

ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP RAWAT JALAN PASIEN UMUM DAN BPJS DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT ISLAM FATIMAH CILACAP

Dwi Monika Ningrum¹, Denih Agus Setia Permana^{2*}

Universitas Qamarul Badaruddin¹, Universitas Al-Irsyad Cilacap²,

Email: denihagus@gmail.com^{2*}

Abstrak

Salah satu Standar Pelayanan Minimal Farmasi rumah sakit adalah waktu tunggu. Waktu tunggu pelayanan obat adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui waktu tunggu pelayanan resep pada pasien Umum dan BPJS untuk resep obat jadi dan obat racikan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Fatimah Cilacap sudah sesuai dengan Kepmenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 dan hasil analisis waktu tunggu pelayanan resep pada pasien Umum dan BPJS di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Fatimah Cilacap Periode Maret- April 2022. Penelitian ini merupakan penelitian observasi dan pengambilan sampel dengan teknik *Purposive sampling*. Waktu penelitian yaitu pada tanggal 21 Maret sampai 04 April 2022. Dilakukan perhitungan waktu tunggu pelayanan resep obat jadi atau obat racikan pasien Umum dan BPJS kemudian dilakukan analisis terhadap kesesuaian dengan Standar Pelayanan Minimal kategori lama waktu tunggu. Jumlah resep yang diteliti dalam penelitian ini sebanyak 400 resep, dengan rician 200 resep pasien umum yaitu 10 resep obat racikan, dan 190 resep obat jadi, dan 200 resep pasien BPJS yaitu 25 resep obat racikan, dan 175 resep obat jadi. Hasil penelitian menunjukkan rata-rata waktu pelayanan resep resep obat racikan rawat jalan pasien umum yaitu 36 menit dan untuk obat racikan pasien BPJS yaitu 34 menit. Sedangkan resep obat jadi pasien umum yaitu 28 menit dan BPJS yaitu 30 menit. Hasil penelitian tersebut, rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat jadi dan obat racikan pada pasien umum dan BPJS sudah sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.

Kata kunci : Waktu Tunggu Pelayanan Resep umum dan BPJS, Obat Jadi, Obat Racikan

Abstract

One of the Hospital Pharmacy Minimum Service Standards is waiting time. Waiting time for drug service is the grace period from the time the patient submits a prescription until he receives the drug. This study aims to determine the waiting time for prescription services for General and BPJS patients for prescription drugs and concoctions at the Pharmacy Installation of the Fatimah Islamic Hospital in Cilacap is in accordance with the Decree of the Minister of Health Number 129/Menkes/SK/II/2008 and the results of the analysis of waiting time for prescription services. on General and BPJS patients at the Pharmacy Installation of the Fatimah Islamic Hospital, Cilacap Period March-April 2022. This research is an observational study and sampling with purposive sampling technique. The time of the research is from March 21 to April 04, 2022. The waiting time for prescription drug services or prescription drugs for General and BPJS patients is calculated and then an analysis is carried out on conformity with the Minimum Service Standards for the category of waiting time. The number of prescriptions studied in this study was 400 prescriptions, consisting of 200 general patient prescriptions, namely 10

prescription drug prescriptions, and 190 prescription drug prescriptions, and 200 prescriptions for BPJS patients, namely 25 prescription drug prescriptions, and 175 prescription drug prescriptions. The results of the study show that the average service time for outpatient prescription drug prescriptions for general patients is 36 minutes and for BPJS patient concoction drugs, it is 34 minutes. While prescription drugs for general patients is 28 minutes and BPJS is 30 minutes. The results of this study, the average waiting time for prescription drug services and concoctions for general patients and BPJS is in accordance with the Decree of the Minister of Health Number 129/Menkes/SK/II/2008 concerning Hospital Minimum Service Standards.

