



**EVALUASI STANDAR PELAYANAN MINIMAL WAKTU
TUNGGU PELAYANAN RESEP RAWAT JALAN DI
RSU Dr. H. KOESNADI BONDOWOSO**

SKRIPSI

Oleh

**Indah Puspita Sari
NIM 132210101045**

**BAGIAN FARMASI KLINIK DAN KOMUNITAS
FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS JEMBER
2018**



**EVALUASI STANDAR PELAYANAN MINIMAL WAKTU
TUNGGU PELAYANAN RESEP RAWAT JALAN DI
RSU Dr. H. KOESNADI BONDOWOSO**

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Farmasi (S1) dan mencapai gelar Sarjana Farmasi

Oleh

**Indah Puspita Sari
NIM 132210101045**

**BAGIAN FARMASI KLINIK DAN KOMUNITAS
FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS JEMBER
2018**

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Orang tua penulis Bapak Sayem Hadi dan Ibu Mutikah, dan kakak Nur Hayati Fajrin atas doa, jerih payah, kasih sayang, nasihat, dukungan, dan motivasi yang selalu mengiringi setiap langkah penulis.
2. Bapak dan ibu guru TK Sinar Nyata 1, SDN Gebang 4, SMPN 7 Jember, SMAN 2 Jember serta dosen dan segenap sivitas akademika Universitas Jember khususnya Fakultas Farmasi, yang telah menjadi tempat menimba ilmu dan membimbing dengan penuh kesabaran.
3. Teman-teman angkatan Farmasi 2013 terimakasih atas dukungan dan semangat kebersamaan yang sudah diberikan.

MOTO

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.”

(QS. Asy Syarh : 5-6)



* Departemen Agama Proyek Pengadaan Kitab Suci Al-Qur'an. 1975. *Al Quraan dan Terjemahnya*. Jakarta: PT. Bumi Restu.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Indah Puspita Sari

NIM : 132210101045

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Evaluasi Standar Pelayanan Minimal Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 09 November 2018

Yang menyatakan,



Indah Puspita Sari
NIM. 132210101045

SKRIPSI

**EVALUASI STANDAR PELAYANAN MINIMAL WAKTU
TUNGGU PELAYANAN RESEP RAWAT JALAN DI
RSU Dr. H. KOESNADI BONDOWOSO**

Oleh
Indah Puspita Sari
NIM 132210101045

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Ema Rachmawati, S.Farm., M.Sc., Apt.

Dosen Pembimbing Anggota : Ika Norcahyanti, S.Farm., M.Sc., Apt.

PENGESAHAN

Skripsi Berjudul “Evaluasi Standar Pelayanan Minimal Waktu Pelayanan Resep Rawat Jalan di RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso” telah diuji dan disahkan pada:

Hari, tanggal : Jumat, 09 November 2018

Tempat : Fakultas Farmasi Universitas Jember

Tim Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama



Ema Rachmawati, S. Farm., MSc., Apt.
NIP. 198403082008012003

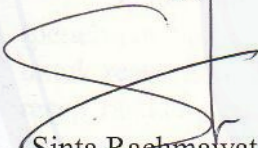
Dosen Pembimbing Anggota



Ika Norcahyanti, S. Farm., MSc., Apt.
NIP. 198505112014042001

Tim Penguji

Dosen Penguji I



Sinta Rachmawati S. Farm., M.P.H., Apt.
NIP . 198610172009122006

Dosen Penguji II



Diana Holidah S.F., M. Farm., Apt.
NIP. 197812212005012002

Mengesahkan
Dekan,



Lestyo Wulandari, S.Si., Apt., M.Farm.
NIP. 197604142002122001

RINGKASAN

Evaluasi Standar Pelayanan Minimal Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso: Indah Puspita Sari, 132210101045; 2018; 68 Halaman; Fakultas Farmasi; Universitas Jember.

Instalasi farmasi merupakan salah satu tempat yang langsung berhadapan langsung dengan pasiennya, terutama pasien rawat jalan di rumah sakit. Selain itu instalasi farmasi juga memberikan layanan produk dan jasa dalam bentuk pelayanan resep. Pelayanan resep sebagai garis depan pelayanan farmasi kepada pasien harus dikelola dengan baik, karena mutu pelayanan resep farmasi yang baik umumnya dikaitkan dengan kecepatan dalam memberikan pelayanan. Salah satu kualitas yang dipandang pasien pada pelayanan resep adalah kecepatan waktu tunggu obat, waktu tunggu obat dihitung dari pasien menyerahkan resep sampai dengan pasien mendapatkan obat. Cepat ataupun lambatnya pelayanan waktu tunggu obat sangat berpengaruh pada kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi. Penelitian ini berdasarkan pada Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit dari farmasi dalam hal waktu tunggu pelayanan untuk jenis resep obat jadi adalah ≤ 30 menit dan untuk jenis resep racikan adalah ≤ 60 menit. Berdasarkan hasil penelitian pendahuluan yang telah dilakukan di RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso, terdapat beberapa pasien yang mengeluh terkait dengan pelayanan di depo farmasi tersebut. Oleh karena itu, peneliti berminat untuk meneliti waktu pelayanan di RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso berdasarkan waktu tunggu.

Penelitian ini merupakan penelitian observasi dengan rancangan deskriptif (penelitian survei). Hasil penelitian didapatkan bahwa rata-rata waktu tunggu untuk resep non racikan pasien rawat jalan adalah sebesar 55,5 menit dan untuk resep racikan adalah 59,8 menit. Selain itu nilai rerata waktu tunggu pelayanan resep yang sesuai dengan SPM berdasarkan jalm pelayanan pada jam 08.30-10.00 WIB menunjukkan nilai rerataa waktu tunggu yang lebih baik dibandingkan pelayanan resep pada pukul >10.00 WIB. Berdasarkan hasil penelitian ini, keterlambatan pelayanan disebabkan oleh keterampilan atau pengetahuan petugas, ketersediaan obat, masa kerja, jenis resep, belum maksimalnya prosedur pelayanan resep, lamanya waktu *delay* dibandingkan dengan waktu proses, serta beban kerja yang tidak sesuai dengan sumber daya manusia yang ada. Diharapkan manajemen RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso memberikan penegasan terhadap pelaksanaan prosedur pelayanan resep, menambah sumber daya manusia yang sesuai dengan standar dan sesuai dengan beban kerja, mengadakan pemberdayaan karyawan pada titik yang dianggap penting agar tidak ada penumpukan resep pada satu titik, mengadakan pelatihan karyawan terhadap pelayanan secara berkala agar pengetahuan dan keterampilan dalam pelayanan dapat terus ditingkatkan, serta memberikan *reward* dan *punishment* kepada karyawan agar membangkitkan semangat untuk bekerja lebih maksimal. Selain itu pihak Rumah Sakit juga perlu menerapkan model yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan untuk mengurangi lama waktu tunggu yaitu dengan menggunakan *Lean*

and Hospital. Lean merupakan pendekatan yang mendukung staf dan tenaga medis menjadi lebih fokus dalam memberikan pelayanan, juga dapat membantu membangun hubungan yang lebih sinergis antar departemen di rumah sakit.

Kata Kunci : Waktu tunggu, pelayanan resep, standar pelayanan minimal



PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Evaluasi Standar Pelayanan Minimal Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Fakultas Farmasi Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, atas izin-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini untuk pencapaian gelar Sarjana Farmasi.
2. Dekan Fakultas Farmasi Universitas Jember, Ibu Lestyo Wulandari, S.Si., M.Farm., Apt.
3. Ibu Ema Rachmawati, S.Farm., M.Sc., Apt. selaku Dosen Pembimbing Utama dan Ibu Ika Norcahyanti, S.Farm., M.Sc., Apt. selaku Dosen Pembimbing Anggota yang penuh kesabaran memberikan bimbingan, dukungan, meluangkan waktu, doa dan saran kepada penulis selama penyusunan skripsi ini sehingga bisa terlaksana dengan baik.
4. Ibu Sinta Rachmawati, S.Farm., M.P.H Apt. selaku Dosen Penguji I dan Ibu Diana Holidah S.F., M. Farm., Apt. selaku Dosen Penguji II terima kasih atas saran dan kritik yang berguna untuk penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Indah Yulia Ningsih, S, S.Farm., M.Farm., Apt. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu sabar memberikan bimbingannya kepada penulis.
6. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Farmasi Universitas Jember yang telah memberikan ilmu, bimbingan, saran dan kritik kepada penulis.
7. Keluarga penulis yang telah memberikan semangat yang besar, perhatian, kasih sayang, tenaga, pikiran, motivasi dan doa pada penulis terutama selama penyusunan skripsi ini.
8. Sahabatku Adisty Nurwildani, Ghaasiyah Larasati, Silvi Dwi Martha, Linda Hadi Lutfiah Sari, Lisanul Ummah, Lutvia Zahrotul, Dini Octaviani Sari dan

Almarhumah Avidya Restu, terimakasih atas kasih sayang yang diberikan, motivasi dan doa pada penulis terutama selama penyusunan skripsi dan selalu menjadi bagian terbaik bagi penulis.

9. *Support system* : Citra Nur Fitria, Nelly Ambarwati, Nori Alfiani, Septi Faradila, Ovi Fir Jannah, Wahyu Kurnia Putri, Miftakhul Jannah, Milly Farisa Kurnia, Ervan Darmawan, dan Lukman Hakim.
10. Untuk Richo Febriyanto, terimakasih telah memberikan motivasi, mendukung, perhatian dan memberi kesan yang baik kepada penulis.
11. Teman-teman yang menempuh skripsi di Farmasi Komunitas Adisty, Milly, Puput, Miftakhul, Dini, Indah, dan Nadya terimakasih atas do'a dan support yang diberikan dengan tulus untuk penulis.
12. Teman-teman Farmasetamol (Farmasi 2013) dan keluarga Fassenden, terimakasih telah memberikan dukungan dan semangat kepedulian dan kerjasama dan banyak hal kepada penulis.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Hanya doa yang dapat penulis panjatkan semoga segala kebaikan dan dukungan yang diberikan kepada penulis mendapat balasan dari Tuhan Yang Maha Esa. Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Jember, 09 November 2018

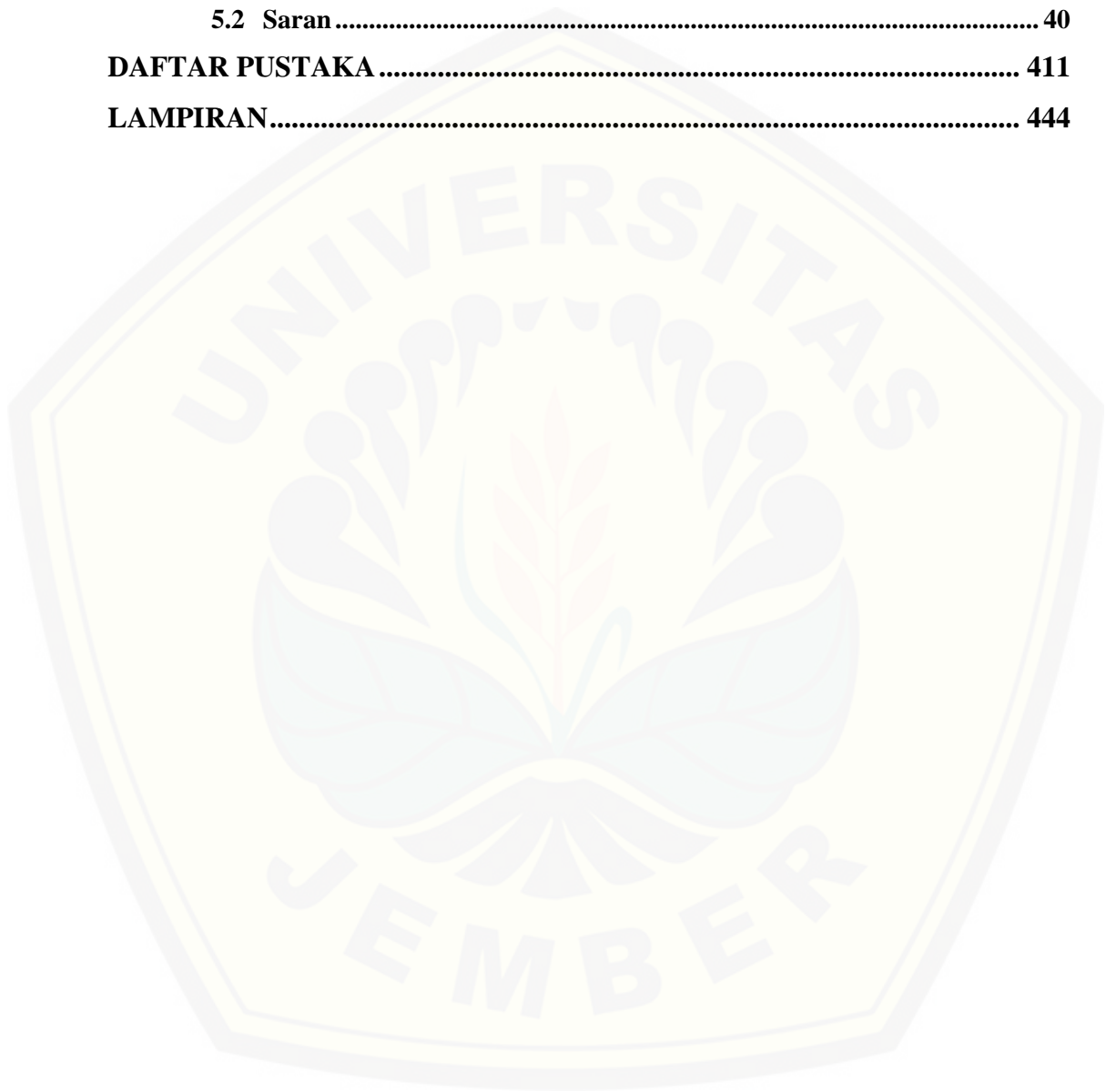
Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTO.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
HALAMAN PEMBIMBING	vi
HALAMAN PENGESAHAN.....	vii
RINGKASAN	viii
PRAKATA	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Rumah Sakit.....	5
2.1.1 Definisi	5
2.1.2 Tugas Dan Fungsi.....	5
2.1.3 Klasifikasi Rumah Sakit Berdasarkan Jenis Pelayanan	6
2.2 Instalasi Farmasi Rumah Sakit	9
2.2.1 Definisi	9
2.2.2 Tugas dan Tanggung Jawab	10
2.3 Pelayanan Kefarmasian Rumah Sakit.....	12
2.3.1 Pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan dan Bahan Habis Pakai.....	133

2.3.2 Pelayanan Farmasi Klinik terkait Aspek Waktu Tunggu	
Pelayanan Resep.....	13
2.4 Standar Pelayanan Minimal (SPM)	15
2.5 Resep	17
2.6 Evaluasi Mutu Pelayanan Farmasi Klinik	188
2.7 Waktu Tunggu Pelayanan Resep	18
2.8 RSUD Koesnadi Bondowoso	200
BAB 3. METODE PENELITIAN.....	21
3.1 Rancangan Penelitian	21
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	21
3.3 Teknik Pengambilan Sampel	21
3.4 Populasi dan Sampel.....	21
3.4.1 Populasi.....	21
3.4.2 Sampel	22
3.5 Kriteria Inklusi dan Eksklusi.....	22
3.6 Jenis dan Sumber Data.....	23
3.7 Definisi Operasional	23
3.8 Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.8.1 Instrumen.....	24
3.8.2 Teknik pengumpulan data	24
3.9 Teknik Penyajian	25
3.10 Analisis Data.....	25
3.11 Alur Perizinan	25
3.12 Alur Penelitian	256
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	267
4.1 Hasil.....	27
4.1.1 Rerata Waktu Tunggu Resep Rawat Jalan di Depo Farmasi	
RSU Dr. Koesnadi	27
4.1.2 Rerata Waktu Tunggu Berdasarkan Jenis Pelayanan Resep ..	28
4.1.3 Rerata Waktu Tunggu berdasarkan Pembagian Jam Pelayanan	
Resep	289

