



Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Instalasi Farmasi RS Surya Insani Pasir Pangaraian

Sofina Lusya Harahap^{1*}, Nur'aini², Arifah Devi Fitriani³

^{1,2,3}Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan Helvetia Medan, Indonesia

Korespondensi penulis: sofinalusia404@gmail.com*

Abstract : *The implementation of pharmaceutical service standards in hospitals must be supported by the availability of pharmaceutical resources, organization oriented towards patient safety and standard operational procedures, where pharmaceutical resources include human resources as well as facilities and infrastructure. The purpose of this study was to determine the evaluation of prescription service waiting time at the Surya Insani Pasir Pangaraian Hospital pharmacy. This study used qualitative research (In-depth interview) from this study the sample was 6 (six) people, namely 2 key informants, 2 main informants and 2 triangulation/additional informants totaling 6 people. The results of the study Human resources on prescription service waiting time at the Surya Insani Pasir Pangaraian Hospital Pharmacy Installation, Riau are still lacking. The required standard is 13 and the available is 9 so it requires 4 more people, facilities and infrastructure for waiting time for prescription services at the Pharmacy Installation of Surya Insani Hospital Pasir Pangaraian Riau meet 85% and there are still obstacles to speeding up services, the policy for waiting time for prescription services at the Pharmacy Installation of Surya Insani Hospital Pasir Pangaraian Riau is that SOP is enforced for 10 minutes for non-compounding and 20 minutes for compounding., supervision of waiting time for prescription services at the Pharmacy Installation of Surya Insani Hospital Pasir Pangaraian Riau is that SOP is enforced as a reference for work, there is training and education for waiting time for prescription services at the Pharmacy Installation of Surya Insani Hospital Pasir Pangaraian Riau., Suggestions are expected for hospitals As information for Surya Insani Hospital Pasir Pangaraian so that they can intervene in order to make good Health Human Resource planning, As information material for Surya Insani Hospital Pasir Pangaraian regarding things that are considered good or not considered good so that they can be an improvement in the future.*

Keywords: *Evaluation, Infrastructure, Wait for Service*

Abstrak : Penyelenggaraan standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit harus didukung oleh ketersediaan sumber daya kefarmasian, pengorganisasian yang berorientasi kepada keselamatan pasien dan standar prosedur operasional, dimana sumber daya kefarmasian meliputi sumber daya manusia serta sarana dan prasarana. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui evaluasi waktu tunggu pelayanan resep di farmasi RS Surya Insani Pasir Pangaraian. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif (Indepth interview) dari penelitian ini sampel berjumlah 6 (enam) orang yaitu 2 informan kunci, 2 informan utama dan 2 informan triangulasi/tambahan berjumlah sebanyak 6 orang. Hasil penelitian Sumber daya manusia terhadap waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi Farmasi RS Surya Insani Pasir Pangaraian Riau masih kurang. Standar yang dibutuhkan adalah 13 dan yang tersedia adalah 9 sehingga membutuhkan 4 orang lagi, sarana dan prasarana terhadap waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi Farmasi RS Surya Insani Pasir Pangaraian Riau memenuhi 85% dan masih ditemui kendala untuk mempercepat pelayanan, kebijakan terhadap waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi Farmasi RS Surya Insani Pasir Pangaraian Riau yaitu diberlakukan SPO sebanyak 10 menit pengerjaan untuk non racik dan racik 20 menit., pengawasan terhadap waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi Farmasi RS Surya Insani Pasir Pangaraian Riau adalah diberlakukan SPO sebagai acuan pengerjaan, ada dilakukan pelatihan dan diklat terhadap waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi Farmasi RS Surya Insani Pasir Pangaraian Riau., Saran diharapkan bagi rumah sakit Sebagai informasi bagi RS Surya Insani Pasir Pangaraian sehingga dapat melakukan intervensi agar dapat membuat perencanaan Sumber Daya Manusia Kesehatan dengan baik, Sebagai bahan informasi bagi RS Surya Insani Pasir Pangaraian mengenai hal- hal yang sudah dianggap baik maupun belum dianggap baik agar kiranya menjadi suatu perbaikan ke depan.

Kata Kunci : Evaluasi, Tunggu Pelayanan, Sarana Prasarana

1. PENDAHULUAN

Pelayanan farmasi rumah sakit adalah bagian yang tidak dapat dipisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit. Pelayanan farmasi rumah sakit merupakan salah satu kegiatan di rumah sakit yang menunjang pelayanan kesehatan yang bermutu. Hal tersebut diperjelas dalam Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 03 TAHUN 2019 tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit, yang menyebutkan bahwa pelayanan farmasi rumah sakit adalah bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan obat yang bermutu, termasuk pelayanan farmasi, yang terjangkau bagi semua lapisan masyarakat.(1)

Pelayanan farmasi di rumah sakit juga diatur dalam Permenkes 72 tahun 2016. diantaranya adalah pengkajian dan pelayanan resep, penelusuran riwayat obat, rekonsiliasi obat, pelayanan informasi obat, konseling, visite, pemantauan terapi obat, monitoring efek samping obat, evaluasi penggunaan obat, dan dispensing sediaan steril.(2)

Pelayanan kefarmasian di rumah sakit merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan yang utuh serta berorientasi kepada pelayanan pasien. Dalam meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian rumah sakit, lebih difokuskan menyangkut seluruh aspek yang meliputi, penyediaan dan pendistribusian perbekalan kefarmasian, yaitu obat-obatan yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat.

Tuntutan pasien dan masyarakat akan mutu pelayanan farmasi, mengharuskan adanya perubahan pelayanan dari paradigma lama (orientasi/obat/produk) ke paradigma baru (orientasi pasien) dengan filosofi *Pharmaceutical Care* (asuhan kefarmasian).

Praktek pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan yang terpadu dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan. Saat ini kenyataannya sebagian besar rumah sakit di Indonesia belum melakukan kegiatan pelayanan farmasi seperti yang diharapkan, mengingat beberapa kendala antara lain kemampuan tenaga farmasi, terbatasnya pengetahuan manajemen rumah sakit akan fungsi farmasi rumah sakit, kebijakan manajemen rumah sakit, terbatasnya pengetahuan pihak-pihak terkait tentang pelayanan farmasi rumah sakit. Akibat kondisi ini maka pelayanan farmasi rumah sakit masih bersifat konvensional yang hanya berorientasi pada produk yaitu sebatas penyediaan dan pendistribusian (1).

Penyelenggaraan standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit harus didukung oleh ketersediaan sumber daya kefarmasian, pengorganisasian yang berorientasi kepada keselamatan pasien dan standar prosedur operasional, dimana sumber daya kefarmasian meliputi sumber daya manusia serta sarana dan prasarana. Dalam pelaksanaannya pelayanan

kefarmasian ini masih belum menunjukkan pelayanan yang maksimal terhadap pasien.

Waktu tunggu pasien didefinisikan sebagai jangka waktu dari saat pasien menyerahkan resep ke Instalasi Farmasi Rawat Jalan sampai dengan waktu pasien menerima obat dan meninggalkan Instalasi Farmasi (2). Menurut survey yang dilakukan oleh *Health Services and Outcomes Research, National Healthcare Group Singapore*, selain akurasi resep dan keterjangkauan obat, waktu tunggu pelayanan obat sangat mempengaruhi kepuasan pasien yaitu kurang dari 30 menit. Pengalaman seorang pasien dalam menunggu pelayanan dapat mempengaruhi persepsinya tentang kualitas layanan (3).

Tercapainya pelayanan yang efisien, efektif dan bermutu ditetapkan melalui Keputusan Menteri Kesehatan (Kepmenkes) Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SKII/2008, diharapkan pelayanan yang dilakukan di rumah sakit mampu memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM). Standar pelayanan minimal ini merupakan ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar diberikan oleh rumah sakit kepada masyarakat. Salah satu pelayanan di rumah sakit yang diharapkan memenuhi standar pelayanan minimal adalah Standar Pelayanan Minimal dari Unit Farmasi. Pelayanan farmasi rumah sakit merupakan salah satu kegiatan yang menunjang tercapainya kesehatan yang bermutu. Pelayanan Minimal yang dilakukan di farmasi adalah tentang waktu tunggu. Waktu tunggu pelayanan obat jadi atau non racikan adalah waktu tunggu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi (non racikan) dengan standar minimal yang ditetapkan ≤ 30 menit dan sedangkan waktu tunggu racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan yang ditetapkan ≤ 60 menit (4).