Keywords: *Waiting Time for General Prescription Services and BPJS, Prepared Medicines, Concocted Drug*

Pendahuluan

Pelayanan farmasi rumah sakit merupakan salah satu kegiatan dirumah sakit yang menunjang kesehatan yang bermutu. Untuk tercapainya pelayanan kesehatan yang bermutu, rumah sakit diharapkan mampu memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang ditetapkan berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129/Menkes/Sk/II/2008 yaitu waktu tunggu pelayanan obat jadi (non racikan) dengan standar minimal yang ditetapkan ≤ 30 menit, sedangkan waktu tunggu pelayanan obat racikan dengan standar minimal yang ditetapkan ≤ 60 menit.

Berdasarkan hasil penelitian dari beberapa jurnal tidak semua Rumah Sakit memenuhi Standar Pelayanan Minimal. Waktu tunggu pelayanan yang baik berhubungan dengan kepuasan pelanggan, sehingga rumah sakit harus dapat mengontrol waktu pelayanan untuk mencapai kepuasan pasien (Otani *et al.* 2011). Menurut Perhimpunan Rumah Sakit Seluruh Indonesia (2019), mengenai keluhan peserta Jaminan Kesehatan Nasional yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan yaitu seperti perbedaan layanan yang diberikan pihak Rumah Sakit kepada pasien JKN-KIS dan pasien umum atau asuransi lain. Pihak BPJS berupaya memberikan pelayanan yang terbaik, dan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat. Namun, pada realitanya berbanding terbalik dengan apa yang diharapkan. Permasalahan yang sering dialami oleh pasien BPJS yaitu lamban dan lamanya waktu tunggu (Lesmana *et al.* 2021).

Selain itu realita yang ada di Rumah Sakit Islam Fatimah Cilacap berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan adanya program peningkatan mutu. Berdasarkan hasil peningkatan mutu masih dijumpai keluhan dari pasien terhadap waktu tunggu di RSIFC. Kemudian berdasarkan survei pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti, untuk menelaah dokumen evaluasi yang ada pada depo rawat jalan, menunjukkan hasil rata-rata waktu tunggu rawat jalan masih ada pelayanan resep yang belum memenuhi Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit, baik itu pada pasien umum maupun BPJS. Dilihat pada penilaian tingkat kepuasan pasien salah satu penilaiannya yaitu waktu tunggu, dari hasil kuisioner sebanyak 15,81% responden mengeluhkan waktu tunggu pelayanan resep BPJS masih lama, dan juga pada kritik dan saran pasien mengeluhkan pelayanan farmasi pasien BPJS lebih lama dibandingkan pasien umum. Merujuk hal tersebut, peneliti merasa tertarik melakukan penelitian untuk menganalisis waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan pasien umum dan BPJS di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Fatimah Cilacap Periode Maret- April 2022.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian analisis observasional. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret-April 2022 di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Fatimah Cilacap. Alat yang digunakan yaitu Stop watch untuk menghitung lamanya pengerjaan resep. Kemudian bahan yang digunakan dalam penelitian ini adalah: lembar pengumpulan data/ formulir pencatat waktu. Berdasarkan perhitungan jumlah sampel yang diperlukan adalah 400 resep. Setelah ditentukan jumlah sampel minimal, ditentukan dengan cara pengambilan sampel yaitu dengan metode *purposive sampling*.

Obyek dari penelitian ini berupa waktu pelayanan tunggu resep pasien BPJS dan umum di RSIF Fatimah Cilacap. Teknik sampling yang digunakan adalah menggunakan *purposive sampling*. Analisis data akan diolah dengan menggunakan *software* pengolahan data statistik. Hasil berupa data karakteristik dan analisis waktu pelayanan resep akan disajikan dalam bentuk tabel dan dan dinarasikan.