4.1.4 Perhitungan Waktu pada Masing-masing Tahap Alur Resep	300
4.2 Pembahasan	311
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	399
5.1 Kesimpulan	399
5.2 Saran	40
DAFTAR PUSTAKA	411
LAMPIRAN	444

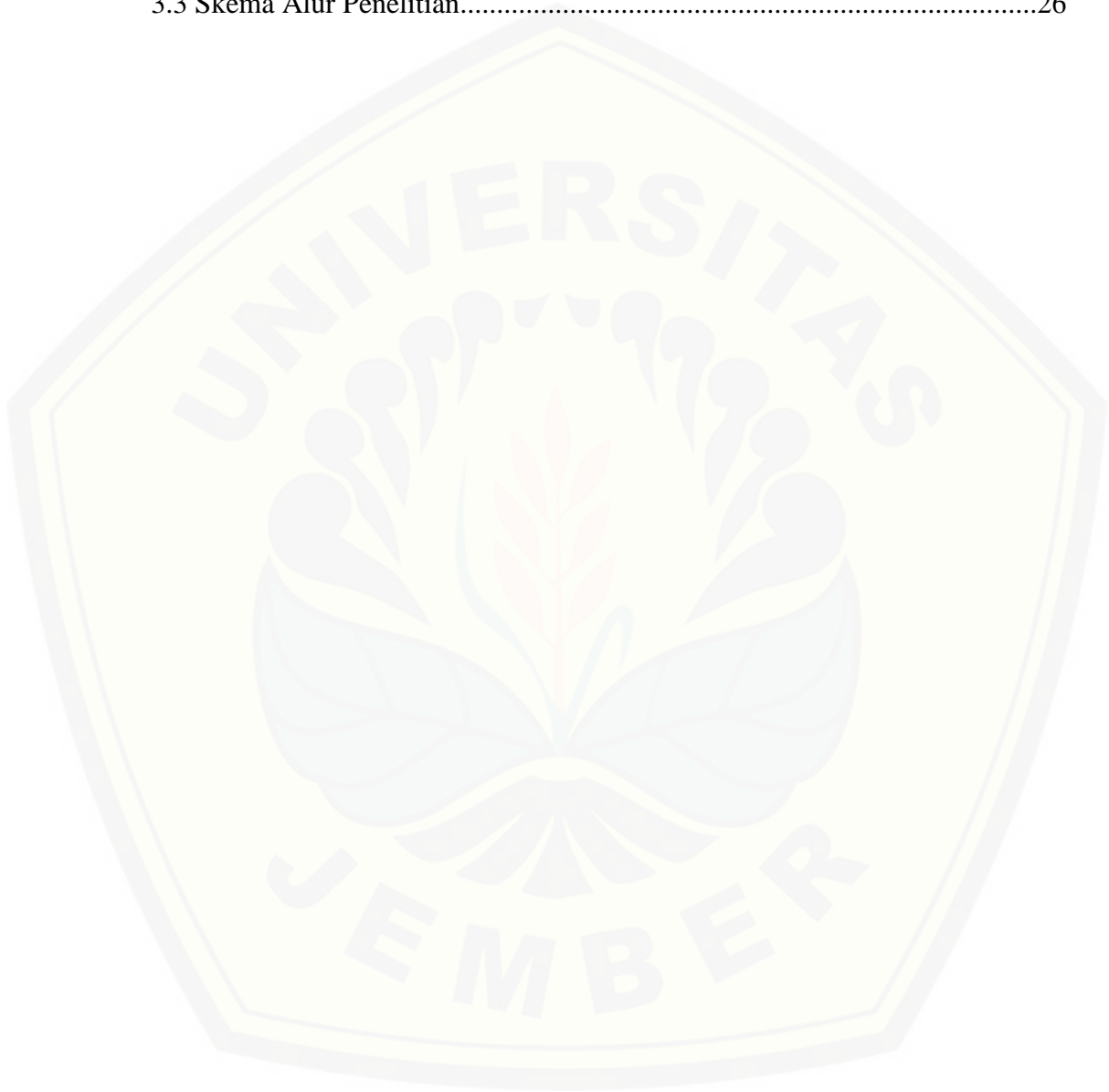


DAFTAR TABEL

	Halaman
4.1 Karakteristik Resep Berdasarkan Jenis Resep.....	27
4.2 Hasil Rata-rata Waktu Pelayanan Racikan dan Non Racikan.....	28
4.3 Deskripsi Presentase Tiap Jenis Resep yang Tidak Memenuhi SPM-RS..	28
4.4 Hasil Rata-rata Waktu Tunggu Pelayanan BPJS dan Umum.....	28
4.5 Rerata Waktu Tunggu Jenis Pelayanan Resep.....	29
4.6 Rerata Waktu Tunggu Berdasarkan SPM.....	30
4.7 Waktu pada Masing-masing Tahap Alur Resep.....	31

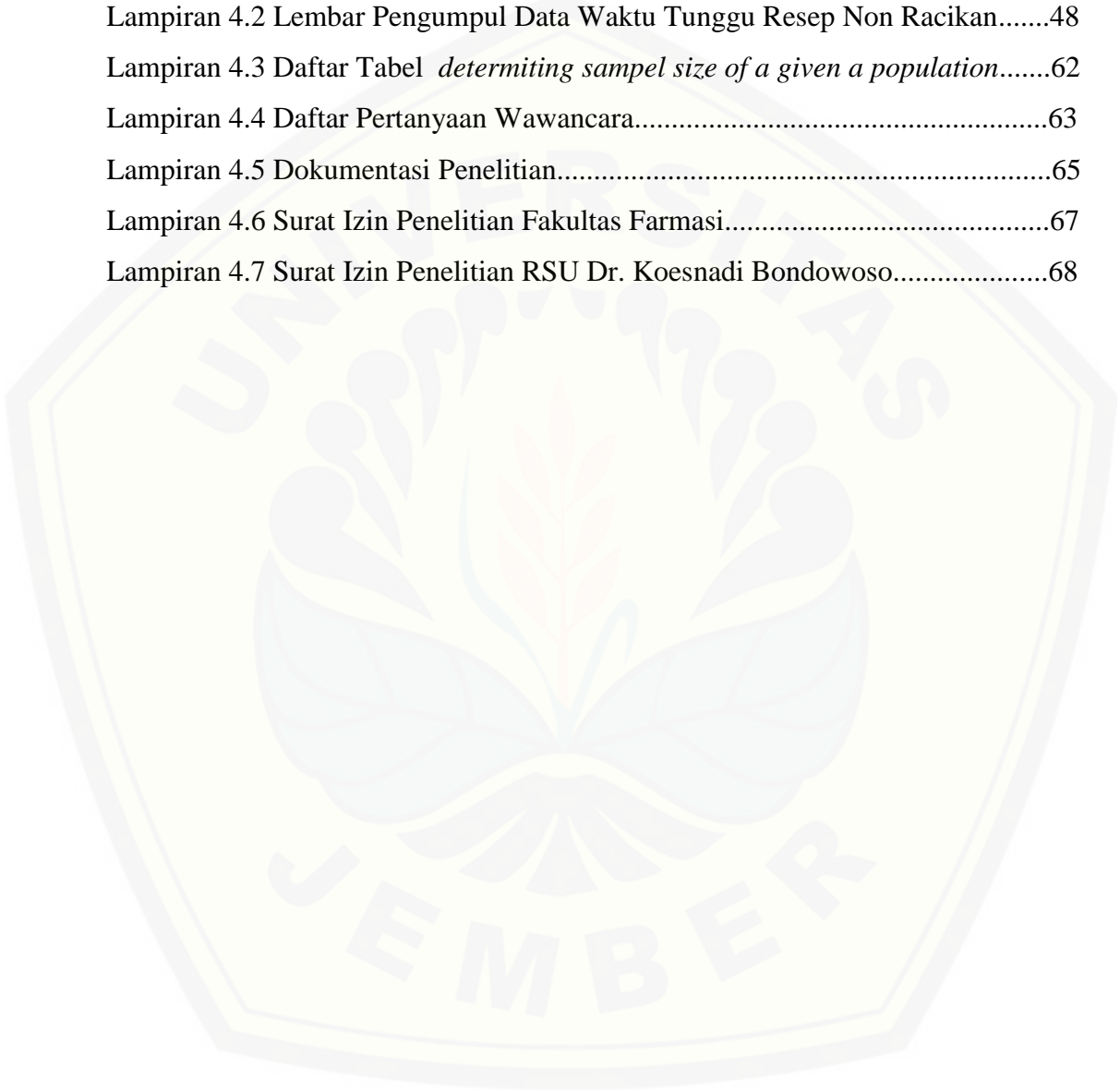
DAFTAR GAMBAR

	Halaman
3.2 Skema Alur Perizinan Penelitian.....	25
3.3 Skema Alur Penelitian.....	26



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 4.1 Lembar Pengumpul Data Waktu Tunggu Resep Racikan.....	44
Lampiran 4.2 Lembar Pengumpul Data Waktu Tunggu Resep Non Racikan.....	48
Lampiran 4.3 Daftar Tabel <i>determiting sampel size of a given a population</i>	62
Lampiran 4.4 Daftar Pertanyaan Wawancara.....	63
Lampiran 4.5 Dokumentasi Penelitian.....	65
Lampiran 4.6 Surat Izin Penelitian Fakultas Farmasi.....	67
Lampiran 4.7 Surat Izin Penelitian RSUD Dr. Koesnadi Bondowoso.....	68



BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Salah satu jenis pelayanan di rumah sakit yang dilakukan kepada pasien rawat jalan adalah pelayanan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian merupakan suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi untuk mencapai hasil yang pasti agar meningkatkan mutu kehidupan pasien (Peraturan Menteri Kesehatan RI, 2016 a). Supaya dapat mewujudkan kualitas pelayanan yang baik, maka pelayanan kefarmasian kepada para pasien rawat jalan harus dilakukan sesuai dengan standar pelayanan minimal yang diatur atau ditetapkan oleh Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.

Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah sebuah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh oleh setiap warga secara minimal dan juga merupakan spesifikasi teknis tentang tolok ukur pelayanan minimal yang diberikan oleh badan layanan umum kepada masyarakat (Keputusan Menteri Kesehatan RI, 2008). Salah satu aspek yang dapat diukur dan dievaluasi untuk melihat apakah aspek tersebut telah dilakukan dengan baik dan sesuai dengan SPM adalah aspek waktu tunggu pelayanan resep (Peraturan Menteri Kesehatan RI, 2014a).

Waktu tunggu merupakan salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan pasien yang menebus resep di rumah sakit (Esti, 2015). Waktu tunggu yang lama merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan

pasien. Bila waktu tunggu lama, maka hal tersebut akan mengurangi kenyamanan pasien dan berpengaruh pada kepuasan pasien pada masa mendatang (Wijono, 1999). Waktu tunggu pelayanan resep yang lama juga merupakan alasan mengapa pasien tidak menebus resepnya di rumah sakit tersebut (Afolabi dan Erhun, 2003). Menurut survei yang dilakukan oleh *Health Services and Outcomes Research, National Healthcare Group Singapore*, selain akurasi resep dan keterjangkauan resep, waktu tunggu pelayanan obat sangat mempengaruhi kepuasan pasien yaitu kurang dari 30 menit. Pengalaman seorang pasien dalam menunggu pelayanan dapat mempengaruhi persepsinya terhadap kualitas pelayanan (Megawati, 2015).

Upaya pemenuhan waktu tunggu pelayanan resep agar dapat sesuai dengan SPM masih menjadi kendala dari beberapa rumah sakit. Beberapa penelitian terkait dengan waktu tunggu pelayanan resep menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan resep belum sesuai dengan SPM yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan. Penelitian yang dilakukan oleh Bustani (2015) di Balai Kesehatan Mata Masyarakat (BKMM) Provinsi Sulawesi Utara, menunjukkan hasil bahwa waktu tunggu resep racikan masih tergolong lama yaitu lebih dari 60 menit. Begitu juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Septini (2012) di RSPAD Gatot Soebroto yang menunjukkan hasil bahwa rata-rata waktu tunggu untuk resep non racikan sebesar 39 menit dan resep racikan sebesar 60,4 menit.

Rumah Sakit Umum (RSU) Dr. Koesnadi Bondowoso merupakan rumah sakit tipe B dan terakreditasi paripurna pada tahun 2017. Dari tahun ke tahun, jumlah kunjungan pasien rawat jalan yang menerima tindakan dan menebus resep semakin meningkat. Hal tersebut menuntut rumah sakit untuk menjaga kualitas pelayanan sesuai standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil penelitian pendahuluan menyatakan bahwa di RSU Dr. H. Koesnadi Bondowoso masih banyak pasien yang memberikan keluhan melalui kotak saran tentang lamanya waktu tunggu pelayanan resep.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti akan melakukan evaluasi terhadap aspek waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan (obat racikan dan non racikan) untuk melihat apakah hal tersebut sudah dilakukan

sesuai dengan SPM yang ditetapkan. Selain itu, peneliti juga akan mengkaji faktor-faktor yang mendukung dan menghambat waktu tunggu pelayanan resep di RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso.

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Berapakah rerata waktu tunggu pelayanan resep racikan dan non racikan di RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso dibandingkan terhadap Standar Pelayanan Minimal Farmasi Rumah Sakit?
- b. Berapakah rerata waktu tunggu pelayanan resep yang sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal berdasarkan jam pelayanan di RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso?
- c. Bagaimanakah distribusi waktu terhadap komponen prosedur pelayanan resep pasien rawat jalan di RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso?
- d. Faktor apa saja yang menghambat pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Farmasi Rumah Sakit pada aspek waktu tunggu pelayanan resep di RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ada maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

- a. Mengetahui rerata waktu tunggu resep racikan dan non racikan di RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso terhadap Standar Pelayanan Minimal Farmasi Rumah Sakit.
- b. Mengetahui rerata waktu tunggu pelayanan resep yang sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal berdasarkan jam pelayanan di RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso.

- c. Mengetahui distribusi waktu terhadap komponen prosedur pelayanan resep pasien rawat jalan di RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso.
- d. Mengetahui faktor apa saja yang menghambat pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Farmasi Rumah Sakit pada aspek waktu tunggu pelayanan resep di RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi :

- a. Instansi Terkait

Bagi Rumah Sakit Umum Dr. Koesnadi Bondowoso, diharapkan dapat memberikan masukan kepada Instalasi Farmasi Rumah Sakit sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian.

- b. Ilmu Pengetahuan

Bagi ilmu pengetahuan, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi dan informasi mengenai standar pelayanan farmasi minimal di rumah sakit serta sebagai masukan untuk penelitian selanjutnya.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Rumah Sakit

2.1.1 Definisi

Rumah sakit adalah sarana kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan meliputi pelayanan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat (Keputusan Menteri Kesehatan RI, 2008). Sedangkan menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

2.1.2 Tugas dan Fungsi

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, menyatakan bahwa tugas rumah sakit adalah suatu instansi pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Untuk menjalankan tugas tersebut, rumah sakit mempunyai fungsi, yaitu :

- a. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan.
- b. Penyelenggaraan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit.
- c. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia untuk meningkatkan kemampuan dalam pemberian kesehatan.

- d. Menyelenggarakan penelitian dan pengembangan teknologi di bidang kesehatan dalam rangka untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

2.1.3 Klasifikasi Rumah Sakit Berdasarkan Jenis Pelayanan

Berdasarkan jenis pelayanan, rumah sakit dikategorikan ke dalam Rumah Sakit Umum dan Rumah Sakit Khusus. Rumah sakit umum merupakan suatu rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua jenis dan bidang penyakit, sedangkan rumah sakit khusus merupakan suatu rumah sakit yang memberikan pelayanan utama pada satu bidang atau satu jenis penyakit tertentu berdasarkan disiplin ilmu, golongan umur, organ, jenis penyakit atau kekhususan lainnya.

