

**ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP NON RACIKAN PASIEN
PROGRAM RUJUK BALIK (PRB) BPJS KESEHATAN
DI APOTEK KIMIA FARMA KARANG TENGAH TAHUN 2021**

Diah Larasati^a, Dwi Nurmawaty^b

Ilmu-Ilmu Kesehatan / Kesehatan Masyarakat Universitas Esa Unggul

Korespondensi Email : dwi.nurmawaty@esaunggul.ac.id

ABSTRACT

Non-concoction prescription services for Peserta Rujuk Balik (PRB) BPJS Kesehatan patients at Kimia Farma Karang Tengah Pharmacy are still experiencing long waiting times, especially during peak hours. Based on observation data, the average waiting time for service is 36 minutes, where the standard waiting time for non-concoction recipes is 30 minutes. This study aims to analyze the length of waiting time and factors related to the waiting time for non-concoctioned prescription services for BPJS Kesehatan PRB patients at Kimia Farma Karang Tengah Pharmacy in 2021. This research is a type of quantitative research followed by qualitative (mix methods) with an Explanatory Sequential design. The results of the research from the length of waiting time for non-concoction prescription services > 30 minutes (long) as many as 59 prescriptions (72%), while the lowest proportion of waiting time for non-concoction prescription services for BPJS Kesehatan PRB patients is 30 minutes (normal), which is 23 prescriptions (28%). The average obtained from the results of this study is 36 minutes, and the maximum waiting time is 50 minutes while the minimum waiting time is 10 minutes. Based on the results of qualitative research, the causes of long waiting times include the lack of human resources, especially during peak hours and there are employees who are on leave or receive training so they don't come in, often the network is slow and the BPJS system to Kimia Farma Pharmacy is still not perfectly bridged make the length of waiting time because the officers become hampered when they have to register patients to the system, besides that ignorance of the flow, requirements taking medicine at the pharmacy from the hospital to Health Facilities 1 causes an information imbalance, this makes the pharmacy staff have to re-educate to the patient so that time wait even longer. It is hoped that there will be harmony between the number of human resources and the workload, the improvement of systems and networks, coordination between related parties so as to support the acceleration of non-concoction medicine services for patient PRB BPJS Kesehatan.

Keywords: Long Waiting Time, Non-Concoction Prescription, BPJS Kesehatan PRB Patients.

Abstrak

Pelayanan resep non racikan pasien Program Rujuk Balik (PRB) BPJS Kesehatan di Apotek Kimia Farma Karang Tengah masih mengalami kendala waktu tunggu yang lama terutama di jam sibuk. Berdasarkan data observasi rata-rata waktu tunggu pelayanan mencapai 36 menit dimana standar waktu tunggu untuk resep non racikan adalah ≤ 30 menit. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis lama waktu tunggu dan faktor yang berhubungan dengan waktu tunggu pelayanan resep non racikan pasien PRB BPJS Kesehatan di Apotek Kimia Farma Karang Tengah tahun 2021. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif yang dilanjutkan dengan kualitatif (mix methods) dengan desain Explanatory Sequential. Hasil penelitian dari lama waktu tunggu pelayanan resep non racikan > 30 menit (lama) yaitu sebanyak 59 resep (72%), sedangkan proporsi terendah lama waktu tunggu pelayanan resep non racikan pasien PRB BPJS Kesehatan yang ≤ 30 menit (normal) yaitu sebanyak 23 resep (28%). Rata-rata yang didapatkan dari hasil penelitian ini yaitu 36 menit, dan lama waktu tunggu maksimal adalah 50 menit sedangkan lama waktu tunggu minimalnya adalah 10 menit. Berdasarkan hasil penelitian kualitatif penyebab lamanya waktu tunggu diantaranya adalah kurangnya sumber daya manusia terutama disaat jam sibuk dan ada pegawai yang libur atau mendapatkan pelatihan sehingga tidak masuk, seringnya jaringan yang lambat dan sistem BPJS ke Kimia Farma Apotek yang masih belum terbridging dengan sempurna juga menjadi penyebab dari lamanya waktu tunggu karena petugas menjadi terhambat saat harus melakukan registrasi pasien ke sistem, selain itu ketidaktahuan mengenai alur, syarat dan pengambilan obat di Apotek dari pihak RS hingga Faskes 1 menyebabkan adanya ketidaksamaan informasi hal ini membuat petugas apotek harus mengedukasi ulang kepada pasien sehingga waktu tunggu pun menjadi lebih lama. Diharapkan adanya

keselarasan antara jumlah SDM dengan beban kerja, adanya perbaikan sistem dan jaringan, koordinasi antar pihak terkait sehingga mendukung percepatan pengambilan obat pasien PRB BPJS Kesehatan.

Kata Kunci: Lama Waktu Tunggu, Resep Non Racikan, Pasien PRB BPJS Kesehatan.

1. PENDAHULUAN

Program rujuk balik (PRB) merupakan salah satu program peserta jaminan kesehatan nasional (JKN) untuk penderita penyakit kronis dengan kondisi yang sudah dinyatakan stabil dan masih memerlukan pengobatan jangka panjang. (Hilda S, Achmad Fudholi, 2015). Jika pasien sudah dinyatakan pulih oleh dokter rumah sakit, maka pengobatan dilanjutkan di faskes tingkat pertama dan menebus obat di apotek yang sudah bekerjasama dengan BPJS Kesehatan.

Dalam menjalankan praktiknya apotek harus memenuhi standar pelayanan kefarmasian meliputi standar pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai serta melakukan pelayanan farmasi klinik seperti pengkajian resep, dispensing, pelayanan informasi obat (PIO), konseling, pelayanan kefarmasian di rumah (home pharmacy care), pemantauan terapi obat (PTO) dan monitoring efek samping obat (MESO). (Permenkes no 73, 2016). Mutu layanan farmasi dapat ditinjau dari 4 aspek yang merupakan indikator minimal dalam menilai mutu instalasi farmasi yaitu waktu tunggu pelayanan obat ≤ 15 menit dan obat racik ≤ 30 menit, tidak terdapatnya kesalahan obat (100%), kepuasan pelanggan $\geq 80\%$, penulisan resep sesuai formularium (100%) (Widjaya et al., 2013).

