



**Analisis Kepuasan Pelayanan berdasarkan Lamanya Waktu Tunggu Pelayanan Resep
di Puskesmas Wilayah Kota Tegal (Berdasarkan Permenkes No. 74
Tahun 2016)**

*Analysis of Service Satisfaction based on the Length of Waiting Time for Prescription
Services in Tegal City Health Center (based on Permenkes No.74 2016)*

Sari Prabandari¹, Adilla Prabasiwi¹
Politeknik Harapan Bersama¹
Email: sariprabandari.sp@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the satisfaction of patient services based on the waiting time for prescription drugs and concoction drugs, according to Permenkes No. 74 of 2016 concerning Pharmaceutical Services Standards in Puskesmas. This type of research is a descriptive study with quantitative and qualitative approaches. This research was conducted for 5 months, May 2019 - September 2019. The population in this study were all recipes at the Tegal City Health Center. The sample came from selected sub-district puskesmas representing each sub-district. A sample of 100 randomized recipes consisting of prescription drugs and medicinal herbs. Furthermore, interviews were conducted with patients regarding service satisfaction while waiting for drugs with four dimensions, namely tangibles, responsiveness, assurance, and empathy. The main research data sources and tools in this study are in the form of observation sheets of waiting time for prescriptions and guidelines for in-depth interviews with patients. Based on the results of the study, the results of research conducted related to patient service satisfaction based on waiting time for prescription services, namely that patients who had been interviewed were 100 patients from four dimensions of waiting time satisfaction, patients were satisfied with drug services based on waiting time, with an average waiting time for services prescription at Tegal City Health Center, which is 6.42 minutes or ≤ 15 minutes for finished drugs, and 11.68 minutes ≤ 30 minutes for concoction drugs.

Keywords: *concoction drugs, non-concoction drugs, Permenkes No. 74 2016, health center, waiting time.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menentukan kepuasan layanan pasien berdasarkan waktu tunggu obat resep dan obat racikan, menurut Permenkes No. 74 tahun 2016 tentang Standar Layanan Farmasi di Puskesmas. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Penelitian ini dilakukan selama 5 bulan, Mei 2019 - September 2019. Populasi dalam penelitian ini adalah semua resep di Pusat Kesehatan Kota Tegal. Sampel berasal dari puskesmas kecamatan terpilih yang mewakili masing-masing kecamatan. Sampel terdiri dari 100 resep acak yang terdiri dari obat resep dan jamu. Selanjutnya, wawancara dilakukan dengan pasien mengenai kepuasan layanan sambil menunggu obat dengan empat dimensi, yaitu kusut, daya tanggap, jaminan, dan empati. Sumber data penelitian utama dan alat dalam penelitian ini adalah dalam bentuk lembar observasi waktu tunggu untuk resep dan pedoman untuk wawancara mendalam dengan pasien. Berdasarkan hasil penelitian, hasil penelitian yang dilakukan terkait dengan kepuasan layanan pasien berdasarkan waktu tunggu untuk layanan resep, yaitu bahwa pasien yang telah diwawancarai adalah 100 pasien dari empat dimensi kepuasan (tangibels, responsiveness, assurance, dan empathy) waktu tunggu, pasien



merasa puas dengan layanan obat, dengan waktu tunggu rata-rata untuk resep layanan di Pusat Kesehatan Kota Tegal, yaitu 6,42 menit atau ≤ 15 menit untuk obat non ramuan, dan 11,68 menit ≤ 30 menit untuk obat ramuan

Keywords: obat racikan, bukan obat racikan, Permenkes No. 74 2016, puskesmas, waktu tunggu

PENDAHULUAN

Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (Arlym, L., 2010). Puskesmas memiliki beberapa pelayanan kesehatan, salah satunya adalah instalasi farmasi yang berfungsi untuk melakukan pelayanan kefarmasian yang dalam hal ini adalah menyediakan obat dan perbekalan farmasi lainnya (Depkes RI, 2006; Bungin, 2007). Pemerintah menerbitkan Permenkes No. 74 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas untuk dijadikan sebagai pedoman praktik apoteker dalam menjalankan tugas profesi guna melindungi masyarakat dari Pelayanan, dan Evaluasi Mutu Pelayanan. Pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan yang bertujuan untuk mengidentifikasi, mencegah, dan menyelesaikan masalah yang terkait obat. Dalam meningkatkan kunjungan pasien Puskesmas, dan mengurangi keluhan pasien terhadap lamanya waktu tunggu pelayanan obat, maka puskesmas harus mampu memberikan pelayanan obat kepada pasien dengan cepat dan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan bermutu sehingga mampu memberikan kepuasan pasien.

Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas berdasarkan permenkes meliputi standar pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai, serta standar pelayanan farmasi klinik. Penyelenggaraan Standar

Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas harus didukung oleh ketersediaan sumber daya kefarmasian yang berorientasi kepada keselamatan pasien. Sumber daya kefarmasian sebagaimana dimaksud meliputi sumber daya manusia dan sarana prasarana. Untuk menjamin mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas, harus dilakukan evaluasi mutu Pelayanan Kefarmasian sehingga seluruh aspek pelaksanaan pelayanan kefarmasian dapat berjalan sesuai dengan tujuan pelayanan kefarmasian di Puskesmas yaitu meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian, melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan Obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (*patient safety*) (Depkes RI, 2014).

Sebagai pelayanan kesehatan dasar di Kecamatan, Puskesmas harus memperhatikan hal-hal yang terkait dengan pelayanan farmasi terutama waktu tunggu pelayanan obat. Penelitian bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelayanan pasien berdasarkan waktu tunggu pelayanan resep obat jadi dan obat racikan, berdasarkan Permenkes No. 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Penelitian ini dilakukan selama 5 bulan yaitu bulan Mei 2019 – September 2019. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh resep di Puskesmas wilayah Kota Tegal. Sampel berasal dari puskesmas kecamatan terpilih yang mewakili setiap kecamatan. Sampel berjumlah 100 resep secara random



dimana terdiri dari resep obat jadi dan obat racikan. Alat yang digunakan untuk pengumpulan data waktu tunggu berupa formulir waktu tunggu, *stopwatch*, alat tulis, serta pedoman wawancara mendalam terhadap pasien dan petugas kefarmasian. Peneliti melakukan pengamatan langsung resep pasien di Puskesmas wilayah Kota Tegal baik racikan maupun non racikan yang masuk pada bulan Mei 2019.

Analisis dan evaluasi lamanya waktu tunggu mengacu pada Permenkes No 74 Tahun 2016. Sumber data penelitian primer dan alat dalam penelitian ini adalah berupa lembar observasi waktu tunggu resep dan pedoman wawancara mendalam terhadap pasien terkait kepuasan pelayanan kefarmasian dengan metode empat dimensi:

- Pada dimensi *tangibles* (berwujud) dalam hal ketersediaan sarana dan prasarana pendukung selama menunggu.
- Pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dalam hal ketanggapan dan kesiapan petugasnya dalam melayani resep.
- Pada dimensi *assurance* (jaminan / keyakinan) Dalam hal kepercayaan pasien selama berlangsungnya poses pelayanan yang diberikan terutama pada kemampuan petugasnya
- Pada dimensi *emphaty* (kesediaan untuk peduli) dalam hal cara sikap petugas melayani dengan lebih ramah dan sopan santun, keperdulian dalam membantu pasien, serta pemberian salam sekaligus bertanya akan keperluan cara minum obat (Nur Lelijah, 2017).

HASIL PENELITIAN

Pada penelitian ini diambil 100 lembar sampel resep rawat jalan dari bulan Mei 2019 di tiap Puskesmas. Dalam penelitian dilakukan perhitungan waktu tunggu mulai dari resep diserahkan ke petugas dan diakhiri ketika obat diterima oleh pasien serta mendapat informasi tentang obat dari petugas dalam hal ini adalah Apoteker dan Tenaga Tekhnis Kefarmasian. Selanjutnya setelah

didapatkan data waktu tunggu dilakukan wawancara secara mendalam kepada pasien terkait kepuasan pelayanan obat yang diberikan oleh farmasi di puskesmas.

Tabel 1. Jumlah Sampel Pasien berdasarkan Jenis Resep.

Jenis Resep	Jumlah Sampel	Persentase
Non Racikan	68	68
Racikan	32	32
Total	100	100

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diketahui rata-rata waktu tunggu pelayanan pada pasien sebagai berikut :

Tabel 2. Waktu Tunggu Pelayanan Resep

Jenis Resep	Sampel Resep	Jumlah Waktu Tunggu (mnt)	Rata-Rata Waktu Tunggu (mnt)
Non Racikan	68	437	6,42
Racikan	32	374	11,68

Hasil dari pengamatan waktu tunggu yaitu 6,42 menit untuk resep obat jadi/non racikan dan 11,68 menit untuk resep racikan. Hasil ini didapat dengan metode pencatatan hasil respon time harian yang diambil secara acak dari mulai pencatatan waktu secara manual ketika resep masuk dan diberi nomor antrian sampai pada waktu penyerahan obat yang tercatat di sistem komputer sebagai waktu akhir, selisih waktunya menjadi hasil waktu tunggu pelayanan resep.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap pasien yang menjadi sampel berjumlah 100 pasien ketika mereka menunggu resep yang sedang dilayani oleh petugas farmasi di Puskesmas diperoleh hasil :