Menurut ketentuan Pasal 11 Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 56 Tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit, rumah sakit umum diklasifikasikan lagi menjadi :

a. Rumah Sakit Umum Kelas A

Rumah Sakit Umum Kelas A adalah rumah sakit umum yang memiliki :

- 1) Fasilitas dan kemampuan pelayanan medik minimal 4 (empat) spesialis dasar
- 2) 5 (lima) spesialis penunjang medik
- 3) 12 (dua belas) spesialis lain
- 4) 13 (tiga belas) subspecialis

Sumber daya manusia Rumah Sakit Umum kelas A terdiri atas: tenaga medis, tenaga kefarmasian, tenaga keperawatan, tenaga kesehatan lain, tenaga non kesehatan. Tenaga kefarmasian pada rumah sakit umum kelas A, meliputi:

- 1) 1 orang apoteker sebagai kepala instalasi farmasi rumah sakit
- 2) 5 orang apoteker yang bertugas di rawat jalan yang dibantu oleh paling sedikit 10 tenaga teknis kefarmasian
- 3) 5 orang apoteker di rawat inap yang dibantu oleh paling sedikit 10 tenaga teknis kefarmasian

- 4) 1 orang apoteker di instalasi gawat darurat yang dibantu oleh minimal 2 tenaga teknis kefarmasian
- 5) 1 orang apoteker di ruang ICU (*Intensive Care Unit*) yang dibantu oleh paling sedikit 2 tenaga teknis kefarmasian
- 6) 1 orang apoteker sebagai koordinator penerimaan dan distribusi yang dapat merangkap melakukan pelayanan farmasi klinik di rawat inap atau rawat jalan dan dibantu oleh tenaga teknis kefarmasian yang jumlahnya disesuaikan dengan beban kerja pelayanan kefarmasian rumah sakit
- 7) 1 orang apoteker sebagai koordinator produksi dan merangkap melakukan pelayanan farmasi klinik di rawat inap atau rawat jalan dan dibantu oleh tenaga teknis kefarmasian yang jumlahnya disesuaikan dengan beban kerja pelayanan kefarmasian rumah sakit.

b. Rumah Sakit Umum Kelas B

Rumah Sakit Umum Kelas B merupakan rumah sakit umum yang memiliki :

- 1) Fasilitas dan kemampuan pelayanan medik paling sedikit 4 (empat) spesialis dasar
- 2) 4 (empat) spesialis penunjang medik
- 3) 8 (delapan) spesialis lain
- 4) 2 (dua) subspecialis dasar

Sumber daya manusia Rumah Sakit Umum kelas B terdiri atas: tenaga medis, tenaga kefarmasian, tenaga keperawatan, tenaga kesehatan lain, tenaga non kesehatan. Tenaga kefarmasian pada rumah sakit umum kelas B, meliputi:

- 1) 1 orang apoteker sebagai kepala instalasi farmasi rumah sakit.
- 2) 4 orang apoteker yang bertugas di rawat jalan yang dibantu oleh paling sedikit 8 orang tenaga teknis kefarmasian.
- 3) 4 orang apoteker di rawat inap yang dibantu oleh paling sedikit 8 orang tenaga kefarmasian.
- 4) 1 orang apoteker di instalasi gawat darurat yang dibantu oleh minimal 2 orang tenaga kefarmasian.

- 5) 1 orang apoteker di ruang ICU yang dibantu oleh paling sedikit 2 orang tenaga kefarmasian.
- 6) 1 orang apoteker sebagai koordinator produksi dan dapat merangkap melakukan pelayanan farmasi klinik di rawat inap atau rawat jalan dan dibantu oleh tenaga teknis kefarmasian yang jumlahnya disesuaikan dengan beban kerja pelayanan kefarmasia di rumah sakit
- 7) 1 orang apoteker sebagai koordinator produksi yang dapat merangkap melakukan pelayanan farmasi klinik di rawat jalan ataupun rawat inap dan dibantu oleh tenaga kefarmasian yang jumlahnya disesuaikan dengan beban kerja pelayanan kefarmasian di rumah sakit.

c. Rumah Sakit Umum Kelas C

Rumah Sakit Umum Kelas C merupakan rumah sakit umum yang mempunyai:

- 1) Fasilitas dan kemampuan pelayanan medik paling sedikit 4 (empat) spesialis dasar
- 2) 4 (empat) spesialis penunjang medik.

Sumber daya manusia Rumah Sakit Umum kelas C terdiri atas : tenaga medis, tenaga kefarmasian, tenaga keperawatan, tenaga kesehatan lain, tenaga non kesehatan. Tenaga kefarmasian pada rumah sakit umum kelas C, meliputi:

- 1) 1 orang apoteker sebagai kepala instalasi farmasi rumah sakit.
- 2) 2 orang apoteker yang bertugas di rawat jalan yang dibantu oleh paling sedikit 4 orang tenaga teknis kefarmasian.
- 3) 4 orang apoteker di rawat inap yang dibantu oleh paling sedikit 8 orang tenaga kefarmasian.
- 4) 1 orang apoteker sebagai koordinator penerimaan, distribusi dan produksi dapat merangkap melakukan pelayanan farmasi klinik di rawat inap atau rawat jalan dan dibantu oleh tenaga teknis kefarmasian yang jumlahnya disesuaikan dengan beban kerja pelayanan kefarmasian di rumah sakit.

d. Rumah Sakit Umum Kelas D.

Rumah Sakit Umum Kelas D merupakan rumah sakit umum yang mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik paling sedikit 2 (dua) spesialis dasar.

Sumber daya manusia rumah sakit umum kelas D terdiri atas: tenaga medis, tenaga kefarmasian, tenaga keperawatan, tenaga kesehatan lain, tenaga non kesehatan. Tenaga kefarmasian pada rumah sakit umum kelas D, meliputi:

- 1) 1 orang apoteker sebagai kepala instalasi farmasi rumah sakit.
- 2) 1 orang apoteker yang bertugas di rawat inap dan rawat jalan yang dibantu oleh paling sedikit 2 orang tenaga teknis kefarmasian.
- 3) 1 orang apoteker sebagai koordinator penerimaan, distribusi dan produksi dapat merangkap melakukan pelayanan farmasi klinik di rawat inap atau rawat jalan dan dibantu oleh tenaga teknis kefarmasian yang jumlahnya disesuaikan dengan beban kerja pelayanan kefarmasian di rumah sakit.

e. Rumah Sakit Umum Kelas D pratama

Rumah Sakit Umum kelas D pratama didirikan guna untuk menjamin ketersediaan dan meningkatkan aksesibilitas masyarakat terhadap pelayanan kesehatan tingkat kedua. Rumah sakit ini hanya dapat didirikan dan diselenggarakan di daerah perbatasan atau kepulauan sesuai dengan ketentuan peraturan menteri.

2.2 Instalasi Farmasi Rumah Sakit

2.2.1 Definisi

Instalasi Farmasi merupakan suatu unit pelaksana fungsional yang menyelenggarakan seluruh kegiatan pelayanan kefarmasian di rumah sakit (Permenkes RI, 2016a). Instalasi Farmasi Rumah Sakit adalah suatu bagian/unit/divisi atau fasilitas di rumah sakit, tempat penyelenggara semua kegiatan pekerjaan kefarmasian yang ditujukan untuk keperluan rumah sakit itu sendiri (Septini, 2012). Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) merupakan suatu

divisi rumah sakit yang memiliki pengaruh sangat besar pada perkembangan profesional rumah sakit dan juga terhadap ekonomi serta biaya total rumah sakit. IFRS merupakan divisi rumah sakit yang memiliki tanggung jawab penuh atas pengelolaan dan pengendalian seluruh sediaan farmasi dan perbekalan kesehatan lain yang beredar dan digunakan di rumah sakit (Siregar, 2004).

Instalasi farmasi rumah sakit merupakan suatu sistem pelayanan farmasi yang meliputi pekerjaan dan pelayanan kefarmasian di suatu rumah sakit yang dipimpin oleh seorang apoteker yang memenuhi persyaratan peraturan perundang-undangan yang berlaku serta kompeten secara profesional, termpat atau fasilitas penyelenggaraan yang bertanggung jawab atas seluruh pekerjaan serta pelayanan paripurna (Siregar, 2004).

2.2.2 Tugas dan Tanggung Jawab

a. Tugas

- 1) Mengatur dan mengawasi seluruh kegiatan pelayanan kefarmasian dengan optimal dan profesional serta sesuai prosedur dan etik profesi.
- 2) Mengkaji dan memantau penggunaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai untuk memaksimalkan efek terapi dan keamanan serta meminimalkan risiko.
- 3) Mengelola sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai yang efektif, aman, bermutu dan efisien.
- 4) Melakukan Komunikasi, Edukasi dan Informasi (KIE) dan memberikan rekomendasi kepada dokter, perawat dan pasien.
- 5) Melakukan pendidikan dan pelatihan serta pengembangan pelayanan kefarmasian.
- 6) Berperan aktif dalam komite/tim farmasi dan terapi.
- 7) Memfasilitasi tersusunnya standar pengobatan dan formularium rumah sakit.

b. Fungsi

- 1) Pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai.

- a) Memilih sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai sesuai kebutuhan pelayanan rumah sakit.
- b) Merencanakan kebutuhan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai secara efektif, efisien dan optimal.
- c) Mengadakan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai berpedoman pada perencanaan yang telah dibuat sesuai ketentuan yang berlaku.
- d) Memproduksi sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan di rumah sakit.
- e) Menerima sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai sesuai dengan spesifikasi dan ketentuan yang berlaku.
- f) Menyimpan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai sesuai dengan spesifikasi dan persyaratan kefarmasian.
- g) Mendistribusikan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai ke unit-unit pelayanan di rumah sakit.
- h) Melakukan pelayanan farmasi sistem satu pintu.
- i) Melaksanakan pelayanan obat "*unit dose*" per sehari.
- j) Melakukan komputerisasi pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai (apabila sudah memungkinkan).
- k) Mengidentifikasi, mencegah dan mengatasi masalah yang terkait dengan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai.
- l) Pemusnahan dan penarikan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai yang sudah tidak dapat digunakan.
- m) Mengendalikan persediaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai.
- n) Melakukan administrasi pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai.

- 2) Pelayanan Farmasi Klinik
 - a) Mengkaji dan melaksanakan pelayanan resep
 - b) Melakukan rekonsiliasi obat
 - c) Memberikan informasi dan edukasi penggunaan obat baik berdasarkan resep maupun obat non resep kepada pasien/keluarga
 - d) Mengidentifikasi, mencegah dan mengatasi masalah terkait dengan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai
 - e) Melaksanakan visite mandiri maupun bersama tenaga kesehatan lain
 - f) Memberikan konseling pada pasien dan/atau keluarganya;
 - g) Melaksanakan Pemantauan Terapi Obat (PTO)
 - Pemantauan efek terapi obat
 - Pemantauan efek samping obat
 - Pemantauan Kadar Obat dalam Darah (PKOD).
 - h) Melaksanakan Evaluasi Penggunaan Obat (EPO)
 - i) Dispensing sediaan steril
 - j) Melaksanakan Pelayanan Informasi Obat (PIO) kepada tenaga kesehatan lain, pasien/keluarga, masyarakat dan institusi di luar rumah sakit
 - k) Melaksanakan Penyuluhan Kesehatan Rumah Sakit (PKRS)

2.3 Pelayanan Kefarmasian Rumah Sakit

Pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit adalah bagian tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, alat kesehatan, penyediaan sediaan farmasi, bahan medis habis pakai dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat termasuk pelayanan farmasi klinik (Peraturan Menteri Kesehatan RI, 2016a).

2.3.1 Pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan dan Bahan Habis Pakai

Pengelolaan alat kesehatan, sediaan farmasi dan bahan habis pakai dikelola oleh apoteker dan menjamin seluruh rangkaian kegiatan perbekalan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan habis pakai sesuai dengan ketentuan yang berlaku serta memastikan kualitas, keamanan dan manfaatnya. Pengelolaan tersebut merupakan suatu siklus kegiatan, dimulai dari pemilihan, perencanaan kebutuhan, pengadaan, penerimaan, penyimpanan, pendistribusian, pemusnahan dan penarikan, pengendalian dan administrasi yang diperlukan bagi kegiatan pelayanan kefarmasian.

Pengelolaan harus dilakukan secara terkoordinir, multidisiplin, dan menggunakan proses yang efektif untuk menjamin kendali mutu dan kendali biaya. Proses pengelolaan tersebut harus ditinjau ulang sekurang-kurangnya setahun sekali. Dengan adanya peninjauan ulang tersebut akan sangat membantu rumah sakit memahami kebutuhan dan prioritas dari perbaikan mutu dan penggunaan obat yang berkelanjutan (Peraturan Menteri Kesehatan RI, 2016).

2.3.2 Pelayanan Farmasi Klinik terkait Aspek Waktu Tunggu Pelayanan Resep

Kegiatan pelayanan farmasi klinik yang berhubungan dengan aspek waktu tunggu pelayanan resep diantaranya adalah :

a. Pengkajian dan pelayanan resep

Pengkajian resep dilakukan guna untuk menganalisis masalah terkait obat, jika terdapat masalah terkait obat harus dikonsultasikan kepada dokter penulis resep. Pengkajian resep meliputi persyaratan administrasi, persyaratan farmasetik, dan persyaratan klinis.

Persyaratan administratif meliputi:

- 1) Nama pasien, jenis kelamin, umur, berat dan tinggi badan
- 2) Nama dokter, nomor Surat Izin Praktik (SIP), alamat, nomor telepon dan paraf
- 3) Tanggal penulisan resep
- 4) Ruangan/unit asal resep

Persyaratan farmasetik meliputi:

- 1) Nama obat, bentuk dan kekuatan sediaan
- 2) Stabilitas obat
- 3) Dosis dan jumlah obat
- 4) Aturan dan cara penggunaan

Persyaratan klinis meliputi:

- 1) Ketepatan indikasi, dosis, waktu penggunaan obat
- 2) Duplikasi pengobatan
- 3) Reaksi obat yang tidak diinginkan (alergi, efek samping obat, manifestasi klinis lain)
- 4) Kontraindikasi
- 5) Interaksi

b. Dispensing

Dispensing meliputi penyiapan, penyerahan, dan pemberian informasi obat.

- 1) Menyiapkan obat sesuai dengan permintaan resep:
 - a) Menghitung kebutuhan jumlah obat sesuai dengan resep
 - b) Mengambil dan menyiapkan obat yang dibutuhkan pada rak penyimpanan dengan memperhatikan nama obat, tanggal kadaluwarsa dan keadaan fisik obat
- 2) Melakukan peracikan obat bila diperlukan
- 3) Memberikan etiket, meliputi:
 - a) Warna putih untuk obat dalam/oral
 - b) Warna biru untuk obat luar dan suntik
 - c) Menempelkan label “kocok dahulu” pada sediaan yang berbentuk suspensi atau emulsi
- 4) Memasukkan obat ke dalam wadah yang tepat dan terpisah untuk obat yang berbeda, hal tersebut dilakukan untuk menjaga mutu obat dan menghindari penggunaan yang salah. Setelah penyiapan obat dilakukan hal sebagai berikut:
 - a) Sebelum obat diserahkan kepada pasien harus dilakukan pemeriksaan kembali mengenai penulisan nama pasien pada etiket, cara penggunaan

serta jenis dan jumlah obat (kesesuaian antara penulisan etiket dengan resep)

- b) Memanggil nama dan nomor tunggu pasien
- c) Memeriksa ulang identitas dan alamat pasien
- d) Menyerahkan obat yang disertai pemberian informasi obat
- e) Memberikan informasi cara penggunaan obat dan hal-hal yang terkait dengan obat antara lain manfaat obat, makanan dan minuman yang harus dihindari, kemungkinan efek samping, cara penyimpanan obat dan lain-lain
- f) Penyerahan obat kepada pasien hendaklah dilakukan dengan cara yang baik, mengingat pasien dalam kondisi tidak sehat mungkin emosinya tidak stabil
- g) Memastikan bahwa yang menerima obat adalah pasien atau keluarganya
- h) Membuat salinan resep sesuai dengan resep asli dan diparaf oleh Apoteker (apabila diperlukan)
- i) Menyimpan resep pada tempatnya
- j) Apoteker membuat catatan pengobatan pasien dengan menggunakan formulir sebagaimana terlampir. Apoteker di Apotek juga dapat melayani obat non Resep atau pelayanan swamedikasi. Apoteker harus memberikan edukasi kepada pasien yang memerlukan obat non resep untuk penyakit ringan dengan memilihkan obat bebas atau bebas terbatas yang sesuai.