Hasil dan Pembahasan

Penulis melakukan penelitian di Rumah Sakit Islam Fatimah Cilacap (RSIFC) Periode Maret- April 2022. Pengambilan sampel yang dilaksanakan pada tanggal 21 Maret sampai 04 April 2022. Jumlah sampel resep yang didapat yaitu 400 resep, dengan rincian 200 untuk pasien umum yang terdiri dari 10 obat racikan dan 190 obat jadi, dan juga 200 untuk pasien BPJS yang terdiri dari 25 obat racikan dan 175 obat jadi. Resep dalam penelitian ini diambil dari dari poliklinik bedah, poliklinik orthopedi, poliklinik penyakit dalam, poliklinik anak & imunisasi, poliklinik obsgyn, poliklinik mata, poliklinik saraf, poliklinik kesehatan jiwa, poliklinik THT, poliklinik paru, poliklinik urologi, poliklinik jantung, poliklinik gigi dan pasien UGD.

Salah satu indikator yang digunakan untuk mengevaluasi mutu pelayanan adalah waktu pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh Kepmenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Hal tersebut yang mendasari dilakukannya pengukuran waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di Instalasi Farmasi RSIFC.

Analisis waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di Instalasi Farmasi RSIFC menggunakan metode observasi. Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan LPD (Lembar Pengumpulan Data) yang berisi no, tanggal, nama, usia, jenis pasien, jumlah item obat, waktu menyerahkan resep, validasi, dispensing, penyerahan, waktu pelayanan resep, waktu validasi, waktu dispensing, dan waktu penyerahan.

A. Karakteristik Resep

Penelitian ini dibagi menjadi empat variabel yaitu meliputi umur pasien, jenis resep, banyak obat, dan waktu tunggu pelayanan resep. Sampel resep penelitian ini diperoleh dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, dalam populasi resep rawat jalan rata-rata perbulan pada Tahun 2021 sebesar 6.045, yaitu jumlah sampel resep dibulatkan menjadi 400 resep.

1. Karakteristik Resep dilihat Berdasarkan Umur Pasien

No	Umur	Umum				BPJS			
		Obat Racikan		Obat Jadi		Obat Racikan		Obat Jadi	
		Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
1	0-12	8	80%	19	10%	3	12%	6	3%
2	13-18	1	10%	12	6%	0	0%	3	2%
3	19-60	0	0%	124	65%	12	48%	94	54%
4	>60	1	10%	35	18%	10	40%	72	41%
JUMLAH		10	100%	190	100%	25	10%	175	100%
TOTAL		200 (50%)				200 (50%)			

Tabel 1 Karakteristik resep dilihat berdasarkan umur

Berdasarkan tabel 1 jumlah pasien dewasa lebih banyak dari pasien anak-anak, remaja dan lansia. Jumlah obat racikan pada pasien umum terbanyak pada pasien dengan rentang usia 0-12 tahun. Hal ini dikarenakan obat racikan yang banyak diresepkan pada pasien umum yaitu sediaan puyer pada anak-anak. Sedangkan jumlah obat racikan pada pasien BPJS terbanyak pada pada pasien dengan rentang usia 19-60 tahun. Seperti halnya pada resep obat jadi pasien umum dan BPJS jumlah terbanyak rentang usia 19-60 tahun.

2. Karakteristik Pasien Berdasarkan Jenis Resep

Karakteristik pasien yang menebus resep di rawat jalan Instalasi Farmasi RSIFC berdasarkan jenis resep dibagi menjadi 2 kategori yaitu obat racikan pasien umum dan BPJS, dan obat jadi pasien umum dan BPJS.

Tabel 2 Karakteristik pasien berdasarkan jenis resep

No	Jenis Resep	Umum	BPJS	Jumlah sampel	Persentase
1	Obat Racikan	10	25	35	9%
2	Obat Jadi	190	175	365	91%
Total				400	100%

Berdasarkan tabel 4.2 menunjukkan bahwa frekuensi pasien yang menebus resep di rawat jalan Instalasi Farmasi RSIFC berdasarkan jenis obat jadi lebih banyak dari pada resep obat racikan yaitu obat jadi pasien umum dan BPJS sejumlah 365 lembar (91%) hal ini dikarenakan jumlah kunjungan pasien dewasa lebih banyak dari pasien anak. Sedangkan untuk obat racikan pasien umum dan BPJS sebanyak 35 lembar (9%) mayoritas dari pasien poliklinik paru, dan beberapa resep racikan dari poliklinik anak, saraf dan kesehatan jiwa.

