

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Ketersediaan formularium RSUD Ulin Banjarmasin belum diperbaharui lebih dari 3 tahun, hal ini belum sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012.
2. Lama waktu tunggu obat jadi di depo umum RSUD Ulin Banjarmasin adalah 9,21 menit < 30 menit sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012.
3. Lama waktu tunggu obat racikan di depo umum RSUD Ulin Banjarmasin adalah 21,65 menit < 60 menit sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012.
4. Persentase tidak adanya kejadian kesalahan dalam pemberian obat di depo umum RSUD Ulin Banjarmasin adalah 100% sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012.
5. Persentase tingkat kepuasan pelanggan di depo umum RSUD Ulin Banjarmasin adalah 94,13% sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi pihak rumah sakit agar lebih memperhatikan sarana dan prasarana di ruangan depo umum dan ruang tunggu depo umum yang terkait dengan kepuasan pelanggan.
2. Bagi pihak rumah sakit agar memperbaharui formularium sesuai batas waktu yang ditentukan.
3. Bagi peneliti hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai ilmu tambahan dan wawasan dalam Evaluasi Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit bidang Farmasi.
4. Bagi peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian dengan indikator yang sama pada pasien BPJS atau pasien jaminan kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- [Kementrian Kesehatan RI]. 2004. Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- [Kementrian Kesehatan RI]. 2006. Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- [Kementrian Kesehatan RI]. 2008. *Profil Kesehatan Indonesia*. Jakarta.
- [Kementrian Kesehatan RI]. 2008. Standar pelayanan minimal rumah sakit. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- [Menkes RI] Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/MENKES/PER/III/2010 tentang Klasifikasi Rumah Sakit.
- [Menkes RI] Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2012. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 129/Menkes/SK/X/2012. *Tentang Standar Pelayanan Farmasi Di Rumah Sakit*.
- [Menkes RI] Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit.
- Bustani NM, A.J Rattu, Jossephine SMS. 2015. Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Propinsi Sulawesi Utara. *Jurnal e-Biomedik (eBm)*. Vol. 3(3). Hlm. 872-883.
- Hanifah M. 2010. Hubungan Usia Dan Tingkat Pendidikan Dengan Pengetahuan Wanita Usia 20-50 Tentang Periksa Payudara Sendiri (SADARI). Fakultas Kedokteran Dan Ilmu Kesehatan. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Hapsari D, Puti S, Julianty P. 2009. Pengaruh Lingkungan Sehat Dan Perilaku Hidup Sehat Terhadap Status Kesehatan. *Supplement*. Vol. 37. Hlm. 40-49.
- Harfika J, Nadiya A. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *Jurnal BALANCE*. Vol. 14(1). Hlm. 44-56.
- Hendrik GL. 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Elim Kab. Toraja Utara. [*Skripsi*]. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis. Universitas Hasanudin, Makassar.
- Karuniawati H, Ika GH, Marwiani A, Adiva TA, dkk. 2016. Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Farmasi Kategori Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan Di RSUD Kota Salatiga. *KARTIKA-JURNAL ILMIAH FARMASI*. Vol. 4(1). Hlm. 20-25.
- Krisnadewi A.K, Priwanto BS, Wiratmo. 2014. Evaluasi Standar Pelayanan Minimal Instalasi Farmasi RSUD Waluyo Jati Kraksaan Sebelum dan





- Sesudah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. *e-Jurnal Pustaka Kesehatan*. Vol. 2(2). Hlm. 192-198.
- Kuntoro Wahyu & Wahyudi Istiono. 2017. Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*. Vol. 2(1). Hlm. 140-147.
- Lintang MG, Franckie RRM, Adisti AR. 2017. Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Pancaran Kasih GMIM MANADO. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi.
- Maftuhah Aida & Rinto Susilo. 2016. Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di Depo Farmasi RSUD Gunung Jati Kota Cirebon. Akademi Farmasi Muhammadiyah Cirebon.
- Maharani DN, Alwiyah M, Indriani. 2016. Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Resep Di Apotek Instalasi Farmasi Badan Rumah Sakit Daerah Luwuk Kabupaten Banggai. *Galenika Journal Of Pharmacy*, Vol. 2(2). Hlm. 111-117.
- Margiluruswati Pipintri & L.I.Irmawati. 2017. Analisis Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien JKN Dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. *JURNAL MANAJEMEN KESEHATAN Yayasan RS. Dr. Soetomo, Volume 3, No. 1, Oktober 2017 : 115 - 126*.
- Mutiara E. 2003. Karakteristik Penduduk Lanjut Usia Di Propinsi Sumatera Utara Tahun 1990. Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Sumatera Utara.
- Purwanto Heri, Indiaty & Taufiq Hidayat. 2015. Faktor Penyebab Waktu Tunggu Lama di Pelayanan Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Blambangan. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*. Vol 28(2). Hlm. 159-162.
- RSUD Ulin Banjarmasin. 1943. Profil RSUD Ulin Banjarmasin. <http://www.rsulin.com>.
- Rusdiana N, Rahayu W, Sri W. 2015. Kualitas Pelayanan Farmasi Berdasarkan Waktu Penyelesaian Resep Di Rumah Sakit. *Pharmaciana*. Vol. 5(2). Hlm. 169-176.
- Sabarudin, Suryani, Reni AN. 2015. Evaluasi Mutu Pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Kabupaten Buton Utara Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal Kefarmasian. Fakultas Farmasi. Universitas Halu Oleo Kendari.
- Sabri, Luknis dan Sutanto, Priyo, Hastono. 2006. *Statistik Kesehatan*. Jakarta: PT. Rajabratindo Persada.
- Septini Renni. 2011. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien ASKES Rawat Jalan di Yanmasum farmasi RSPAD Gatot Soebroto. Fakultas

Kesehatan Masyarakat Program Studi Kajian Administrasi Rumah Sakit.
Universitas Indonesia Depok.


- Setyawati A. 2018. Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Minat Memanfaatkan Kembali Pelayanan Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit TK. IV Madiun. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan*. Vol. 14(2). Hlm. 41-48.
- Siregar.C.J.P. 2004. *Farmasi Rumah Sakit dan Teori Penerapan*. Buku Kedokteran EGC. Jakarta.
- Siregar, Sri Endang. 2018. Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit. Fakultas Farmasi Universitas Sumatera Utara.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Ulfah Siti Sahirah & Soraya Ratnawulan M. 2017. Review Artikel: Medication Error's Pada Tahap Prescribing, Transcribing, Dispensing dan Administering. Fakultas Farmasi Universitas Padjajaran.
- Umam C, Lilis M, Husnah M. 2019. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dengan Metode IPA (Importance Performance Analysis) Di Puskesmas Bogor Tengah Kota Bogor Tahun 2018. *PROMOTOR Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*. Vol. 2(1). Hlm. 7-19.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009. Rumah Sakit. www.hukumonline.com
- Wijaya Handi. 2012. Analisis Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit Bidang Farmasi di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu. Program Pascasarjana Program Studi Kajian Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Indonesia Depok.