2.4 Standar Pelayanan Minimal (SPM)

Standar Pelayanan Minimal adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal dan merupakan spesifikasi teknis tentang tolak ukur pelayanan minimum yang diberikan oleh badan layanan umum kepada masyarakat (Keputusan Menteri Kesehatan RI, 2008).

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, menyebutkan bahwa terdapat beberapa indikator dalam standar pelayanan di farmasi meliputi :

1. Waktu tunggu obat

a) Waktu tunggu obat jadi

Waktu tunggu pelayanan obat jadi adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi. Dimensi mutu waktu tunggu obat jadi yaitu efektifitas, kesinambungan pelayanan dan efisiensi. Adapun tujuannya yaitu untuk menggambarkan kecepatan pelayanan di bagian kefarmasian. Standar pelayanan terhadap indikator waktu tunggu obat jadi yaitu <30 menit.

b) Waktu tunggu obat racikan

Waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima racikan. Tujuan adanya standar waktu tunggu obat racikan adalah untuk menggambarkan kecepatan pelayanan di bagian kefarmasian. Standar pelayanan terhadap indikator waktu tunggu obat racik yang sudah ditetapkan yaitu <60 menit. Adapun dimensi mutu waktu tunggu obat racik yaitu efektifitas, kesinambungan pelayanan dan efisiensi.

2. Tidak adanya kesalahan pemberian obat

Kesalahan pemberian obat meliputi salah dalam memberikan jenis obat, salah dalam memberikan dosis, salah orang dan salah jumlah obat yang diberikan dapat berakibat fatal. Maka, adanya standar terhadap tidak adanya kesalahan pemberian obat dapat membantu dan meminimalisir kejadian tersebut. Standar tidak adanya kesalahan pemberian obat yaitu 100%, sehingga dapat diartikan bahwa tidak boleh sedikitpun ada kesalahan yang terjadi pada proses pemberian obat. Adapun tujuannya yaitu untuk menggambarkan kejadian kesalahan dalam pemberian obat terhadap pasien.

3. Kepuasan pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah pernyataan puas oleh pelanggan terhadap pelayanan farmasi. Dimensi mutu pada indikator kepuasan pasien adalah

kenyamanan. Tujuan dari adanya indikator ini yaitu untuk menggambarkan persepsi pelanggan terhadap pelayanan farmasi yang diberikan. Adapun standar dari kepuasan pelanggan yaitu $\geq 80\%$.

4. Penulisan resep sesuai formularium

Formularium obat adalah daftar obat yang digunakan di rumah sakit. Dimensi mutu pada indikator ini yaitu efisiensi yang bertujuan untuk menggambarkan efisiensi pelayanan obat kepada pasien. Standar yang telah ditetapkan terkait dengan kesesuaian penulisan resep dengan formularium yaitu 100%.

2.5 Resep

Resep adalah permintaan tertulis dari dokter, dokter gigi dan dokter hewan kepada apoteker, untuk menyediakan dan menyerahkan sediaan farmasi dan alat kesehatan bagi pasien (Peraturan Menteri Kesehatan RI, 2017).

Resep selalu dimulai dengan tanda R/ yang artinya *Receipe* (ambilah) lalu tertera nama dan jumlah obat. Umumnya resep ditulis dalam bahasa latin.

Resep yang lengkap harus memuat :

- a. Nama, alamat dan nomor izin praktik dokter, dokter gigi atau dokter hewan
- b. Tanggal penulisan resep, nama setiap obat atau komposisi obat
- c. Tanda R/ pada bagian kiri setiap penulisan resep
- d. Tanda tangan atau paraf dokter sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku
- e. Nama pasien/jenis hewan, umur serta alamat pasien/pemilik hewan
- f. Tanda seru dan paraf dokter untuk resep obat dalam jumlah melebihi dosis maksimum

2.6 Evaluasi Mutu Pelayanan Farmasi Klinik

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016, evaluasi mutu terhadap pelayanan farmasi klinik, meliputi :

a. Audit

Audit dilakukan berdasarkan hasil monitoring terhadap proses dan hasil pelayanan farmasi klinik yang dilakukan oleh Apoteker. Contoh:

1. Audit penyerahan obat kepada pasien oleh apoteker
2. Audit waktu pelayanan resep

b. Review

Review dilakukan berdasarkan hasil monitoring terhadap pelayanan farmasi klinik dan seluruh sumber daya yang digunakan dan dilakukan oleh Apoteker. Contoh: *review* terhadap kejadian *medication error*.

c. Survei

Survei dilakukan oleh apoteker berdasarkan hasil monitoring terhadap mutu pelayanan dengan menggunakan angket/kuesioner atau wawancara langsung. Survei adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Contoh: tingkat kepuasan pasien.

d. Observasi

Observasi adalah kegiatan pengamatan langsung proses dengan menggunakan cek list atau perekaman. Observasi dilakukan berdasarkan hasil monitoring terhadap seluruh proses pelayanan farmasi klinik.

Contoh : observasi pelaksanaan SPO pelayanan.

2.7 Waktu Tunggu Pelayanan Resep

Waktu tunggu pelayanan resep dibagi menjadi dua yaitu waktu tunggu pelayanan resep obat jadi dan waktu tunggu pelayanan resep obat racikan. Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit

memjelaskan bahwa waktu tunggu pelayanan resep obat jadi merupakan tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi. Sedangkan waktu tunggu pelayanan resep obat racik merupakan tenggang waktu saat pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan.

Pelayanan resep merupakan salah satu proses operasional dimana aktivitas di dalamnya terdiri atas administrasi dan operasional. Apabila output dari pengelolaan aktivitas dalam operasional pelayanan resep farmasi rawat jalan memenuhi kebutuhan konsumen maka dapat memberikan dampak positif. Aktivitas utama pelayanan resep farmasi rawat jalan adalah penerimaan resep, pengelolaan resep serta peracikan. Dimana ketiga aktivitas ini dapat memakan waktu yang berbeda berdasarkan jenis resep dan jumlah item pada setiap lembar resep (Wijono, 1999).

Sedangkan menurut Ayuning (2011) penyebab lamanya waktu pelayanan resep umum yaitu :

1. Adanya komponen *delay* yang menyebabkan proses menjadi lebih lama. *Delay* disebabkan antara lain karena petugas belum mengerjakan resep karena mengerjakan kegiatan lain atau mengerjakan resep sebelumnya. Hal ini terlihat dari hasil penelitiannya, dimana total waktu komponen *delay* lebih besar dari total waktu komponen tindakan baik pada resep racik maupun resep non racik sehingga menandakan bahwa proses pelayanan resep kurang efektif.
2. Obat sering kosong sehingga membutuhkan waktu lagi untuk mengambil obat tersebut di gudang ataupun rawat inap.
3. Program komputer yang belum sempurna.
4. SDM yang kurang cekatan dan kurang terampil dalam meracik obat.
5. Belum dijalankannya prosedur tertulis secara maksimal. Belum ada instruksi kerja secara tertulis yang lebih detail mengenai setiap kegiatan dalam proses pelayanan resep umum dan SOP tidak diletakkan di ruangan yang mudah terlihat dan dibaca oleh petugas.

2.8 Rumah Sakit Umum Koesnadi Bondowoso

Rumah Sakit Umum Dr. H. Koesnadi berdiri sebelum tahun 1933 dengan luas tanah 70346 m² dengan luas bangunan 18082 m². RSUD ini berlokasi di Jl. Piere Tendean Bondowoso, Bondowoso, Indonesia. Terdiri dari ruang berobat jalan, rawat inap, gawat darurat dan tata usaha. Pada tahun 1952-1956 Rumah Sakit Umum Bondowoso memiliki kapasitas 150 tempat tidur. Pada peraturan daerah Nomor 10 tahun 1984 rumah sakit umum daerah berubah menjadi rumah sakit umum, lalu berubah menjadi RSUD pada tahun 2000.

RSUD Dr. H. Koesnadi yaitu satu dari sekian layanan kesehatan milik Pemerintahan Kabupaten Bondowoso yang berupa RSUD, dikelola oleh Pemerintah Daerah Kabupaten dan termaktub ke dalam RS Tipe B. Layanan kesehatan ini telah teregistrasi sedari 13/12/2015 dengan Nomor Surat Izin P2T/1/03.23/III/2011 dan tanggal surat izin 01/03/2011 dari An. Gubernur Jawa Timur dengan sifat perpanjang, dan berlaku sampai 1 Maret 2016. Setelah menjalani proses akreditasi rumah sakit seluruh Indonesia dengan proses Pentahapan I (5 Pelayanan) akhirnya diberikan status lulus akreditasi rumah sakit.

Ada berbagai layanan yang tersedia di RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso diantaranya yaitu Instalasi Gawat Darurat (IGD), Instalasi Rawat Inap, Instalasi Bedah Sentral, Instalasi Rawat Jalan, Penunjang, serta Ambulance Emergency. Pada instalasi rawat jalan RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso tersedia beberapa poli yang terdiri dari poli penyakit dalam, poli bedah umum, poli bedah onkologi, poli bedah ortopedi, poli paru-paru, poli jantung, poli mata, poli THT, poli syaraf, poli kandungan, poli anak, poli gigi, poli rehab medik, poli VCT, dan poli jiwa.

BAB 3. METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian observasional dengan rancangan deskriptif (penelitian survei) terhadap pasien rawat jalan yang menebus resep di Instalasi Farmasi RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Depo Farmasi Rawat Jalan RSUD Dr. Koesnadi Bondowoso pada bulan Mei - Juni 2018.

3.3 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu dengan cara memilih resep yang sesuai dengan kriteria inklusi dan mencatat waktu tunggu pelayanan mulai dari resep diserahkan oleh pasien hingga obat diterima oleh pasien.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi penelitian ini adalah semua resep pasien rawat jalan yang masuk setiap hari dari Senin sampai dengan Jumat yang diterima di Depo Farmasi Rawat Jalan RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso. Berdasarkan penelitian pendahuluan, rerata resep per hari di Depo Farmasi Rawat Jalan RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso adalah 250 resep. Sehingga dalam satu bulan populasi resep yang diterima oleh Depo Farmasi Rawat Jalan RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso kurang lebih mencapai 5.000 resep per bulannya.

3.4.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2006). Penentuan besaran sampel pada penelitian ini menggunakan rumus besar Krejcie dan Morgan (1970). Rumus umum dalam pengambilan ukuran sampel menurut Krejcie dan Morgan ini sebagai berikut :

$$S = X^2 \cdot N \cdot P \cdot (1-P) / d^2 (N-1) + X^2 \cdot P(1-P)$$

Keterangan:

- S = jumlah sampel
 $X^2 = 3,841$ dari $(1,96^2)$
 N = populasi
 P = proporsi populasi (0,5)
 d = tingkat akurasi (0,05)

Perhitungan Jumlah sampel:

$$S = X^2 \cdot N \cdot P \cdot (1-P) / d^2 (N-1) + X^2 \cdot P(1-P)$$

$$S = 3,841 \cdot 5000 \cdot 0,5 \cdot (1- 0,5) / 0,05^2 (5000-1) + 3,841 \cdot 0,5 (1- 0,5)$$

$$S = 9.602,5 (0,5) / 0,0025 (4.999) + 0,96025$$

$$S = 4,801,25 / 12,4975 + 0,96025$$

$$S = 4,801,25 / 13,45775$$

$$S = 356,764$$

Dari perhitungan sampel dengan menggunakan rumus besar Krejcie dan Morgan dapat ditemukan besar sampel yang digunakan yaitu sebesar 357 sampel.

3.5 Kriteria Inklusi dan Eksklusi

Kriteria Inklusi :

- a. Pasien rawat jalan yang menebus obat di Depo Farmasi Rawat Jalan RSU Dr. H. Koesnadi Bondowoso.
- b. Pasien rawat jalan yang bersedia menunggu proses peracikan resep hingga obat diterima.

c. Pasien rawat jalan yang hanya menyerahkan satu lembar resep.

Kriteria Eksklusi :

- a. Resep yang ditebus di Depo Farmasi Rawat Jalan RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso namun merupakan resep titipan petugas atau karyawan.
- b. Resep *cito*.
- c. Resep yang ditolak oleh petugas karena belum saatnya untuk pengambilan resep.

3.6 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer diperoleh dari pengamatan waktu tunggu secara langsung dan wawancara dengan Kepala Instalasi, serta Apoteker Penanggung Jawab dan Staf Farmasi di Depo Farmasi Rawat Jalan RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso.

3.7 Definisi Operasional

Definisi operasional pada penelitian ini, meliputi :

- a. Resep racikan adalah resep yang diterima oleh pasien rawat jalan depo farmasi RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso, dimana di dalamnya terdapat satu atau lebih resep racikan.
- b. Resep non racikan adalah resep yang diterima oleh pasien rawat jalan depo farmasi RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso, dimana dalam satu lembar resep hanya terdapat obat jadi.
- c. Komponen *delay* merupakan kondisi dimana resep menunggu untuk dikerjakan oleh petugas depo farmasi rawat jalan RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso.
- d. Komponen proses adalah komponen yang melibatkan kegiatan petugas depo farmasi rawat jalan RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso untuk aktif dalam mengerjakan resep.

- e. *Observer* merupakan seseorang yang membantu peneliti dalam melakukan penelitian.

3.8 Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data

3.8.1 Instrumen

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini antara lain :

- a. Formulir pencatatan Lembar Pengumpul Data (LPD);
- b. *Stopwatch* untuk menghitung waktu tunggu resep;
- c. Daftar pertanyaan wawancara;
- d. Referensi yang bersumber dari buku, jurnal penelitian, serta literatur lain yang menunjang penelitian ini

3.8.2 Teknik pengumpulan data

Pengamatan waktu tunggu pelayanan resep dilakukan dengan cara observasi langsung dengan langkah sebagai berikut:

- 1) Memberi kode pada lembar resep yang akan diteliti, meliputi :
 - a. UR untuk Umum Racik
 - b. UNR untuk Umum Non Racik
 - c. BR untuk BPJS Racik
 - d. BNR untuk BPJS Non Racik
- 2) Stopwatch dinyalakan setelah pasien menyerahkan resep ke bagian penerimaan resep .
- 3) Mengukur waktu pelayanan resep pada bagian masing-masing *station* dengan menggunakan *stopwatch* pada titik yang membagi proses pelayanan menjadi komponen proses dan komponen *delay* dari alur resep di RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso.
- 4) Hasil pengukuran waktu tersebut akan dicatat dalam Lembar Pengumpul Data (LPD).

- 5) Peneliti dibantu oleh seorang *observer* mulai dari perhitungan waktu penerimaan resep dan mengikuti proses resep mulai dari saat pasien menyerahkan resep sampai pasien mendapatkan obat.

3.9 Teknik Penyajian

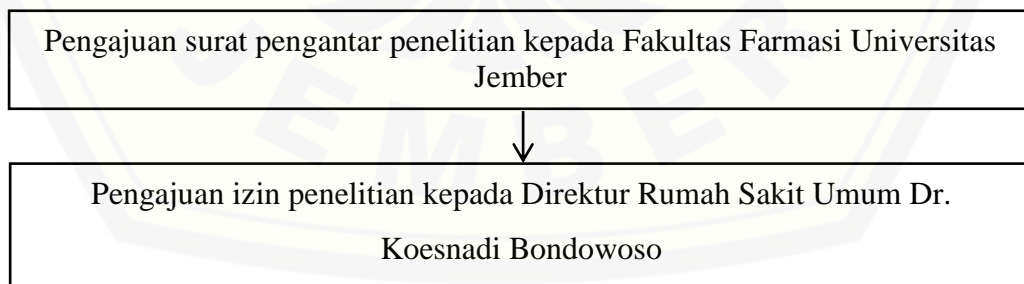
Data yang diperoleh disajikan secara kuantitatif dalam bentuk tabel yang didukung oleh hasil wawancara mendalam yang disajikan dalam bentuk tekstual berupa narasi.