Apotek Kimia Farma Karang Tengah merupakan salah satu apotek yang bekerjasama dengan BPJS sebagai fasilitas kesehatan bagi pasien PRB. Berdasarkan rekap data dari Apotek Kimia Farma Karang Tengah selama periode bulan Januari-Juni 2021 tercatat sejumlah pasien yang melakukan pengambilan obat non racikan PRB berkisar antara 300-450 pasien setiap bulannya dan rentan waktu pelayanan yang diberikan adalah sekitar 45-50 menit per pasiennya. Sedangkan standar waktu tunggu pelayanan resep yang digunakan oleh Apotek Kimia Farma Karang Tengah berdasarkan dari Permenkes No. 58 Tahun 2014 adalah ≤ 30 menit untuk resep non racikan (Kemenkes, 2014).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti dengan melakukan observasi secara langsung terhadap 60 resep selama tiga hari dimana perharinya peneliti melakukan observasi terhadap 20 resep, ditemukan bahwa 75% atau sebanyak 45 resep dengan pelayanan 50 menit. Selain itu studi pendahuluan juga dilakukan dengan melakukan wawancara kepada Apoteker Penanggung Jawab Apotek

di Apotek Kimia Farma Karang Tengah menyatakan bahwa lamanya waktu tunggu ini dikarenakan jumlah SDM yang tidak mencukup terutama di saat pelayanan jam sibuk yaitu pukul 08.00-12.00.

Waktu tunggu merupakan salah satu komponen yang menyebabkan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterima. Wongkar L 2000 mengatakan bahwa sejumlah faktor yang memberikan kontribusi terhadap waktu tunggu pelayanan resep diantara lain adalah ketersediaan SDM yang cukup dan terampil sehingga mengurangi lama waktu pelayanan resep, sarana dan fasilitas yang dapat menunjang proses operasi pelayanan resep antara lain pemakaian alat-alat teknologi yang lebih canggih yang dapat memberikan kepuasan kepada pasiennya, adanya kebijakan dan prosedur atau SOP juga menjadi salah satu faktor yang mempercepat pelayanan kefarmasian bagi pasien. SOP yang menunjukkan dengan jelas mengenai macam obat yang dapat diberikan oleh petugas pada pasien serta daftar obat yang sesuai meminimalisir waktu yang terbuang untuk mencari obat pengganti yang lain. Resep obat non racikan atau obat jadi adalah sediaan atau paduan bahan-bahan yang siap untuk digunakan tanpa proses peracikan atau penambahan bahan-bahan lain terlebih dahulu. Sedangkan waktu tunggu pelayanan resep obat non racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat non racikan/obat jadi. (Kemenkes, 2014).

Dampak yang ditimbulkan dari lamanya waktu tunggu pelayanan resep pada pasien PRB BPJS Kesehatan di Apotek Kimia Farma Karang Tengah adalah penurunan jumlah kunjungan pasien PRB BPJS Kesehatan di Apotek Kimia Farma Karang Tengah yang tentunya mempengaruhi jumlah omset yang diterima. Hal ini dibuktikan dengan rekap data kunjungan pasien PRB BPJS Kesehatan dari tahun 2018-2020. Dimana jumlah kunjungan pada tahun 2018 sebanyak 1.050 peserta, 2019 sebanyak 5.874 peserta dan 2020 sebanyak 3.383 peserta.

Tujuan dari penelitian ini ialah untuk menganalisis lama waktu tunggu dan faktor yang berhubungan seperti Sumber Daya Manusia, Sarana dan Prasarana, serta Standar Operasional Prosedur serta dengan waktu tunggu pelayanan resep non racikan pasien PRB BPJS Kesehatan Tahun 2021. Untuk memudahkan penelitian dalam hal ini peneliti menggunakan Fishbone (Tulang Ikan)/Cause and Effect (Sebab dan Akibat)/Ishikawa. Adapun manfaat diagram Fishbone Ishikawa yaitu Membantu

mengidentifikasi akar penyebab dari suatu masalah, Membantu membangkitkan ide-ide untuk sosialisasi suatu masalah, Membantu dalam penyelidikan atau pencarian fakta lebih lanjut, Mengidentifikasi tindakan (bagaimana) untuk menciptakan hasil yang diinginkan, Membahas issue secara lengkap dan rapi dan menghasilkan pemikiran baru.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian dilaksanakan di Apotek Kimia Farma Karang Tengah Pada Mei-Juli 2021. Penelitian merupakan jenis penelitian kuantitatif dilanjutkan dengan kualitatif (mixed methods) dengan desain Explanatory Sequential. Variabel untuk kuantitatif dalam penelitian ini adalah Lama Waktu tunggu dan variabel untuk kualitatif adalah SDM, Sarana dan Prasarana, dan SOP. Pada parameter penelitian ini pengambilan data lama waktu tunggu dilakukan melalui pengambilan data sekunder. Sampel penelitian untuk analisis kuantitatif adalah seluruh pasien yang melakukan pengambilan obat non racikan PRB BPJS Kesehatan dilakukan secara probability sampling dengan teknik simple random sampling, sebanyak 82 orang. Sedangkan pengumpulan data kualitatif melalui wawancara mendalam, observasi dan telaah dokumen. Informan penelitian terdiri dari HRD Kimia Farma Apotek (1 orang) sebagai informan kunci, Apoteker Penanggung Jawab (1 orang) sebagai informan utama, Asisten Apoteker (3 orang) sebagai informan utama, dan Pasien PRB BPJS Kesehatan (2 orang) sebagai informan tambahan.

Instrumen penelitian kuantitatif pada variabel lama waktu tunggu akan dihitung total waktu dari saat pasien menyerahkan resep hingga obat non racikan diberikan oleh petugas kepada pasien dan akan dicatat menggunakan Lembar Pengumpulan Data. Untuk instrument kualitatif yang digunakan dalam variabel SDM, Sarana dan Prasarana, serta Metode (SOP) yaitu pedoman wawancara, observasi dan telaah dokumen. Dalam pedoman wawancara SDM berisi 1 bagian dengan total pertanyaan 4 butir, pedoman wawancara sarana dan prasarana berisi 1 bagian dengan total pertanyaan 3 butir dan pedoman wawancara Metode (SOP) berisi 1 bagian dengan total pertanyaan 3 butir.