**L
A
M
P
I
R
A
N**


Lampiran 1. Surat izin diterima studi penelitian

	PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN SELATAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ULIN Jl. Jend. A. Yani No. 43 Telp: 3257472 / 3252180 Fax: 3252229 BANJARMASIN	
SURAT PENGANTAR No. 001 /S1-Farmasi/Diklit/RSUDU/III/2019		
Kepada Yth, Kepala Instalasi Riset		
Di - Tempat		
<p>Menindaklanjuti disposisi Direktur RSUD Ulin Banjarmasin nomor 043 tanggal 10 Januari 2019, Surat dari Universitas Setia Budi Surakarta Fakultas Farmasi, nomor surat 4215/A10 – 4/07.12.2018 tanggal 10 Januari 2019, perihal Permohonan Izin Penelitian, maka disampaikan bahwa mahasiswa(i) Universitas Setia Budi di bawah ini bermaksud melakukan Penelitian untuk Melaksanakan Tugas Skripsi mulai tanggal 11 Maret 2019 s.d 11 Juni 2019.</p>		
Adapun nama mahasiswa(i) tersebut adalah :		
Nama	: NATALIS DWI DIANA PUTRI	
NIM	: 21154642A	
Prog. Studi	: S1 – Farmasi	
Semester	: VIII (Delapan)	
Judul	: <i>“Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit Bidang Farmasi Pada Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSUD Ulin Banjarmasin.”</i>	
Demikian Surat Pengantar ini disampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terimakasih.		
Banjarmasin, 11 Maret 2019 Kepala Seksi Diklit Non Medik RSUD Ulin Banjarmasin  Rohana, S.Ag NIP. 19691026 200801 2 016		
Instalasi Researche <div style="text-align: center; font-family: cursive;"> <i>acc ditabiskan ke peneliti</i> </div> <div style="text-align: right; margin-top: 10px;">  dr. Yantri Pitria, Sp.KJ NIP. 19850821 201101 2 003 </div>		

Lampiran 2. Surat kelayakan etik



PEMERINTAH PROPINSI KALIMANTAN SELATAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ULIN
INSTALASI RISET
Jl. A. Yani 43 Telp. 3257472 / 3252180 Fax. 3252229
BANJARMASIN



SURAT KETERANGAN KELAYAKAN ETIKA PENELITIAN
 No. 81/III-Reg Riset/RSUDU/19

Dengan hormat.

Dengan ini Komisi etik penelitian Rumah Sakit Umum Daerah Ulin Banjarmasin telah mengkaji permohonan kelayakan etik penelitian yang diajukan oleh:

Nama peneliti	: Natalis Dwi Diana putri
NIM	: 21154642A
Jabatan	: S1-Farmasi
Instansi	: Universitas Setia Budi Surakarta
Judul/data	: “Evaluasi pelaksanaan Standar pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit Bidang Farmasi pada pasien Rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Ulin Banjarmasin”


Pada tanggal : 18 Maret 2019

Dengan Hasil :

- Layak etik
- Layak tidak dengan usul perbaikan
- Tidak layak etik

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 18 Maret 2019
 Komisi Etik Penelitian
 RSUD Ulin Banjarmasin


 dr. YANTI FITRIA, Sp.K.J
 NIP. 19850821 2011 01 2 003

Lampiran 3. Kuisioner Penelitian

Kepada Yth Calon Responden Penelitian

Pasien Rawat Jalan Instalasi Farmasi RSUD Ulin Banjarmasin

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Natalis Dwi Diana Putri

NIM : 21154642A

Adalah Mahasiswa Universitas Setia Budi Surakarta, yang sedang melakukan penelitian dengan judul : “Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit Bidang Farmasi Pada Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSUD Ulin Banjarmasin”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kesesuaian pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) bidang farmasi di Instalasi Farmasi RSUD Ulin Banjarmasin dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit bidang farmasi yang ditetapkan oleh Direktorat Jendral Bina Upaya Kesehatan Republik Indonesia..

Manfaat penelitian ini adalah sebagai pedoman bagi pihak rumah sakit untuk dapat terus memberikan dan meningkatkan mutu pelayanan yang baik sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien. Penelitian ini tidak menimbulkan akibat yang merugikan bagi bpk/ibu/sdr sebagai responden, kerahasiaan semua informasi yang diberikan akan dijaga dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian. Jika bpk/ibu/sdr tidak bersedia menjadi responden, maka tidak ada ancaman bagi bpk/ibu/sdr serta memungkinkan untuk mengundurkan diri dari mengikuti penelitian ini dan tetap mendapatkan pelayanan kesehatan di RSUD Ulin Banjarmasin. Apabila bpk/ibu/sdr bersetuju, maka saya mohon kesediaannya untuk menandatangani persetujuan dan menjawab pertanyaan-pertanyaan yang telah saya buat. Atas perhatian dan kesediaan bpk/ibu/sdr menjadi responden, saya ucapkan banyak terima kasih.

Banjarmasin,.....2019

Peneliti,

(Natalis Dwi Diana Putri)

INFORMED CONCENT

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN UNTUK IKUT SERTA DALAM PENELITIAN (INFORMED CONSENT)

Dengan menandatangani lembar ini saya:

Nama :

Alamat :

Jenis Kelamin :

Umur :

Memberikan persetujuan untuk mengisi angket yang diberikan peneliti. Saya mengerti bahwa saya menjadi bagian dari penelitian ini yang bertujuan untuk mengetahui Evaluasi Standar Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Ulin Banjarmasin.

Saya telah diberitahu peneliti bahwa jawaban angket ini bersifat sukarela dan hanya dipergunakan untuk keperluan penelitian. Oleh karena itu dengan sukarela saya ikut berperan dalam penelitian ini.

Banjarmasin, ~~20~~ Maret 2019



.....

Responden



.....
VOORLAJA, S. Farm, Apt
19880503 201303-2-001
Petugas

KUISIONER PASIEN

KUISIONER PASIEN

Petunjuk Pengisian:

Berilah tanda ceklis (√) pada pernyataan yang sesuai dengan pilihan jawaban anda.

P = Puas

TP = Tidak Puas

NO.	PERTANYAAN (KEPUASAN PELLANGGAN)	P	TP
1.	Apakah anda puas dengan waktu tunggu pelayanan obat jadi ≤ 30 menit dan obat racikan ≤ 60 menit di RSUD Ulin Banjarmasin ?	√	
2.	Apakah anda puas dengan pelayanan petugas kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Ulin Banjarmasin dalam memberikan pelayanan kefarmasian ?	√	
3.	Apakah anda puas dengan kenyamanan ruang tunggu yang diberikan saat menunggu obat di Instalasi Farmasi RSUD Ulin Banjarmasin ini ?	√	
4.	Apakah anda puas dengan pelayanan petugas Instalasi Farmasi di RSUD Ulin Banjarmasin dalam memberikan obat tanpa adanya kesalahan pemberian obat terhadap pasien meliputi petugas tidak salah memanggil orang atau nama pasien, petugas tidak salah memberikan jenis obat, dan petugas tidak salah memberikan jumlah obat ?	√	
Total Kepuasan			

(*) jawaban puas atau tidak puas ditentukan dengan perbandingan antara jawaban pasien terhadap kenyataan yang diterima pasien.

ALASAN TIDAK PUAS:

.....

SARAN:.....