Lamanya waktu menunggu di instalasi farmasi rawat jalan merupakan salah satu aspek penting yang mempengaruhi kepuasan pasien, ada beberapa faktor yang dapat diatasi dalam waktu singkat untuk mengatasi waktu tunggu yaitu menganalisa lamanya waktu tunggu pelayanan obat rawat jalan di Instalasi rawat jalan dengan mengukur secara langsung lamanya pelayanan obat sebelum intervensi dibandingkan dengan SPM Instalasi Farmasi. Kemudian membuat SPO untuk tiap- tiap pos yang ada pada alur pelayanan resep umum atau perusahaan rawat jalan dan mensosialisasikan kepada seluruh staf instalasi rawat jalan. Pemberkasan yang banyak dan tidak sesuai dengan deskripsi tugas petugas instalasi farmasi diserahkan kepada petugas yang seharusnya atau bagian pelayanan asuransi dan melakukan penjadwalan ulang jam kerja petugas farmasi rawat jalan dan menambah tenaga tenaga teknis kefarmasian ataupun juru racik dari staf rawat inap pada hari penerimaan resep yang banyak, serta melakukan sosialisasi job deskripsi yang sesuai dengan pos- pos yang ada pada jalur pelayanan obat.

Ada empat faktor yang mempengaruhi waktu tunggu. Faktor yang pertama adalah Sumber Daya Manusia. Sumber daya manusia yang kurang terampil dan professional akan menyebabkan durasi layanan semakin lama. Sebaliknya ketersediaan sumber daya manusia yang cukup terampil, lama kerja, beban kerja dan pengetahuan pegawai mempengaruhi waktu tunggu. Pengalaman kerja mempengaruhi perilaku kinerja individu. Semakin lama pengalaman kerja seseorang, maka semakin terampil dan semakin lama masa kerja seseorang akan menambah wawasan dan melaksanakan tugas (6). Faktor kedua adalah peralatan dan fasilitas atau sarana prasarana. Peralatan yang sering rusak sehingga cukup mengganggu dalam proses pelayanan dan selain itu luas ruangan dianggap terlalu sempit sehingga kurang optimal untuk melakukan pelayanan karena petugas kesulitan keluar masuk ketika banyak petugas berada didepan. Tata letak ruangan juga dianggap kurang sesuai dengan alur pelayanan, karena sejak awal pembuatan ruangan tidak disesuaikan dengan alur pelayanan resep (7). Faktor ketiga yaitu pasien. Perilaku pasien yang kurang tertib dan disiplin berpengaruh terhadap meningkatnya waktu tunggu. Faktor yang keempat adalah proses registrasi artinya proses bagaimana sistem resep masuk ke dalam instalasi farmasi untuk dilakukan layanan.

Untuk memperbaiki proses layanan waktu tunggu dapat juga dilakukan dengan salah satu metode untuk memperbaiki proses layanan yang efisiensi adalah manajemen *lean* atau jika dilakukan dirumah sakit disebut juga *lean hospital*. *Lean* bukanlah tentang “perampingan” atau pengurangan jumlah karyawan tetapi *lean* adalah sebuah alat, atau sistem manajemen dan filosofi yang merubah suatu organisasi rumah sakit lebih terorganisir dan teratur yang memungkinkan rumah sakit dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pasien dengan cara mengurangi kesalahan waktu tunggu dan efisiensi biaya (8).

Fenomena yang terjadi di Instalasi Farmasi RS Surya Insani Pasir Pangaraian adalah kecepatan waktu pelayanan belum optimal, terlihat dengan adanya antrian pasien di Instalasi farmasi keramahan pelayanan masih belum optimal, terlihat dengan adanya keluhan dari keluarga pasien terkait waktu tunggu obat dari mulai resep diserahkan sampai obat diterima sangat lama. Resep yang masuk di buat berdasarkan antrian resep, sampai dengan resep diserahkan kepada pasien.

Berdasarkan hasil wawancara kepada 10 orang pasien diperoleh bahwa 5 orang yang mengatakan pelaksanaan pelayanan farmasi dengan waktu tunggu pelayanan obat dengan tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat rata-rata ≤ 30 menit orang, obat racikan rata-rata ≤ 60 menit. Ketidakpuasan pasien tersebut salah satunya diakibatkan kurangnya jumlah tenaga farmasi, khususnya yang meracik obat, jumlah petugas 2 orang dan jumlah loket farmasi rawat jalan hanya 1 unit loket, sedangkan jumlah pasien yang

berobat perharinya ada sebanyak 83 orang, sehingga hal tersebut membuat tenaga kesehatan menjadi tidak maksimal dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan data yang didapat di rekam medis, farmasi Rawat Jalan dan Rawat Inap hasil laporan kunjungan pasien di rawat jalan RS Surya Insani Pasir Pangairanyang mengambil resep di farmasi tahun 2021-2022 diketahui bahwa pada tahun 2020 jumlah kunjungan mencapai 332.352 kunjungan, kemudian mengalami penurunan pada tahun 2021 yaitu 198.788 kunjungan dan pada tahun 2022 kembali mengalami penurunan jumlah kunjungan yaitu 222.521 kunjungan. Berdasarkan data kunjungan tersebut dapat dilihat dari tahun 2020 hingga 2022 mengalami penurunan. Farmasi RS Surya Insani Pasir Pangairan telah mengupayakan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, namun dalam perjalanannya masih saja mendapat keluhan dari pasien.

RS Surya Insani Pasir Pangairan kriteria Tipe D dengan staf kefarmasian sebanyak 10 orang yang terdiri dari 3 apoteker, dan 7 orang TTK. Standar Pelayanan Kefarmasian RS Surya Insani Pasir Pangairan belum pernah ada penelitian dan evaluasi yang terkait pelayanan farmasi , selain itu hasil wawancara staf apoteker di ruang kefarmasian belum sepenuhnya kegiatan pelaksanaan pelayanan farmasi dilakukan yang sesuai dengan Permenkes Nomor 72 Tahun 2016.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit menyebutkan Rumah Sakit Tipe D Rumah Sakit Kelas D Pratama minimal harus memiliki 4 (empat) orang dokter umum dan 1 (satu) orang dokter gigi yang mempunyai surat izin praktik di rumah sakit tersebut. Jumlah tempat tidur minimal 10 (sepuluh) yang seluruhnya merupakan tempat tidur perawatan pasien kelas III. Dalam hal jumlah tempat tidur yang dimiliki oleh Rumah Sakit Kelas D Pratama lebih dari 30 (tiga puluh) tempat tidur, wajib menambah 1 (satu) orang Dokter Umum untuk setiap 10 (sepuluh) tempat tidur . Perbandingan tenaga keperawatan dan tempat tidur adalah 2:3 sesuai dengan pelayanan di Rumah Sakit.

Tenaga penunjang berdasarkan kebutuhan Rumah Sakit. 4 (empat) dokter umum untuk pelayanan medik dasar; 1 (satu) dokter gigi umum untuk pelayanan medik gigi mulut; 1 (satu) dokter spesialis untuk setiap jenis pelayanan medik spesialis dasar. Tenaga kefarmasian paling sedikit terdiri atas. 1 (satu) orang apoteker sebagai kepala instalasi farmasi Rumah Sakit; 1 (satu) apoteker yang bertugas di rawat inap dan rawat jalan yang dibantu oleh paling sedikit 2 (dua) orang tenaga teknis kefarmasian; 1 (satu) orang apoteker sebagai koordinator penerimaan, distribusi dan produksi yang dapat merangkap melakukan pelayanan farmasi klinik di rawat inap atau rawat jalan dan dibantu oleh tenaga teknis kefarmasian.

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi yaitu penelitian yang mendeskripsikan segala sesuatu bentuk pengalaman atau menemukan makna dari hal-hal yang mendasar dan esensial dari fenomena yang ada secara realita, serta pengalaman yang dialami oleh objek penelitian. Penelitian kualitatif ini juga merupakan penelitian dengan cara mengumpulkan data, mengklasifikasikan, menganalisis, serta menginterpretasikan data yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, membandingkan data primer (wawancara) dengan keadaan yang sebenarnya dan kemudian dilakukan analisis untuk diambil kesimpulan temuan penelitian. Pendekatan fenomenologi penelitian berfokus pada penemuan fakta mengenai Analisis Pengendalian Persiapan Obat Di Instalasi Farmasi RS Surya Insani Pasir Pangaraian". Lokasi penelitian ini adalah RS Surya Insani Pasir Pangaraian. Alasan pemilihan lokasi adalah karena kurangnya pelaksanaan pengendalian persiapan obat di instalasi farmasi di RS Surya Insani Pasir Pangaraian. Penelitian ini akan dilaksanakan mulai bulan Desember 2023 sampai dengan selesai yang dimulai dengan pengumpulan data, analisis data dan seminar hasil penelitian.