3. HASIL PENELITIAN

3.1 Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Pengambilan Obat Non Racikan Pasien PRB BPJS Kesehatan di Apotek Kimia Farma Karang Tengah Tahun 2021.

Tabel 1.

Distribusi Frekuensi Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pengambilan Obat Non Racikan Pasien PRB BPJS Kesehatan di Apotek Kimia Farma Karang Tengah Tahun 2021

No	Resep Non Racikan	Frekuensi	Presentase	Lama Waktu Tunggu Maksimal	Lama Waktu Tunggu Minimal	Rata-rata
1	>30 Menit (Lama)	59	72%	50 Menit	10 Menit	36 Menit
2	≤30 Menit (Normal)	23	28%			
	Total	82	100%			

Sumber: Hasil Output SPSS 25 dan Excel (telah diolah)

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa dari 82 resep non racikan dalam penelitian ini, diperoleh hasil bahwa proporsi tertinggi lama waktu tunggu pelayanan resep non racikan pasien PRB BPJS Kesehatan yang > 30 menit (lama) yaitu sebanyak 59 resep (72%), sedangkan proporsi terendah lama waktu tunggu pelayanan resep non racikan pasien PRB BPJS Kesehatan yang ≤ 30 menit (normal) yaitu sebanyak 23 resep (28%). Rata-rata pelayanan resep non racikan yang didapatkan dari hasil penelitian ini yaitu 36 menit, dan lama waktu tunggu maksimal adalah 50 menit sedangkan lama waktu tunggu minimalnya adalah 10 menit.

3.2 Gambaran Sumber Daya Manusia Terhadap Lamanya Waktu Tunggu Pelayanan Pengambilan Obat Non Racikan Pasien PRB BPJS Kesehatan di Apotek Kimia Farma Karang Tengah Tahun 2021

Tabel 2
 Hasil Wawancara Gambaran Sumber Daya Manusia Terhadap Lamanya Waktu Tunggu Pelayanan Pengambilan Obat Non Racikan Pasien PRB BPJS Kesehatan di Apotek Kimia Farma Karang Tengah Tahun 2021

No	Poin Pertanyaan Penelitian	Informan	Reduksi Penelitian
1.	Kecukupan jumlah SDM	U1 U2 U3 U4 K1 T1 T2	Cukup, jika tidak ada kegiatan pelatihan Kurang Cukup, asalkan tidak ada yang libur atau pelatihan Cukup, jika semua personil masuk Cukup, hanya perlu diratakan dalam shifting Kurang, terutama di pagi hari Kurang, lebih sering jaga sendiri
2.	Kecepatan dan kedisiplinan pegawai Apotek	U1 U2 U3 U4 K1 T1 T2	Cepat, tapi kurang disiplin Kurang cepat, terutama saat jaga sendiri Diusahakan cepat, tergantung situasi Cepat tergantung situasi dan jumlah SDM Diusahakan cepat dan sesuai standar Cepat tergantung ramai atau tidak Tidak bisa dibilang cepat, terutama saat jaga sendiri
3.	Pelayanan yang diberikan petugas	U1 U2 U3 U4 K1 T1 T2	Baik dan rapi Diusahakan selalu baik Mengusahakan pelayanan yang baik Diusahakan selalu rapi dan baik Selalu menerapkan pelayanan yang baik Baik, petugasnya juga ramah Baik dan tanggap

Sumber: Hasil wawancara informan (telah diolah)

Berdasarkan hasil wawancara tabel 2 dari seluruh wawancara mendalam dan observasi mengenai variabel sumber daya manusia dalam proses pelayanan pengambilan obat non racikan PRB BPJS Kesehatan yang menjadi penyebab lama waktu tunggu dapat disimpulkan bahwa kurangnya jumlah SDM yang bertugas menjadi faktor utama penyebab lamanya waktu tunggu pasien dalam melakukan pengambilan obat non racikan PRB BPJS Kesehatan.

3.3 Gambaran Sarana dan Prasarana Terhadap Lamanya Waktu Tunggu Pelayanan Pengambilan Obat Non Racikan Pasien PRB BPJS Kesehatan di Apotek Kimia Farma Karang Tengah Tahun 2021

Tabel 3
 Hasil Wawancara Gambaran Sarana dan Prasarana Terhadap Lamanya Waktu Tunggu Pelayanan Pengambilan Obat Non Racikan Pasien PRB BPJS Kesehatan di Apotek Kimia Farma Karang Tengah Tahun 2021

No	Poin Pertanyaan Penelitian	Informan	Reduksi Penelitian
1.	Pengaruh sistem teknologi informasi yang saat ini digunakan untuk pelayanan resep non racikan pasien PRB BPJS Kesehatan	U1 U2 U3 U4 K1 T1 T2	Minus, soalnya sistem lemot Kadang membantu kadang enggak. Bikin ribet dan tidak membantu Membantu dan tidak Sejauh ini lebih baik dan canggih Saya kadang ngebantu cepet kadang bikin lama Lama dan sering eror

2.	Kendala atau hambatan apa yang biasa ditemui dalam kegiatan administrasi pendaftaran pasien menggunakan komputer	U1 U2 U3 U4 K1 T1 T2	Harus cek dua kali disistem Kimia Farma dan BPJS Tidak bridging dan sinyal ngadat Sinyal kadang suka ilang-ilang dan tidak bridging Sistemnya ngadat dan lebih sering malah bikin lama Sinyal atau sistem yang lemot Sering lama dan jadi antri Suka gak jalan sistemnya
3.	Kelengkapan dan kesiapan peralatan yang dipakai saat pelayanan obat non racikan pasien PRB BPJS Kesehatan	U1 U2 U3 U4 K1 T1 T2	Lengkap dan siap digunakan Selalu lengkap dan siap digunakan Dusahakan lengkap dan tidak rusak Lengkap dan siap digunakan Harus selalu lengkap dan siap digunakan Lengkap dan selalu disiapkan diawal Sangat lengkap

Sumber: Hasil wawancara informan (telah diolah)

Tabel 4

Hasil Pengamatan Gambaran Sarana dan Prasarana Terhadap Lamanya Waktu Tunggu Pelayanan Pengambilan Obat Non Racikan Pasien PRB BPJS Kesehatan di Apotek Kimia Farma Karang Tengah Tahun 2021

No	Jenis Sarana dan Prasarana	Jumlah	Kecukupan		Ket
			YA	TIDAK	
1	ATK	*	+	-	Sesuai Kebutuhan
2	Komputer Pendaftaran	2	+	-	Kondisi Baik
3	Kursi Tunggu	4	+ disaat non peak hours	+ disaat peak hours	Kondisi Baik

Sumber: Hasil Observasi di Apotek Kimia Farma Karang Tengah

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan pada tabel 3 dan 4, yang menjadi kendala sarana dan prasarana adalah sistem bridging yang sering error atau lemot dikarenakan jaringan internet yang tidak stabil/down sehingga berdampak menghambat pelayanan pengambilan obat non racikan pasien PRB BPJS Kesehatan. Untuk masalah stok ATK seperti kertas etiket, copy resep dan pulpen sudah sangat mencukupi.

