menit 39 detik sementara obat racikan sekitar 14 menit 59 detik⁶. Dalam penelitian lain yang dilakukan Yuliani (2019) menunjukkan rata-rata waktu tunggu yang digunakan untuk obat non racikan yaitu sekitar 11 menit 38 detik dan untuk obat racikan sekitar 13 menit 45 detik⁷. Sementara hasil penelitian dari Hidayah dkk (2021) menyatakan jika rata-rata waktu tunggu obat non racikan

yaitu sekitar 51 menit sementara sekitar 71 menit untuk obat racikan, yang di mana hasil penelitian tersebut tidak relevan dengan standar pelayanan yang sudah ditentukan⁸.

Berdasarkan beberapa hasil penelitian di atas, terdapat penelitian yang belum relevan dengan standar pelayanan waktu tunggu obat yang telah ditentukan. Sehingga peneliti berminat untuk melaksanakan penelitian berkaitan dengan durasi pelayanan resep obat di Puskesmas Mamburungan kota Tarakan. Penelitian diharap bisa menghasilkan informasi mengenai kualitas pelayanan kesehatan terkait waktu tunggu pelayanan resep bagi masyarakat maupun bagi Farmasi Puskesmas Mamburungan kota Tarakan.

METODE

Penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dipakai didalam penelitian ini. Hal ini bertujuan guna menunjukkan waktu tunggu pelayanan obat non racikan serta racikan yang ada di Puskesmas Mamburungan kota Tarakan. Data dicatat mulai penyerahan resep oleh pasien hingga dengan penyerahan obat oleh pihak farmasi, lalu dihitung rata-ratanya. Rata-rata waktu tunggu pada penelitian yang didasarkan dengan standar yang ada seperti standar dari Kepmenkes 2008, dimana waktu tunggu yang ideal yaitu sekitar ≤ 30 menit non racikan serta ≤ 60 menit pada racikan. Serta standar yang ada di Puskesmas Mamburungan yakni ≤ 5 menit non racikan serta ≤ 30 menit pada racikan.

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan November 2023, dan bertempat di Puskesmas Mamburungan kota Tarakan. Jumlah resep pada bulan Oktober 2023 (1434 resep) merupakan populasi yang digunakan didalam penelitian ini. Populasi tersebut digunakan karena untuk melihat jumlah sampel yang diteliti dengan memakai rumus *slovin* dengan batas toleransi kesalahan sebesar 10% sehingga didapatkan hasil 93,468 lalu dibulatkan menjadi 94%, supaya nantinya bisa dibagi menggunakan perbandingan 1:1 (47 resep non racikan dan 47 resep racikan). *Purposive Sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang dipergunakan didalam penelitian ini.

Alat dan Bahan

Dalam penelitian ini terdapat beberapa alat yang digunakan untuk menunjang penelitian seperti laptop, alat tulis dan *stopwatch*. Bahan yang diperlukan yaitu resep racikan, resep non racikan, lembar data penelitian, dan *software* (*Ms. Excel*[®]).

Prosedur Kerja

Peneliti melaksanakan survei terlebih dahulu di tempat penelitian sebelum melaksanakan penelitian. Survei dilakukan di Puskesmas Mamburungan kota Tarakan dengan melihat jumlah resep yang keluar pada bulan Oktober 2023 untuk menentukan jumlah sampel resep yang akan diambil di bulan November 2023.

Hal yang pertama dilakukan peneliti mengajukan surat izin penelitian kepada Pimpinan Pusat atau Puskesmas Mamburungan Kota Tarakan. Setelah mendapat izin dari pihak Puskesmas Mamburungan, maka dilaksanakan pengambilan data mengenai waktu tunggu pelayanan resep obat racikan dan non racikan di Puskesmas Mamburungan pada November 2023. Setelah mendapatkan data peneliti akan melakukan pengolahan data berdasarkan karakteristik responden dan menghitung rerata waktu tunggu pelayanan resep dengan bantuan *software* (*Ms. Excel*[®]) dan menyusun sesuai dengan data yang telah diterima. Kemudian hasil yang didapatkan selanjutnya dinilai dengan standar minimal pelayanan resep yang sudah ditetapkan.