1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	36	$\frac{36}{90} \times 100\% = 40,00\%$
Perempuan	54	$\frac{54}{90} \times 100\% = 60,00\%$
Total	90	100%

2. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Umur	Jumlah	Persentase
≤ 20 tahun	2	$\frac{2}{90} \times 100\% = 2,22\%$
21 – 30 tahun	17	$\frac{17}{90} \times 100\% = 18,88\%$
31 – 40 tahun	14	$\frac{14}{90} \times 100\% = 15,55\%$
41 – 50 tahun	30	$\frac{30}{90} \times 100\% = 33,33\%$
>50 tahun	27	$\frac{27}{90} \times 100\% = 30,00\%$
Total	90	100%

3. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase
SD	31	$\frac{31}{90} \times 100\% = 34,44\%$
SMP	24	$\frac{24}{90} \times 100\% = 26,66\%$
SMA	26	$\frac{26}{90} \times 100\% = 28,88\%$
Diploma	4	$\frac{4}{90} \times 100\% = 4,44\%$
Sarjana	5	$\frac{5}{90} \times 100\% = 5,55\%$
Total	90	100%

4. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Pelajar	2	$\frac{2}{90} \times 100\% = 2,22\%$
PNS/Pensiunan PNS	1	$\frac{1}{90} \times 100\% = 1,11\%$
Swasta	18	$\frac{18}{90} \times 100\% = 20,00\%$
Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Wiraswasta	60	$\frac{60}{90} \times 100\% = 66,66\%$
Ibu Rumah Tangga	9	$\frac{9}{90} \times 100\% = 10,00\%$
Total	90	100%

5. Karakteristik responden berdasarkan frekuensi kedatangan

Frekuensi pasien	Jumlah	Persentase
Pasien lama	82	$\frac{82}{90} \times 100\% = 91,11\%$
Pasien baru	8	$\frac{8}{90} \times 100\% = 8,88\%$
Total	90	100%

Lampiran 5. Data waktu tunggu pelayanan obat jadi

No	Hari/Tanggal	Nama Pasien	Nama Obat	Waktu		Waktu Tunggu (menit)
				Resep Masuk	Resep Keluar	
1.	28/03/2019	Ny. AA	Lameson 4mg 20 tab, Lapibal 14 tab, Car Q 100 mg 10 tab	8:33	8:44	11
2.		Ny. NA	Merislon 12mg 20 tab, Meticobal 500mg 20 tab	9:06	9:14	8
3.		Tn. FJ	Lapibal 1 tab	9:12	9:18	6
4.		Ny. AR	Tracetate syr 1	9:26	9:32	6
5.		Ny. NR	Ciprofloxacin 500mg 6 tab, Asam mefenamat 10 tab, Laxadin syr 1	10:13	10:24	11
6.		Tn. ML	Lapibal 1 tab, Curcuma 3 tab, Laxadin 1 tab	10:53	11:01	8
7.		Ny. TN	Neurosanbe 20 tab, Piracetam 800mg 20 tab	10:58	11:05	7
8.		Tn. UG	Sucralfat syr 1, OMZ 10 tab	11:07	11:16	9
9.		Ny. PS	Cendolyteers 1 drop, Neurodex 30 tab	11:15	11:23	8
10.		Tn. MS	Hidrokortison 1 tube	11:26	11:31	5
11.		Ny. YL	Amoxicillin 500mg 10 tab	11:39	11:45	6
12.		Tn. IT	Curcuma 10 tab	11:41	11:48	7
13.		Tn. MF	Cefixime 200mg 10 tab, GG 10 tab, NAC 200mg 15 tab	12:15	12:27	12
14.		Ny. YN	OMZ 10 tab, Metoclopramid 10 tab, Sistenol 15 tab	12:32	12:42	10
15.		Ny. SB	Asam mefenamat 500mg 20 tab	12:41	12:50	9
16.	29/03/2019	Nn. AR	Candesartan 16mg 30 tab, Amlodipin 500mg 30 tab, Citicolin 500mg 30 tab, Ibuprofen 400mg 30 tab, Neurodex 30 tab	9:52	10:10	18
17.		Ny. SM	Kloralhidrat 450mg 1 tab, CTM 11 tab	10:56	11:06	10
18.		Tn. JP	Concor 30 tab	11:39	11:48	9
19.		Ny. DN	Neurodex 30 tab	11:49	11:58	9

20.		Ny. NJ	Letraz 2,5mg 10 tab	12:06	12:15	9
21.		Ny. HS	NAC 10 tab, Paracetamol 10 tab, Valsartan 30 tab	12:36	12:49	13
22.		Ny. DL	Mecobalamin caps 15 caps	12:51	12:59	8
23.	30/03/2019	Tn. MA	Forumen 1 drops	10:36	10:41	5
24.		Tn. AT	Harnal ocas 30 tab, Avodart 30 tab	11:04	11:12	8
25.		Ny. IW	Ciprofloxacin 500mg 6 tab, Sucralfat syr 1 fls, Paracetamol 10 tab	11:26	11:37	11
26.		Ny. BR	Irvel 10 tab, Amlodipin 10mg 10 tab, Candesartan 16mg 10 tab	11:32	11:42	10
27.		Ny. NR	Ottoopain 1 tube	12:35	12:42	7
28.		Tn. RS	Vipalbumin 15 caps	12:57	13:03	6
29.		Ny. SR	Clindamycin 32 tab	10:53	11:01	8
30.	1/4/2019	Tn. RM	NAC 10 caps, Eritromycin 500mg 10 tab, Pct 10 tab	11:07	11:17	10
31.		Tn. PW	Curcuma 7 tab	11:23	11:31	8
32.		Ny. FT	Channa 10 caps, Curcuma 10 tab	11:36	11:46	10
33.		Tn. SD	Imuran 60 tab, Metilprednisolon 60 tab	12:21	12:32	11
34.		Ny. SJ	Ceftriaxon 2 tab, Ranitidin 2 tab, Ketorolac 3 tab, Ondencetron 4mg 3 tab	12:30	12:42	12
35.		Tn. MS	Analtram 10 tab, Codein 10mg 10 tab, Lansoprazole 10 tab	12:33	12:45	12
36.		Ny. FH	Curcuma 10 tab	12:51	12:58	7
37.		Ny. SA	Amlodipin 10mg 30 tab	13:06	13:13	7
38.		2/4/2019	Tn. AS	Furosemid 40mg 7 tab, Bisoprolol 2,5mg 4 tab, OMZ 8 tab, Allupurinol 100mg 7 tab	10:40	10:50
39.	Tn. RB		Ciprofloxacin 500mg 15 tab, Celebrex 500mg 15 tab	11:46	11:59	13

40.		Ny. AB	Glimepirid 3mg 30 tab, Metformin 500mg 30 tab, Simvastatin 20mg 30 tab, Adalat oros 30 tab, Gabapentin 300mg 30 tab	11:59	12:16	17
41.		Tn. MR	Citicolin 500mg 10 tab, Concor 2,5mg 5 tab	12:18	12:28	10
42.		Tn. SL	Candesartan 16mg 30 tab, Concor 2,5mg 30 tab	12:29	12:39	10
43.		Ny. RF	OMZ 20mg 10 tab, Sucralfat syr 1 fls, Amlodipin 10mg 10 tab	12:40	12:51	11
44.		Ny. GH	Furosemid 20 tab, Spironolakton 25mg 30 tab, Candesartan 8mg 30 tab, Aspilet 30 tab, Bisoprolol 2,5mg 30 tab	13:01	13:16	15
45.		Ny. RH	Floxa 6 tab, Cendolyteer 1 drop, Neurodex 21 tab, Kalnex 30 tab	13:16	13:27	11
46.		Ny. SL	Atrovastatin 20mg 30 tab	13:34	13:43	9
47.	3/4/2019	Tn. HH	Candesartan 8mg 15 tab, Maltofer 15 tab, Pct 650mg 30 tab, Asam mefenamat 30 tab	11:01	11:17	16
48.		Tn. YR	Citicolin 50mg 30 tab, Lapibal 30 tab	11:18	11:28	10
49.		Ny. HL	Fenofibrat 300mg 20 tab	11:34	11:42	8
50.		Ny. NU	Amoxicillin 500mg 10 tab	11:55	12:00	5
51.		Tn. HR	Amoxicillin 500mg 10 tab	12:38	12:43	5
52.		Ny. RQ	Hidroksiurea 500mg 60 tab	13:11	13:20	9
53.		Ny. RY	Asam mefenamat 500mg 10 tab, SF 10 tab	13:12	13:21	9
54.		4/4/2019	Ny. KH	Sulcralfat syr 1 fls, Lansoprazole 10 tab	11:00	11:06
55.	Tn. SU		Letraz 40 tab	11:15	11:21	6
56.	Tn. MM		Cefadroxil 500mg 10 tab, SF 300mg 10 tab, Asmef 15 tab	11:23	11:33	10
57.	Tn. MI		Cefixime 200mg 5 tab, Asmef 500mg 5 tab	12:42	12:51	9
58.	Ny. HA		Amoxan 500mg 10 tab, Rhinos sr 10 tab	13:03	13:12	9