3.4 Gambaran Standar Operasional Prosedur/SOP (Metode) Lamanya Waktu Tunggu Pelayanan Pengambilan Obat Non Racikan Pasien PRB BPJS Kesehatan di Apotek Kimia Farma Karang Tengah Tahun 2021

Tabel 5

Hasil Wawancara Gambaran Standar Operasional Prosedur/SOP (Metode) Lamanya Waktu Tunggu Pelayanan Pengambilan Obat Non Racikan Pasien PRB BPJS Kesehatan di Apotek Kimia Farma Karang Tengah Tahun 2021

No	Poin Pertanyaan Penelitian	Informan	Reduksi Penelitian
1.	Apakah SOP diterapkan dengan baik di Apotek Kimia Farma Karang Tengah	U1 U2 U3 U4 K1 T1 T2	Alur sudah dijalankan, waktu kendala karena kurang SDM Secara alur sudah, standar waktu pelayanan kan liat sikon Secara alur sudah SOP, ketepatan waktu pelayanan belum Diterapin pasti tapi kalo waktu pelayanan belum Sejauh ini secara alur sudah dipastikan berjalan Sesuai aja sih kalo menurut saya mah Sesuai kok

2.	Faktor-faktor kendala dalam melakukan pelayanan obat non racikan pasien PRB BPJS Kesehatan	U1 U2 U3 U4 K1 T1 T2	Bridging, miss komunikasi antara FKTP, RS sama Apotek PRB Kekurangan kesediaan obatnya Jumlah obat, sistem jaringan, komunikasi antara faskes, pasien dan RS Kesediaan obat, sistem lemot, kebijakan BPJS sama omongan petugas RS Keseragaman kebijakan antar RS dan Faskes Beda omongan antara RS, Faskes dan Apotek Lupa bawa persyaratan karena tidak diingatkan oleh faskes
----	--	--	---

Sumber: Hasil wawancara informan (telah diolah)

Tabel 6

Hasil Telaah Dokumen Gambaran Standar Operasional Prosedur/SOP (Metode) Lamanya Waktu Tunggu Pelayanan Pengambilan Obat Non Racikan Pasien PRB BPJS Kesehatan di Apotek Kimia Farma Karang Tengah Tahun 2021

No	Jenis Kebijakan	Bukti Fisik		Implementasi di Lapangan		Hambatan
		YA	TIDAK	YA	TIDAK	
1	SOP Pelayanan Pengambilan Obat PRB BPJS Kesehatan	+	-	+ Untuk Alur Pelayanan	+ Untuk Waktu Pelayanan	Kurangnya ketersediaan SDM
2	Fornas Obat Wajib Pasien PRB BPJS Kesehatan	-	+	+	-	Adanya ketidaksesuaian informasi antar pihak RS, Faskes dan Apotek

Sumber: Hasil Telaah Dokumen di Apotek Kimia Farma Karang Tengah

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dan pengamatan pada tabel 6 dan 7, yang menjadi kendala SOP adalah kurangnya kesadaran SDM dalam menerapkan SOP terutama mengenai waktu pelayanan dan adanya ketidaksesuaian informasi antar pihak RS, Faskes Tingkat 1 dan Apotek yang membuat proses pelaksanaan pelayanan menjadi terhambat karena petugas harus melakukan konfirmasi ulang kepada pasien terkait informasi tersebut.

4. PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Pengambilan Obat Non Racikan Pasien PRB BPJS Kesehatan di Apotek Kimia Farma Karang Tengah Tahun 2021

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan pengambilan obat non racikan pasien PRB BPJS Kesehatan mengalami waktu yang cukup panjang, mulai dari pasien menaruh resep dalam kotak resep hingga mendapatkan obat. Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa dari hasil penelitian ini menunjukkan proporsi tertinggi dari 82 resep dengan waktu tunggu > 30 menit yaitu sebanyak 59 resep (72%), sedangkan waktu tunggu ≤ 30 menit yaitu sebanyak 23 resep (28%). Didapatkan juga bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep non racikan adalah 36 menit, dengan lama waktu tunggu maksimal adalah 50 menit sedangkan lama waktu tunggu minimalnya adalah 10 menit. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Septini, 2011), pada pengamatan pelayanan resep Askes di RSPAD Gatot Soebroto yang dilakukan selama bulan Maret sampai bulan Mei 2011 setelah pengelolaannya diserahkan kepada Instalasi Farmasi RSPAD Gatot Soebroto, ditemukan bahwa waktu tunggu untuk obat non racikan 52 menit. Penelitian (Miftahudin, 2016) mengenai pelayanan resep non racikan rata-rata waktu tunggu adalah 35 menit.

Menurut Permenkes No. 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek, resep adalah permintaan tertulis dari dokter atau dokter gigi, kepada apoteker, baik dalam bentuk paper maupun electronic untuk menyediakan dan menyerahkan obat bagi pasien sesuai peraturan yang berlaku. Menurut

Keputusan Menteri Kesehatan No. 58 Tahun 2014 pelayanan farmasi terbagi menjadi dua yaitu waktu tunggu pelayanan obat jadi (non racikan) dan waktu tunggu pelayanan obat racikan. Waktu tunggu pelayanan obat jadi (non racikan) adalah tenggang waktu mulai dari pasien menyerahkan resep sampai dengan pasien menerima obat jadi (non racikan) dengan standar minimal yang ditetapkan ≤ 30 menit.