3. HASIL PENELITIAN

Hasil Kualitatif

a. Deskripsi Informan

Tabel 1. Deskripsi Informan Utama

No	Inisial	Usia	Lama Bekerja	Jabatan
1	Informan 1	51 tahun	15 tahun	Kepala Bagian farmasi
2	Informan 2	42 tahun	5 tahun	Supervisor
3	Informan 3	47 tahun	8 tahun	Apoteker
4	Informan 4	33 tahun	5 tahun	Asisten Apoteker

Berdasarkan tabel 4.1. diatas menunjukkan bahwa informan kunci (Informan 1) berusia 51 tahun, lama bekerja 15 tahun dengan jabatan kepala bagian farmasi. Informan kunci kedua (Informan 2) berusia 42 tahun, lama bekerja 5 tahun dengan jabatan supervisor. Informan ketiga adalah informan utama yaitu informan 3 memiliki usia 47 tahun, lama bekerja 8 tahun dengan jabatan apoteker. Dan informan ke empat juga sebagai informan utama yaitu informan 4 berusia 33 tahun, lama bekerja 5 tahun dengan jabatan asisten apoteker.

Tabel 2. Deskripsi Informan Pendukung (Triangulasi)

No	Inisial	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan
5	Informan 5	Perempuan	49 tahun	S1
6	Informan 6	Laki-laki	54 tahun	SMA

Berdasarkan tabel 4.2. diatas menunjukkan bahwa informan diatas adalah informan pendukung (triangulasi) atau pasien. Informan 5 berjenis kelamin perempuan, berumur 49 tahun dan berpendidikan S1. Informan 6 berjenis kelamin laki-laki, berumur 54 tahun dan berpendidikan SMA.

b. Hasil Indepth Interview

Berdasarkan hasil wawancara mendalam (*indepth interview*) yang dilakukan terhadap Informan kunci yang dijadikan objek penelitian berjumlah 2 (dua) orang dan informan utama dalam penelitian ini berjumlah 2 (dua) orang dan informan pendukung (triangulasi) ada 2 orang dengan karakteristik sebagaimana di sebutkan di atas.

Berdasarkan hasil penelitian untuk melihat sejauh mana sumber daya manusia, sarana dan prasarana, kebijakan terhadap waktu tunggu pelayanan resep, pengawasan terhadap waktu tunggu pelayanan resep dan pelatihan terhadap waktu tunggu pelayanan resep di instalasi farmasi rumah sakit Surya Insani Pasir Pangaraian Riau dengan menggunakan wawancara mendalam didapatkan hasil sebagai berikut:

c. Sumber Daya Manusia

Tabel 3. Matrik Hasil *Indepth Interview* Sumber Daya Manusia Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan Resep Di Instalasi Farmasi RS Surya Insani Pasir Pangaraian Riau

Pertanyaan	Informan	Hasil Wawancara
Pertanyaan no 1 <i>Menurut saudara apakah jumlah petugas yang ada sudah mencukupi?</i>	Informan 1	<i>“Belum, kalo untuk pengkajian resep itu ada ee... untuk kualifikasi apoteker nah kita tuh standarnya itu tiga belas apoteker tapi saat ini kondisinya kita baru ada sembilan orang apoteker, jadi untuk proses pengkajian memang masih proses rekrutmen kita lagi nyari apoteker untuk memenuhi kebutuhan tenaga.”</i>
	Informan 2	<i>“Kalo menurut aku dari jumlah tenaga aja masih kurang karena dibandingkan sama jumlah resep yang masuk. Tapi kalo untuk bagian pengkajian resep disini itu emang hanya satu orang karena kan komputernya juga cuma satu.”</i>

- Informan 3 *“Kan kalo untuk di jam yang belum ada orang lembur atau pergantian shift lah ya itu kurang karena kan pasti otomatis engga yang pengkajian sama harga doang harga tuh bisa nyambi sama yang pelebelan etiket, kalo selesai ngehargain dia bisa langsung nyetak etiket”.*
- Informan 4 *“Jumlahnya masih kurang harusnya kan pengkajian resep itu apoteker, sedangkan apoteker ajah cuma satu dan itu dibagian penyerahan obat.”*

tanyaan no.2

- Menurut saudara apakah lamanya kerja/pengalaman kerja personil mempengaruhi kecepatan bekerja? Bila iya, bagaimana dengan personil yang baru ?***
- Informan 1 *“Jadi gini, pengalaman tentunya sangat mempengaruhi kecepatan bekerja. Karena lama kerja yang sama dengan pengalaman kerja sudah sangat memahami bagaimana system dan alur pekerjaan. Jadi, ketika PNS Kantor Kecamatan Bahodopi ketika kemampuan kerjanya ditingkatkan yang didukung dengan pengalaman kerja yang tinggi dan disiplin kerja yang tinggi maka PNS Kantor Kecamatan Bahodopi akan mampu memberikan kinerja yang tinggi.”*
- Informan 2 *“Tentunya pengalaman kerja sangat penting dalam mempengaruhi kecepatan bekerja. Pengalaman kerja yang dimiliki tentunya sudah memahami tugas yang dibebankan dapat dikerjakan dengan baik. Terus pengalaman kerja yang jelas sangat mempengaruhi kinerja karena dengan mempunyai pengalaman kerja, maka prestasi kerja dan kinerja pun akan meningkat.”*
- Informan 3 *“Bercermin ke diri sendiri saya bahwa saya yang sudah 5 tahun bekerja disini otomatis sudah memahami system kerja yang ada. Istilahnya langkah-langkah kerja sudah dikepala semua. Sehingga pekerjaan juga semakin cepat selesai.*
- Informan 4 *“Iya semakin lama bekerja tentunya pengalamannya juga semakin baik di dalam bekerja sehingga beban pekerjaan itu juga semakin cepat dilakukan dan sudah sesuai dengan harapan”.*

tanyaan no.3

<i>Apa pendapat saudara mengenai kemampuan dihubungkan dengan kecepatan pelayanan resep? Apakah ada pengaruhnya peningkatan kemampuan dengan kecepatan pelayanan?</i>	Informan 1	<i>kemampuan SDM sangat penting dalam kecepatan pelayanan resep. Hal ini karena SDM yang sudah mampu tidak perlu diajari lagi bagaimana teknis pengerjannya karena sudah tahu dan paham bagaimana pengerjaannya. Selain itu kecukupan tenaga juga mempengaruhi kecepatan pelayanan. Kalo untuk jumlah belum mencukupi, kita sedang analisa pengajuan untuk penambahan tenaga teknis kefarmasian atau asisten apoteker karena banyaknya pengembangan pelayanan baru juga kan kita, nah untuk saat ini sih posisi yang harus ditambah itu ada di posisi pengemasan dan posisi penghargaan. Kalo untuk bagian penyerahan sejauh ini satu orang apoteker itu masih memungkinkan. Untuk proses penghargaan supaya cepat gitu ya biar tidak terjadi penumpukan harga jadi loketnya kan kita sudah tersedia dua, tinggal Sumber daya masunia nya aja gituh.”</i>
	Informan 2	<i>ya sendiri suka dengan anggota yang sudah memiliki kemampuan dalam Farmasi. Tentunya saya tidak capek lagi untuk mengajari dari awal. Karena jika SDM belum mampu membutuhkan waktu kembali untuk mengajari dan memeriksa kembali hasil kerjanya supaya tidak salah. Sehingga SDM yang sudah mampu ini sejalan dengan kecepatan pelayanan resep.”</i>
	Informan 3	<i>“Iya dong. Kalau SDM nya sudah mampu bekerja tentunya hasil kerjanya sudah sesuai dengan harapan dan semakin cepat dalam pelayanan resep.”</i>
	Informan 4	<i>“Ya tentunya kemampuan SDM itu sangat mempengaruhi kecepatan pelayanan resep. Karena SDM yang sudah mampu tentunya sudah mengetahui cara-cara pengerjaan baik resep (peracikan), pengemasan dan penyerahan serta pelabelan sehingga semakin cepat dalam pelayanannya.”</i>

tanyaan no.4

<i>Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai keramahan petugas saat menyerahkan obat kepada pasien ?</i>	Informan 5	<i>aa kalo di RS Surya Insani Pasir Pangaraian ini setiap kali penyerahan obat itu dijelaskan fungsi obat dijelaskan sama aturan pakai itu udah bagus. Terus kalo keramahan ya standarlah itu gak masalah.”</i>
---	------------	---

Informan 6 *petugasnya ramah ya. Pada saat penyerahan obat petugas itu menjelaskan kembali fungsi obat, berapa kali makan sehari, sebelum atau sesudah makan dan dilabel dengan jelas”.*

tanyaan no.5

Apakah informasi yang disampaikan mudah dimengerti oleh pasien ? Informan 5 *formasi yang disampaikan mudah dimengerti yaa cukuplah artinya gabikin kita bingung juga.”*

Informan 6 *alau menurutku jelas infonya. Ga bingung juga karena selain dijelaskan ada juga tulisan dilabelnya. Jadi kalau lupa tinggal dibaca saja”.*

tanyaan no.6

Apakah petugas bersedia mengulangi pemberian informasi obat dengan baik jika pasien belum mengerti ? Informan 5 *a sejauh yang sudah saya alami ya dijelaskan kembali dengan baik.”*

Informan 6 *ngat bersedia. Saya Tanya kembali ini obat untuk apa. Petugas langsung jelaskan kembali.”*

Berdasarkan hasil *indepth interview* yang dilakukan pada 4 informan utama menyatakan bahwa jumlah petugas yang ada sudah mencukupi. Menurut keempat informan tenaga masih kurang. Berdasarkan informasi dari informan kunci bahwa tenaga yang tersedia 9 orang sementara menurut standar adalah 13 orang jadi masih membutuhkan 4 orang lagi bagian SDM apoteker menurut informan 2 dari jumlah tenaga aja masih kurang karena dibandingkan sama jumlah resep yang masuk.