Analisis Data

Data waktu tunggu yang diperoleh akan dihitung nilai rata-rata menggunakan *software* (*Ms. Excel*[®]) dibuat dalam bentuk tabel yang kemudian disesuaikan dengan aturan yang ada. Berdasarkan Standar Kepmenkes No. 129/Menkes/SK/II/2008 menetapkan bahwa durasi resep non racikan yakni sebesar ≤ 30 menit sementara resep racikan ≤ 60 menit. Serta standar yang ada di SOP (Standar Operasional Prosedur) Puskesmas Mamburungan yakni ≤ 5 menit non racikan serta ≤ 30 menit racikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian yang sudah dilaksanakan memiliki tujuan untuk melihat gambaran waktu tunggu pelayanan resep obat dengan menghitung rata-rata durasi pelayanan resep obat di Puskesmas Mamburungan Kota Tarakan. Berdasar hasil penelitian, diperoleh total sampel di dalam penelitian ini yakni sebanyak 94 resep terdiri dari 47 resep non racikan dan 47 resep racikan.

Terdapat dua jenis waktu tunggu pelayanan resep yaitu waktu tunggu untuk obat racikan serta obat non racikan. Dari penelitian yang telah dilakukan dapat dilihat bahwa di Puskesmas Mamburungan pelayanan resep obat non racikan lebih banyak dibanding obat racikan. Didalam penelitian ini, terdapat 5 variabel yakni variabel yang membahas mengenai karakteristik resep pasien berdasarkan jenis kelamin, variabel kedua mengenai karakteristik seperti usia, variabel ketiga yaitu terkait jumlah item obat, variabel keempat membahas jenis sampel resep serta variabel kelima mengenai rata-rata durasi pelayanan resep.

Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari data hasil penelitian, diperoleh bahwa Puskesmas Mamburungan memiliki pasien yang datang berobat dengan karakteristik jenis kelamin terbanyak yaitu perempuan dengan persentase sebesar 60% (56 pasien). Data lengkap bisa diketahui melalui tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik berdasarkan jenis kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki-laki	38	40
2	Perempuan	56	60
	Total	94	100

Dari data diatas, dapat diketahui bahwasanya jenis kelamin perempuan lebih banyak mengunjungi puskesmas ketika terjadi masalah kesehatan daripada jenis kelamin laki-laki. Menurut penelitian Rahmayanti dan Tri (2017) menyatakan umumnya perempuan lebih sering melaporkan gejala sakit di pelayanan kesehatan daripada laki-laki⁹. Hal tersebut relevan terhadap penelitian yang dilaksanakan oleh Ahmad Asnawi (2009) di Puskesmas Sukmajaya yang menyebutkan jika pengunjung Puskesmas 60,9% adalah perempuan¹⁰.

Karakteristik Berdasarkan Usia

Tabel 2. Karakteristik berdasarkan usia

No.	Usia Pasien (tahun)	Jumlah	Persentase (%)
1	0-20	55	59
2	21-40	22	24
3	41-60	12	13
4	61-70	5	5
	Total	94	100

Berdasarkan tabel diatas, karakteristik resep pasien terbagi atas empat golongan usia sesuai dengan penelitian Suhaibah, dkk (2021) yakni, usia 0-20 tahun, 21-40 tahun, 41-60 tahun, serta 61-80 tahun⁶. Tempat pengambilan data dilakukan di Puskesmas Mamburungan dengan jumlah 94 resep terdiri dari resep racikan dan non racikan yang dilakukan pengambilan data sampel di bulan November dalam kurung waktu seminggu. Berdasarkan data di atas memperlihatkan bahwasanya pasien yang paling sering berobat ke Puskesmas adalah pasien berusia 0 sampai 20 tahun yakni sebanyak 55 resep (59%) dari 94 resep dan pasien paling sedikit yang datang berobat ke Puskesmas Mamburungan adalah berusia 61 sampai 80 yaitu 5 resep (5%).

Dari pernyataan diatas, diperoleh kelompok usia 0 sampai 20 tahun kategori usia tersebut menjadi kelompok usia pasien yang paling sering datang berobat ke Puskesmas Mamburungan pada bulan november tahun 2023 untuk memperoleh pelayanan kesehatan saat pengambilan data dilakukan.

Karakteristik Berdasarkan Jumlah Item Obat

Pada penelitian ini karakteristik responden pasien di Puskesmas Mamburungan berdasarkan jumlah item obat terbagi menjadi 2 kelompok dengan jumlah obat didalam satu resep seperti berikut: Kelompok pertama yakni terdiri atas 1 sampai 3 jenis obat didalam satu resep, kelompok kedua terdiri atas 4 sampai 6 jenis obat didalam satu resep. Data lengkap bisa diketahui melalui

tabel 3 dan 4.

Tabel 3. Karakteristik berdasarkan jumlah item obat racikan

No.	Jumlah Item Obat	Jumlah	Persentase(%)	Rata-rata
1	1-3	25	53	9 menit
2	4-6	22	47	11 menit
	Total	47	100	

Berdasarkan tabel 3. diketahui resep racikan jumlah item obat 1-3 sebanyak 25 resep, persentase 53%, dengan hasil rerata didapatkan 9 menit sedangkan item obat 4-6 sebanyak 22 resep, dengan persentase 47%, diperoleh rerata waktu tunggu 11 menit.