Dampak yang ditimbulkan dari lamanya waktu tunggu pengambilan obat non racikan pasien peserta PRB BPJS Kesehatan ini ialah menurunnya kunjungan pasien PRB BPJS Kesehatan di Apotek Kimia Farma Karang Tengah, berdasarkan hasil wawancara dan rekap data kunjungan pasien PRB BPJS Kesehatan jumlah kunjungan pada triwulan 2020 mencapai 2.282 sedangkan pada triwulan 2021 ini kunjungan pasien PRB BPJS Kesehatan hanya mencapai 987 pasien. Dan berdasarkan hasil wawancara jumlah kunjungan ini tentunya berpengaruh terhadap omzet apotek karena secara tidak langsung hampir 70% omzet berasal dari klaim resep PRB BPJS Kesehatan. Dalam hal ini petugas Apotek Kimia Farma Karang Tengah sudah mempunyai upaya yaitu menyiapkan obat sebelum pasien datang dengan melihat rekap obat berdasarkan data bulan sebelumnya. Namun upaya ini masih belum dirasa optimal dikarenakan jadwal pengambilan obat pasien sering berubah-ubah setiap bulannya.

Berdasarkan pembahasan di atas, waktu tunggu yang dihabiskan pasien dalam pengambilan obat non racikan PRB BPJS Kesehatan di Apotek Kimia Farma Karang Tengah yaitu rata-rata masih >30 menit, hal ini tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal yang ditetapkan oleh Keputusan Menteri Kesehatan No. 58 Tahun 2014 yaitu ≤ 30 menit. Disarankan untuk tidak hanya menyiapkan obat pasien sebelum datang, tetapi juga melakukan penjadwalan kedatangan pasien yang dikomunikasikan melalui telepon. untuk konfirmasi kedatangan pasien sehingga petugas apotek dapat mengarahkan jam kedatangan pasien sehingga tidak menumpuk dan berfokus di pagi hari.

4.2 Gambaran Sumber Daya Manusia Terhadap Lamanya Waktu Tunggu Pelayanan Pengambilan Obat Non Racikan Pasien PRB BPJS Kesehatan di Apotek Kimia Farma Karang Tengah Tahun 2021

Berdasarkan hasil penelitian yang dimulai dari wawancara, observasi/pengamatan diketahui bahwa sumber daya manusia atau pegawai yang melakukan pelayanan pengambilan obat non racikan pasien PRB BPJS Kesehatan di Apotek Kimia Farma Karang Tengah berjumlah 4 orang, 1 Apoteker Penanggung Jawab Apotek atau PhM dan 3 Asisten Apoteker sudah menjalankan tugasnya dengan baik karena sudah sesuai dengan jabatannya dan setiap SDM yang terlibat mengetahui dengan betul alur proses pelayanannya. Dari segi ketercukupan jumlah SDM di Apotek Kimia Farma secara manajerial dinyatakan cukup, karena berdasarkan hitungan jumlah kecukupan SDM dari pihak manajemen Apotek Kimia Farma ditentukan bahwa, perhitungan SDM dilihat dari jumlah omzet dimana jika omzet apotek 100jt maka ketentuan jumlah SDM adalah 1 orang pegawai dan berlaku kelipatan. Sedangkan berdasarkan hasil wawancara omzet Apotek Kimia Farma Karang Tengah Berkisar diangkat 250-300jt perbulannya hal ini juga tertuang dalam Surat Keputusan Direksi PT Kimia Farma Apotek No KEP.86/DIR-KFA/VI/2020 Tentang Standarisasi Jumlah Pegawai Dalam Masa New Normal. Sehingga secara manajerial jumlah SDM yang melakukan pelayanan di Apotek Kimia Farma Karang Tengah dinyatakan cukup.

Secara praktiknya SDM setiap hari dibagi kedalam 2 shift, pembagian shift ini terdiri dari shift pagi 1 orang TTK dengan APA dan shift siang dijalankan oleh 2 orang TTK. Namun dalam pelaksanaannya apabila salah satu TTK libur atau di hari sabtu maka petugas yang berjaga pada shift pagi hanya 1 orang dimana pagi hari merupakan peak time pengambilan obat non racikan PRB BPJS Kesehatan, hal ini lah yang menjadikan salah satu penyebab pelayanan pengambilan obat PRB jadi terkendala dengan waktu tunggu yang lama. Selain itu berdasarkan hasil wawancara mendalam, bahwa pasien umum didahulukan pelayanannya dikarenakan tuntutan pasien akan pelayanan yang cepat karena membayar langsung, sehingga pihak manajemen menetapkan strategi untuk mendahulukan sebagai upaya untuk menjaga pasien umum agar tidak keluar karena pasien umum memberikan pemasukkan langsung pada apotek dan menghindari komplek secara langsung yang diberikan oleh pasien juga menjadi pemicu lamanya waktu tunggu bagi pasien PRB BPJS Kesehatan dalam mengambil obat. Kecukupan jumlah petugas yang berjaga dalam satu shift sangat berpengaruh pada waktu kecepatan pelayanan. Hal ini sesuai dengan pendapat Murphy, 2006 dalam (Yulaika, 2018) yang menyatakan bahwa peningkatan dan tuntutan beban kerja memiliki dampak yang besar terhadap kinerja tenaga farmasi dan kualitas pelayanan atau penyerahan obat kepada pasien. Penelitian (Purwandari et al., 2017), kurangnya tenaga SDM mengakibatkan proses pelayanan kepada pasien tidak optimal karena banyaknya resep sehingga pegawai cenderung terburu-buru dalam melayani pasien, hal ini menyebabkan delay pada setiap tahap pelayanan pemberian obat.

Berdasarkan hasil wawancara mendalam mengenai kecepatan dan kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan resep no racikan pasien PRB BPJS Kesehatan di Apotek Kimia Farma Karang Tengah Tahun 2021 cepat atau tidaknya tergantung pada jumlah SDM yang ada saat pengambilan. Jika pasien datang disaat petugas yang berjaga hanya berjumlah satu orang dan di waktu jam sibuk maka otomatis pelayanan yang diberikan petugas akan lama atau tidak cepat dan dari segi kedisiplinan juga berpengaruh. Berdasarkan hasil wawancara tidak jarang tingkat kedisiplinan petugas saat memberikan obat juga menurun karena petugas harus terburu dan melakukan pelayanan ganda baik kepada pasien tunai yang datang maupun pasien PRB BPJS sehingga tidak jarang ada satu obat yang tertinggal atau lupa diberikan. Namun berdasarkan hasil wawancara petugas Apotek Kimia Farma sudah memberikan pelayanan yang baik terbukti dengan sikap yang ramah dan tanggap akan kebutuhan pasien yang datang.