59.	5/4/2019	Ny. NA	Simvastatin 20mg 30 tab	11:18	11:25	7
60.		Ny. NI	Channa 12 caps	11:30	11:37	7
61.		Nn. ZA	Curcuma 10 tab	11:39	11:45	6
62.		Ny. SI	Thrombopob Gel 1 tube	12:02	12:09	7
63.		Tn. IS	Cefixime 100mg 10 tab, Dexamethasone 10 tab, Acetilsystein 20 tab	12:16	12:28	12
64.		Ny. MN	Asam Tranexamat 25mg 10 tab	12:43	12:48	5
65.	6/4/2019	Tn. MO	Lefofloxacin 750mg 7 tab, Ethambutol 500mg 15 tab, Vometa ft 15 tab, Channa 15 tab, HP pro 15 tab, UDCA 25mg 20 tab	10:29	10:46	17
66.		Nn. TN	Neurobion 20 tab	10:55	11:02	7
67.	8/4/2019	Tn. BD	Ketomed 1 tube	10:37	10:44	7
68.		Ny. NK	Tamofen 20mg 90 tab	10:48	10:58	10
69.		Tn. HS	Omz 20mg 10 tab, Sucralfat syr 1 fls, Pct 500mg 10 tab	10:57	11:10	13
70.		Tn. FN	Fenofibrat 100mg 10 tab	11:10	11:17	7
71.		Ny. SA	Harnal Ocas 10 tab	11:56	12:02	6
72.		Tn. RT	Asam mefenamat 500mg 15 tab, Ranitidin 10 tab	12:07	12:18	11
73.		Tn. RH	Cefixime 200mg 15 tab, Pct 500mg 10 tab, Gentamycin zalf 1 tube	12:19	12:30	11
Total Waktu Tunggu						672
Rata-rata Waktu Tunggu						9,20547

Lampiran 6. Data perhitungan waktu tunggu pelayanan obat jadi

Rumus waktu tunggu pelayanan obat jadi:

$$\frac{\text{jumlah kumulatif waktu tunggu pelayanan obat jadi pasien yang disurvei dalam satu bulan (N)}}{\text{jumlah pasien yang di survey dalam bulan tersebut (D)}}$$

$$= \frac{672}{73}$$

= 9,21 menit

Kesimpulan: < 30 menit

Standar: waktu tunggu pelayanan obat jadi adalah ≤ 30 menit.

Lampiran 7. Data waktu tunggu pelayanan obat racikan

No	Hari/Tanggal	Nama Pasien	Nama Obat	Waktu		Waktu Tunggu (menit)
				Resep Masuk	Resep Keluar	
1.	28/3/2019	Tn. MS	R/ Piracetam 800mg 15 tab, R/Abilify 2,5mg 7 tab, Trihexilphenidil 1 mg 7,5 tab, Pct 200mg 7,5 tab, R/Fluoxetin 10mg 15 tab, R/ Lorazetam 2mg 15 tab	9:58	10:29	31
2.		Ny. DL	R/ Terbutalin 50mg 15 tab, R/ Resperidone 1mg 15 tab, Trihexilphenidil 1mg 15 tab	11:04	11:23	19
3.		Ny. SP	R/ Dysflatyl 1/2 tab, Domperidone 1/2 tab, Cliad 1/2 tab, Zypraz 0,25mg 7,5, Pariet 20mg 15 tab	11:17	11:37	20
4.		Nn. HA	R/ Spiramycin 500mg 10 tab, R/ Medikson 1 tab, CTM 1/3 tab, Vit. B 1 tab, R/ Sistenol 10 tab, R/ Transpulmin 1 tube	11:24	11:50	26
5.		Ny. MK	R/ Griseopulvin 500mg 15 tab, R/ Cetirizine 10mg 15 tab, R/ Formyco 2% 1 tube, Hidrokortison 1 tube.	11:27	11:51	24
6.	30/3/2019	Ny. HL	R/ Interhistin 15 tab, Medixon 16mg 2 tab, Codein 15mg 15 tab, Salbutamol 4mg 7,5 tab, R/ OMZ 15 tab, R/ Vectrim 10 tab	11:17	11:46	29
7.		Nn. MT	R/ Kloderma 30g, Biocream 10g, R/ Asthin force 30 tab	11:51	12:09	18
8.	1/4/2019	Tn. AL	R/ Pct 500mg 1/2 tab, Tramadol 50mg 1/2 tab, Diazepam 1mg 1/2 tab, R/ Myonal 15 tab, R/ Alpentin 100mg 15 tab	11:49	12:11	22
9.	2/4/2019	Nn. NA	R/ Sanmol 100mg 3 tab, Mucos 5mg 2,5 tab, Tremenza 1/5 tab, Tiriz 1mg 1,5 tab, R/ Imunos syr 1 fls	10:58	11:16	18

10.		Tn. ST	R/ Codein 10mg 5 tab, Lameson 8mg 20 tab, Tiriz 1 tab, Tremenza 1 tab, R/ Cefila 100mg 10 tab	11:31	11:52	21
11.	3/4/2019	Ny. RD	R/ Biocream 5g, Mofacort 5g	12:06	12:21	15
12.	4/4/2019	Tn. SN	R/ Salbutamol 4mg 15 tab, NAC 200mg 15 tab, Ambroxol 15 tab	10:58	11:16	18
13.		Tn. RA	R/ Methilprednisolon 16mg 15 tab R/ Cetirizine 10mg 10 tab, R/ Pirotop 1 tube, R/ Carmed F 1 tube, Kloderma 1 tube	11:41	12:03	22
14.	6/4/2019	Tn. ST	R/ Codein 20mg 15 tab, Edotin 1/2 tab, Medixon 2mg 2 tab, Theobron 50mg 6 tab	11:11	11:32	21
15.	8/4/2019	Ny. ML	R/ Lasix 1/2 tab, Spironolakton 25mg 4 tab, R/ Thrombo aspilet 15 tab, R/ Digoxin 8 tab, R/ Candesartan 8mg 8tab, R/ Cardismo 15 tab	11:24	11:53	29
16.		Ny. MI	R/ Clindamet 10g 1 tube, Ketomed 5g 1 tube	11:25	11:41	16
17.		Tn. AH	R/ Ambroxol 5 tab, Loratadine 11 tab, Methil prednisolon 16mg 3 tab, Vit C 50mg 7,5 tab	12:30	12:49	19
Total Waktu Tunggu						368
Rata-rata Waktu Tunggu						21,64705882

Lampiran 8. Data perhitungan waktu tunggu pelayanan obat racikan

Rumus waktu tunggu pelayanan obat racikan:

$$\frac{\text{jumlah kumulatif waktu tunggu pelayanan obat racikan pasien yang disurvei dalam satu bulan (N)}}{\text{jumlah pasien yang di survey dalam bulan tersebut (D)}}$$

$$= \frac{368}{17}$$

= 21,65 menit

Kesimpulan: < 60 menit

Standar: waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah \leq 60 menit.