Hasil *indepth interview* yang dilakukan pada 4 informan utama menyatakan bahwa semua informan menyatakan lamanya kerja/pengalaman kerja personil mempengaruhi kecepatan bekerja. Menurut Informan 1 pengalaman tentunya sangat mempengaruhi kecepatan bekerja. Karena lama kerja yang sama dengan pengalaman kerja sudah sangat memahami bagaimana system dan alur pekerjaan. Jadi, ketika kemampuan kerjanya ditingkatkan yang didukung dengan pengalaman kerja yang tinggi dan disiplin kerja yang tinggi maka personil akan mampu memberikan kinerja yang tinggi.

Hasil *indepth interview* yang dilakukan pada 4 informan utama menyatakan bahwa semua informan menyatakan kemampuan mempengaruhi kecepatan pelayanan resep. Menurut informan 1, kemampuan SDM sangat penting dalam kecepatan pelayanan resep. Hal ini karena SDM yang sudah mampu tidak perlu diajari lagi bagaimana teknis pengerjaannya karena sudah tahu dan paham bagaimana pengerjaannya. Selain itu kecukupan tenaga juga

mempengaruhi kecepatan pelayanan. Termasuk jumlah tenaga yang belum mencukupi, dianalisa kembali pengajuan untuk penambahan tenaga teknis kefarmasian atau asisten apoteker karena banyaknya pengembangan pelayanan. Hal ini didukung dari pernyataan pasien (triangulasi). Berdasarkan indepth interview bahwa setiap kali penyerahan obat dijelaskan fungsi obat, aturan pakai dan ramah. Dari segi informasi yang disampaikan oleh petugas juga pasien merasa jelas, mudah dimengerti dan bersedia mengulang kembali informasi obat yang diberikan.

Berdasarkan hasil pengamatan responden tentang sumber daya manusia terhadap waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi Farmasi RS Surya Insani Pasir Pangaraian Riau bahwa sumber daya manusia yang melayani pasien sudah baik. Dimana pada saat pasien mengambil obat ke bagian farmasi ada petugas yang kembali menjelaskan label-label obat, dan aturan pakai dan pasien pulang dengan kondisi mengerti. Sehingga ada kesesuaian antara informan utama, kunci, triangulasi dan pengamatan peneliti.

d. Sarana dan Prasarana

Tabel 4. Matrik Hasil *Indepth Interview* Sarana Dan Prasarana Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan Resep Di Instalasi Farmasi RS Surya Insani Pasir Pangaraian Riau

Pertanyaan	Informan	Hasil Wawancara
Pertanyaan no 1		
<i>Menurut saudara apakah ruangan pelayanan memadai ? bagaimana tata letak obat- obatannya dan peralatannya? Apakah sudah memenuhi syarat yang ditetapkan ?</i>	Informan 1	<i>alo untuk sarana prasarana sih kita udah eee... udah delapan puluh lima persen menunjang lah ya. Cuma yang jadi pr ya yang masih belum bisa terpenuhi itu sarana eee... prasarana untuk pengadaan alat pengisi kapsul cepat tapi kita sih lagi proses pengajuan untuk pengadaan.”</i>
	Informan 2	<i>ada pengkajian resep kadang komputernya lemot, jaringan nya eror. Pelebelan etiket Udah cukup memadai kalo pelebelan ya paling kaya kalo kertasnya abis gituh aja. Pada penyiapan dan pembungkusan obat) Kalo untuk obat non racik udah cukup sih cuma tenaganya ajah yang menjadi masalah karena kekurangan Kalo verifikasi dan penyerahan resep yang kurang Cuma itu butuh layar panggil jadi biar pasien tau ga nanya mulu.”</i>

Informan 3 *“Dari proses awalnya kita belum punya tempat untuk khusus pengkajian masih butuh ruang untuk ditata kalo pelebelan sih menurut saya kadang ada beberapa mesin yang harus diperbaiki jadi agak menghambat kalo dari penyerahan kita monitor layar panggilnya susah buat kadang on/off nya gituh ya maksud saya kalo bisa sih ada maintenance rutinya sih jadi kita tidak perlu melaporkan lagi.”*

Informan 4 *“Kalo mulai dari pengkajian resep lalu menghargai masih mendukung sih ya cuma kan terkadang engga seimbang antara resep yang mau diracik atau disiapkan sama fasilitas yang ada. Kalo pelebelan sih udah memadai ya cuma sebenarnya terkadang ada yang tiba-tiba komputernya tidak terkoneksi Kalo untuk pengemasan sih udah memadai ya Untuk verifikasi dan penyerahan udah ko udah lengkap.”*

tanyaan no.4

Bagaimana menurut Bapak/Ibu mengenai letak Instalasi Farmasi Rawat Jalan dengan letak dengan Poli pemeriksaan ?

Informan 5 *etugas menerima resep yang kita berikan, kemudian meracik di dalam ruangan farmasi. Jadi kami menunggu obat diluar. Kalau dari segi tata letaknya sudah bagus. Kita pasien disediakan kursi yang nyaman untuk menunggu sambil nonton televise. Namun yang namanya menunggu tetap saja ya membosankan apalagi yang mengantri ramai.”*

Informan ata letaknya sebenarnya udah bagus.

Tapi saya ga lihat bagaimana mereka di dalam ruangan dalam proses meracik obat. Kalau dari pasien sih sudah ada AC dan kursi untuk menunggu obat.”

tanyaan no.5

Informan 5 *Bagaimana menurut Bapak/Ibu mengenai ruang tunggu di Instalasi Farmasi Rawat Jalan?*

uang tunggu nya sebenarnya luas namun karena banyak pasien yang mengandung obat jadi sudah terasa sempit sehingga tidak nyaman untuk mengantri terlalu lama.”

Informan 6

emang gitu ya hal yang paling membosankan itu adalah menunggu Kalau dari segi ruang tunggu sudah bagus cuman pelayanan di waktu ini jadi terasa lama menunggu karena kita kan harus segera pulang karena perlu istirahat.”

Berdasarkan hasil *indepth interview* yang dilakukan pada 4 informan utama mengenai ruangan tempat pelayanan sudah memadai, tata letak obat-obatannya dan peralatannya sudah memenuhi syarat yang ditetapkan. Menurut informan 1 dari segi sarana dan prasarana sudah 85%. Namun 3 responden lainnya menyatakan belum memadai. Menurut informan 2 : pengkajian resep kadang komputernya lemot, jaringan nya eror. Pelebelan etiket sudah cukup memadai. Pada penyiapan dan pembungkusan obat. Untuk obat non racik sudah cukup namun tenaganya masih kurang. Bagian verifikasi dan penyerahan resep yang kurang dan membutuhkan layar panggil sehingga lebih cepat dan efektif. Informan 3 dan informan 4 sependapat dengan informan 2.

Berdasarkan *indepth interview* untuk pasien menyatakan mereka nyaman berada di ruang tunggu namun mengantri obat yang membutuhkan waktu yang lama sehingga merasa jenuh untuk menunggu.

Berdasarkan pengamatan peneliti tentang sarana dan prasarana terhadap waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi Farmasi RS Surya Insani Pasir Pangaraian Riau didapat bahwa sarana dan prasarana yang ada sudah memenuhi kebutuhan pasien. Sarana dan prasarana yang tersedia berupa ruang tunggu untuk pengambilan obat dan kursi serta ada AC yang menunjang untuk ruang tunggu farmasi.

e. Kebijakan Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan Resep

Tabel 5. Matrik Hasil *Indepth Interview* Kebijakan Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan Resep Di Instalasi Farmasi RS Surya Insani Pasir Pangaraian Riau

Pertanyaan	Informan	Hasil Wawancara
Pertanyaan no 1 <i>Bagaimana menurut Bapak/Ibu mengenai SPO Standar waktu tunggu pelayanan resep obat?</i>	Informan 1	<i>“Jadi kita memiliki kebijakan eee... untuk waktu tunggu pelayanan obat, obat non racik selesai dalam waktu kurang dari sama dengan sepuluh menit, obat racik selesai dalam waktu kurang dari sama dengan dua puluh menit itu eee... yaa kalo mau dikatakan ideal eee... untuk pencapaiannya itu masih agak sulit tapi namanya sebuah perusahaan pasti memiliki target lebih ya dibanding dengan standar pemerintah, namanya rumah sakit swasta yang mengedepankan customer service excellent pastinya</i>

ya jadi ya menetapkan standar itu memang lebih tinggi dibandingkan dengan standar pemerintah. Ada SPO nya itu misalnya itu SPO penerimaan resep rawat jalan kemudian SPO pengemasan obat non steril, jadi engga jadi satu. Jadi misalnya dia mau ngehargain resep itu namanya SPO penerimaan resep rawat jalan terus dia mau kemas mau ngebungkus itu namanya SPO pengemasan obat non steril gitu.”