3.10 Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini untuk menentukan rerata waktu tunggu menggunakan teknik analisis deskriptif. Pada penelitian ini data numerik didapat dari data total waktu tunggu, data numerik yang dihasilkan dihitung nilai *mean* dan standar deviasi. Hasil wawancara yang diperoleh akan di sajikan dalam bentuk deskriptif.

3.11 Alur Perizinan

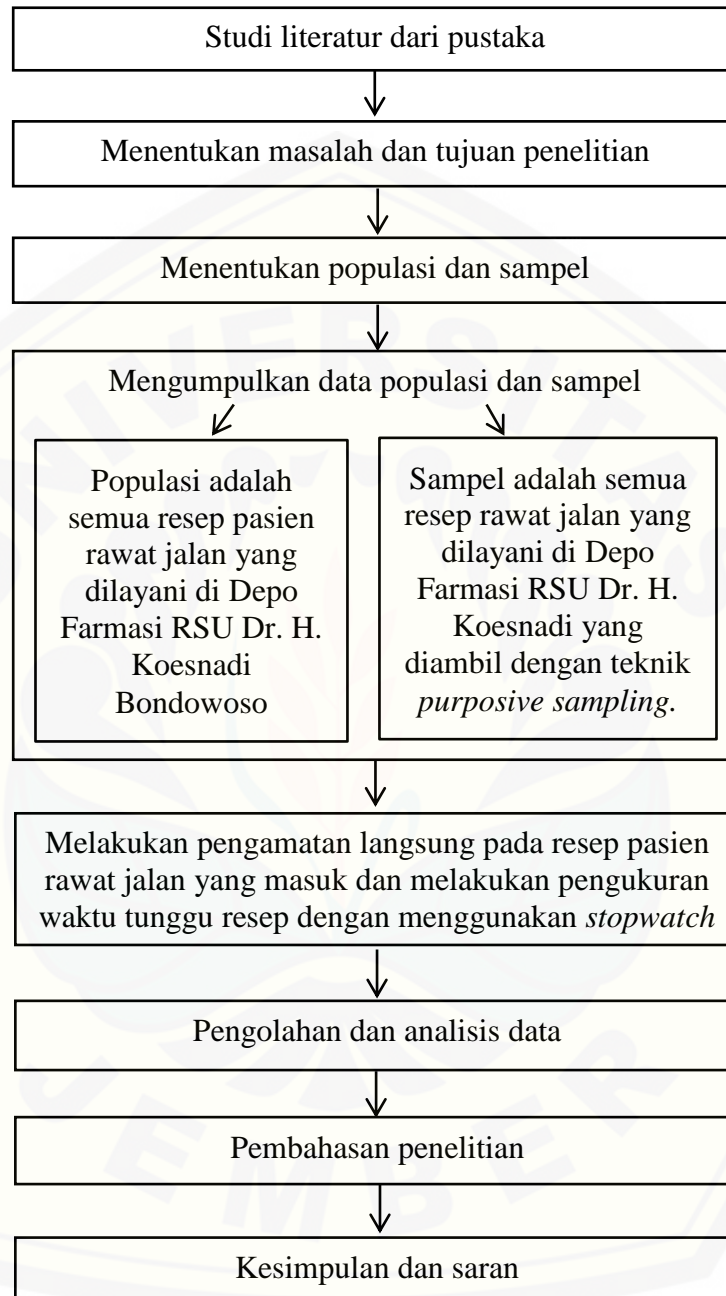
Alur perizinan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :



Gambar 3.2 Skema Alur Perizinan Penelitian

3.12 Alur Penelitian

Alur penelitian pada penelitian ini adalah sebagai berikut :



Gambar 3.3 Skema Alur Penelitian

BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

- a. Nilai rerata waktu tunggu pelayanan resep racikan sebesar 59,99 menit dan 55,24 menit untuk resep non racikan yang menunjukkan bahwa hasil nilai rerata di Depo Farmasi Rawat Jalan RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso pada resep non racikan belum sesuai dengan standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan oleh Kepmenkes No.129 Tahun 2008 yang mempunyai standar pelayanan minimal untuk resep non racikan ≤ 30 menit dan resep racikan ≤ 60 menit.
- b. Nilai rerata waktu tunggu pelayanan resep yang sesuai dengan SPM berdasarkan jam pelayanannya menunjukkan hasil bahwa pelayanan pada jam 08.30-10.00 WIB menunjukkan nilai rerata waktu tunggu yang lebih baik dibandingkan pelayanan resep pada pukul >10.00 WIB.
- c. Distribusi waktu terhadap komponen prosedur pelayanan resep di Depo Farmasi Rawat Jalan RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso didapatkan hasil bahwa total waktu *delay* lebih besar dibandingkan waktu proses.
- d. Faktor yang menghambat pelaksanaan standar pelayanan minimal farmasi rumah sakit pada aspek waktu tunggu pelayanan resep di Depo Farmasi Rawat Jalan RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso adalah sumber daya manusia, adanya waktu *delay*, keterampilan atau pengetahuan petugas, masa kerja, jenis resep, ketersediaan obat, persepan dokter, dan sarana prasarana yang tersedia di Depo Farmasi Rawat Jalan RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso.

5.2 Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan, maka disarankan:

- a. Untuk rumah sakit menambah jumlah tenaga teknis kefarmasian dan atau apoteker sesuai standar pelayanan minimal rumah sakit umum kelas B.
- b. Memonitoring secara berkala terhadap penyebab adanya komponen *delay* yang terjadi.
- c. Memberikan penilaian kompetensi sumber daya manusia secara berkala dengan memberikan *reward* dan *punishment* kepada karyawan agar membangkitkan semangat untuk bekerja lebih maksimal.
- d. Memberikan pelatihan terhadap pelayanan secara berkala agar pengetahuan dan keterampilan dalam pelayanan dapat terus ditingkatkan.
- e. Menerapkan model yang sangat penting dalam meningkatkan efisiensi waktu yaitu model *Lean Hospital*.
- f. Untuk penelitian selanjutnya menggunakan indikator lain untuk mengetahui mutu pelayanan kefarmasian di rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Afolabi, M. O. & Erhun, W. O. 2003. *Patients' response to waiting time in an out-patient pharmacy in Nigeria. Pharmaceutical Research*. Benin. University of Benin. Vol. 2 : 207-214.
- Aryani F., Anggraini D., & Yani N. P., 2014. *Evaluasi Mutu Pelayanan Kefarmasian Kategori Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Depo Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Pekanbaru*.
- Ayuning, T., 2011. *Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Umum Depo Farmasi Rawat Jalan RS Karya Bhakti Tahun 2011*, Tesis, FKM UI.
- Bustani, N.M., A.J. Rattu. & J.S.M Saerang,., 2015. *Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Propinsi Sulawesi Utara*. Manado. Fakultas Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi.
- Esti, A., Y. Puspitasari. & A. Rusmawati. 2015. *Pengaruh Waktu Tunggu dan Waktu Sentuh Pasien Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Poli Umum*. Kediri. STIKes Surya Mitra Husada.
- Gijo, E. *et al.*, 2013. *Reducing Patient Waiting Time in a Pathology Departement Using the Six Sigma Methodology*. Leadership in Health Services, 26 4).
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008. *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta.
- Krejcie, V. K., Darley W.M. 1970. *Determining Sample Size For Research Activities. Educational and Phycological Measurement*. Texas. Vol. 30: 607-610.
- Megawati, 2015. *Penurunan Waktu Tunggu Pelayanan Obat Rawat Jalan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Baptis Batu*. Jurnal Kedokteran Brawijaya Vol.28, No. 2, Malang : Universitas Brawijaya Malang.

- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014. *Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*. 18 Agustus 2014. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1221. Jakarta.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2014. *Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*. 18 Agustus 2014. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1223. Jakarta.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016^a. *Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*. 23 Desember 2016. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 49. Jakarta.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016^b. *Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. 23 Desember 2016. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 50. Jakarta.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2017. *Apotek*. 30 Januari 2017. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 276. Jakarta.
- Rusdiana, N., Wijayanti, R. & Wahyuni, S., 2015. *Kualitas Pelayanan Farmasi Berdasarkan Waktu Penyelesaian Resep di Rumah Sakit*. *Pharmaciana*, 5, No. 2, pp.169–176.\
- Rusdianah, 2017. *Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit*. Madiun. Stikes Bhakti Husada Mulia.
- Septini, R., 2012. *Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Askes Rawat Jalan di Yanmasum Farmasi RSPAD Gatot Subroto tahun 2011*. Tesis. Depok. Universitas Indonesia.
- Siregar dan Amalia. 2004. *Farmasi Rumah Sakit Teori dan Penerapannya*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.

- Sugiyono, Prof, Dr, 2006. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung. Alfabeta.
- Suryana, 2018. *Upaya Menurunkan Waktu Tunggu Obat Pasien Rawat Jalan dengan Analisis Lean Hospital di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS Atma Jaya*. Depok. Universitas Indonesia.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009. *Rumah Sakit*. 28 Oktober 2009. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153. Jakarta.
- Widiasari, E. 2009. *Analisa Waktu Pelayanan Resep di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS Tugu Ibu Depok Tahun 2009*. Depok. Universitas Indonesia.
- Wijaya, H. 2012. *Analisis Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal(SPM) Rumah Sakit Bidang Farmasi Di Instalasi Farmasi RS Tugu Ibu Tahun 2012*. Tesis. Depok. Universitas Indonesia.
- Wijono, J., 1999. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Surabaya: Airlangga University Press.
- Yulianthy. 2012. *Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Umum Di Farmasi Unit Rawat Jalan Selatan Pelayanan Kesehatan Sint Carolus Tahun 2011*. Tesis. Depok. Universitas Indonesia.

LAMPIRAN

Lampiran 4.1 Lembar Pengumpul Data Waktu Tunggu Resep Racikan

LEMBAR PENGUMPUL DATA WAKTU TUNGGU RESEP PASIEN RAWAT JALAN

• Racikan

No	No Resep	Kode Resep	Jumlah Resep	Jenis R/		Waktu dalam menit										Total Waktu
				R	NR	W1		W2		W3		W4		W5		
						d	P	D	p	D	P	D	p	D	p	
1	1	R	7	√	0	1,05	0,42	0,5	0,3	10	23	1,5	7,2	1,5	45,47	
2	40	R	2	√	0	1,18	3,33	1,4	11,2	15	2,08	4,2	11,31	1,19	51,03	
3	26	R	4	√	0	0,66	4,12	1,1	12	1,6	13,17	3,4	16,22	2,19	54,52	
4	41	R	1	√	0	0,31	0,4	0,5	2,19	12	1,18	13	14,13	1,45	45,46	
5	62	R	1	√	0	0,23	0,3	6,1	2,47	6,1	26,04	2,2	36,14	2,54	82,06	
6	24	R	4	√	0	0,3	3,33	1,1	6,12	18	4,32	1,2	8,39	2,04	44,81	
7	68	R	2	√	0	0,1	4,1	1,5	6,27	5,4	6,54	6,4	86,13	0,95	117,44	
8	11	R	2	√	0	0,35	1,32	1,4	2,08	1,1	4,33	14	7,03	2,19	33,94	
9	34	R	1	√	0	0,45	0,21	2,3	31,4	14	1,42	2,5	2,56	0,83	55,96	

10	60	R	1	√	0	0,11	1,03	1,4	7,03	20	5,05	2,2	9,11	1,58	47,58
11	4	R	1	√	0	0,03	0,33	0,1	1,09	12	5,34	1,5	10,23	1,57	32,38
12	28	R	1	√	0	0,13	3,22	1,4	20	4,4	14,08	0,8	63,2	1,11	108,4
13	105	R	3	√	0	0,58	17,6	1,2	5,26	2,1	6,06	1,2	32,07	0,93	66,86
14	96	R	1	√	0	0,13	18,5	1,3	17,5	1,6	6,33	3	27,16	1,35	76,92
15	99	R	1	√	0	0,33	17,1	1,5	25,5	4,2	5,29	1	33,14	1,07	89,13
16	42	R	1	√	0	0,2	15,2	0,8	2,22	30	12,3	4,1	66,41	0,61	132,12
17	35	R	1	√	0	2,3	11,5	0,7	6,21	11	1,41	4,1	59,11	1,04	97,85
18	78	R	2	√	0	0,66	11,2	1,3	9,13	24	14,2	4,1	35,05	1,5	99,95
19	99	R	1	√	0	1,39	1,39	1,2	2,03	26	7,49	2,4	63,02	2,4	107,45
20	28	R	8	√	0	0,28	7,16	2,7	3,11	16	5,4	3,3	35,24	2,4	75,82
21	17	R	1	√	0	0,21	7,43	1,1	2,31	6,1	1,22	11	24,19	1,53	55,27
22	34	R	2	√	0	0,15	10,4	1,5	8,13	18	4,22	3,2	28,09	1,54	75,63
23	117	R	1	√	0	0,33	1,02	2,2	9,13	20	4,11	19	67,2	2,01	125,38
24	29	R	2	√	0	0,2	13	1,4	16,3	34	2,47	5,3	7,11	1,34	81,15
25	72	R	1	√	0	0,83	2,54	2,2	21	12	3,23	3,2	24,28	1,15	70,62
26	57	UR	1	√	0	0,2	0,1	1,1	1,46	7,1	0,33	3,19	20,23	2,01	35,73
27	49	UR	1	√	0	0,7	1,12	1,2	6,02	2,3	1,21	2	21,03	1,08	36,69
28	54	UR	2	√	0	1,24	1,41	1,6	2,4	2,2	4,04	1,2	10,34	2,08	26,44
29	27	UR	1	√	0	0,25	2,14	0,4	4,21	1,3	1,09	2,4	22,03	1,37	35,26
30	98	UR	2	√	0	0,26	1,02	3,1	2,46	18	15,1	3,3	47,21	1,3	92,11
31	58	UR	2	√	0	0,2	0,38	1,3	9,2	11	8,4	2,3	34,02	0,4	67,63
32	37	UR	1	√	0	1,01	1,37	2,2	3,37	12	5,48	4,2	22,41	1,2	53,27