Tabel 4. Karakteristik berdasarkan jumlah item obat non racikan

No.	Jumlah Item Obat	Jumlah	Persentase(%)	Rata-rata
1	1-3	28	60	5 menit
2	4-6	19	40	6 menit
	Total	47	100	

Dari tabel diatas bisa diketahui pada tabel 4. resep non racikan jumlah item obat 1-3 sebanyak 28 resep persentase 60% didapatkan hasil rerata 5 menit sedangkan jumlah item obat 4-6 sebanyak 19 resep persentase 40% diperoleh hasil rerata 6 menit. Berdasarkan kedua hasil tabel diatas, ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurjanah, dkk. (2016) menunjukkan resep obat racikan memiliki waktu tunggu yang lebih lama bila dibanding resep obat non racikan sehingga dapat dikatakan lama rata-rata waktu tunggu juga dipengaruhi oleh jumlah item obatnya¹¹.

Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat

Menurut lamanya waktu tunggu, terdapat dua macam waktu tunggu pelayanan obat yakni waktu tunggu untuk obat non racikan dan durasi untuk obat racikan. Lamanya waktu tunggu tersebut dicatat mulai dari penerimaan resep obat hingga penyerahan obat pada pasien oleh petugas farmasi. Tabel berikut ini merupakan persentase lengkap terkait data resep non racikan dan racikan.

Tabel 5. Jumlah sampel resep racikan dan non racikan

No.	Jenis Resep	Jumlah	Persentase (%)
1	Racikan	47	50
2	Non Racikan	47	50
	Total	94	100

Diperoleh total sampel ialah sebanyak 94 resep, dimana jumlah tersebut merupakan perbandingan 1:1 diantara resep non racikan dan resep racikan (47 non racikan maupun 47 racikan). Peneliti menghitung lama waktu tunggu dengan cara mencatat jam saat pihak farmasi menerima resep dari pasien hingga obat diserahkan ke pasien oleh pihak farmasi. Adapun hasil rata-rata perhitungan waktu tunggu pelayanan resep obat di Puskesmas Mamburungan di tabel 6.

Tabel 6. Hasil rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat

No.	Jenis Resep	Jumlah	Rata-rata waktu tunggu	Standar Kepmenkes 2008	Standar Puskesmas Mamburungan	Keterangan
1	Racikan	47	10 menit	≤60 menit	≤30 menit	Sesuai
2	Non Racikan	47	5 menit	≤30 menit	≤5 menit	Sesuai

Berdasarkan tabel 6. bisa dilihat bahwasanya dari sampel 47 resep racikan rata-rata waktu yang digunakan untuk membuat resep obat racikan ialah sebanyak 10 menit sementara dari sampel 47 resep obat non racikan ialah sebanyak 5 menit. Dari hasil penelitian tersebut mengatakan jika Puskesmas Mamburungan kota Tarakan sudah memiliki waktu tunggu pelayanan resep secara optimal dan memenuhi Kepmenkes No. 129/Menkes/SK/II/2008. Hal ini sejalan dengan waktu tunggu yang ada di Puskesmas Mamburungan, karena waktu tunggu yang dimiliki oleh Puskesmas tidak melampaui dari standar yang sudah ditetapkan di SOP Puskesmas Mamburungan¹². Menurut penelitian Robby Chandra (2021) faktor-faktor pendukung terlaksananya pelayanan resep secara optimal ialah sumber daya manusia, sarana dan prasarana, dan formularium¹³. Faktor pertama dilihat dari aspek kuantitas sumber daya manusia yang tersedia, masih terdapat kekurangan yakni jumlahnya terdiri dari satu orang tenaga teknis kefarmasian dan satu orang apoteker. Walaupun jumlah petugas farmasi memengaruhi kecepatan pelayanan resep di Instalasi Farmasi Puskesmas hal tersebut tidak menghambat petugas farmasi dalam melayani pasien. Ini terbukti dari pencapaian standar pelayanan minimal farmasi yang telah terpenuhi. Hal ini bisa terjadi karena pengalaman, pemahaman, dan kecepatan yang dimiliki oleh apoteker dan tenaga teknis kefarmasian. Faktor kedua sarana dan prasarana, dari hasil observasi peralatan yang terdapat di ruang farmasi Puskesmas Mamburungan telah dilengkapi peralatan seperti alat mesin press untuk obat puyer, bahan pengemas obat, sendok obat, etiket, air minum (air mineral) untuk pengencer obat sirup, dan blender yang disimpan di meja racikan serta rak penyimpanan obat pun dekat dari meja racikan sehingga memudahkan petugas farmasi mempercepat proses peracikan obat dengan hal ini bisa mengurangi waktu tunggu dalam pengambilan resep obat dan mendukung kelancaran pelayanan kesehatan yang berkesinambungan. Adapun ruangan di Instalasi Farmasi di Puskesmas Mamburungan juga merupakan faktor yang mendukung terlaksananya pelayanan resep secara optimal dikarenakan ruangnya tidak sempit sehingga ruang lingkup gerak petugas farmasi tidak terbatas. Faktor yang ketiga formularium telah adanya peraturan yang mewajibkan penulisan resep sesuai formularium. Akan tetapi, terkadang masih ada penulisan resep yang tidak sesuai dengan formularium, sehingga memperlama proses pelayanan resep. Resep yang tidak sesuai formularium juga akan berdampak saat proses penyerahan obat karena petugas farmasi menjelaskan jika ada obat yang tidak masuk