Informan 2

“Kalo menurut aku sih spo nya udah masuk akal untuk nunggu obat 10 atau 20 menit tuh udah cukup lama ya. Cuma ya masalahnya itu doang sih dibagian personil nya aja yang bikin lama.”

Informan 3

“Sebenarnya sih itu masih masuk akal tapi kadang kita itu ya ada dari beberapa kendalanya kadang terhambat dari awal pasien datang ga di infokan nih kadang bisa pasien itu pulang dulu baru kasih nomor, nah itukan resep udah muncul dia baru datang, kita gataunih ternyata itu udah lewat dari waktu tunggu kan jadi kaya kurang informasi tentang alurnya gimana sih kalo menurut saya.”

Informan 4

“sekarang gini kalo resep satu-satu masuknya sih oke gitu ya bisa berjalanlah sepuluh menit itu, lah tapi kalo satu resep sekali dalam waktu yang bersamaan dalam waktu satu menit ajah kita bisa masuk dua sampe tiga resep gitu lah ya kan itu istilahnya kita belum selesai ngerjain yang ini dia udah datang lagi gitu sih yang bikin numpuk dan bikin lama waktunya.”

tanyaan no.3

Informan 5

Bagaimana menurut Bapak/ibu mengenai Kecepatan waktu tunggu pelayanan resep obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan

ya berkali-kali datang berobat ke sini lumayan lama ya menunggu obat datang. Namun kau sebagai pasien ada kebijakan yang dibuat oleh Rumah sakit obat diracik di bawah kemudian nanti setelah obat itu selesai maka obat akan dibawakan ke atas oleh perawat.”

Informan 6

ya menunggu obat itu dari farmasi itu paling cepat 20 menit. Ya namanya kalau menunggu itu kan ada suatu hal yang sangat membosankan.”

Berdasarkan hasil *indepth interview* yang dilakukan pada 4 informan tentang SPO Standar waktu tunggu pelayanan resep obat menyatakan bahwa informan kunci (informan 1) menjelaskan bahwa ada SPO standar waktu tunggu pelayanan. Dimana obat non racik selesai dalam waktu kurang dari sepuluh menit. Obat racik selesai dalam waktu kurang dari sama dengan dua puluh menit. Untuk pencapaiannya itu masih agak sulit tapi namanya sebuah perusahaan pasti memiliki target lebih ya dibanding dengan standar pemerintah, namanya

rumah sakit swasta yang mengedepankan customer service excellent pastinya ya jadi ya menetapkan standar itu memang lebih tinggi dibandingkan dengan standar pemerintah. Ada SPO nya itu misalnya itu SPO penerimaan resep rawat jalan kemudian SPO pengemasan obat non steril. Jadi misalnya dia mau ngehargain resep itu namanya SPO penerimaan resep rawat jalan terus dia mau kemas mau ngebungkus itu namanya SPO pengemasan obat non steril gitu. Menurut pendapat informan 2, 3 dan 4 bahwa waktu tunggu yang diberlakukan masih terlalu cepat. Jika pemesanan obat yang datang satu per satu waktunya cukup. Namun jika pasien yang datang ramai maka SOP waktu tunggu yang diberlakukan masih kurang cukup waktunya.

Sejalan dengan *indepth interview* dengan informan triangulasi (informan 5 dan 6) yang menyatakan bahwa mereka menunggu obat atau mengantri yang lama. Menurut hasil pengamatan peneliti tentang kebijakan terhadap waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi Farmasi RS Surya Insani Pasir Pangaraian Riau didapat bahwa ada SOP pada ruang farmasi tentang waktu tunggu pelayanan resep adalah 20 menit. Namun jika pasien banyak maka waktu ini tidak cukup atau kurang untuk melayani resep. Sehingga pasien atau keluarga harus mengantri lebih dari 20 menit untuk menerima resep.

f. Pengawasan Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan Resep

Tabel 6. Matrik Hasil *Indepth Interview* Pengawasan Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan Resep Di Instalasi Farmasi RS Surya Insani Pasir Pangaraian Riau

Pertanyaan	Informan	Hasil Wawancara
Pertanyaan no 1		
Pertanyaan no.2		
<i>Apakah pendapat saudara tentang kecepatan pelayanan? Bagian mana yang masih lama waktu pelayanannya ? apa penyebabnya ?</i>	Informan 1	<i>“Pelayanan merupakan salah satu fungsi dasar dari rumah sakit ini. Oleh karena itu rumah sakit berkewajiban untuk memberikan pelayanan kepada pasien sesuai dengan kebutuhan pasien. Karena dari segi kecepatan pasien sangat mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien akan merasa puas jika pelayanan yang dilakukan cepat. Waktu tunggu pelayanan sudah ada SOP yaitu selama 20 menit.”</i>

- Informan 2 *da pengawasan waktu yang dilakukan terhadap waktu tunggu pelayanan. Waktu tunggu yang diberikan itu adalah selama 20 menit. Namun pada kenyataannya sering terjadi waktu tumbuh lama misalnya kesediaan fasilitas yang kurang kemudian ada obat yang harus diracik dengan teliti sehingga pasien harus menunggu lebih lama lagi.”*
- Informan 3 *“Sebenarnya dibuat waktu tunggu pelayanan itu sangat penting karena mempengaruhi kecepatan di dalam pelayanan karena pelayanan itu semakin cepat maka pasien akan semakin puas namun terkadang ada kendala di dalam waktu tunggu pelayanan itu misalnya banyak pasien yang harus diracik obatnya.”*
- Informan 4 *“Tentunya kecepatan pelayanan itu saat mempengaruhi pasien ya Ada sih kendala-kendala kenapa terkadang pasien harus lama menunggu di mana kita harus meracik kembali obat-obatan tertentu kemudian pasien yang datang itu sangat banyak.”*

Berdasarkan hasil *indepth interview* yang dilakukan pada 4 informan tentang tentang kecepatan pelayanan menyatakan bahwa semua informan menjelaskan bahwa dari rumah sakit menetapkan waktu pelayanan adalah 20 menit. Menurut Informan 1 : pelayanan merupakan salah satu fungsi dasar dari rumah sakit ini. Oleh karena itu rumah sakit berkewajiban untuk memberikan pelayanan kepada pasien sesuai dengan kebutuhan pasien. Karena dari segi kecepatan pasien sangat mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien akan merasa puas jika pelayanan yang dilakukan cepat. Waktu tunggu pelayanan sudah ada SOP yaitu selama 20 menit. Demikian juga pendapat informan 2,3 dan 4 yang menyatakan bahwa semakin cepat pelayanan maka pasien akan merasa semakin puas karena tidak lama menunggu.

Menurut hasil pengamatan peneliti tentang pengawasan terhadap waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi Farmasi RS Surya Insani Pasir Pangaraian Riau terdapat ada bunyi di dalam ruang farmasi untuk peyanan resep.

g. Pelatihan Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan Resep

Tabel 7. Matrik Hasil *Indepth Interview* Pelatihan Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan Resep Di Instalasi Farmasi RS Surya Insani Pasir Pangaraian Riau