Lampiran 9. Data tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat

No	Nama Pasien	Nama Obat	Kejadian Kesalahan			
			Jenis Obat	Dosis Obat	Salah Orang	Salah Jumlah
1.	Ny. AA	Lameson 4mg 20 tab, Lapibal 14 tab, Car Q 100 mg 10 tab	-	-	-	-
2.	Ny. NA	Merislon 12mg 20 tab, Meticobal 500mg 20 tab	-	-	-	-
3.	Tn. FJ	Lapibal 1 tab	-	-	-	-
4.	Ny. AR	Tracetate syr 1	-	-	-	-
5.	Tn. MS	R/ Piracetam 800mg 15 tab, R/Abilify 2,5mg 7 tab, Trihexilphenidil 1 mg 7,5 tab, Pct 200mg 7,5 tab, R/Fluoxetin 10mg 15 tab, R/ Lorazetam 2mg 15 tab	-	-	-	-
6.	Ny. NR	Ciprofloxacin 500mg 6 tab, Asam mefenamat 10 tab, Laxadin syr 1	-	-	-	-
7.	Tn. ML	Lapibal 1 tab, Curcuma 3 tab, Laxadin 1 tab	-	-	-	-
8.	Ny. TN	Neurosanbe 20 tab, Piracetam 800mg 20 tab	-	-	-	-
9.	Ny. DL	R/ Terbutalin 50mg 15 tab, R/ Resperidone 1mg 15 tab, Trihexilphenidil 1mg 15 tab	-	-	-	-
10.	Tn. UG	Sucralfat syr 1, OMZ 10 tab	-	-	-	-
11.	Ny. PS	Cendolyteers 1 drop, Neurodex 30 tab	-	-	-	-
12.	Ny. SP	R/ Dysflatyl 1/2 tab, Domperidone 1/2 tab, Cliad 1/2 tab, Zypraz 0,25mg 7,5, Pariet 20mg 15 tab	-	-	-	-
13.	Nn. HA	R/ Spiramycin 500mg 10 tab, R/ Medikson 1 tab, CTM 1/3 tab, Vit. B 1 tab, R/ Sistenol 10 tab, R/ Transpulmin 1 tube	-	-	-	-
14.	Tn. MS	Hidrokortison 1 tube	-	-	-	-

15.	Ny. MK	R/ Griseopulvin 500mg 15 tab, R/ Cetirizine 10mg 15 tab, R/ Formyco 2% 1 tube, Hidrokortison 1 tube.	-	-	-	-
16.	Ny. YL	Amoxicillin 500mg 10 tab	-	-	-	-
17.	Tn. IT	Curcuma 10 tab	-	-	-	-
18.	Tn. MF	Cefixime 200mg 10 tab, GG 10 tab, NAC 200mg 15 tab	-	-	-	-
19.	Ny. YN	OMZ 10 tab, Metoclopramid 10 tab, Sistenol 15 tab	-	-	-	-
20.	Ny. SB	Asam mefenamat 500mg 20 tab	-	-	-	-
21.	Nn. AR	Candesartan 16mg 30 tab, Amlodipin 500mg 30 tab, Citicolin 500mg 30 tab, Ibuprofen 400mg 30 tab, Neurodex 30 tab	-	-	-	-
22.	Ny. SM	Kloralhidrat 450mg 1 tab, CTM 11 tab	-	-	-	-
23.	Tn. JP	Concor 30 tab	-	-	-	-
24.	Ny. DN	Neurodex 30 tab	-	-	-	-
25.	Ny. NJ	Letraz 2,5mg 10 tab	-	-	-	-
26.	Ny. HS	NAC 10 tab, Paracetamol 10 tab, Valsartan 30 tab	-	-	-	-
27.	Ny. DL	Mecobalamin caps 15 caps	-	-	-	-
28.	Tn. MA	Forumen 1 drops	-	-	-	-
29.	Tn. AT	Harnal ocas 30 tab, Avodart 30 tab	-	-	-	-
30.	Ny. HL	R/ Interhistin 15 tab, Medixon 16mg 2 tab, Codein 15mg 15 tab, Salbutamol 4mg 7,5 tab, R/ OMZ 15 tab, R/ Vectrim 10 tab	-	-	-	-
31.	Ny. IW	Ciprofloxacin 500mg 6 tab, Sucralfat syr 1 fls, Paracetamol 10 tab	-	-	-	-
32.	Ny. BR	Irvel 10 tab, Amlodipin 10mg 10 tab, Candesartan 16mg 10 tab	-	-	-	-

33.	Nn. MT	R/ Kloderma 30g, Biocream 10g, R/ Asthin force 30 tab	-	-	-	-
34.	Ny. NR	Ottoopain 1 tube	-	-	-	-
35.	Tn. RS	Vipalbumin 15 caps	-	-	-	-
36.	Ny. SR	Clindamycin 32 tab	-	-	-	-
37.	Tn. RM	NAC 10 caps, Eritromycin 500mg 10 tab, Pct 10 tab	-	-	-	-
38.	Tn. PW	Curcuma 7 tab	-	-	-	-
39.	Ny. FT	Channa 10 caps, Curcuma 10 tab	-	-	-	-
40.	Tn. AL	R/ Pct 500mg 1/2 tab, Tramadol 50mg 1/2 tab, Diazepam 1mg 1/2 tab, R/ Myonal 15 tab, R/ Alpentin 100mg 15 tab	-	-	-	-
41.	Tn. SD	Imuran 60 tab, Metilprednisolon 60 tab	-	-	-	-
42.	Ny. SJ	Ceftriaxon 2 tab, Ranitidin 2 tab, Ketorolac 3 tab, Ondencetron 4mg 3 tab	-	-	-	-
43.	Tn. MS	Analtram 10 tab, Codein 10mg 10 tab, Lansoprazole 10 tab	-	-	-	-
44.	Ny. FH	Curcuma 10 tab	-	-	-	-
45.	Ny. SA	Amlodipin 10mg 30 tab	-	-	-	-
46.	Tn. AS	Furosemid 40mg 7 tab, Bisoprolol 2,5mg 4 tab, OMZ 8 tab, Allupurinol 100mg 7 tab	-	-	-	-
47.	Nn. NA	R/ Sanmol 100mg 3 tab, Mucos 5mg 2,5 tab, Tremenza 1/5 tab, Tiriz 1mg 1,5 tab, R/ Imunos syr 1 fls	-	-	-	-
48.	Tn. ST	R/ Codein 10mg 5 tab, Lameson 8mg 20 tab, Tiriz 1 tab, Tremenza 1 tab, R/ Cefila 100mg 10 tab	-	-	-	-
49.	Tn. RB	Ciprofloxacin 500mg 15 tab, Celebrex 500mg 15 tab	-	-	-	-