- Tangibles* (Berwujud) Tingkat kepuasan pasien di puskesmas pada dimensi tangible (berwujud) sebanyak 5 orang yang menyatakan tidak puas, sebanyak 71 orang yang menyatakan puas,



- sebanyak 24 orang yang menyatakan sangat puas. Sehingga bisa dikatakan dalam proses menunggu dalam pelaksanaannya pasien merasa cukup puas.
2. *Responsiveness* (Daya Tanggap) Tingkat kepuasan pasien pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap) sebanyak 8 orang yang menyatakan tidak puas, sebanyak 69 orang yang menyatakan puas, sebanyak 23 orang yang menyatakan sangat puas, sehingga bisa dikatakan pasien dalam menunggu merasa cukup puas terkait ketanggapan yang diberikan oleh petugas farmasi.
 3. *Assurance* (Jaminan /Keyakinan) Tingkat pada dimensi *assurance* sebanyak 6 orang yang menyatakan tidak puas, sebanyak 83 orang yang menyatakan puas, sebanyak 11 orang yang menyatakan sangat puas, sehingga dapat dikatakan pada dimensi keyakinan pasien merasa cukup puas dengan pelayanan waktu tunggu yang tidak lama.
 4. *Empathy* kesediaan untuk perduli tingkat kepuasan pasien dalam pelaksanaan waktu tunggu sebanyak 1 orang tidak puas, 89 orang merasa puas dan 10 orang sangat puas, sehingga bisa dikatakan pada dimensi berdasarkan *empathy* dari pelayanan petugas selama pasien menunggu dengan cukup puas.

Kepuasan pelayanan kefarmasian berdasarkan empat dimensi diatas merupakan hasil yang diperoleh berdasarkan waktu tunggu yang dialami pasien selama menunggu obat di Puskesmas di Kota Tegal.

PEMBAHASAN

Menurut Permenkes (2016) waktu tunggu pelayanan resep dibagi menjadi dua yaitu waktu tunggu pelayanan resep obat jadi dan waktu tunggu pelayanan resep obat racikan. Wawancara yang dilakukan berdasarkan empat dimensi dari aspek kepuasan yaitu :

- a. Pada dimensi *tangibles* (berwujud) dalam hal ketersediaan sarana dan

prasarana pendukung kepada pasiennya seperti kursi tunggu, televisi, koran/majalah, informasi terkait alur/prosedur pelayanan, dan hal terkait lainnya.

- b. Pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dalam hal ketanggapan dan kesiapan petugasnya dalam melayani komplain / masalah selama pasien menunggu pelayanan obat.
- c. Pada dimensi *assurance* (jaminan / keyakinan) dalam hal kepercayaan pasien selama berlangsungnya poses pelayanan yang diberikan terutama pada kemampuan petugasnya selama mengerjakan obat.
- d. Pada dimensi *emphaty* (kesediaan untuk perduli) dalam hal cara sikap petugas melayani dengan lebih ramah dan sopan santun, keperdulian dalam membantu pasien serta pemberian salam sekaligus bertanya akan keperluan cara minum obat.

Alur pelayanan resep di Instalasi Farmasi Puskesmas kota Tegal kurang lebih sama di tiap masing-masing Puskesmas, dimulai dari penerimaan resep obat oleh petugas dengan memberi nomor antrian. Setelah mendapat nomor antrian pasien atau keluarga pasien tinggal menunggu sampai namanya dipanggil dalam hal ini setelah obat selesai melalui proses *cheking packing* dan siap diserahkan.

Di Instalasi Farmasi Puskesmas, Apoteker maupun tenaga teknis Kefarmasian melakukan pelayanan Kefarmasian sudah sesuai dengan alur pelayanan yang telah dimiliki oleh setiap puskesmas, dimulai dari resep obat yang masuk selanjutnya dilihat kejelasan dari resep, rata-rata resep yang masuk sudah secara online sehingga penulisan resep sudah dikatakan dapat terbaca, namun bilamana terjadi ketidak jelasan penulisan resep petugas farmasi akan konfirmasi langsung ke dokter yang menulis resep. Petugas tenaga teknis kefarmasian selanjutnya melakukan pengerjaan terhadap resep mengambil obat yang tertera pada resep serta menuliskan etiket pada obat



yang sudah dikerjakan. Pengecekan obat dilakukan setelah petugas selesai melakukan pengerjaan pada resep, check akhir meliputi pengecekan terhadap obat yang diambil beserta dosis atau jumlahnya, penulisan aturan pakai obat. Setelah dicek akhir petugas selanjutnya memanggil pasien untuk dapat menyerahkan obat yang sudah jadi ke pasien.