33	48	UR	2	√	0	0,76	0,58	3	4,57	15	6,22	4,3	26,03	2,01	62,07
34	66	UR	1	√	0	0,33	1,01	0,4	3,56	15	4,55	3,2	23,19	1,28	52,69
35	35	UR	2	√	0	0,68	5,24	1,1	14,4	11	8,02	1,29	23,23	1,19	65,07
36	36	UR	2	√	0	0,97	3,25	2,3	13,3	9,6	9,17	1,6	22,17	1,25	63,53
37	20	UR	1	√	0	0,76	1,03	1,4	4,09	12	12,55	2,6	20,15	1,14	55,89
38	37	UR	3	√	0	0,9	5,13	3,5	2,19	16	1,09	5,3	17,49	1,06	52,38
39	38	UR	2	√	0	1	1,15	3,1	1,57	14	0,5	3,1	16,27	0,9	42,18
40	39	UR	1	√	0	1,11	3,07	0,7	15,2	10	7,54	12	13,33	3,31	58,82
41	41	UR	1	√	0	1,06	1,36	4,5	3,56	7,2	9,04	2,2	10,29	1,56	40,72
42	5	UR	2	√	0	1,1	1,02	1,1	0,47	6,2	1,15	10	8,39	1,1	30,81
43	9	UR	2	√	0	0,78	0,7	5,3	1,07	4,8	1,11	2,2	11,48	1,08	27,44
44	10	UR	1	√	0	1,02	1,44	2,1	1,25	7,5	3,15	11	19,51	1,09	28,8
45	15	UR	2	√	0	1,05	0,97	9,1	1,18	9,4	1,32	1,6	7,38	1,21	33,18
46	13	UR	2	√	0	0,98	3,39	1,1	1,18	12	2,19	1,1	8,46	1,58	31,47
47	23	UR	2	√	0	1,01	5,34	0,5	3,06	12	1,04	2,3	17,2	1,13	43,54
48	14	UR	2	√	0	1,06	1,29	3,1	1,1	10	2	2,1	12,38	3,29	36,7
49	11	UR	2	√	0	0,76	1,27	1,5	0,33	11	0,95	1,4	11,03	1,33	29,57
50	22	UR	1	√	0	0,58	2,3	0,8	1,11	14	1,59	3,5	10,08	1,59	35,63
51	56	UR	2	√	0	0,65	3,35	0,2	3,12	18	3	0	22,11	1,47	51,96
52	29	UR	2	√	0	1,01	1,15	1,2	5,59	10	1,22	1,5	14,54	2,44	38,95
53	30	UR	1	√	0	0,16	2,18	1,1	4,11	12	1	0,4	11,21	2,02	34,24
54	39	R	2	√	0	0,12	2,33	0,5	3,02	22	2,29	0,8	17,45	0,73	49,23
55	51	R	1	√	0	1,18	3,21	1,3	20	21	4,15	1,6	16,38	1,1	70,02

56	77	R	2	√	0	1,13	1,01	5,3	0,43	10	2,19	1,2	23,18	1,36	45,85
57	7	R	1	√	0	0,75	1,04	1	12,1	11	4,21	3,1	8,39	2,03	43,72
58	56	R	2	√	0	0,96	1,18	1,4	1,03	23	0,68	3,1	21,03	1,09	53,49
59	8	R	2	√	0	0,58	0,68	1	4,18	21	2,15	3,2	10,17	2,21	45,36
60	12	R	3	√	0	1,05	0,93	0,4	4,03	19	3,14	1,1	10,12	2,19	41,54
61	15	R	2	√	0	0,93	1,11	0,7	2,13	17	1,12	3,1	11,02	1,39	38,71
62	16	R	1	√	0	0,82	0,48	0,1	1,34	16	1,09	11	13,04	2,41	46,58
63	90	R	2	√	0	0,9	0,5	0,6	1,21	26	9,45	2,3	25,01	1,42	67,56
64	25	R	3	√	0	0,53	5,09	0,8	12,3	21	10,07	4,1	18,02	1,54	73,06
65	27	R	1	√	0	0,48	0,28	3,4	2,18	18	1,49	7,1	11,23	1,58	45,97
66	43	R	2	√	0	0,36	3,18	1,3	12,4	22	6,18	12	20,27	1,43	79,59
67	59	R	1	√	0	0,46	3,19	0,3	11	23	33,04	1,4	21,19	2,43	96,05
68	63	R	2	√	0	0,38	4,32	2,2	20,2	22	25,07	4,3	22,01	2,27	102,86
69	64	R	2	√	0	0,3	5,28	1,3	23,3	19	25,24	3,4	23,27	2,34	103,91
70	78	R	2	√	0	1,32	0,12	1,4	2,2	20	8,32	4	24,28	1,49	63,34
71	82	R	1	√	0	0,58	1,13	1,09	4,19	16,6	7,18	3,47	20,38	1,54	56,14
72	84	R	2	√	0	0,53	1,42	1,44	6,14	11,2	6,44	5,19	22,19	2,02	56,54

Rata-rata ± SD

59,893 ±
25,536

Lampiran 4.2 Lembar Pengumpul Data Waktu Tunggu Resep Non Racikan

- Non Racikan

No	No Resep	Kode Resep	Jumlah Resep	Jenis R/		Waktu dalam menit										Total Waktu
				R	NR	W1		W2		W3		W4		W5		
						d	P	D	p	d	p	d	p	D	P	
1	P1	NR	2	√	0	2,2	2	1	5	29	30	1,04	21	1,09	92,33	
2	12	NR	4	√	0	1,05	0	2,06	0,1	4,03	0,3	14,06	13	1,45	36,05	
3	P14	NR	2	√	0	1,03	2,15	1,29	0,52	1,29	5,05	1,05	1,45	1,5	15,33	
4	P2	NR	1	√	0	1,15	2,09	1,17	7,29	1,23	31	0,2	22	1	67,13	
5	2	NR	7	√	0	1,59	2,4	1,56	11,03	2,11	4,07	13,47	23	1,58	60,81	
6	P16	NR	2	√	0	1,14	0,9	0,33	6,17	1,46	2,09	3,1	22,17	2,28	39,64	
7	P17	NR	2	√	0	1,26	0,3	0,33	6,23	1,54	1,08	0,55	28,44	2,29	42,02	
8	P18	NR	6	√	0	0,7	5,34	0,92	14,06	2,16	3,17	4,22	10,19	1,59	42,35	
9	P24	NR	1	√	0	1,09	4,32	0,97	12,22	2,23	7,27	0,45	11,08	1,13	40,76	
10	P2	NR	2	√	0	0,28	0,2	1,28	1,42	3,46	8,17	1,52	1,48	2,24	20,05	
11	1	NR	4	√	0	1,22	0,8	4,43	2,15	0,7	1,13	1,2	15,12	2,35	29,1	
12	P3	NR	2	√	0	0,85	1,17	1,27	2,53	0,13	7,58	3,28	6,23	1,59	24,63	
13	2	NR	3	√	0	0,02	1,32	1,03	2,44	1	3,25	3,14	9,46	2,14	23,8	

14	3	NR	4	√	0	0,33	2,31	1,19	2,22	2,48	2,12	1,19	12,06	1,46	25,36
15	P5	NR	1	√	0	0,06	1,24	0,83	2,1	10,07	0,15	1,03	16,15	1,13	32,76
16	5	NR	3	√	0	0,3	2,19	1,35	6,02	4,21	1,12	0,6	19,38	2,03	37,2
17	6	NR	5	√	0	1,24	4,37	1,35	8,11	0,15	1,33	1,24	18,06	2,25	38,1
18	4	NR	5	√	0	0,11	1,32	1,17	11,09	1,57	4,07	0,85	10,24	3,06	33,48
19	8	NR	5	√	0	0,22	4,23	1,03	10,01	1,31	1,02	0,83	37,04	3	58,69
20	18	NR	6	√	0	1,03	0,11	1,1	3,09	2,14	46,02	5,17	18,09	1,2	77,95
21	22	NR	4	√	0	0,2	0,03	1,13	10,32	1,21	32,43	1,18	40,18	1,52	88,2
22	23	NR	4	√	0	1,02	6,28	0,41	9,07	3,28	12,04	1,12	58,02	1,12	92,36
23	51	NR	5	√	0	0,03	5,2	1,01	6,51	1,22	5,41	2,52	55,52	2,2	79,62
24	52	NR	4	√	0	0,48	5,08	1,07	6,07	1,53	5,12	1,23	62,07	2,19	84,84
25	58	NR	3	√	0	0,05	2,07	0,28	2,53	0,32	6,57	3,37	83,06	1,38	99,63
26	59	NR	3	√	0	1,23	1,11	1,2	1,14	1,41	5,32	1,29	93,53	2,55	108,78
27	P25	NR	2	√	0	0,06	1,4	1,38	3,42	1,36	2,03	0,23	36,51	3,21	49,6
28	P27	NR	2	√	0	0,16	3,24	0,53	3,54	6,43	2,16	9,39	8,26	1,08	34,79
29	P63	NR	2	√	0	0,1	1,36	1,33	2,36	3,32	2,43	3,59	43,1	2,01	59,6
30	P64	NR	2	√	0	0,1	11,03	1,14	3,24	5,56	2,49	3,37	38,53	2,29	67,75
31	121	NR	2	√	0	0,16	33,17	0,18	3,45	4,58	4,18	2,34	45,09	2,05	95,2
32	P75	NR	1	√	0	0,33	19,44	0,48	4,27	4,37	3,39	3,53	31,09	1,49	68,39
33	5	NR	5	√	0	0,05	1,39	1,19	5,57	1,55	0,63	3,04	14,23	1,17	28,82
34	6	NR	5	√	0	0,42	0,05	1,58	3,14	1,19	0,6	6,49	10,28	0,43	24,18
35	P1	NR	1	√	0	0,1	0,31	0,08	2,35	0,3	1,24	2,29	1,41	1,03	9,11
36	10	NR	3	√	0	0,2	3,11	3,17	3,26	2,37	2,42	4,04	6,47	1,23	26,27

37	P4	NR	2	√	0	0,21	0,16	1,13	7,24	2,21	1,43	1,41	43,12	1,23	58,14
38	18	NR	4	√	0	0,46	3,54	1,29	4,35	3,14	1,33	2,28	13,44	1,07	30,9
39	P8	NR	1	√	0	0,3	0,25	2,02	3,28	3,14	2,39	1,34	4,19	1,33	18,24
40	P11	NR	2	√	0	0,05	1,44	1,22	4,07	1,27	13,25	4,36	8,15	1,07	34,88
41	P14	NR	2	√	0	0,33	0,03	1,27	24,11	6,56	4,43	2,58	5,34	1,42	46,07
42	20	NR	3	√	0	0,05	0,1	1,36	25,18	7,02	5,2	2,09	7,33	1,32	49,65
43	21	NR	4	√	0	0,06	0,83	1,47	26,28	8,05	5,45	1,59	6,32	1,59	51,64
44	22	NR	5	√	0	1,23	2,56	0,83	15,37	12,08	8,48	3,43	3,57	2,12	49,67
45	P18	NR	2	√	0	0,42	5,21	0,46	4,23	2,33	28,03	2,42	11,02	1,24	55,36
46	P19	NR	1	√	0	0,6	5,14	0,6	5,45	4,32	25,09	1,17	10,34	1,38	54,09
47	P20	NR	2	√	0	0,83	5,44	1,42	2,46	15,01	3,55	2,12	24,03	1,23	56,09
48	P29	NR	1	√	0	0,1	6,13	0,21	3,02	1,16	2,43	10,44	25,08	1,18	49,75
49	P30	NR	2	√	0	0,11	5,18	1,29	2,43	1,22	3,27	8,55	25,49	1,09	48,63
50	P31	NR	2	√	0	0,05	9,06	0,33	3,21	2,24	2,37	9,45	21,58	1,24	49,53
51	P38	NR	2	√	0	0,06	0,16	1,23	1,51	2,07	3,46	2,49	34,09	1,34	46,41
52	42	NR	7	√	0	0,23	3,33	4,02	15,3	5,48	11,26	4,15	16,59	2,38	62,74
53	P42	NR	1	√	0	0,46	1,43	1,39	14,54	4,09	10,32	3,01	9,03	1,05	45,32
54	P46	NR	1	√	0	0,33	2,08	1,11	13,12	3,44	9,43	1,12	8,32	1,16	40,11
55	62	NR	4	√	0	0,42	1,12	1,27	5,4	3,08	4,29	1,57	10,21	1,05	28,41
56	1	NR	10	√	0	1,19	1,04	1,09	2,23	7,32	3,21	13,45	8,49	2,12	40,14
57	2	NR	4	√	0	0,06	4,03	1,17	9,55	1,39	0,65	1,53	23,01	1,45	42,84
58	3	NR	4	√	0	0,21	2,04	2,13	10,54	1,41	7,23	4,38	12,56	2,01	42,51
59	9	NR	8	√	0	0,2	6,63	0,28	9,22	1,28	8,21	3,14	5,43	1,11	35,5

60	8	NR	4	√	0	0,21	5,27	1,38	6,44	2,51	4,16	1,02	13,03	1,22	35,24
61	7	NR	4	√	0	0,18	3,41	2,49	6,07	1,43	5,13	1,23	15,4	1,5	36,84
62	13	NR	7	√	0	0,26	0,16	2,08	11,19	0,6	4,31	12,41	58,04	0,85	89,9
63	14	NR	4	√	0	0,3	6,11	2,41	8,53	2,51	3,12	2,19	44,15	1,45	70,77
64	P5	NR	2	√	0	3,33	1,05	0,66	8,27	2,33	2,14	2,58	22,47	1,39	44,22
65	17	NR	4	√	0	0,21	0,38	1,21	9,02	2,16	5,13	2,48	31,17	0,98	52,74
66	P10	NR	2	√	0	0,51	1,21	0,71	2,16	2,37	10,22	1,41	25,56	0,93	45,08
67	P13	NR	2	√	0	0,48	1,08	0,7	5,21	1,13	9,47	1,56	25,48	1,37	46,48
68	P15	NR	2	√	0	0,3	2,11	0,4	5,17	3,24	5,27	2,56	68,13	1,41	88,59
69	25	NR	8	√	0	0,31	4,38	1,42	2,08	2,01	7,4	2,43	6,11	0,9	27,04
70	P23	NR	2	√	0	0,2	6,1	0,23	7,4	1,27	3,34	1,12	14,35	0,93	34,94
71	P25	NR	1	√	0	0,16	7,03	0,4	5,08	0,81	4,49	0,93	33,13	1,42	53,45
72	P26	NR	2	√	0	0,46	7,2	0,7	6,08	1,52	1,39	1,47	33,48	0,85	53,15
73	P33	NR	2	√	0	0,06	7,03	0,13	4,24	1,31	1,2	0,23	34,08	0,93	49,21
74	P34	NR	2	√	0	0,13	8,1	0,91	4,15	0,7	1,13	1,48	33,42	1,53	51,55
75	38	NR	3	√	0	1,05	2,18	0,16	6,01	3,12	4,21	13,19	2,43	0,91	33,26
76	39	NR	7	√	0	0,15	8,17	1,54	4,11	6,02	9,22	3,2	59,21	0,93	92,55
77	43	NR	5	√	0	0,18	5,12	1,56	13,02	7,41	7,07	3,31	22,01	1,43	61,11
78	68	NR	4	√	0	0,63	13,01	0,66	2,14	3,48	4,07	3,11	22,48	0,81	50,39
79	P48	NR	1	√	0	0,18	1,11	0,45	4,36	4,51	2,13	4,02	30,27	0,93	47,96
80	P49	NR	1	√	0	0,1	14,52	0,75	9,13	1,12	3,52	5,4	27,4	0,81	62,75
81	72	NR	3	√	0	0,26	13,19	1,1	7,04	3,12	3,28	9,03	24,42	0,43	61,87
82	73	NR	5	√	0	0,18	3,17	1,4	2,52	4,13	5,18	2,2	70,12	1,43	90,33