3. Karakteristik Pasien Berdasarkan Banyak Obat

Tabel 3 Karakteristik pasien berdasarkan banyak obat

No	Jenis Obat	Umum		BPJS	
		Racikan	Jadi	Racikan	Jadi
1	1-3 Obat	10	129	25	72
2	4-6 Obat	0	53	0	79
3	>6 Obat	0	8	0	24
Jumlah		10	190	25	175
Total		200		200	

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa pada 1-3 Obat racikan jumlah terbanyak pada pasien BPJS dengan jumlah 25 orang mayoritas dari pasien poliklinik paru, dan beberapa resep racikan dari poliklinik anak, saraf dan kesehatan jiwa, sedangkan pada pasien umum dengan jumlah 10 orang. Jumlah resep racikan terbanyak pada jumlah 1-3 obat pada tiap resepnya. Pada resep dengan jumlah 1-3 obat jadi terbanyak pada pasien umum dengan jumlah 129 resep, sedangkan pasien BPJS yaitu 72 orang. Pasien yang jumlah obatnya 4-6 untuk resep obat racikan tidak ada baik pasien umum maupun BPJS, untuk obat jadi terbanyak pada pasien BPJS yaitu dengan jumlah 79 resep, pasien umum lebih kecil dengan jumlah 53 resep. Pasien yang jumlah obatnya >6 Obat yaitu untuk resep obat racikan tidak ada baik pada pasien umum maupun BPJS, untuk obat jadi terbanyak pada pasien BPJS yaitu dengan jumlah 24 resep berasal dari poliklinik penyakit dalam, jantung, dan paru, sedangkan pasien umum lebih kecil dengan jumlah 8 resep. Resep dengan polifarmasi lebih banyak berasal dari pasien lanjut usia, status kesehatan yang buruk, komorbiditas, dan berasal dari poliklinik kardiovaskular.

4. Waktu Tunggu Pelayanan Resep

A. Rata- Rata Waktu Pelayanan Resep

Data resep dalam penelitian ini diambil dan dikelompokkan menurut jenisnya resepnya yaitu Obat Racikan Umum, Obat Racikan BPJS, Obat Jadi Umum, dan Obat Jadi BPJS. Kemudian dihitung rata- rata waktu tunggu dengan menggunakan *microsoft excel* serta mencatat waktu penyerahan resep, dan waktu penyerahan resep. Berikut distribusi jenis resep dan rata- rata waktu tenggunya :

Tabel 4 Hasil Rata-Rata Waktu Pelayanan Resep

No	Jenis Resep	Mean (Menit)	Min ± Max
1	Obat Racikan Umum	36	19 ± 61
2	Obat Racikan BPJS	34	10 ± 72
3	Obat Jadi Umum	28	3 ± 66
4	Obat Jadi BPJS	30	4 ± 88

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui bahwa rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan resep obat racikan pasien umum yaitu 36 menit,

sedangkan resep obat racikan pasien BPJS yaitu 34 menit. Rata-rata waktu pelayanan resep umum obat racikan lebih lama dari pasien BPJS dikarenakan proses peracikan dilakukan pada saat pasien menyerahkan resep sedangkan sebagian besar obat racikan pada pasien BPJS berasal dari poliklinik paru obat racikan yang sudah disiapkan seperti kapsul sesak. Sedangkan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan resep obat jadi pasien umum yaitu 28 menit lebih cepat, sedangkan obat jadi pasien BPJS yaitu lebih lama yaitu 30 menit.

Faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pasien BPJS lebih lama yaitu poliklinik yang buka bersamaan, banyaknya jumlah pasien BPJS Prolanis. Semakin banyak pasien BPJS Prolanis, maka akan berpengaruh terhadap waktu tunggu pelayanan resep, karena pasien BPJS Prolanis membutuhkan *double billing* obat, dan juga jumlah item obat dalam satu resep yang banyak memerlukan waktu *dispensing* lebih lama.