50.	Ny. AB	Glimepirid 3mg 30 tab, Metformin 500mg 30 tab, Simvastatin 20mg 30 tab, Adalat oros 30 tab, Gabapentin 300mg 30 tab	-	-	-	-
51.	Tn. MR	Citicolin 500mg 10 tab, Concor 2,5mg 5 tab	-	-	-	-
52.	Tn. SL	Candesartan 16mg 30 tab, Concor 2,5mg 30 tab	-	-	-	-
53.	Ny. RF	OMZ 20mg 10 tab, Sucralfat syr 1 fls, Amlodipin 10mg 10 tab	-	-	-	-
54.	Ny. GH	Furosemid 20 tab, Spironolakton 25mg 30 tab, Candesartan 8mg 30 tab, Aspilet 30 tab, Bisoprolol 2,5mg 30 tab	-	-	-	-
55.	Ny. RH	Floxa 6 tab, Cendolyteer 1 drop, Neurodex 21 tab, Kalnex 30 tab	-	-	-	-
56.	Ny. SL	Atrovastatin 20mg 30 tab	-	-	-	-
57.	Tn. HH	Candesartan 8mg 15 tab, Maltofer 15 tab, Pct 650mg 30 tab, Asam mefenamat 30 tab	-	-	-	-
58.	Tn. YR	Citicolin 50mg 30 tab, Lapibal 30 tab	-	-	-	-
59.	Ny. HL	Fenofibrat 300mg 20 tab	-	-	-	-
60.	Ny. NU	Amoxicillin 500mg 10 tab	-	-	-	-
61.	Ny. RD	R/ Biocream 5g, Mofacort 5g	-	-	-	-
62.	Tn. HR	Amoxicillin 500mg 10 tab	-	-	-	-
63.	Ny. RQ	Hidroksiurea 500mg 60 tab	-	-	-	-
64.	Ny. RY	Asam mefenamat 500mg 10 tab, SF 10 tab	-	-	-	-
65.	Tn. SN	R/ Salbutamol 4mg 15 tab, NAC 200mg 15 tab, Ambroxol 15 tab	-	-	-	-
66.	Ny. KH	Sulcralfat syr 1 fls, Lansoprazole 10 tab	-	-	-	-
67.	Tn. SU	Letraz 40 tab	-	-	-	-
68.	Tn. MM	Cefadroxil 500mg 10 tab, SF 300mg 10 tab, Asmef 15 tab	-	-	-	-

69.	Tn. RA	R/ Methylprednisolon 16mg 15 tab R/ Cetirizine 10mg 10 tab, R/ Pirotop 1 tube, R/ Carmed F 1 tube, Kloderma 1 tube	-	-	-	-
70.	Tn. MI	Cefixime 200mg 5 tab, Asmef 500mg 5 tab	-	-	-	-
71.	Ny. HA	Amoxan 500mg 10 tab, Rhinos sr 10 tab	-	-	-	-
72.	Ny. NA	Simvastatin 20mg 30 tab	-	-	-	-
73.	Ny. NI	Channa 12 caps	-	-	-	-
74.	Nn. ZA	Curcuma 10 tab	-	-	-	-
75.	Ny. SI	Thrombopob Gel 1 tube	-	-	-	-
76.	Tn. IS	Cefixime 100mg 10 tab, Dexamethasone 10 tab, Acetilsystein 20 tab	-	-	-	-
77.	Ny. MN	Asam Tranexamat 25mg 10 tab	-	-	-	-
78.	Tn. MO	Lefofloxacin 750mg 7 tab, Ethambutol 500mg 15 tab, Vometa ft 15 tab, Channa 15 tab, HP pro 15 tab, UDCA 25mg 20 tab	-	-	-	-
79.	Nn. TN	Neurobion 20 tab	-	-	-	-
80.	Tn. ST	R/ Codein 20mg 15 tab, Edotin 1/2 tab, Medixon 2mg 2 tab, Theobron 50mg 6 tab	-	-	-	-
81.	Tn. BD	Ketomed 1 tube	-	-	-	-
82.	Ny. NK	Tamofen 20mg 90 tab	-	-	-	-
83.	Tn. HS	Omz 20mg 10 tab, Sucralfat syr 1 fls, Pct 500mg 10 tab	-	-	-	-
84.	Tn. FN	Fenofibrat 100mg 10 tab	-	-	-	-
85.	Ny. ML	R/ Lasix 1/2 tab, Spironolakton 25mg 4 tab, R/ Thrombo aspilet 15 tab, R/ Digoxin 8 tab, R/ Candesartan 8mg 8tab, R/ Cardismo 15 tab	-	-	-	-
86.	Ny. MI	R/ Clindamet 10g 1 tube, Ketomed 5g 1 tube	-	-	-	-
87.	Ny. SA	Harnal Ocas 10 tab	-	-	-	-

88.	Tn. RT	Asam mefenamat 500mg 15 tab, Ranitidin 10 tab	-	-	-	-
89.	Tn. RH	Cefixime 200mg 15 tab, Pct 500mg 10 tab, Gentamycin zalf 1 tube	-	-	-	-
90.	Tn. AH	R/ Ambroxol 5 tab, Loratadine 11 tab, Methil prednisolon 16mg 3 tab, Vit C 50mg 7,5 tab	-	-	-	-
Total			90	90	90	90

Lampiran 10. Data perhitungan tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat

Rumus tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat:

$$\frac{\text{jumlah seluruh pasien di instalasi farmasi yang di survey} - \text{jumlah pasien yang mengalami kesalahan (N)}}{\text{jumlah seluruh pasien yang disurvei dalam 1 bulan tersebut (D)}} \times 100\%$$

$$= \frac{90 - 0}{90} \times 100\%$$

$$= 100\%$$

Kesimpulan: Tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat 100%.

Lampiran 11. Data kepuasan pelanggan

No.	Nama Pasien	Pertanyaan Kepuasan Pelanggan							
		P1		P2		P3		P4	
		P	TP	P	TP	P	TP	P	TP
1.	Ny. AA	√		√			√	√	
2.	Ny. NA	√		√			√	√	
3.	Tn. FJ	√		√		√		√	
4.	Ny. AR	√		√			√	√	
5.	Tn. MS	√		√		√		√	
6.	Ny. NR	√		√		√		√	
7.	Tn. ML	√		√		√		√	
8.	Ny. TN	√		√			√	√	
9.	Ny. DL	√		√			√	√	
10.	Tn. UG	√		√		√		√	
11.	Ny. PS	√		√		√		√	
12.	Ny. SP	√		√		√		√	
13.	Nn. HA	√		√		√		√	
14.	Tn. MS	√		√		√		√	
15.	Ny. MK		√	√		√		√	
16.	Ny. YL	√		√		√		√	
17.	Tn. IT	√			√	√		√	
18.	Tn. MF	√		√		√		√	
19.	Ny. YN	√		√		√		√	
20.	Ny. SB	√		√		√		√	
21.	Nn. AR	√		√		√		√	
22.	Ny. SM		√	√		√		√	

23.	Tn. JP	√		√		√		√	
24.	Ny. DN	√		√		√		√	
25.	Ny. NJ	√		√		√		√	
26.	Ny. HS	√		√			√	√	
27.	Ny. DL	√		√		√		√	
28.	Tn. MA	√		√			√	√	
29.	Tn. AT	√		√		√		√	
30.	Ny. HL	√		√			√	√	
31.	Ny. IW	√		√			√	√	
32.	Ny. BR	√		√		√		√	
33.	Nn. MT	√		√		√		√	
34.	Ny. NR	√		√			√	√	
35.	Tn. RS	√		√			√	√	
36.	Ny. SR	√		√		√		√	
37.	Tn. RM	√		√		√		√	
38.	Tn. PW	√		√		√		√	
39.	Ny. FT	√		√		√		√	
40.	Tn. AL	√		√		√		√	
41.	Tn. SD	√		√		√		√	
42.	Ny. SJ	√		√		√		√	
43.	Tn. MS	√		√			√	√	
44.	Ny. FH	√		√		√		√	
45.	Ny. SA	√		√		√		√	
46.	Tn. AS	√		√		√		√	
47.	Nn. NA	√		√		√		√	
48.	Tn. ST	√			√	√		√	
49.	Tn. RB	√		√		√		√	