83	74	NR	6	√	0	1,04	12,07	0,31	4,41	4,11	2,31	11,41	60,09	1,21	96,96
84	P51	NR	1	√	0	0,4	17,12	0,75	3,21	2,42	5,58	10,06	59,13	1,03	99,7
85	P53	NR	1	√	0	0,21	16,07	0,68	5,43	3,12	16,08	4,49	51,54	1,11	98,73
86	P54	NR	2	√	0	0,2	16,02	0,65	33,01	5,57	5,1	26,16	11,58	1,08	99,37
87	12	NR	6	√	0	0,11	2,31	1,47	13,04	5,52	27,16	1,23	29,41	2,03	82,28
88	14	NR	3	√	0	0,13	10,2	0,46	8,09	1,38	29,33	1,48	30,52	2,17	83,76
89	P6	NR	2	√	0	1,12	7,18	0,05	8,4	1,1	18,31	2,41	26,44	1,11	66,12
90	P16	NR	1	√	0	0,23	7,16	0,45	2,34	1,07	7,19	0,33	47,01	0,46	66,24
91	22	NR	3	√	0	0,25	5,08	1,24	11,09	1,24	4,52	2,48	9,59	1,15	36,64
92	P18	NR	2	√	0	0,21	1,24	0,5	5,23	0,35	2,12	0,46	67,02	3,07	80,2
93	P20	NR	2	√	0	0,83	1,58	1,11	21,13	1,32	3,45	0,76	67,13	1,5	98,81
94	30	NR	3	√	0	1,07	4,12	0,51	24,52	1,31	18,42	3,12	38,57	1,25	92,89
95	31	NR	3	√	0	0,1	4,19	1,25	24,03	2,4	19,13	0,78	41,22	1,28	94,38
96	59	NR	4	√	0	0,16	0,4	1,18	2,4	3,14	6,19	4,29	48,25	2,3	68,31
97	P31	NR	2	√	0	0,2	9,03	1,43	6,57	1,34	25,13	2,42	34,51	1,24	81,87
98	64	NR	4	√	0	1,13	17,23	1,4	1,12	7,08	4,29	8,02	45,02	2,15	87,44
99	P37	NR	1	√	0	1,03	18,13	1,19	2,4	2,18	12,09	3,16	44,06	1,33	85,57
100	P48	NR	2	√	0	0,33	17,18	0	2,27	3,03	13,11	5,53	44,51	1,31	87,27
101	131	NR	3	√	0	0,26	25,01	0,55	3,11	1,4	5,48	1,01	31,56	1,08	69,46
102	P53	NR	2	√	0	0,06	16,36	1,42	11,3	3,49	7,41	2,11	43,21	0,38	85,74
103	P54	NR	2	√	0	0,11	18,28	0,38	10,49	3,52	5,52	7,36	40,55	1,04	87,25
104	118	NR	3	√	0	0,31	22,43	0,71	2,14	2,43	10,47	1,28	47,03	1,43	88,23
105	85	NR	6	√	0	1,03	0,16	0,26	16,07	2,17	3,16	2,41	7,48	1,5	34,24

106	89	NR	3	√	0	0,48	18,01	0,48	16,31	1,55	4,45	2,49	8,29	0,43	52,49
107	88	NR	3	√	0	0,71	18,42	0,3	16,44	1,53	5,36	2,51	9,43	1,12	55,82
108	91	NR	3	√	0	0,45	17,22	0,46	17,06	2,04	4,19	3,26	6,31	2,4	53,39
109	98	NR	5	√	0	1,18	17,1	1,44	18,03	5,01	5,2	2,49	25,5	1,29	77,24
110	111	NR	6	√	0	0,63	17,3	1,08	23,42	2,05	3,14	5,51	25,12	1,4	79,65
111	P5	NR	2	√	0	0,6	1,13	1,3	11,2	1,3	27,03	1,4	24,09	4,2	72,25
112	11	NR	7	√	0	0,26	0,1	2,41	12,04	2,14	28,01	6,01	4,15	4,2	59,32
113	15	NR	8	√	0	0,4	10,04	3,29	2,21	1,24	28,42	3,2	30,13	4,53	83,46
114	P13	NR	1	√	0	0,5	1,21	1,42	11,07	1,2	10,41	1,17	37,16	1,26	65,4
115	P23	NR	2	√	0	1,08	6,01	1,31	1,15	1,27	1,4	1,37	92,04	1,27	106,9
116	40	NR	7	√	0	0,08	14,4	0,76	3,12	1,36	2,17	2,04	82,19	1,39	107,51
117	P24	NR	2	√	0	0,11	7,16	0,58	1,28	1,42	2,41	3,06	28,09	1,48	45,59
118	P25	NR	2	√	0	0,3	7,03	1,32	1,17	6,23	2,08	1,4	3,48	1,38	24,39
119	P27	NR	1	√	0	1,06	6,4	0,4	2,48	2,36	2,07	5,21	48,58	2,19	70,75
120	P28	NR	1	√	0	0,11	6,31	1,19	1,58	2,41	2,4	2,48	33,56	0,33	50,37
121	46	NR	4	√	0	1,19	2,14	1,3	2,07	3,01	2,5	2,51	37,16	1,48	53,36
122	47	NR	5	√	0	0,41	1,43	1,45	2,33	2,56	2,18	2,46	39,48	1,02	53,32
123	36	NR	6	√	0	0,55	2,07	1,42	2,53	2,48	1,49	3,09	41,6	1,28	56,51
124	1	NR	2	√	0	0,76	5,4	1,29	12,1	0,5	7,5	3,19	81,14	0,18	112,06
125	2	NR	3	√	0	0,2	5,14	2,13	11,57	0,35	9,16	9,08	20,48	2,48	60,59
126	3	NR	3	√	0	0,28	7,23	1,26	10,3	1,27	21,4	3,23	19,43	1,17	65,57
127	4	NR	4	√	0	1,42	7,01	1,13	14,53	1,32	24,16	2,4	26,42	1,04	79,43
128	5	NR	4	√	0	0,13	9,2	0,93	1,51	1,3	15,04	4,17	24,57	1,58	58,43

129	10	NR	5	√	0	1,35	11,33	1,22	5,49	1,07	7,29	4,23	22,16	1,48	55,62
130	11	NR	5	√	0	0,25	13,44	0,75	0,75	6,11	5,4	2,17	28,09	1,59	58,55
131	P5	NR	2	√	0	0,21	9,52	1,4	4,32	1,38	7,21	3,16	30,16	0,65	58,01
132	P6	NR	2	√	0	0,1	10,5	0,36	5,35	0,9	8,4	3,24	30,46	0,5	59,81
133	14	NR	5	√	0	0,3	13,37	1,41	3,17	1,53	5,16	6,01	21,48	1,48	53,91
134	15	NR	3	√	0	0,1	14,39	1,36	4,18	1,17	6,21	5,08	4,29	1,16	37,94
135	P8	NR	2	√	0	0,21	8,32	1,3	6,13	2,19	5,29	4,22	4,48	1,38	33,52
136	19	NR	5	√	0	1,22	17,41	2,43	3,43	4,17	14,29	4,22	6,19	1,46	54,82
137	P20	NR	2	√	0	0,4	8,49	3,58	2,13	1,13	8,53	5,28	9,19	1,11	39,84
138	52	NR	8	√	0	0,25	13,48	4,28	5,08	3,05	9,17	5,44	7,47	2,01	50,23
139	P26	NR	1	√	0	1,16	0,1	1,18	4,02	5,11	3,04	2,48	6,43	0,11	23,63
140	P27	NR	1	√	0	0,2	0,25	0,5	5,18	4,26	4,51	3,11	14,27	0,26	32,54
141	P28	NR	2	√	0	0,76	1,48	1,44	1,36	4,19	16,08	6,29	47,51	0,65	79,76
142	P29	NR	1	√	0	0,76	2,01	0,68	6,12	1,39	13,4	2,08	26,4	0,3	53,14
143	P30	NR	1	√	0	1,44	0,56	1,23	4,51	1,06	9,43	4,01	21,44	0,88	44,56
144	P31	NR	1	√	0	0,73	1,07	0,56	7,03	3M46	7,48	5,21	19,58	1,27	42,93
145	P32	NR	2	√	0	1,2	1,12	0,56	16,06	3,57	2,23	1,43	23,01	0,5	49,68
146	P33	NR	2	√	0	1,33	1,4	0,35	16,32	3,14	0,91	3,26	16,09	0,83	43,63
147	P34	NR	2	√	0	0,78	1,32	0,45	17,05	3,53	1,19	2,13	22,18	1,3	49,93
148	P35	NR	2	√	0	1,19	1,31	0,76	17,11	3,01	3,16	3,52	42,33	1,48	73,87
149	P36	NR	2	√	0	1,59	1,18	0,46	24,01	2,22	4,34	1,58	40,16	1,02	76,56
150	P37	NR	2	√	0	1,3	0,45	1,21	24,56	1,23	3,4	1,4	43,01	1,29	77,85
151	P39	NR	2	√	0	0,28	1,33	0,9	25,2	0,8	3,28	2,06	43,5	1,27	78,62

152	P40	NR	2	√	0	0,2	1,27	0,71	26,33	1,12	2,41	2,13	40,28	0,6	75,05
153	P43	NR	1	√	0	1,22	30,01	0,16	26,08	3,26	2,26	1,43	39,04	1,23	104,69
154	P44	NR	1	√	0	0,23	38,13	0,23	27,14	1,45	4,11	3,11	49,33	1,17	124,9
155	P45	NR	1	√	0	0,23	2,48	1,48	23,48	2,01	3,17	2,19	37,29	0,48	72,81
156	P46	NR	1	√	0	1,1	1,02	0,15	28,43	3,48	2,49	1,49	48,21	1,31	87,68
157	P49	NR	2	√	0	1,29	2,48	2,19	0,2	0,08	5,14	4,29	28,16	1,28	45,11
158	P51	NR	2	√	0	1,24	1,14	3,26	13,01	4,2	11,17	2,46	31,4	1,3	69,18
159	P53	NR	2	√	0	1,3	2,48	8,17	5,36	6,19	8,59	3,03	3,16	1,03	39,31
160	P34	NR	1	√	0	0,36	2,49	1,58	3,21	3,16	0,41	0,98	4,16	1,48	17,83
161	77	NR	3	√	0	1,47	15,21	1,1	2,09	2,43	2,32	2,43	53,2	1,06	81,31
162	80	NR	4	√	0	0,11	25,11	1,4	3,19	3,4	2,58	2,19	40,21	0,75	78,94
163	P35	NR	2	√	0	0,13	7,49	0,58	2,01	21,06	5,53	3,46	31,01	1,31	72,58
164	P36	NR	2	√	0	0,03	8,14	0,58	16,13	7,31	5,49	3,39	45,21	0,51	86,79
165	P37	NR	2	√	0	0,11	3,28	0,68	10,34	3,28	1,4	4,01	57,06	1,43	81,59
166	P38	NR	2	√	0	0,13	3,53	1,26	6,49	4,16	2,43	2,4	59,22	1,21	80,83
167	P39	NR	1	√	0	0,1	2,48	1,43	11,31	3,19	4,54	1,33	61,07	1,33	86,78
168	P69	NR	2	√	0	0,18	3,4	4,28	2,36	2,48	6,14	2,51	57,08	1,36	79,79
169	P46	NR	2	√	0	1,36	2,03	2,4	3,54	3,4	4,26	1,4	15,4	1,45	35,24
170	P47	NR	2	√	0	1,48	1,48	3,2	3,32	2,26	4,01	1,33	16,31	2,19	35,58
171	P48	NR	2	√	0	0,23	2,4	2,06	3,46	3,13	4,19	1,19	15,46	0,63	32,75
172	P53	NR	2	√	0	1,03	0,43	1,5	12,01	2,41	1,59	1,16	8,43	1,28	29,84
173	P54	NR	1	√	0	0,3	1,43	1,31	11,49	1,08	2,19	2,05	7,4	1,43	28,68
174	P56	NR	2	√	0	0,36	1,08	2,4	4,18	3,28	4,21	5,06	10,16	1,4	32,13

175	56	NR	6	√	0	0,31	2,17	2,03	17,22	2,51	1,07	2,43	15,41	1,4	44,55
176	58	NR	3	√	0	1,11	1,25	2,44	2,43	4,02	13,06	4,16	12,56	1,13	42,16
177	76	NR	5	√	0	0,21	1,48	2,46	4,23	4,4	4,39	6,36	30,21	2,4	56,14
178	P5	NR	2	√	0	1,2	3,1	1,29	6,14	1,13	1,27	3,12	3,19	1,19	21,63
179	14	NR	4	√	0	0,06	4,11	1,35	5,17	1,07	2,38	7,22	44,08	1,33	66,77
180	15	NR	5	√	0	0,66	5,12	2,4	3,17	0,4	1,32	4,17	49,21	2,04	68,49
181	17	NR	4	√	0	2,43	3,2	1,51	7,16	2,08	4,17	3,22	41,17	1,17	66,11
182	18	NR	3	√	0	2,27	1,42	1,39	4,28	3,2	7,41	5,01	50,18	1,44	76,6
183	P6	NR	2	√	0	1,4	0,15	0,5	3,29	1,22	3,12	1,47	19,11	1,16	31,42
184	P14	NR	1	√	0	0,88	5,13	0,48	2,48	2,4	2,32	10,34	17,52	0,23	41,78
185	P15	NR	1	√	0	0,05	4,03	1,22	1,36	3,16	2,41	9,29	16,27	0,28	38,07
186	P16	NR	1	√	0	1,17	4,06	0,43	1,12	3,21	2,5	13,11	12,33	1,21	39,14
187	94	NR	6	√	0	0,23	13,2	0,75	0,2	4,19	0,13	5,48	34,52	1,33	60,03
188	95	NR	4	√	0	1,3	1,31	0,48	0,23	3,12	9,01	4,29	34,59	1,3	55,63
189	96	NR	5	√	0	1,08	0,16	1,33	15,07	7,22	6,29	3,08	32,48	1,27	67,98
190	P54	NR	1	√	0	0,11	2,15	0,36	2,4	3,19	3,26	0,15	44,21	0,36	56,19
191	P55	NR	2	√	0	1,22	1,13	0,28	3,22	3,19	3,29	0,18	41,32	1,45	55,28
192	107	NR	4	√	0	1,07	0,53	1,21	11,32	4,28	10,51	28,16	71,18	1,32	129,58
193	110	NR	4	√	0	1,38	0,78	2,13	10,49	6,19	10,27	28,13	71,44	0,96	131,77
194	111	NR	3	√	0	1,07	1,38	1,42	11,44	4,54	6,21	28,5	73,12	1,4	129,08
195	1	NR	4	√	0	0,35	2,3	1,18	9,17	1,38	13,11	2,4	3,47	3,12	36,48
196	2	NR	4	√	0	0,15	1,58	0,7	11,3	0,18	11,33	3,37	15,41	1,02	45,04
197	P1	NR	1	√	0	1,03	0,28	1,01	8,2	1,31	15,45	1,45	18,19	0,23	47,15

198	4	NR	3	√	0	1,2	4,13	1,06	3,38	1,26	8,42	2,19	2,28	1,14	25,06
199	5	NR	4	√	0	1,19	5,28	1,49	3,17	1,2	8,56	2,42	56,41	1,3	81,02
200	6	NR	5	√	0	0,11	6,13	3,02	2,59	1,55	20,49	3,26	38,29	1,22	76,66
201	7	NR	6	√	0	0,3	8,46	2,14	1,48	2,39	18,26	2,37	41,4	1,43	78,23
202	8	NR	5	√	0	0,06	7,44	1,12	5,49	2,39	16,22	7,38	27,19	0,83	68,12
203	9	NR	5	√	0	0,1	9,04	2,18	4,58	2,17	9,53	8,21	42,01	1,56	79,38
204	10	NR	4	√	0	0,8	8,19	1,12	7,36	3,01	25,13	2,47	30,19	0,3	78,57
205	22	NR	6	√	0	1,27	7,03	3,28	13,21	2,43	5,13	2,3	22,4	1,4	58,45
206	23	NR	6	√	0	0,05	11,4	1,27	12,06	1,39	7,16	5,58	12,44	1,28	52,63
207	24	NR	6	√	0	0,08	11,21	0,81	0,23	7,14	12,06	1,33	69,03	1,4	103,29
208	25	NR	5	√	0	0,08	0,2	1,24	16,29	2,39	9,21	7,58	10,49	1,43	48,91
209	26	NR	6	√	0	0,23	13,54	1,43	16,52	5,31	8,45	6,11	21,16	1,51	74,26
210	27	NR	4	√	0	0,06	13,21	1,25	18,35	5,16	72,06	2,48	19,57	0,83	132,97
211	P3	NR	2	√	0	1,12	4,2	1,32	3,46	3,24	6,01	2,55	9,43	2,06	33,39
212	P2	NR	2	√	0	0,66	3,03	1,46	5,2	3,19	4,29	3,34	11,16	1,34	33,67
213	11	NR	5	√	0	1,13	11,41	1,32	17,08	2,44	4,16	4,23	23,36	1,27	66,4
214	12	NR	3	√	0	0,16	12,43	1,43	0,31	1,47	3,26	2,08	22,59	0,51	44,24
215	15	NR	6	√	0	0,13	12,1	1,41	24,3	2,08	2,53	3,12	25,03	2,08	72,78
216	P4	NR	2	√	0	0,16	4,26	1,32	19,22	1,32	5,43	2,4	18,37	1,32	53,8
217	14	NR	4	√	0	0,13	10,12	1,41	21,56	0,91	8,48	2,07	23,11	1,16	68,95
218	17	NR	3	√	0	0,33	0,1	1,19	22,08	1,48	3,26	5,21	23,24	0,25	57,14
219	P5	NR	2	√	0	1,19	9,23	1,4	18,12	1,25	6,48	3,52	17,45	1,32	59,96
220	19	NR	6	√	0	0,03	0,6	1,27	24,01	0,65	4,59	2,47	27,22	1,45	62,29