Dalam melihat kinerja yang diberikan karyawan, maka ada lima dimensi yang digunakan untuk mengukur kinerja karyawan secara individu, antara lain sebagai kualitas pekerjaan, kuantitas pekerjaan yang diselesaikan, ketepatan waktu, efektivitas dan komitmen kerja. Hal ini merupakan beban yang ditanggung karyawan dalam bekerja. Beban pekerjaan yang berlebihan akan menimbulkan dampak kinerja yang buruk. Beban pekerjaan dapat didefinisikan sebagai jumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh seseorang selama periode waktu tertentu dalam keadaan normal. Indikator dari beban kerja sendiri ialah kondisi pekerjaan, penggunaan waktu kerja dan target yang harus dicapai (Taufan et al., 2016). (Permendagri No 1 Tahun 2020) tentang Pedoman Analisis Jabatan dan Analisis Beban Kerja menyatakan bahwa beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan/unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu. Jika kemampuan pekerjaan lebih tinggi daripada tuntutan pekerjaan, akan muncul perasaan bosan. Namun, sebaliknya, jika kemampuan pekerja lebih rendah daripada tuntutan pekerjaan, maka akan muncul kelelahan yang lebih.

Menurut Permenkes No.73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek dijelaskan bahwa perhitungan kebutuhan apoteker berdasarkan beban kerja pada pelayanan kefarmasian yang meliputi pelayanan farmasi manajerial dan farmasi klinik dengan aktivitas pengkajian resep, penyerahan obat, pencatatan penggunaan obat dan konseling, idealnya dibutuhkan tenaga apoteker rasio 1 apoteker untuk 50 pasien.

Berdasarkan hasil pembahasan diatas, disarankan agar adanya pengkajian ulang terkait kecukupan jumlah SDM dengan beban kerja yang dilakukan setiap harinya di apotek, sehingga pelayanan yang dilakukan setiap SDM kepada pasien menjadi lebih optimal dan mengurangi kesalahan atau delay dalam pelayanan. Hal ini nantinya juga dapat membuat waktu pelayanan resep non racikan PRB BPJS Kesehatan di Apotek Kimia Farma Karang Tengah dapat lebih cepat.

4.3 Gambaran Sarana dan Prasarana Terhadap Lamanya Waktu Tunggu Pelayanan Pengambilan Obat Non Racikan Pasien PRB BPJS Kesehatan di Apotek Kimia Farma Karang Tengah Tahun 2021

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan informan dan observasi mengenai sarana dan prasarana yang terlibat dalam proses pelayanan pengambilan obat non racikan pasien PRB BPJS Kesehatan. Diketahui bahwa untuk ruang tunggu dirasa begitu sempit dan bangku yang tersedia juga tidak menampung seluruh pasien yang datang terutama saat peak time atau jam sibuk, untuk kualitas jaringan internet dan sistem BPJS Kesehatan maupun sistem Kimia Farma Apotek yang masih sering terganggu sehingga menjadi salah satu faktor penghambat dalam kecepatan pelayanan pengambilan obat Non Racikan Pasien PRB BPJS Kesehatan di Apotek Kimia Farma Karang Tengah karena saat ini adanya kebijakan dari BPJS Kesehatan yang mengharuskan pendaftaran peserta PRB BPJS secara realtime . Akan tetapi untuk alat-alat seperti ATK dan komputer sudah sangat baik dari segi kuantitas dan kecukupan jumlahnya. Hal ini sejalan dengan penelitian (Septini, 2011), program komputer dari PT Askes yang belum berjalan sempurna dan Jaringan Sistem Informasi Manajemem yang masih terganggu, karena luasnya area dari RSPAD Gatot Soebroto mengakibatkan lama waktu tunggu pada pelayanan resep pasien askes rawat jalan di Yanmasum Farmasi RSPAD Gatot Soebroto.

Dampak yang ditimbulkan dari terganggunya sistem jaringan dan sistem bridging antara BPJS Kesehatan dan Kimia Farma Apotek menyebabkan lamanya pengentrian data pasien kedalam sistem, hal ini diperlukan untuk pencatatan realtime di sistem BPJS dan sistem apotek agar Riwayat pengambilan obat pasien dapat dilacak oleh seluruh fayankes. Dengan terganggunya sistem tersebut maka waktu yang dihabiskan petugas didepan komputer pun akan menjadi lebih lama, karena petugas belum bisa melakukan penyiapan obat jika belum melakukan di validasi pada sistem mengenai jumlah obat yang diberikan terutama untuk insulin dikarenakan harus dihitung kebutuhan setiap bulannya dibandingkan dengan bulan

sebelumnya. Pihak petugas Apotek Kimia Farma Karang Tengah sudah melakukan upaya yaitu, memandu terlebih dahulu proses pengecekan melalui buku pegangan masing-masing pasien sehingga pelayanan pasien tetap bisa berjalan dan proses penginputan dilakukan setelah jam tutup shift masing-masing petugas.

Pendapat Clow, 1998 dalam (Pamungkas & Kurniasari, 2020) yang mengatakan bahwa kelengkapan sarana dan prasarana yang baik merupakan hal yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Menurut Permenkes No. 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek, sarana dan prasarana di Instalasi farmasi harus memadai dalam hal kualitas dan kuantitas agar dapat menunjang fungsi dan proses pelayanan kefarmasian.

Berdasarkan pembahasan diatas, upaya yang dilakukan petugas apotek sudah tepat dan dapat membantu mempercepat pelayanan resep non racikan PRB BPJS Kesehatan di Apotek Kimia Farma Karang Tengah namun tetap disarankan adanya perbaikan sistem dan perluasan jaringan agar penginputan data pasien tetap realtime dan menghindari kerugian akibat kelebihan jumlah obat yang diberikan selain itu hal tersebut dapat membantu waktu pelayanan resep non racikan PRB BPJS Kesehatan di Apotek Kimia Farma Karang Tengah dapat lebih cepat.