50.	Ny. AB	√		√		√		√	
51.	Tn. MR	√		√		√		√	
52.	Tn. SL	√		√		√		√	
53.	Ny. RF	√		√			√	√	
54.	Ny. GH	√		√		√		√	
55.	Ny. RH	√		√		√		√	
56.	Ny. SL	√		√		√		√	
57.	Tn. HH	√		√		√		√	
58.	Tn. YR	√		√		√		√	
59.	Ny. HL	√		√		√		√	
60.	Ny. NU	√		√		√		√	
61.	Ny. RD	√		√		√		√	
62.	Tn. HR	√		√		√		√	
63.	Ny. RQ	√		√			√	√	
64.	Ny. RY	√		√		√		√	
65.	Tn. SN	√		√		√		√	
66.	Ny. KH	√		√		√		√	
67.	Tn. SU	√		√		√		√	
68.	Tn. MM	√		√		√		√	
69.	Tn. RA	√		√		√		√	
70.	Tn. MI		√	√		√		√	
71.	Ny. HA	√		√		√		√	
72.	Ny. NA	√		√		√		√	
73.	Ny. NI	√		√			√	√	
74.	Nn. ZA	√		√		√		√	
75.	Ny. SI	√		√		√		√	
76.	Tn. IS	√		√		√		√	

77.	Ny. MN	√		√		√		√	
78.	Tn. MO	√		√		√		√	
79.	Nn. TN	√		√		√		√	
80.	Tn. ST	√		√		√		√	
81.	Tn. BD	√		√		√		√	
82.	Ny. NK	√		√			√	√	
83.	Tn. HS	√		√		√		√	
84.	Tn. FN	√		√		√		√	
85.	Ny. ML	√		√		√		√	
86.	Ny. MI	√		√		√		√	
87.	Ny. SA	√		√		√		√	
88.	Tn. RT	√		√		√		√	
89.	Tn. RH	√		√		√		√	
90.	Tn. AH	√		√		√		√	
	Jumlah	87	3	88	2	74	16	90	0

Keterangan:

- P1 = Pertanyaan 1
P2 = Pertanyaan 2
P3 = Pertanyaan 3
P4 = Pertanyaan 4
P = Puas
TP = Tidak Puas

Lampiran 12. Data perhitungan persentase kepuasan pelanggan

Rumus perhitungan persentase kepuasan pelanggan:

$$\frac{\text{jumlah kumulatif hasil penilaian kepuasan dari pasien yang di survey (N)}}{\text{jumlah total pertanyaan (D)}} \times 100\%$$

No	Pernyataan	P	Persentase (%)	TP	Persentase (%)
1.	Waktu tunggu pelayanan obat jadi ≤ 30 menit dan obat racikan ≤ 60 menit.	87	$\frac{87}{90} \times 100\% = 96,6\%$	3	$\frac{3}{90} \times 100\% = 3,3\%$
2.	Petugas kefarmasian dalam memberikan pelayanan kefarmasian.	88	$\frac{88}{90} \times 100\% = 97,7\%$	2	$\frac{2}{90} \times 100\% = 2,2\%$
3.	Kenyamanan ruang tunggu depo umum Instalasi Farmasi	74	$\frac{74}{90} \times 100\% = 82,2\%$	16	$\frac{16}{90} \times 100\% = 17,7\%$
4.	Tidak adanya kesalahan pemberian obat, tidak salah dosis obat, tidak salah orang, dan tidak salah jumlah obat.	90	$\frac{90}{90} \times 100\% = 100\%$	0	$\frac{0}{0} \times 100\% = 0\%$
Total		339	376,5%	21	23,2%

$$\text{Persentase kepuasan} = \frac{\text{jumlah keseluruhan persentase kepuasan dari pasien (N)}}{\text{jumlah total pertanyaan (D)}} \times 100\%$$

$$= \frac{376,5\%}{4}$$

$$= 94,13\%$$

$$\text{Persentase tidak puas} = \frac{23,2\%}{4}$$

$$= 5,8\%$$

Kesimpulan: Persentase kepuasan > 80%

Lampiran 13. Logbook Ketersediaan Formularium Rumah Sakit

KETERSEDIAAN FORMULARIUM RUMAH SAKIT

Ketersediaan Formularium : tersedia tidak tersedia
 Diperbarui : / tiap ~~1~~ tahun sekali

Keterangan:

Tujuan di update : apakah obat ada / tidak atau diminat / tidak.

Yg berperan dlm pembuatan : KFT (Komite Farmasi & Terapi).

Fungsi formularium digunakan :

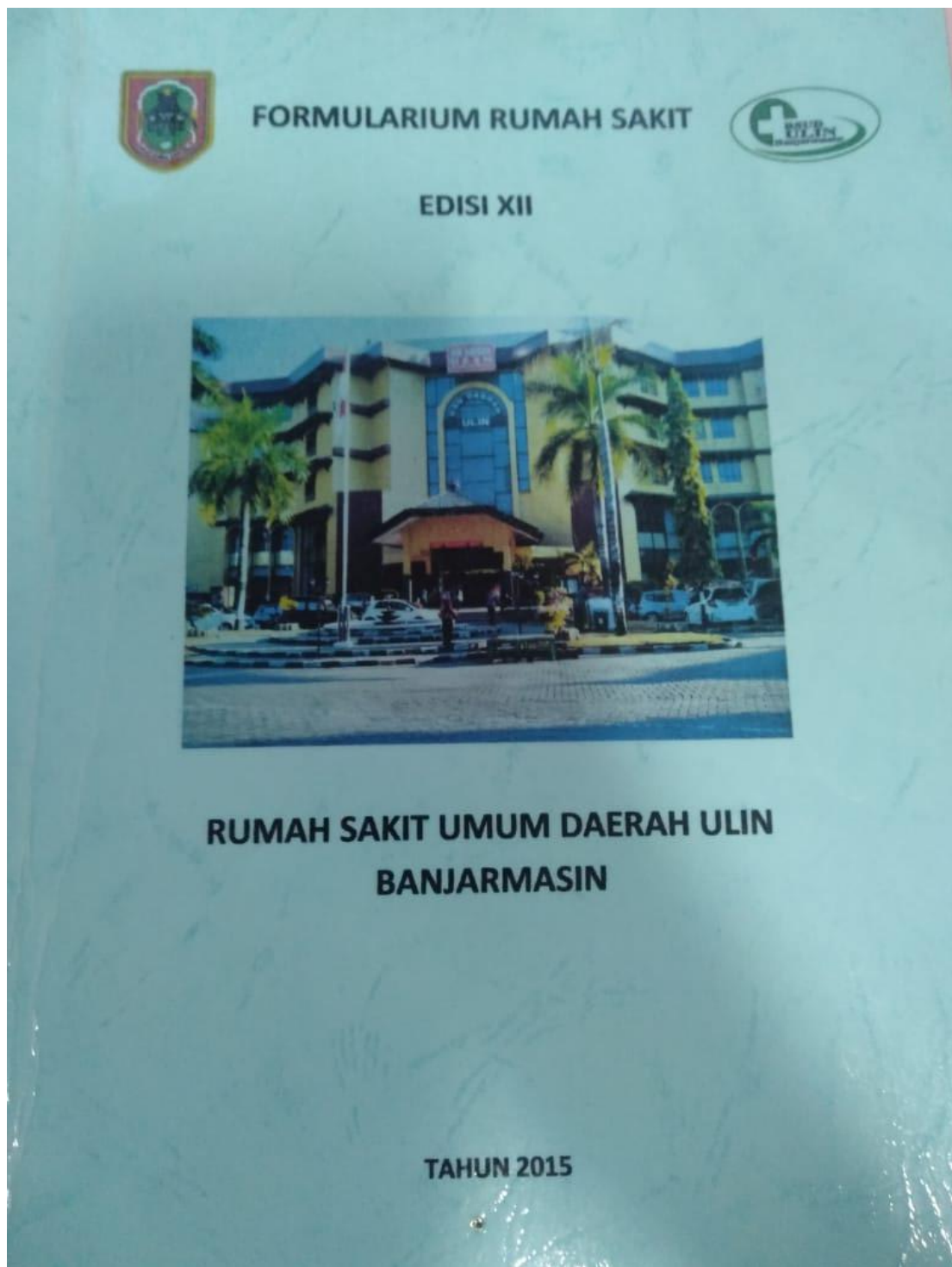
- sbg acuan / panduan pengadaan, jika tidak ada formularium bisa menjadi pasar bebas