221	20	NR	4	√	0	1,59	5,23	0,7	23,59	1,39	4,38	2,34	27,32	1,54	68,08
222	21	NR	3	√	0	0,45	11,28	0,65	23,03	1,48	4,21	2,31	A	1,37	44,78
223	P6	NR	1	√	0	1,15	11,43	2,01	17,21	1,31	7,16	3,58	17,59	3,21	64,65
224	31	NR	6	√	0	1,37	4,21	1,56	19,02	2,16	2,44	2,32	26,16	2,56	61,8
225	47	NR	4	√	0	0,41	3,12	0,7	17,44	0,91	4,09	3,18	27,42	1,32	58,59
226	48	NR	5	√	0	0,2	4,11	0,33	14,56	1,34	5,19	2,45	17,48	1,37	47,03
227	49	NR	3	√	0	1,23	3,56	1,39	18,09	0,72	4,35	3,04	22,42	2,01	56,81
228	54	NR	5	√	0	2,01	4,48	1,59	22,05	2,19	3,44	3,18	22,27	1,09	62,3
229	56	NR	3	√	0	1,54	3,44	1,23	19,25	1,56	4,27	2,56	22,09	1,18	57,12
230	73	NR	6	√	0	1,34	2,45	3,02	21,12	2,34	4,27	2,38	24,29	2,04	63,25
231	74	NR	5	√	0	1,27	2,56	1,47	19,27	2,02	5,01	2,22	21,27	2,36	57,45
232	P89	NR	2	√	0	1,45	3,38	1,24	16,09	2,34	3,45	1,59	20,18	1,56	51,28
233	P91	NR	1	√	0	1,34	1,58	0,33	15,23	2,41	4,56	1,54	21,09	2,45	50,53
234	82	NR	3	√	0	1,22	2,55	0,75	22,06	2,56	6,58	2,08	22,15	1,23	61,18
235	86	NR	5	√	0	1,37	1,57	1,18	21,24	2,1	7,14	2,18	21,18	1,16	59,12
236		UNR	5	√	0	1,1	1,35	1,59	1,05	1,34	4,5	2,39	2,03	1,09	16,44
237		UNR	2	√	0	1,23	1,07	1,39	0,2	0,6	5,19	1,3	1,1	0,8	12,88
238		UNR	3	√	0	0,1	0,05	0,5	9,25	1,3	6,05	3,49	12,38	1,06	34,18
239		UNR	2	√	0	1,02	0,48	1,4	2,45	1,38	3,07	3,56	7,33	2,53	23,22
240		UNR	2	√	0	1,11	0,65	1,06	9,54	0,43	5,22	1,58	7,12	1,02	27,73
241		UNR	1	√	0	1,34	1,09	1,02	5,04	4,15	0,82	0,9	9,19	1,01	24,56
242		UNR	3	√	0	1,09	1,28	0,27	4,15	2,06	2,39	4,27	2,12	2,33	19,96
243		UNR	7	√	0	0,52	0,82	1	5,4	2,03	1,18	1,23	3,09	1,1	16,37

244	UNR	3	√	0	0,63	1,25	4,22	1,07	0,4	0,5	0,28	1,43	2,04	11,82
245	UNR	2	√	0	0,35	1,23	0,4	0,31	3,47	3,16	10,33	6,13	2,04	27,42
246	UNR	3	√	0	0,03	0,05	4,31	1,03	0,88	4,04	2,12	23,09	1,17	36,72
247	UNR	2	√	0	0,08	0,15	1,19	4,03	3,15	1,48	0,72	12,14	2,1	25,04
248	UNR	4	√	0	0,18	0,58	1,15	4,21	1,17	1,11	8,39	59,32	2,14	78,25
249	UNR	4	√	0	0,05	1,17	0,12	8,21	3,39	10,2	0,65	74,03	2,15	99,97
250	UNR	2	√	0	0,83	0,3	5,43	9,37	1,35	9,29	1,49	9,58	2,09	39,73
251	UNR	3	√	0	1,02	0,8	1,59	6,23	1,47	2,58	4,57	21,54	1,55	41,35
252	UNR	2	√	0	0,11	0,21	1,34	5,58	3,29	1,18	3,45	12,5	1,13	28,79
253	UNR	4	√	0	0,06	0,8	0,6	3,43	4,58	8,02	2,32	20,06	1,37	41,24
254	UNR	3	√	0	0,3	8,18	0,13	2,18	3,41	5,22	2,48	13,43	1,47	36,8
255	UNR	3	√	0	1,28	1,22	1,19	6,29	1,42	1,28	5,11	4,21	1,12	23,12
256	UNR	2	√	0	0,06	0,1	1,24	7,39	1,3	1,19	2,49	4,56	1,36	19,69
257	UNR	3	√	0	0,01	0,13	1,22	5,43	1,43	2,13	3,18	9,51	3,01	26,05
258	UNR	3	√	0	0,11	0,05	1,49	1,59	1,24	3,56	1,29	15,48	1,53	26,34
259	UNR	1	√	0	0,21	1,04	0,65	1,12	2,34	1,42	4,53	5,12	2,48	18,91
260	UNR	2	√	0	0,1	0,03	2,14	2,24	1,1	5,34	4,32	4,01	2,04	21,32
261	UNR	2	√	0	0,05	0,03	1,06	2,31	5,03	6,29	2,41	4,23	1,17	22,58
262	UNR	3	√	0	0,03	0,21	0,65	1,29	3,04	2,55	5,09	5,02	1,56	19,44
263	UNR	4	√	0	0,13	0,25	1,12	2,56	0,66	1,03	1,43	11,4	1,43	20,01
264	UNR	2	√	0	0,1	0,46	1,41	4,12	1,28	1,58	2,4	17,52	1,26	30,13
265	UNR	5	√	0	1,09	0,16	0,36	0,1	1,13	20,42	6,5	6,15	1,08	36,99
266	UNR	2	√	0	1,23	0,1	0,83	4,16	1,59	1,28	1,46	51,09	0,1	61,84

267	UNR	3	√	0	0,01	0,03	2,48	3,52	1,56	3,07	3,2	21,08	1,52	36,47
268	UNR	1	√	0	0,08	0,1	0,23	2,13	1,43	1,3	0,18	22,18	2,4	30,03
269	UNR	3	√	0	0,35	3,35	1,35	0,98	1,5	3,04	6,11	30,21	2,43	49,32
270	UNR	2	√	0	0,15	1,4	2,49	12,42	1,21	6,14	1,36	33,17	1,33	59,67
271	UNR	3	√	0	1,16	0,2	1,42	4,31	4,17	3,24	3,46	22,13	0,81	40,9
272	UNR	2	√	0	1,29	1,18	0,41	2,19	6,35	19,21	6,41	6,58	1,16	44,78
273	UNR	1	√	0	0,73	1,26	2,08	7,19	6,28	26,01	5,43	38,2	1,32	88,5
274	UNR	2	√	0	0,25	0,16	1,42	2,29	10,13	9,4	1,54	56,11	1,33	82,63
275	UNR	2	√	0	1,48	0,33	1,12	2,4	2,01	1,29	3,26	33,16	1,12	46,17
276	UNR	2	√	0	0,2	1,32	2,08	2,37	2,41	1,33	1,44	4,19	0,51	15,85
277	UNR	2	√	0	0,23	1,4	1,32	3,43	1,19	2,34	1,27	1,4	1,18	13,76
278	UNR	3	√	0	0,3	1,51	0,48	4,19	1,32	2,4	1,21	1,58	0,35	13,34
279	UNR	3	√	0	1,27	1,24	1,14	3,28	11,41	3,41	4,43	9,4	1,4	36,98
280	UNR	3	√	0	1,12	0,83	1,49	17,34	2,48	2,03	2,48	14,52	3,04	45,33
281	UNR	1	√	0	0,03	1,36	0,45	2,08	0,18	1,32	2,51	8,4	2,01	18,34
282	UNR	4	√	0	0,3	1,21	2,4	2,18	1,31	4,39	2,03	11,49	4,11	29,42
283	UNR	2	√	0	0,11	0,18	1,15	2,27	1,47	2,39	2,13	13,57	1,06	24,33
284	UNR	2	√	0	0,03	0,05	1,4	12,08	0,33	16,38	2,4	8,21	1,13	42,01
285	UNR	1	√	0	0,16	12,32	2,11	14,56	2,02	3,57	2,34	18,04	1,13	56,25
Rata-rata ± SD													55,504 ±	
													24,985	

Keterangan :

R/ : Item Obat

R : Racikan

NR : Non Racikan

W1 : Waktu *screening*

W2 : Waktu *pricing*

W3 : Waktu peracikan

W4 : Waktu pengisian KPO dan pemberian etiket

W5 : Waktu *double check* dan penyerahan obat (KIE)

Total : $w1+w2+w3+w4+w5$

D : *Delay*

P : Proses



Lampiran 4.3 Daftar Tabel *determining sampel size of a given a population*Tabel *determining sampel size of a given a population*

N	S	N	S	N	S
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

Note.— N is population size. S is sample size.

Sumber: Krejcie and Morgan

Lampiran 4.4 Daftar Pertanyaan Wawancara

Daftar pertanyaan wawancara dengan Kepala Instalasi Farmasi RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso

1. Berapakah jumlah pegawai yang terdapat dalam Instalasi Farmasi RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso?
2. Bagaimanakah pengaturan *shift* pada Instalasi Farmasi RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso?
3. Berapakah jumlah resep yang dilayani pada Instalasi Farmasi RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso dalam sehari?
4. Apakah sudah ada penelitian serupa terkait dengan waktu tunggu pelayanan resep?

Daftar pertanyaan wawancara dengan Apoteker Penanggung Jawab (APJ) Depo Farmasi RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso

1. Berapakah jumlah resep yang diterima dalam sehari?
2. Berapakah jumlah resep BPJS dan resep umum yang dilayani dalam sehari?
3. Bagaimana desain ruangan depo farmasi rawat jalan di RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso?
4. Bagaimana alur penerimaan resep yang dilakukan di depo farmasi rawat jalan di RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso?
5. Bagaimana pembagian tugas dalam melakukan penerimaan resep di depo farmasi rawat jalan di RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso?
6. Dalam suatu resep kan selalu ada resep racikan atau resep obat jadi, cara membedakan resep racikan dan non racikan itu bagaimana?
7. Pada hari apakah depo farmasi rawat jalan mengalami kepadatan dalam menerima resep?
8. Pada proses apakah yang memiliki proses lebih lama dibandingkan dengan proses yang lain?
9. Apakah yang biasanya dikeluhkan pasien saat menunggu pelayanan resep di depo farmasi rawat jalan RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso?

Daftar pertanyaan wawancara lanjutan dengan Apoteker Penanggung Jawab (APJ)
Depo Farmasi RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso


1. Bagaimanakah pembagian tenaga kerja pada setiap proses pelayanan resep?
2. Apakah status pendidikan terakhir masing-masing tenaga kefarmasian?
3. Apakah terdapat tenaga kefarmasian yang pendidikan terakhirnya tidak sesuai kualifikasinya?
4. Apakah dalam setiap proses pelayanan resep terdapat kendala?
5. Jika terdapat kendala, apakah sudah ada solusi yang dapat mengatasinya?
6. Upaya apakah yang dilakukan untuk mengatasi kendala yang terjadi?
7. Jika tidak memiliki upaya yang akan dilakukan apakah telah ada rencana kedepan untuk mengatasi kendala tersebut?

Lampiran 4.5 Dokumentasi Penelitian





Lampiran 4.6 Surat Izin Penelitian Fakultas Farmasi

 **KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI**
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS FARMASI
Jalan Kalimantan Nomor 37 - Kampus Bumi Tegalboto Kotak Pos 159 Jember 68121
Telepon 0331-324736 Fax: 0331-324736
Laman : www.farmasi.unej.ac.id


Nomor : 185/UN25.13/LL/2018 18 Januari 2018
Lampiran : -
Perihal : Izin Studi Pendahuluan

Yth. Direktur RSUD. dr. Koesnadi
Kabupaten Bondowoso

Sehubungan dengan pelaksanaan penelitian Skripsi Mahasiswa Fakultas Farmasi Universitas Jember, bersama ini dengan hormat kami sampaikan permohonan penelitian di RSUD dr. Koesnadi Kabupaten Bondowoso bagi mahasiswa kami sebagai berikut :

Nama : Indah Puspita Sari
NIM : 132210101045
Pembimbing : Ema Rachmawati, S.Farm., M.Sc., Apt.
HP : 085234476847
Email : indahpuspitasari969@gmail.com
Judul/Tema : Analisa Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di RSUD dr. Koesnadi Bondowoso.

Demikian permohonan kami, atas perhatiannya kami sampaikan terima kasih.


a.n. Dekan
Wakil Dekan I,
Diana Holidah, S.F., M.Farm., Apt.
NIP. 197812212005012002

Lampiran 4.7 Surat Izin Penelitian RSU Dr. H. Koesnadi Bondowoso



PEMERINTAH KABUPATEN BONDOWOSO
RUMAH SAKIT UMUM "dr. H. KOESNADI"
 Jl. Kapten Pierre Tendean No. 3 Telepon (0332) 421974. Fax.0332 422311
BONDOWOSO



Kode Pos : 68214

Bondowoso, 31 Januari 2018

Nomor : 072/169/430.10.7/2018
 Sifat : Penting
 Lampiran : 1 (satu) berkas
 Perihal : Ijin Penelitian

Kepada :
 Yth. Kepala Instalasi Farmasi
 RSU dr. H. Koesnadi Bondowoso
 Di
 Bondowoso

Menindaklanjuti surat Wakil Dekan I Fakultas Farmasi Universitas Jember Nomor : 185/UN25.13/LL/2018 tanggal 18 Januari 2018 perihal Permohonan Ijin Studi Pendahuluan di RSU dr. H. Koesnadi Bondowoso atas nama:

Nama : Indah Puspita Sari
 NIM : 132210101045
 No. HP : 085234476847
 Judul : Analisa Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di RSU dr. H. Koesnadi

Data yang dibutuhkan :
 - Alur pelayanan farmasi rawat jalan
 - Jumlah resep keseluruhan rata-rata tiap hari sebulan terakhir
 - Standar Pelayanan Minimal tentang racikan atau bukan racikan
 - Struktur organisasi farmasi rawat jalan

Lokasi : Instalasi Farmasi Rawat Jalan
 Waktu : 1 (satu) bulan

maka pada prinsipnya kami setuju yang bersangkutan melakukan pengambilan data awal di RSU dr. H. Koesnadi Bondowoso serta kepada pihak terkait dengan kegiatan ini hendaknya dapat membantu sepenuhnya.

Sebagai bentuk partisipasi dari Fakultas Farmasi Universitas Jember, maka kami mohon agar hasil rekomendasi / saran dari Pengambilan data ini disampaikan sebagai masukan pada RSU dr. H. Koesnadi Bondowoso melalui Bagian Perencanaan (Sub Bagian Penelitian, Pengembangan, Monitoring dan Evaluasi) RSU dr. H. Koesnadi Bondowoso.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

An.Plt,Direktur.
 RSU dr.H.Koesnadi Bondowoso
 Plt,Wadir Umum Dan Keuangan
 RSU dr. H. Koesnadi Bondowoso

Tasrip, S.Kep.Ns., MMKes
 NIP. 19650407 199103 1 011