Hasil dari pengamatan waktu tunggu yaitu 6,42 menit untuk resep obat jadi/non racikan dan 11,68 menit untuk resep racikan. Dari hasil tersebut dapat dilihat untuk rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat non racik telah memenuhi standar pelayanan minimal tentang waktu tunggu menurut permenkes no 74 tahun 2016 obat jadi yaitu ≤ 15 menit, demikian juga untuk rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat racik sudah memenuhi standar pelayanan minimal untuk waktu tunggu obat racikan yaitu ≤ 30 menit. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi juga diketahui dalam penerapan waktu tunggu di Puskesmas, setiap puskesmas memiliki sumber daya dan standar alur pelayanan guna menunjang pelayanan resep.

Sumber Daya Manusia yang ada di Puskesmas di Kota Tegal rata-rata sudah memenuhi ketentuan yang ada. Dalam Instalasi Farmasi Puskesmas terdapat Apoteker dan juga tenaga teknis kefarmasian. Jumlah sumber daya manusia yang ada di puskesmas merupakan salah satu faktor pendukung terciptanya pelayanan kefarmasian dengan maksimal sehingga membuat waktu tunggu pasien dalam menerima resep tidak lama. (Megawati, Hakim L, Irbantoro D, 2015). Demikian juga yang terdapat pada puskesmas dalam pengambilan data, rata-rata puskesmas di Kota Tegal memiliki tenaga apoteker dan tenaga teknis kefarmasian yang memiliki SIPA dan STRTTK dalam instalasi farmasinya.

Faktor yang lain dalam menunjang ketepatan pelayanan resep yaitu tempat penyimpanan obat di instalasi farmasi puskesmas, dalam penataan obat atau

barang di puskesmas, setiap puskesmas yang ada rata-rata sudah tepat untuk pemenuhan pengambilan obat dengan benar dan cepat. Obat diletakkan sesuai abjad danurut sesuai peletakan FIFO (*First In First Out*), serta disimpan sesuai bentuk sediaan sehingga memudahkan dalam pengambilan. Penataan barang yang ada instalasi puskesmas di masing-masing puskesmas kota Tegal rata-rata sudah baik dan rapi dalam penyusunannya.

Berdasarkan hasil observasi waktu tunggu cepat tidaknya pelayanan terhadap resep juga dilihat dari segi hari dan jam kunjungan pasien. Dari hasil observasi dan wawancara waktu tunggu pelayanan resep pada jam pagi atau jam tidak sibuk kunjungan memiliki waktu tunggu yang relatif lebih cepat antara jam 07.00-08.30 dibandingkan yang waktu tunggu jam 08.30-10.00. Hal tersebut karena kunjungan pasien lebih banyak, sehingga resep yang masuk pun akan lebih banyak. Demikian juga dengan hari kunjungan berdasarkan hasil wawancara kepada petugas, hari yang paling sibuk dalam pelayanan yaitu hari senin dan jumat, biasanya pada hari sibuk kunjungan pasien waktu tunggu pelayanan akan sedikit lebih lama dibandingkan hari biasa.

Dikaitkan dengan manajemen mutu, aspek lamanya waktu tunggu pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan merupakan salah satu hal penting dan sangat menentukan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh suatu unit pelayanan kesehatan (Buhang, 2007).

Lamanya waktu tunggu tentunya memberikan efek kepuasan pelanggan dalam hal ini pasien sebagai responden. Banyak penelitian yang menunjukkan adanya hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep dengan tingkat kepuasan pasien. Pelayanan resep yang lama akan menurunkan tingkat kepuasan pasien. Sedangkan pelayanan resep yang cepat akan meningkatkan kepuasan pasien dalam hal waktu tunggu pelayanan. (Nurjanah I, Maramis FRR, Engkeng S, 2016).