B. Rata-Rata Waktu Tunggu Alur Pelayanan Resep Obat Racikan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Jaminan Pasien

Tabel. 5 Rata-Rata Waktu Tunggu Alur Pelayanan Resep Obat Racikan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Jaminan Pasien

No	Tahapan resep obat racikan	Rata-rata waktu yang dibutuhkan (menit)			
		Umum		BPJS	
		Mean	Min ± Max	Mean	Min ± Max
1	Total Waktu Validasi	8	1 ± 18	16	2 ± 49
2	Total Waktu Dispensing	11	2 ± 24	10	2 ± 29
3	Total Waktu Penyerahan	15	1 ± 33	7	1 ± 30

Analisis waktu tunggu pelayanan resep obat racikan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSIFC pada bulan maret- april 2022 menggunakan metode observasi.

1. Waktu Validasi

Validasi merupakan proses dari billing obat pasien, kemudian print resep elektronik, hingga pengentrian etiket. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa rata-rata waktu validasi untuk resep racikan pasien BPJS lebih lama yaitu 16 menit dibandingkan pasien umum yaitu 8 menit. Hal ini dikarenakan jumlah pasien BPJS yang lebih banyak, meliputi pasien BPJS Prolanis dan Non Prolanis. Pada pasien prolanis memerlukan proses entry prolanis dan juga *double billing* sehingga pada proses validasi pasien BPJS lebih lama.

2. Waktu Dispensing

Dispensing obat merupakan proses dalam meracik obat. Pada proses ini meliputi pengambilan obat, peracikan, pemberian etiket, dan juga *double checking*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa rata-rata waktu *dispensing* untuk obat racikan pasien umum lebih lama yaitu 11 menit dibandingkan pasien BPJS yaitu 10 menit. Berdasarkan hasil wawancara dengan TTK (Tenaga Teknis Kefarmasian) yang bertugas di kasir umum, komposisi jumlah TTK pada kasir umum berjumlah 2 orang yang bertindak sebagai kasir dan pelayanan resep.

“Jumlah TTK yang ada di kasir umum lebih sedikit dari pada di BPJS cuman 2 saja, pasien asuransi dan resep luar yang banyak itu juga bisa jadi berpengaruh terhadap waktu tunggu pelayanan disini”

Obat racikan pada pasien umum dibuat pada saat itu juga, sedangkan untuk resep obat racikan pada pasien BPJS mayoritas yang sudah dibuat seperti kapsul sesak pada pasien poliparu. Sehingga waktu *dispensing* pada pasien umum lebih lama dibandingkan pasien BPJS.

3. Waktu Penyerahan

Waktu penyerahan merupakan proses penyerahan obat kepada pasien disertai pemberian informasi obat. Pada proses ini meliputi *checking* obat setelah dikemas oleh TTK, Apoteker melakukan *checking* obat sebelum obat diserahkan kepada pasien, kemudian pemanggilan atas nama pasien dan juga dilakukan *double cheking* obat, penyerahan, dan pemberian informasi obat kepada pasien. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa rata-rata waktu penyerahan obat racikan pasien umum lebih lama yaitu 15 menit dibandingkan pasien BPJS yaitu 7 menit. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Purwandari *et al.* (2017) yaitu waktu *delay* obat racikan pasien umum lebih lama dari pasien BPJS.

Faktor yang meyebabkan lama yaitu pasien tidak langsung melakukan pengambilan obat pada rawat jalan di instalasi farmasi RSIFC dikarenakan sedang ada keperluan pribadi, jumlah resep pasien asuransi yang banyak, dan juga resep luar yang ditebus dengan jumlah banyak, sehingga membuat waktu tunggu pelayanan pasien umum lebih lama dibandingkan pasien BPJS.