Jika obat tidak tersedia di formularium : Dokter memberi usul ke KFT, isi blanko khusus obat di luar formularium kemudian ditelaah oleh KFT, apakah di acc / tidak.

Mengetahui Petugas Kepala Instalasi Farmasi.
 Banjarmasin, 09 April 2019.


 Sri Rahmah, M.MKes, Apt
 NIP. 19681203 200003 2 007

Lampiran 14. Cover Formularium Rumah Sakit



Lampiran 15. Isi Formularium RSUD Ulin Banjarmasin

**DAFTAR OBAT BERDASARKAN KELAS TERAPI
FORMULARIUM RSUD ULIN BANJARMASIN
EDISI XII – TAHUN 2015**

KLS. TERAPI	NO. URUT OBAT	NAMA GENERIK	BENTUK SEDIAAN dan KEKUATAN	NAMA DAGANG	KETERANGAN (KETERSEDIAAN DI FORNAS)
1	2	3	4	5	6
1	ANALGESIK, ANTIPIRETIK, ANTIINFLAMASI NON STEROID, ANTIPIRAJ				
1,1	ANALGESIK – NARKOTIK				
	1	Fentanil	inj i.m./i.v. 0,05 mg/ml, amp@10 ml; patch 12,5 mcg/jam; patch 25 mcg/jam; patch 50 mcg/jam	Durogesic (patch); Fentanyl (inj)	✓
	2	Kodein	Tab 10 mg; tab 20 mg	Codein (tab)	✓
	3	Kodein 30 mg + Parasetamol 500 mg	Tab	Coditam (tab)	
	4	Morfin	inj i.m./i.v./s.k. 10 mg/ml, amp@1 ml; tab 10 mg; tab SR 10 mg; tab SR 15 mg; tab SR 30 mg	Morphine (inj); MST Continus (tab)	✓
	5	Petidin	inj i.m./s.k./i.v. 50 mg/ml, amp@2 ml	Pethidin (inj)	✓
	6	Sufentanil	inj i.v. epidural 5 mcg/ml, vial@10 ml	Sufentanyl (inj)	✓
1,2	ANALGESIK NON – NARKOTIK				
	1	Asam Mefenamat	kap 250 mg, kaps 500 mg, susp 50 mg/ml, bt@60 ml	Mefinal (kaps/tab), Pondex (susp), Mefinter (tab)	✓
	2	Deksketoprofen Trometamol	inj 50 mg/2 ml, amp@2 ml	Ketesse (inj)	
	3	Ibuprofen	tab 200 mg, tab 400 mg, sir 100 mg/5ml, sir 200 mg/5ml, bt@60 ml	Bufect/F (sir), Pronis (syr); Rhetafen (syr)	✓
	4	Ketorolac Trometamine	tab 10 mg; inj 10 mg/ml, amp @ 1 ml; inj 30 mg/ml, amp@1 ml	Ketopain (inj), Lactor (inj); Torasic (tab, inj)	✓
	5	Metamizol Natrium	sir 250 mg/5 ml; inj 500 mg/ml, amp@1 ml	Antrain (inj); Norages (sir); Novaldo (inj)	
	6	Metampiron	tab 500 mg; inj 500 mg/ml, amp@2 ml	Novalgim (inj)	
	7	Metampiron+ Diazepam	tab 500 mg/ 2 mg	Analsik (tab), Opineuron (tab)	
	8	Metampiron+ Piramidon	inj 250 mg-50 mg/ ml, amp @ 15 ml	Adimidon (inj)	

4

Lampiran 16. Contoh resep depo umum RSUD Ulin Banjarmasin

No. Rekam Medik :

No. SEP :

Tanggal Lahir :

Berat Badan :

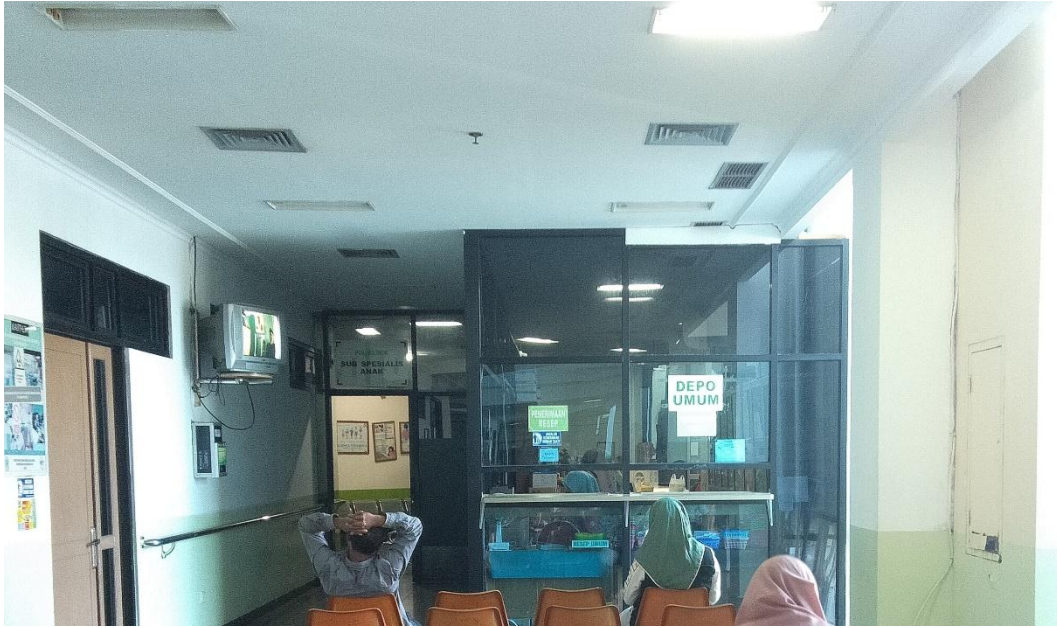
Alamat :

Telepon :

Tepat Dosis			
Tepat Rute	/		
Tepat Waktu		/	
Duplikasi			/
Alergi			/
Interaksi Obat			/
Berat Badan (Pasi'en Anak)			/
Kontra Indikasi			/

Petugas RSUD Ulin, 08021600223

Lampiran 17. Gambar lokasi depo umum



Lampiran 18. Rak obat di depo umum





Lampiran 19. Ruang tunggu depo umum