Pertanyaan	Informan	Hasil Wawancara
Pertanyaan no 1 <i>Apakah ada program rutin untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan petugas yang terkait dengan pelayanan resep obat di Instalasi Farmasi RS Surya Insani Pasir Pangaraian Riau?</i>	Informan 1	<p><i>“Ada.. jadi kita membuat beberapa sistem. Yang pertama satu tenaga teknis kefarmasian baru memiliki satu mentor terus kita juga ada program diklat, ini diklat rutin internal di instalasi farmasi jadi kita membahas bagaimana penyimpanan obat ketentuan standarnya, bagaimana cara mengemas obat obatan non steril. Lalu kemudian diklat di unit kerja di ikuti diluar jam dinas untuk karyawan yang baru jadi mereka mempelajari, diwaktu senggang dia punya target untuk belajar racik ada juga yang belajar penghargaan.”</i></p> <p><i>da diklat, biasanya ada diklat rutin tiap bulan ada yang khusus farmasi ada yang diklat satu rumah sakit, kalo pelatihan sih sambil jalan kalo misalnya yang difarmasi sini paling cuma pengetahuan ajah.”</i></p>
	Informan 2	<p><i>“Ada diklat ada yang khusus farmasinya biasanya dijadwalin, rutin nya maksudnya ga tiap hari yaa misalnya ada setiap minggu atau bulan gitu. Bentuknya itu kaya diskusi jadi kaya apoteker yang ngejelasin satu materi itu lalu dikasih pretest dan post-test udah kaya gitu sih.”</i></p>
	Informan 3	<p><i>“Ada, kita biasanya anak baru tuh kita suruh pelajarin dulu obat yang kita punya apa aja terus kita juga ada punya buku formularium rumah sakit misalnya apa ajah sih yang masuk ke kita obatnya dan yang kita punya gitu jadi mereka untuk ngehafalnya dari situ gitu. Ada diklat tentang pengetahuan farmasi juga sih ya. Paling yang rutin banget itu kaya manajemen penggunaan obat dan internal gitu sih setiap hari sih ada ya cuman kan gasetiap hari jadwalnya si farmasi ya jadi ganti-ganti.”</i></p>
	Informan 4	

Berdasarkan hasil *indepth interview* yang dilakukan pada 4 informan tentang program rutin untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan petugas yang terkait dengan pelayanan resep obat di Instalasi Farmasi RS Surya Insani Pasir Pangaraian Riau menyatakan bahwa semua informan menyatakan ada dilakukan pelatihan. Informan 1 menyatakan : Tenaga teknis kefarmasian baru memiliki satu mentor, ada program diklat rutin internal di instalasi farmasi membahas bagaimana penyimpanan obat ketentuan standarnya, bagaimana cara mengemas obat obatan non steril. kemudian diklat di unit kerja di ikuti diluar jam dinas untuk karyawan yang baru diwaktu senggang dia punya target untuk belajar racik ada juga yang belajar penghargaan.

Menurut pengamatan peneliti bahwa pelatihan terhadap waktu tunggu pelayanan resep Di Instalasi Farmasi RS Surya Insani Pasir Pangaraian Riau ada dilakukan pelatihan terkhusus bagi tenaga baru ada dikasih mentor untuk mengajari prosedur peracikan obat.

4. PEMBAHASAN

Analisis Kualitatif

Sumber Daya Manusia Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan Resep Di Instalasi Farmasi RS Surya Insani Pasir Pangaraian Riau

Sumber daya manusia yang kurang terampil dan professional akan menyebabkan durasi layanan semakin lama. Sebaliknya ketersediaan sumber daya manusia yang cukup terampil, lama kerja, beban kerja dan pengetahuan pegawai mempengaruhi waktu tunggu. Pengalaman kerja mempengaruhi perilaku kinerja individu. Semakin lama pengalaman kerja seseorang, maka semakin terampil dan semakin lama masa kerja seseorang akan menambah wawasan dan melaksanakan tugas (6).

Berdasarkan hasil *indepth interview* yang dilakukan pada 4 informan utama menyatakan bahwa jumlah petugas yang ada sudah mencukupi. Menurut keempat informan tenaga masih kurang. Berdasarkan informasi dari informan kunci bahwa tenaga yang tersedia 9 orang sementara menurut standar adalah 13 orang jadi masih membutuhkan 4 orang lagi bagian SDM apoteker menurut informan 2 dari jumlah tenaga aja masih kurang karena dibandingkan sama jumlah resep yang masuk.

Hasil *indepth interview* yang dilakukan pada 4 informan utama menyatakan bahwa semua informan menyatakan lamanya kerja/pengalaman kerja personil mempengaruhi kecepatan bekerja. Menurut Informan 1 pengalaman tentunya sangat mempengaruhi kecepatan bekerja. Karena lama kerja yang sama dengan pengalaman kerja sudah sangat

memahami bagaimana system dan alur pekerjaan. Jadi, ketika kemampuan kerjanya ditingkatkan yang didukung dengan pengalaman kerja yang tinggi dan disiplin kerja yang tinggi maka personil akan mampu memberikan kinerja yang tinggi.

Hasil *indepth interview* yang dilakukan pada 4 informan utama menyatakan bahwa semua informan menyatakan kemampuan mempengaruhi kecepatan pelayanan resep. Menurut informan 1, kemampuan SDM sangat penting dalam kecepatan pelayanan resep. Hal ini karena SDM yang sudah mampu tidak perlu diajari lagi bagaimana teknis pengerjaannya karena sudah tahu dan paham bagaimana pengerjaannya. Selain itu kecukupan tenaga juga mempengaruhi kecepatan pelayanan. Termasuk jumlah tenaga yang belum mencukupi, dianalisa kembali pengajuan untuk penambahan tenaga teknis kefarmasian atau asisten apoteker karena banyaknya pengembangan pelayanan. Hal ini didukung dari pernyataan pasien (triangulasi). Berdasarkan *indepth interview* bahwa setiap kali penyerahan obat dijelaskan fungsi obat, aturan pakai dan ramah. Dari segi informasi yang disampaikan oleh petugas juga pasien merasa jelas, mudah dimengerti dan bersedia mengulang kembali informasi obat yang diberikan.

Sarana Dan Prasarana Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan Resep Di Instalasi Farmasi RS Surya Insani Pasir Pangaraian Riau

Peralatan dan fasilitas atau sarana prasarana. Peralatan yang sering rusak sehingga cukup mengganggu dalam proses pelayanan dan selain itu luas ruangan dianggap terlalu sempit sehingga kurang optimal untuk melakukan pelayanan karena petugas kesulitan keluar masuk ketika banyak petugas berada didepan. Tata letak ruangan juga dianggap kurang sesuai dengan alur pelayanan, karena sejak awal pembuatan ruangan tidak disesuaikan dengan alur pelayanan resep (7).

Berdasarkan hasil *indepth interview* yang dilakukan pada 4 informan utama mengenai ruangan tempat pelayanan sudah memadai, tata letak obat-obatannya dan peralatannya sudah memenuhi syarat yang ditetapkan. Menurut informan 1 dari segi sarana dan prasarana sudah 85%. Namun 3 responden lainnya menyatakan belum memadai. Menurut informan 2 : pengkajian resep kadang komputernya lemot, jaringan nya eror. Pelebelan etiket sudah cukup memadai. Pada penyiapan dan pembungkusan obat. Untuk obat non racik sudah cukup namun tenaganya masih kurang. Bagian verifikasi dan penyerahan resep yang kurang dan membutuhkan layar panggil sehingga lebih cepat dan efektif. Informan 3 dan informan 4 sependapat dengan informan 2.

Berdasarkan *indepth interview* untuk pasien menyatakan mereka nyaman berada di

ruang tunggu namun mengantri obat yang membutuhkan waktu yang lama sehingga merasa jenuh untuk menunggu.

Sarana dan Prasarana pelayanan kefarmasian harus dapat menjamin terselenggaranya pelayanan kefarmasian yang baik, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Harus tersedia ruangan, peralatan dan fasilitas lain yang dapat mendukung administrasi, profesionalisme dan fungsi teknik pelayanan farmasi, sehingga menjamin terlaksananya pelayanan farmasi yang fungsional, professional dan etis.

Fasilitas peralatan memenuhi persyaratan yang ditetapkan terutama untuk perlengkapan dispensing baik untuk sediaan steril, non steril maupun cair untuk obat luar dan dalam. Fasilitas peralatan harus dijamin sensitifitas pada pengukuran dan memenuhi persyaratan, peneraan dan kalibrasi untuk peralatan tertentu setiap tahun.

Kebijakan Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan Resep Di Instalasi Farmasi RS Surya Insani Pasir Pangaraian Riau

Membuat SPO untuk tiap-tiap pos yang ada pada alur pelayanan resep umum atau perusahaan rawat jalan dan mensosialisasikan kepada seluruh staf instalasi rawat jalan. Pemberkasan yang banyak dan tidak sesuai dengan deskripsi tugas petugas instalasi farmasi diserahkan kepada petugas yang seharusnya atau bagian pelayanan asuransi dan melakukan penjadwalan ulang jam kerja petugas farmasi rawat jalan dan menambah tenaga tenaga teknis kefarmasian ataupun juru racik dari staf rawat inap pada hari penerimaan resep yang banyak, serta melakukan sosialisasi job deskripsi yang sesuai dengan pos- pos yang ada pada jalur pelayanan obat.