Untuk responden bayi, balita dan anak-anak mendapatkan waktu tunggu pelayanan resep yang cukup lama tentunya sangat kurang nyaman apalagi dalam kondisi yang sedang sakit, bagi orang tua dari anak-anak tersebut juga tentunya merasa kurang nyaman. Untuk responden usia produktif seperti para pekerja, pedagang atau pegawai mendapatkan waktu tunggu pelayanan resep yang cukup lama juga tentunya sangat merugikan karena mereka harus meninggalkan pekerjaannya demi mengantri mendapatkan obat. Mungkin akan berbeda bagi responden usia lanjut seperti para pegawai pensiunan yang sudah purna tugas, kontrol rutin dan mengantri obat bisa dijadikan sarana untuk bertemu dengan rekan-rekan kerjanya yang sudah sama-sama purna tugas. Respon pasien dalam menilai waktu tunggu tentunya berbeda-beda, namun waktu tunggu pasien tentunya harus dijadikan suatu dasar bahwa dengan waktu tunggu yang minimal akan memberikan kenyamanan serta kepuasan pada pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terkait kepuasan pelayanan pasien berdasarkan waktu tunggu pelayanan resep yaitu bahwa pasien yang telah diwawancara sebanyak 100 pasien dari empat dimensi kepuasan waktu tunggu, pasien merasa puas dengan pelayanan obat berdasarkan waktu tunggu, dengan rata-rata waktu tunggu pelayanan resep di Puskesmas Kota Tegal yaitu 6,42 menit atau ≤ 15 menit untuk obat jadi, dan 11,68 menit ≤ 30 menit untuk obat racikan.

DAFTAR PUSTAKA

Anggraeni, Ratih. 2018, Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Kecamatan Medan Denai Kota Medan. *Jurnal Ilmiah Keperawatan IMELDA*. 4 (1): pp. 415-420

Arlym, L. 2010. *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Ketergantungan Obat Jakarta Tahun 2010*. Depok.

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia.

- Bungin, B. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Dahlan, M. Sopiudin. 2010. *Besar Sampel dan Cara Pengambilan Sampel dalam Penelitian Kedokteran dan Kesehatan*. Salemba Medika.
- Danyel Suryana. 2018. Upaya Menurunkan Waktu Tunggu Obat Pasien Rawat Jalan dengan Analisis Lean Hospital di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS Atma Jaya. *Jurnal ARSI Universitas Indonesia*. 4 (2). Tersedia di: <http://journal.fkm.ui.ac.id/ars/article/download/2553/780>
- Departemen Kesehatan RI (Depkes RI). 2006. *Pedoman Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*. Jakarta: Direktorat Jenderal Bina Kefarmasian dan Alat Kesehatan.
- Hartono, B. 2010. *Manajemen Pemasaran untuk Rumah Sakit*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kementerian Kesehatan RI (Kemenkes RI). 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) RI Nomor 74 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*. Jakarta: Kemenkes RI
- Kusumarini P, Dwiprahasto I, Wardani PE. Penerimaan Dokter dan Waktu Tunggu Pada Peresepan Elektronik dibandingkan Peresepan Manual. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*. 14 (3): 133 – 138.
- Megawati, Lukman Hakim dan Dolly Irbantoro. Penurunan Waktu Tunggu Pelayanan Obat Rawat Jalan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Baptis Batu. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*. 28 (2): pp. 163-168.
- Nur Laeliah, Heri Subekti. 2017. Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *Jurnal Jkes*. 1 (2): pp. 2541-0644. Tersedia di: <http://journal.ugm.ac.id/jkesvo>



- Nurjanah I, Maramis FRR, Engkeng S. Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep dengan Kepuasan Pasien di Apotek Pelengkap Kimia Farma Blu PROF. DR. R.D. Kandou Manado. *Pharmacon Jurnal Ilmiah Farmasi*. 5(1): pp.362-370
- Nurma K Purwandari, dkk. 2017. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat di Depo Farmasi Gedung MCEB RS Islam Sultan Agung Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. 5(1): pp. 103-110.
- Purwanto, et al. 2015. Faktor Penyebab Waktu Tunggu Lama di Pelayanan Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Blambangan. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*. 28(2): pp. 159-163.
- Siregar, Sri Endang. 2018. Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Universitas Sumatera Utara. Skripsi. Medan: Fakultas Farmasi Universitas Sumatera Utara
- Sujoko, Aris dan Chalidyanto. 2015, Djazuly. Analisis Antrian Pelayanan Obat Non Racikan Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*. 3 (2): pp. 99-107.
- Suripto. 2013. *Gambaran Pengetahuan, Masa Kerja Petugas dan Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi RSUD Surakarta Tahun 2013*.
- Toh, L. Shuet. 2011. Patient Waiting Time As a Key Performance Indicator at Orthodontic Specialist Clinics In Selangor. *Malaysian Journal of Public Health Medicine*.
- Umar I., Oceh M.O., and Umar A.S., 2011. Patient Waiting Time in a Tertiary Health Institution in Northern Nigeria. *Journal of Public Health and Epidemiology*