formularium lalu membuat *copy* resep jika pasien ingin menebus obat di luar sehingga proses menjadi lebih lama¹³.

Dari hasil yang ada penelitian ini sejalan dengan Windi, dkk. (2021) rata-rata waktu tunggu penyelesaian obat non racikan di Puskesmas Tegal Selatan adalah 4 menit, sedangkan untuk obat racikan adalah 11 menit. Lamanya waktu tunggu obat racikan dibandingkan obat non racikan disebabkan adanya tambahan waktu yang diperlukan dalam penyiapan obat, termasuk menghitung dosis obat dan meraciknya menjadi berbagai bentuk seperti puyer, kapsul, dan sediaan lain¹⁴.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian di ruang Farmasi Puskesmas Mamburungan kota Tarakan, didapatkan rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat ialah 10 menit obat racikan serta 5 menit obat non racikan. Dari hasil data tersebut dapat dikatakan bahwasanya waktu tunggu pelayanan resep obat baik obat racikan serta non racikan di Puskesmas Mamburungan telah sesuai dengan standar yang ditentukan yakni menurut Kepmenkes pada tahun 2008 maupun menurut standar dari pelayanan minimal di Puskesmas Mamburungan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Permenkes No. 75 RI 2014. *Pusat Kesehatan Masyarakat*. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
2. Mashuda Ali, 2011, *Pedoman Cara Pelayanan Kefarmasian yang Baik*. Kerjasama Direktorat Jenderal Bina Kefarmasian dan alat Kesehatan dengan Pengurus Pusat Ikatan Apoteker Indonesia.
3. Nurwidiyaningsih, E, 2019. Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Di Puskesmas Karanganyar Kabupaten Kebumen.
4. Bariq, S. A, 2021. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan Resep Di Puskesmas Ketanggungan Periode 2021. *Skripsi*. Program Studi Farmasi Fakultas Matematika Dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
5. Kepmenkes, 2008. *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia
6. Suhaibah, S dkk, 2021. Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Resep Di Puskesmas Margadana. *Jurnal Ilmiah Farmasi*. Vol x No.x Tahun 2021.
7. Yuliani, N. N., & Letde, V, 2019. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Puskesmas Pasir Panjang Kota Kupang Bulan April Tahun 2018. *Jurnal Inovasi Kebijakan*, 4(1).
8. Hidayah, dkk, 2021. Evaluasi Kategori Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Rumah Sakit "X" Karawang. *Majalah Farmasetika*, 6(1).
9. Rahmayanti, dan Tri, 2017. Karakteristik Responden dalam Penggunaan Jaminan Kesehatan Era BPJS di Puskesmas Cisoka Kabupaten Tangerang Januari-Agustus 2015. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*. 6(1).
10. Asnawi, Achmad. 2009. Gambaran Persepsi Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sukmajaya Kota Depok Tahun 2009. *Skripsi*. Depok: Universitas Indonesia.
11. Nurjanah, I., F.R.R. Maramis, dan S. Engkeng. 2016. Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Kepuasan Pasien di Apotek Pelengkap Kimia Farma BLU Prof. DR. R.D. *Jurnal Farmasi*. 5(1): 362-370.

12. Anonim, 2023. Standar Operasional Prosedur Puskesmas Mamburungan. Puskesmas Mamburungan. Tarakan.
13. Nurhayati, Robby Chandra. 2021. Waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di instalasi farmasi Puskesmas Purbolinggo sebagai indikator standar pelayanan minimal puskesmas. *Journal Of Pharmacy and Tropical Issues*, Vol 1 No.4 Tahun 2021.
14. Windi, A dkk, 2021. Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Resep Di Tegal Selatan. *Jurnal Ilmiah Farmasi Vol x No.x Tahun 2021*.