Berdasarkan hasil indepth interview yang dilakukan pada 4 informan tentang SPO Standar waktu tunggu pelayanan resep obat menyatakan bahwa informan kunci (informan 1) menjelaskan bahwa ada SPO standar waktu tunggu pelayanan. Dimana obat non racik selesai dalam waktu kurang dari sepuluh menit. Obat racik selesai dalam waktu kurang dari sama dengan dua puluh menit. Untuk pencapaiannya itu masih agak sulit tapi namanya sebuah perusahaan pasti memiliki target lebih ya dibanding dengan standar pemerintah, namanya rumah sakit swasta yang mengedepankan customer service excellent pastinya ya jadi ya menetapkan standar itu memang lebih tinggi dibandingkan dengan standar pemerintah. Ada SPO nya itu misalnya itu SPO penerimaan resep rawat jalan kemudian SPO pengemasan obat non steril. Jadi misalnya dia mau ngehargain resep itu namanya SPO penerimaan resep rawat jalan terus dia mau kemas mau ngebungkus itu namanya SPO pengemasan obat non steril gitu. Menurut pendapat informan 2, 3 dan 4 bahwa waktu tunggu yang diberlakukan masih terlalu cepat. Jika pemesanan obat yang datang satu per satu waktunya cukup. Namun jika pasien

yang datang ramai maka SOP waktu tunggu yang diberlakukan masih kurang cukup waktunya.

Sejalan dengan *indepth interview* dengan informan triangulasi (informan 5 dan 6) yang menyatakan bahwa mereka menunggu obat atau mengantri yang lama. Salah satu pelayanan di rumah sakit yang diharapkan memenuhi standar pelayanan minimal adalah Standar Pelayanan Minimal dari Unit Farmasi. Pelayanan farmasi rumah sakit merupakan salah satu kegiatan yang menunjang tercapainya kesehatan yang bermutu. Pelayanan Minimal yang dilakukan di farmasi adalah tentang waktu tunggu. Waktu tunggu pelayanan obat jadi atau non racikan adalah waktu tunggu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi (non racikan) dengan standar minimal yang ditetapkan ≤ 30 menit dan sedangkan waktu tunggu racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan yang ditetapkan ≤ 60 menit (4).

Pengawasan Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan Resep Di Instalasi Farmasi RS Surya Insani Pasir Pangaraian Riau

Lamanya waktu menunggu di instalasi farmasi rawat jalan merupakan salah satu aspek penting yang mempengaruhi kepuasan pasien, ada beberapa faktor yang dapat diatasi dalam waktu singkat untuk mengatasi waktu tunggu yaitu menganalisa lamanya waktu tunggu pelayanan obat rawat jalan di Instalasi rawat jalan dengan mengukur secara langsung lamanya pelayanan obat sebelum intervensi dibandingkan dengan SPM Instalasi Farmasi.

Berdasarkan hasil *indepth interview* yang dilakukan pada 4 informan tentang tentang kecepatan pelayanan menyatakan bahwa semua informan menjelaskan bahwa dari rumah sakit menetapkan waktu pelayanan adalah 20 menit. Menurut Informan 1 : pelayanan merupakan salah satu fungsi dasar dari rumah sakit ini. Oleh karena itu rumah sakit berkewajiban untuk memberikan pelayanan kepada pasien sesuai dengan kebutuhan pasien. Karena dari segi kecepatan pasien sangat mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien akan merasa puas jika pelayanan yang dilakukan cepat. Waktu tunggu pelayanan sudah ada SOP yaitu selama 20 menit. Demikian juga pendapat informan 2,3 dan 4 yang menyatakan bahwa semakin cepat pelayanan maka pasien akan merasa semakin puas karena tidak lama menunggu.

Untuk memperbaiki proses layanan waktu tunggu dapat juga dilakukan dengan salah satu metode untuk memperbaiki proses layanan yang efisiensi adalah manajemen *lean* atau jika dilakukan dirumah sakit disebut juga *lean hospital*. *Lean* bukanlah tentang “perampingan” atau pengurangan jumlah karyawan tetapi *lean* adalah sebuah alat, atau sistem manajemen dan filosofi yang merubah suatu organisasi rumah sakit lebih terorganisir dan

teratur yang memungkinkan rumah sakit dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pasien dengan cara mengurangi kesalahan waktu tunggu dan efisiensi biaya (8).

Pelatihan Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan Resep Di Instalasi Farmasi RS Surya Insani Pasir Pangaraian Riau

Berdasarkan hasil *indepth interview* yang dilakukan pada 4 informan tentang program rutin untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan petugas yang terkait dengan pelayanan resep obat di Instalasi Farmasi RS Surya Insani Pasir Pangaraian Riau menyatakan bahwa semua informan menyatakan ada dilakukan pelatihan. Informan 1 menyatakan : Tenaga teknis kefarmasian baru memiliki satu mentor, ada program diklat rutin internal di instalasi farmasi membahas bagaimana penyimpanan obat ketentuan standarnya, bagaimana cara mengemas obat obatan non steril. kemudian diklat di unit kerja di ikuti diluar jam dinas untuk karyawan yang baru diwaktu senggang dia punya target untuk belajar racik ada juga yang belajar penghargaan.

Implikasi Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini memberikan implikasi untuk meningkatkan pelayanan resep di instalasi farmasi RS Surya Insani Pasir Pangairan Riau melalui pelayanan instalasi kefarmasian dengan interaksi antara pemberi pelayanan dengan penerima pelayanan tersebut. Sehingga di harapkan sumber daya manusia, sarana dan prasarana, kebijakan terhadap waktu tunggu dan pelatihan terhadap waktu tunggu, menjadi titik fokus utama tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan. Dalam hal ini di butuhkan kerja sama yang efektif dan efisien agar kendala yang selama ini ada dapat diminimalkan termasuk keluhan pasien dan keluarga.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan-keterbatasan yang dapat mempengaruhi hasil penelitian, keterbatasan-keterbatasan tersebut yaitu :

- a. Kuesioner waktu tunggu pelayanan resep di instalasi farmasi RS Surya Insani Pasir Pangairan Riau merupakan persepsi tenaga kesehatan tentang pelayanan waktu tunggu sehingga data yang di peroleh hanya dari sisi tenaga kesehatan farmasi dan pasien, sementara dari dokter atau perawat tidak dapat di ketahui.
- b. Variabel penelitian masih terbatas, tentunya masih kurang untuk menggambarkan keadaan sesungguhnya.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

a. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Penelitian dengan judul “Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Di Instalasi Farmasi RS Surya Insani Pasir Pangairan Riau” maka di dapat suatu kesimpulan sebagai berikut :

1. Sumber daya manusia terhadap waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi Farmasi RS Surya Insani Pasir Pangaraian Riau masih kurang. Standar kemenkes untuk RS tipe D yang dibutuhkan adalah 13 dan yang tersedia adalah 10 sehingga membutuhkan 3 orang lagi.
2. Sarana dan prasarana terhadap waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi Farmasi RS Surya Insani Pasir Pangaraian Riau memenuhi 85% dan masih perlu dibenahi untuk mempercepat pelayanan karena keterbatasan anggaran.
3. Kebijakan manajemen terhadap staf terhadap waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi Farmasi RS Surya Insani Pasir Pangaraian Riau yaitu diberlakukan SPO sebanyak 10 menit pengerjaan untuk non racik dan racik 20 menit.
4. Pengawasan terhadap waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi Farmasi RS Surya Insani Pasir Pangaraian Riau adalah diberlakukan SPO sebagai acuan pengerjaan ada sanksi apabila tidak sesuai.
5. Ada dilakukan pelatihan dan diklat kecepatan dan ketanggapan staf farmasi terhadap waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi Farmasi RS Surya Insani Pasir Pangaraian Riau.