C. Rata- Rata Waktu Tunggu Alur Pelayanan Resep Obat Jadi Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Jaminan Pasien

Tabel 6 Rata-Rata Waktu Tunggu Alur Pelayanan Resep Obat Jadi Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Jaminan Pasien

No	Tahapan resep obat jadi	Rata-rata waktu yang dibutuhkan (menit)			
		Umum		BPJS	
		Mean	Min ± Max	Mean	Min ± Max
1	Total Waktu Validasi	10	0 ± 43	13	1 ± 61
2	Total Waktu Dispensing	6	1 ± 35	9	1 ± 66
3	Total Waktu Penyerahan	11	1 ± 43	6	1 ± 33

1. Waktu Validasi

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa rata-rata waktu validasi untuk resep obat jadi pasien BPJS lebih lama yaitu 13 menit dibandingkan pasien umum yaitu 10 menit. Hal ini dikarenakan jumlah pasien BPJS yang lebih banyak, meliputi pasien BPJS Prolanis dan Non Prolanis. Pada pasien prolanis memerlukan proses *entry* prolanis dan juga *double billing* sehingga pada proses validasi pasien BPJS lebih lama.

2. Waktu Dispensing

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa rata-rata waktu *dispensing* untuk obat jadi pasien BPJS lebih lama yaitu 9 menit dibandingkan pasien umum yaitu 6 menit, hal ini dikarenakan jumlah pasien lebih banyak, dan juga jumlah item pada tiap obat jadi lebih banyak sehingga menyebabkan waktu *dispensing* obat jadi pasien umum lebih lama.

3. Waktu Penyerahan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa rata-rata waktu penyerahan obat jadi pasien umum lebih lama yaitu 11 menit dibandingkan pasien BPJS yaitu 6 menit, salah satu faktor yang menyebabkan lama yaitu pasien tidak langsung melakukan pengambilan obat pada rawat jalan di instalasi farmasi RSIFC, sehingga membuat waktu tunggu pelayanan pasien umum lebih lama dibandingkan pasien BPJS.

Kesimpulan

1. Rata-rata waktu pelayanan resep obat racikan rawat jalan pasien umum adalah 36 menit dan untuk obat racikan pasien BPJS yaitu 34 menit (standar minimum ≤ 60 menit). Sedangkan resep obat jadi pasien umum adalah 28 menit dan BPJS adalah 30 menit (≤ 30 menit).
2. Waktu tunggu pelayanan resep obat jadi dan obat racikan pada pasien umum dan BPJS sudah sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit yaitu ≤ 30 menit untuk obat jadi dan ≤ 60 menit untuk obat racikan.

Daftar Pustaka

- Bustani, N. M., Rattu, A. J., & Saerang, J. S. M. (2015). *Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Propinsi Sulawesi utara*. 3.
- Departemen Kesehatan RI. (2008). *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129/Menkes/Sk/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*.
- Lesmana, T. C., & Norwakiah. (2021). *Keluhan dengan kepuasan pasien rawat jalan jaminan kesehatan nasional di rumah sakit ludira husada tama*. 6(1), 70–83.
- Maftuhah, A., & Susilo, R. (2016). *Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan Depo Farmasi RSUD Gunung Jati Kota Cirebon Tahun 2016 Waiting Time Services Outpatient Prescription In Depot Pharmacy RSUD Gunung Jati Cirebon In 2016*.
- Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan* (Ed: Revisi). Rineka Cipta.
- Perhimpunan Rumah Sakit Seluruh Indonesia. (2019). *Inilah Keluhan Peserta JKN yang Akan Dicari Solusinya oleh BPJS Kesehatan dan PERSI – PERSI*. <https://persi.or.id/inilah-keluhan-peserta-jkn-yang-akan-dicari-solusinya-oleh-bpjs-kesehatan-dan-persi/>
- Standar, D., Minimal, P., & Sakit, R. (2017). *2017 : 115 - 126*. 3(1).
- Undang- Undang Nomor 24 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). (2011). *Presiden Republik Indonesia*. 1–13.