4.4 Gambaran Standar Operasional Prosedur/SOP (Metode) Lamanya Waktu Tunggu Pelayanan Pengambilan Obat Non Racikan Pasien PRB BPJS Kesehatan di Apotek Kimia Farma Karang Tengah Tahun 2021

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan informan dan observasi mengenai SOP atau metode dalam proses pelayanan pengambilan obat non racikan pasien PRB BPJS Kesehatan. Diketahui bahwa SOP yang diterapkan di apotek sudah dijalankan dengan baik oleh petugas dilihat dari ketepatan petugas dalam melakukan pelayanan dan pemberian informasi serta petugas memahami alur proses pelayanan pengambilan obat non racikan pasien PRB BPJS Kesehatan, namun dilihat dari segi ketepatan waktu tidak dapat dipenuhi oleh petugas apotek. Dimana standar waktu pelayanan untuk resep non racikan yang ditetapkan oleh Kimia Farma Apotek ditetapkan dalam SOP Pelayanan Resep Kredit (00206/FAR/SOP/KFA/042020/00) disebutkan bahwa waktu menyiapkan obat pasien untuk obat non racikan maksimal 15 menit, namun yang terjadi petugas membutuhkan waktu yang lebih lama dalam menyiapkan obat pasien PRB BPJS Kesehatan. Selain SOP yang berlaku pemberian obat juga ditetapkan dalam Fornas PRB BPJS Kesehatan yang memuat tentang jenis dan jumlah obat yang diberikan setiap bulannya, dari hasil pengamatan hal ini sudah di implementasikan dengan baik oleh petugas.

Berdasarkan hasil wawancara petugas Apotek Kimia Farma Karang Tengah sudah memahami alur pelayanan yang tertuang di dalam SOP Kimia Farma Apotek mengenai alur proses pelayanan resep kresit. Petugas apotek juga sudah memahami akan jenis dan jumlah obat-obatan yang harus di berikan kepada masing-masing pasien setiap bulannya. Namun adanya ketidaksesuaian informasi antar pihak RS, Faskes Tingkat 1 dan Apotek mengenai jumlah obat dan jenis obat yang diberikan membuat proses pelaksanaan pelayanan menjadi terhambat karena petugas harus melakukan konfirmasi ulang kepada pasien terkait informasi tersebut. Berdasarkan hasil wawancara pasien merasa kebingungan akibat ketidaksamaan informasi sehingga lebih sering hanya datang membawa resep yang mereka terima. Hal ini terjadi karena Fornas Obat Wajib yang diberikan kepada pasien PRB BPJS Kesehatan tidak di informasikan kepada petugas RS dan Faskes tingkat 1 sehingga membuat perbedaan informasi yang diberikan kepada pasien. Selain itu SOP yang diterapkan di Apotek Kimia Farma mengenai ketentuan persyaratan juga tidak tersosialisasikan dengan baik kepada kedua faskes membuat ketidaktahuan petugas disana mengenai apa saja yang harus di siapkan oleh pasien saat datang mengambil obat non racikan.

Dampak yang terjadi akibat hal tersebut adalah, proses pelayanan menjadi tertunda karena petugas harus menjelaskan satu persatu persyaratan yang harus dipenuhi dan tidak jarang petugas apotek harus menuliskan bagi pasien yang sudah lansia. Petugas Apotek Kimia Farma sudah melakukan upaya dengan menuliskan segala persyaratan yang harus dilengkapi oleh pasien dan ditempelkan di pintu depan apotek dan juga dinding ruang apotek, yang diharapkan akan dibaca oleh pasien sebelum masuk kedalam apotek atau sebelum menaruh resep ke dalam kotak resep.

Hal ini sejalan dengan penelitian (Septini, 2011) seluruh standar operasional prosedur sudah dijalankan dengan baik dan petugas sudah mengerti tentang alur pelayanan di Yanmasum Farmasi Askes RSPAD Gatot Soebroto. Penelitian (Dampung et al., 2018) petugas dalam melakukan pelayanan resep baik non racikan maupun racikan telah sesuai dengan SPO (Standar Prosedur Operasional) yang berlaku di Apotik RS. TK II Pelamonia Makassar namun dari segi waktu pelayanan masih belum sesuai dengan parameter yang ditetapkan oleh RS.

Menurut Tjipto Atmoko dalam (Sulistiani, 2016), SOP merupakan suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administrative, dan prosedural sesuai tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Menurut Permenkes No. 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek, setiap apotek diwajibkan memiliki standar baku pelayanan yang mengatur mengenai tata kelola apotek hingga pelayanan kefarmasian yang diberikan kepada pasien sehingga dapat menjamin mutu obat hingga ke tangan pasien.

Berdasarkan pembahasan diatas, upaya yang dilakukan petugas apotek sudah baik namun disarankan agar tidak hanya menempelkan persyaratan karena tidak semua pasien yang datang akan memperhatikan tersebut. Akan lebih baik jika diadakannya komunikasi terbuka antara RS, Faskes Tingkat 1 dan Apotek untuk menyelaraskan dan menginformasikan terkait ketentuan-ketentuan dan persyaratan yang berlaku sehingga petugas RS dan Faskes Tingkat 1 dapat membantu petugas Apotek Kimia Farma Karang Tengah menyampaikan hal tersebut kepada pasien sehingga waktu pelayanan resep non racikan PRB BPJS Kesehatan di Apotek Kimia Farma Karang Tengah dapat lebih cepat.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan kepada 82 responden dan 7 informan mulai dari petugas Apotek Kimia Farma Karang Tengah, HRD Kimia Farma Apotek, hingga Pasien PRB BPJS Kesehatan Apotek Kimia Farma Karang Tengah Tahun 2021 dapat diambil kesimpulan antara lain sebagai berikut:

1. Waktu tunggu pelayanan pengambilan obat non racikan PRB BPJS Kesehatan di Apotek Kimia Farma Karang Tengah Tahun 2021 adalah waktu tunggu > 30 menit yaitu sebanyak 59 resep (72%), sedangkan waktu tunggu ≤ 30 menit yaitu sebanyak 23 resep (28%) dengan rata-rata waktu tunggu pelayanan resep non racikan adalah 36 menit, lama waktu tunggu maksimal adalah 50 menit sedangkan lama waktu tunggu minimalnya adalah 10 menit.
2. Sumber Daya Manusia yang tidak mencukupi menjadi salah satu faktor penyebab lamanya waktu tunggu pelayanan pengambilan obat non racikan PRB BPJS Kesehatan di Apotek Kimia Farma Karang Tengah Tahun 2021.
3. Jaringan internet dan sistem komputer bridging BPJS dengan sistem komputer Kimia Farma Apotek masih belum berjalan sempurna, sehingga pada saat menginput data resep masih membutuhkan proses yang lama sehingga menjadi salah satu faktor penyebab lamanya waktu tunggu pelayanan pengambilan obat non racikan PRB BPJS Kesehatan di Apotek Kimia Farma Karang Tengah Tahun 2021.
4. Ketidaksesuaian informasi antar pihak RS, Faskes Tingkat 1 dan Apotek mengenai jumlah obat dan jenis obat yang diberikan membuat proses pelaksanaan pelayanan menjadi terhambat karena petugas harus melakukan konfirmasi ulang kepada pasien terkait informasi tersebut sehingga menjadi salah satu faktor penyebab lamanya waktu tunggu pelayanan pengambilan obat non racikan PRB BPJS Kesehatan di Apotek Kimia Farma Karang Tengah Tahun 2021.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah penulis sampaikan, maka penulis memiliki beberapa saran untuk menjadi masukan dan sebagai bahan pertimbangan dalam menganalisis penyebab lama waktu tunggu pelayanan pengambilan obat non racikan PRB BPJS Kesehatan di Apotek Kimia Farma Karang Tengah:

1. Disarankan untuk tidak hanya menyiapkan obat pasien sebelum datang, tetapi juga melakukan penjadwalan kedatangan pasien yang dikomunikasikan via telfon untuk konfirmasi kedatangan pasien sehingga petugas apotek dapat mengarahkan jam kedatangan pasien agar tidak menumpuk dan hanya berfokus di pagi hari hal ini akan membuat waktu pelayanan resep non racikan PRB BPJS Kesehatan di Apotek Kimia Farma Karang Tengah dapat lebih cepat.
2. Disarankan agar adanya pengkajian ulang terkait kecukupan jumlah SDM dengan beban kerja yang dilakukan setiap harinya di apotek, sehingga pelayanan yang dilakukan setiap SDM kepada pasien menjadi lebih optimal dan mengurangi kesalahan atau delay dalam pelayanan. Hal ini nantinya juga dapat membuat waktu pelayanan resep non racikan pasien PRB BPJS Kesehatan di Apotek Kimia Farma Karang Tengah dapat lebih cepat.
3. Disarankan adanya perbaikan sistem dan perluasan jaringan agar penginputan data pasien tetap realtime dan menghindari kerugian akibat kelebihan jumlah obat yang diberikan selain itu hal tersebut

dapat membantu waktu pelayanan resep non racikan pasien PRB BPJS Kesehatan di Apotek Kimia Farma Karang Tengah dapat lebih cepat.

4. Disarankan agar tidak hanya menempelkan persyaratan karena tidak semua pasien yang datang akan memperhatikan tersebut. Akan lebih baik jika diadakannya komunikasi terbuka antara RS, Faskes Tingkat 1 dan Apotek untuk menyelaraskan dan menginformasikan terkait ketentuan-ketentuan dan persyaratan yang berlaku sehingga petugas RS dan Faskes Tingkat 1 dapat membantu petugas Apotek Kimia Farma Karang Tengah menyampaikan hal tersebut kepada pasien sehingga waktu pelayanan resep non racikan pasien PRB BPJS Kesehatan di Apotek Kimia Farma Karang Tengah dapat lebih cepat.

DAFTAR PUSTAKA

- Dampung, V., Rahayu, C., Rusli, R., & Sari, I. P. (2018). Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep Di Apotek Bpjs Rawat Jalan Rumah Sakit Pelamonia. *Media Farmasi*, 14(2), 85. <https://doi.org/10.32382/mf.v14i2.600>
- Hilda S, Achmad Fudholi, D. A. (2015). Kepuasan Pasien Diabetes Melitus Rujuk Balik Peserta BPJS Apotek Kota Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Dan Pelayanan Farmasi*, 5(4), 241–246.
- Kemenkes. (2014). Permenkes No 58 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2020). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2020 Tentang Pedoman Analisis Jabatan dan Analisis Beban Kerja. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, 1–46.
- Miftahudin. (2016). Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Universitas Kristen Indonesia Jakarta Tahun 2016. 2(1), 16–26.
- Pamungkas, G., & Kurniasari, N. (2020). Hubungan Kelengkapan Sarana Dan Prasarana Puskesmas Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Melong Asih Kota Cimahi Tahun 2019. *Jurnal Ilmu Kesehatan Immanuel*, 13(2), 60. <https://doi.org/10.36051/jiki.v13i2.92>
- Permenkes no 73. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan RI No 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Purwandari, N., Suryoputro, A., & Arso, S. (2017). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan Di Depo Farmasi Gedung Mceb Rs Islam Sultan Agung Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 5(1), 103–110.
- Septini, R. (2011). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Askes Rawat Jalan Di Yanmasum Farmasi RSPAD Gatot Subroto Tahun 2011. In Tesis.
- Sulistiani, A. S. (2016). Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Kependudukan dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Sambutan. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 4(1), 53–63.
- Taufan, M., Putra, P., & Prihatsanti, U. (2016). Hubungan Antara Beban Kerja Dengan Intensi Turnover Pada Karyawan Di Pt. "X." *Empati*, 5(2), 303–307.
- Widjaya, L., Manajemen, J., & Kesehatan, I. (2013). Pengaruh Peresepan Elektronik terhadap Mutu Layanan Farmasi di Rumah Sakit "X" Jakarta Barat. *Jurnal Inohim*, 1(2), 52.
- Yulaika, N. (2018). Perencanaan Tenaga Teknis Kefarmasian Berdasarkan Analisis Beban Kerja Menggunakan Metode WISN di RSIA KM. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(1), 46. <https://doi.org/10.20473/jaki.v6i1.2018.46-52>