b. Saran

1. Bagi manajemen RS Surya Insani Pasir Pangairan agar dapat menambahkan 4 orang tenaga farmasi agar dapat mempercepat pelayanan.
2. Melengkapi sarana dan prasarana seperti SIMRS dan monitor tv antrian pemantauan stok obat real time sehingga dapat meminimalkan waktu tunggu di instalasi farmasi.
3. Bagi bidang pelayanan agar terus memberikan perhatian bagi instalasi farmasi agar waktu tunggu pelayanan sesuai standar pelayanan minimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdah, A. (2019). *Hubungan mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien instalasi farmasi di Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang* [Skripsi, Universitas Muhammadiyah Malang].
- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. CV Jejak (Jejak Publisher).
- Anggraeni, R. (2019). *Mutu pelayanan kefarmasian di puskesmas*. Deepublish.
- Anshori, M., & Iswati, S. (2019). *Metodologi penelitian kuantitatif* (Edisi 1). Airlangga University Press.
- Arfania, M. (2021). Analisis faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di apotek rumah sakit swasta Karawang. *Majalah Farmasetika*, 6.
- Arifiyanti, A. L. (2017). Upaya peningkatan kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surabaya. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS Dr. Soetomo*, 3(1), 118–131.
- Aryani, F., Husnawati, H., Muharni, S., & Afrianti, R. (2015). Analisa kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru. *Pharmaceutical Journal of Indonesia*, 12(1).
- Barlian, E. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif & kuantitatif*.
- Chusna, N., Fetriana, T., & Adawiyah, R. (2018). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Pahandut Kota Palangka Raya. *Borneo Journal of Pharmacy*, 1(2), 89–92.
- Cut Adelina, M. (2018). *Analisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan UPTD Puskesmas Langsa Kota tahun 2018* [Skripsi, Institut Kesehatan Helvetia].
- Dianita, P. S., & Latifah, E. (2017). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di apotek wilayah Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang. *Jurnal Farmasi Sains dan Praktik*, 3(2), 19–23.
- Dinamika, E., Firiani, A. D., & Theo, D. (2020). Faktor yang memengaruhi kepuasan pasien pada instalasi rawat jalan di RSUD Munyang Kute Redelong Bener Meriah tahun 2019. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 6(2), 1086–1096.
- Ekadipta, E., Sadikin, M., & Yusuf, M. R. (2019). Kualitas pemberian informasi obat pada pelayanan resep berdasarkan kepuasan pasien BPJS Puskesmas Kecamatan Cilandak. *Pharmaceutical Journal of Indonesia*, 16(2), 244–255.
- Feneranda, E., Pambudi, R. S., & Septiana, R. (2021). Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Sehati Surakarta selama masa pandemi COVID-19. *Senriabdi*, 1(1), 789–797.
- Fitrah, M. (2018). *Metodologi penelitian: Penelitian kualitatif, tindakan kelas & studi kasus*. CV Jejak (Jejak Publisher).

- Fitriana, D. A. (2019). *Pengaruh kualitas pelayanan farmasi klinik terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kota Mataram* [Skripsi, Universitas Brawijaya].
- Harijanto, S. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Paru Dungus Madiun. *JKM (Jurnal Kesehatan Masyarakat) Cendekia Utama*, 6(1), 117–127.
- Heryanadi, C., Hardian, E. S., & Adriansyah, M. R. (2021). Evaluasi tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RS TNI AU Dr. M. Salamun. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(12), 1706–1717.
- Hidayah, M. R., Pratiwi, H., & Nuryanti, N. (2019). Evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan oleh apoteker di ruang farmasi Puskesmas Purwokerto Timur I. *Acta Pharmaceutica Indonesia*, 7(1), 1–11.
- Ismail, A. (2019). Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan tenaga kefarmasian di apotek wilayah Samata. *Jurnal Farmasi UIN Alauddin Makassar*, 7(1), 59–64.
- Juwita, D. A., Arifin, H., & Perdana, J. (2019). Kajian kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Rawat Jalan RSUP Dr. M. Djamil Padang. *Jurnal Farmasi Higea*, 11(1), 32–40.
- Kastella, N. A. F. (2019). Evaluasi pelayanan instalasi farmasi terhadap waktu tunggu obat dan kepuasan pelanggan ditinjau dari kecepatan pelayanan resep di Rumah Sakit Bhayangkara Brimob Tahun 2018. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 3(1), 74–84.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit*.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2015). *Rencana strategis Kementerian Kesehatan tahun 2015–2019*.
- Kurniawati, R. D. (2018). *Tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten* [Skripsi, STIKES Muhammadiyah Klaten].
- Linda, E. P. (2017). *Analisis persepsi mutu pelayanan farmasi terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUP Dr. M. Djamil Padang* (Skripsi). Universitas Andalas.
- Lubis, N. D., & Astuti, S. D. (2018). Kepuasan pasien peserta JKN pada mutu pelayanan kefarmasian di Puskesmas Induk wilayah Surakarta. *Jurnal Farmasi Indonesia*, 15(1), 79–87.
- Mahbubah, N. (2019). *Tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan terhadap pelayanan farmasi di Rumah Sakit Fathma Medika* (Skripsi). Universitas Muhammadiyah Gresik.
- Manapode, M., Tampa'i, R., Pareta, D., & Tulandi, S. (2021). Evaluasi kepuasan pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSJ Prof. Dr. VL Ratumbuang. *Biofarmasetikal Tropis*, 4(1), 109–117.

- Muhammad, D., Almasyhuri, A., & Setiani, L. A. (2020). Evaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Sekarwangi Cibadak Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan Universitas Jambi (JIITUJ)*, 4(2), 174–186.
- Nasrudin, J. (2019). *Metodologi penelitian pendidikan: Buku ajar praktis cara membuat penelitian*. Pantera Publishing.
- Nasution, S. L. R., Purwanti, D., & Girsang, E. (2021). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan pasien di Instalasi Farmasi RSUD Rantauprapat. *Jurnal Kesehatan Komunitas*, 7(3), 341–346.
- Notoatmodjo, S. (2012). *Metodologi penelitian kesehatan*. Rineka Cipta.
- Octasari, P. M., & Fatimah, S. N. (2021). Kepuasan pasien poli ibu terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Hermina Pandanaran Semarang. *Cendekia Eksakta*, 6(1).
- Pemerintah Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit*.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit*.
- Pertiwi, D. I. (2017). *Analisis tingkat kepuasan pasien JKN rawat jalan terhadap pelayanan farmasi di Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I Yogyakarta menggunakan metode SERVQUAL* (Skripsi).
- Prabandari, S., Yuswantina, R., & Erwiyani, R. (2020). *Analisa kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tuntang Kabupaten Semarang* [Skripsi, Universitas Ngudi Waluyo].
- Prastika, C. E., & Erviana, R. (2017). *Analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan Instalasi Farmasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Jogja periode Januari–Maret 2017* (Skripsi). Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Prihartini, N., Yuniar, Y., Susyanty, A. L., & Raharni, R. (2020). Kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di rumah sakit dan puskesmas di 11 provinsi di Indonesia. *Jurnal Kefarmasian Indonesia*, 42–49.
- Rahmawati, I. N., & Wahyuningsih, S. S. (2016). Faktor pelayanan kefarmasian dalam peningkatan kepuasan pasien di pelayanan kesehatan. *Indonesian Journal of Medical Science (IJMS)*, 3(1).
- Ramadhani, N. E. (n.d.). *Analisis kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan informasi obat di Puskesmas Kecamatan Depok, Sleman, Yogyakarta*.
- Rensiner, R., Azwar, V. Y., & Putra, A. S. (2018). Analisis faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSUD Dr. Achmad Darwis. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 7, 1–8.
- Rikomah, S. E. (2017). *Farmasi rumah sakit*. Deepublish.

- Rizal, R., Suardi, M., & Yuliasri, Y. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan sebagai mediasi terhadap loyalitas pasien. *Jurnal Sains Farmasi & Klinis*, 3(2), 108–114.
- Saragih, S. B. F. (2021). *Pengaruh kualitas pelayanan farmasi terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Engku Haji Daud*.
- Sari, A., Aroni, D., & Hasanah, I. (2019). Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Datu Beru Takengon. *Jurnal Dunia Farmasi*, 4(1), 45–52.
- Sari, R. P. (2017). Evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di Apotek "X". *Jurnal Ilmiah Ibnu Sina*, 2(1), 122–133.
- Sari, R. P., & Mardhiyah, M. (2019). *Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Buring Farma Malang* (Skripsi). Akademi Farmasi Putera Indonesia Malang.
- Soewardikoen, D. W. (2019). *Metodologi penelitian: Desain komunikasi visual*. PT Kanisius.
- Stevani, H., Putri, A. N., & Side, S. (2018). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Doi-Doi Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru. *Media Farmasi*, 14(1), 1–7.
- Sukardi, H. M. (2021). *Metodologi penelitian pendidikan: Kompetensi dan praktiknya* (Edisi Revisi). Bumi Aksara.
- Sulo, H. R., Hartono, E., & Oetari, R. A. (2019). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Surakarta. *Jurnal Ilmiah Manuntung*, 5(1), 81–90.
- Susanto, F. X. H., Simbolon, N. I., & Monica, E. (2021). Analisis hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien rawat jalan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang. *Pharmaceutical Journal of Indonesia*, 18(1), 10–20.
- Suwendra, I. W. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif dalam ilmu sosial, pendidikan, kebudayaan dan keagamaan*. Nilacakra.
- Winariati, E. (2019). *Evaluasi kepuasan lama pelayanan farmasi BPJS DIRS Petrokimia Gresik* [Skripsi, Universitas Muhammadiyah Gresik].
- Yaqin, A. A. (2017). *Evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Dr. R. Koesma Kabupaten Tuban* (Skripsi). Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Yulyuswarni, Y. (2017). Mutu pelayanan farmasi untuk kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Swasta. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Sai Betik*, 10(1), 110–115.
- Zuzana, Z., & Eva, G. (2022). Hubungan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RS Helsa Jatirahayu Bekasi. *Farmasi: Jurnal Pelayanan Kefarmasian*, 9(1), 45–53.