

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN PASIEN  
RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT  
UMUM DAERAH SURAKARTA TERHADAP STANDAR  
PELAYANAN MINIMAL RUMAH SAKIT**



**Oleh :**

**Anggun Rahmawati  
20144316A**

**FAKULTAS FARMASI  
UNIVERSITAS SETIA BUDI  
SURAKARTA  
2018**

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN PASIEN  
RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT  
UMUM DAERAH SURAKARTA TERHADAP STANDAR  
PELAYANAN MINIMAL RUMAH SAKIT**

 *SKRIPSI*  
*Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai*  
*Derajat sarjana farmasi (S.Farm)*  
*Program Studi Ilmu Farmasi Pada Fakultas Farmasi*  
*Universitas Setia Budi*

**Oleh:**

**Anggun Rahmawati  
20144316A**

**FAKULTAS FARMASI  
UNIVERSITAS SETIA BUDI  
SURAKARTA  
2018**

**PENGESAHAN SKRIPSI**

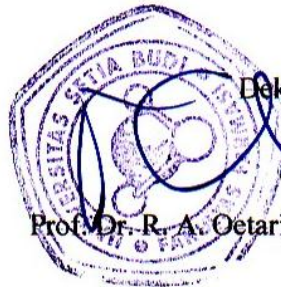
berjudul

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN PASIEN  
RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT  
UMUM DAERAH SURAKARTA TERHADAP STANDAR  
PELAYANAN MINIMAL RUMAH SAKIT**

Oleh :  
**Anggun Rahmawati**  
**20144316A**

Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Skripsi  
Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi  
Pada tanggal : 16 Juli 2018

Mengetahui,  
Fakultas Farmasi  
Universitas Setia Budi



Dekan,

Prof. Dr. R. A. Oetari, SU., MM., M.Sc., Apt.

Pembimbing,

Lucia Vita Inandha Dewi, M.Sc., Apt.

Pembimbing Pendamping,

Yane Dila Keswara, M.Sc., Apt.

Penguji :

1. Prof. Dr. R. A. Oetari, SU., MM., M.Sc., Apt.

2. Dra. Pudiastuti R.S.P., MM., Apt.

3. Sri Rejeki Handayani, M.Farm., Apt.

4. Lucia Vita Inandha Dewi, M.Sc., Apt.

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah.  
- Thomas Alva Edison-

Sebuah tantangan akan selalu menjadi beban, jika itu hanya dipikirkan  
Sebuah cita-cita juga adalah beban, jika itu hanya angan-angan  
Sesuatu akan menjadi kebanggaan, jika sesuatu itu dikerjakan dan bukan hanya dipikirkan  
Sebuah cita-cita akan menjadi kesuksesan, jika kita awali dengan bekerja untuk mencapainya dan bukan hanya menjadi impian  
Kerjakanlah, Wujudkanlah, Raihlah Cita-citamu dengan memulainya dari bekerja dan bukan hanya menjadi beban didalam impianmu  
-Putu Sutrisna-

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

- ♥ Allah SWT yang dengan petunjuk, rahmat, ridho, tuntunan serta limpahan kasih-Nya memberikan kemudahan, mengajarku arti dan kekuatan dalam hidup.
- ♥ Papa Budi Santoso dan Mamak Tutik adikku Dina Ayu tercinta dan keluarga Besar, Mereka segalanya bagiku, terima kasih atas segala dorongan, motivasi, semangat dan doanya, cinta, kasih sayang dan pengorbanan yang diberikan.
- ♥ Dosen pembimbing saya Ibu Lucia Vita Inanda D, S.Si, M.Sc., Apt dan Ibu Yane Dila Keswara, M.Sc.,Apt yang telah membimbing saya menyelesaikan skripsi ini dan memberikan semangat serta motivasi sehingga skripsi ini bisa diselesaikan tepat waktu
- ♥ Penyemangatku Mohamad Deni terimakasih telah menemani setiap langkah mengorbankan waktu kerjanya dan tenaga terimakasih semangat, motivasi dan doanya.
- ♥ Teman sepembimbingku Lek Risa Kustiah dan Lek TriNinda.
- ♥ Teman-teman lainnya (Risa Yulitasari, Fanny Erla Zuhana, Ajeng Windi Gaprita, Annisa Widiya, dan team APOTEK LAKSANA MEDICA) makasih semangatnya dan selalu jadi tempat curhat dan keluh kesah
- ♥ Teman- temanku Teori 5 Universitas Setia Budi angkatan 2014, dan teman – teman lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu
- ♥ Almamater Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta dan NKRI semoga skripsi ini bermanfaat.

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila skripsi ini merupakan jiplakan dari penelitian/ karya ilmiah/ skripsi orang lain, maka saya siap menerima sanksi, baik secara akademis maupun hukum.

Surakarta, 28 Juni 2018



Anggun Rahmawati

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena dengan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Evaluasi Kualitas Pelayanan Kefarmasian Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta terhadap Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit”**. Meskipun banyak hambatan yang penulis alami dalam proses pengerjaannya, namun penulis berhasil menyelesaikan karya tulis ilmiah ini tepat pada waktunya.

Dalam penulisan karya tulis ini, penulis tidak lepas dari dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Rasa syukur saya yang tak terhingga kepada Allah SWT dan junjungan nabi besar Muhammad SAW, yang telah memberi rahmat dan hidayahnya dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Dr.Ir Djoni Tarigan MBA. selaku rektor Universitas Setia Budi.
3. Prof.Dr.R.A.Oetari,SU.,MM.,Sc.,Apt. selaku dekan Universitas Setia Budi.
4. Ibu Dwi Ningsih, M.Farm., Apt, selaku Ketua Program Studi Jurusan S1 Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta.
5. Tim penguji yang telah memberikan masukan serta saran demi sempurnanya skripsi ini.
6. Ibu Lucia Vita Inandha D,M.Sc.,Apt dan Ibu Yane Dila Keswara,M.Sc.,Apt selaku dosen pembimbing, yang telah membimbing dan memberikan banyak saran, kepercayaan serta motivasi kepada penulis selama penelitian dan penyusunan skripsi ini.
7. Ibu Elina Endang Sulistyawati,M.Si,Dra selaku pembimbing akademik beserta seluruh staff pengajar Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi yang telah membimbing, mendidik, dan memberikan ilmunya selama 4 tahun ini.
8. Kepala dan seluruh staff Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta atas bantuannya dalam pengurusan izin penelitian

9. Ibu, Bapak, dan Dina serta seluruh keluarga peneliti atas segala doa, perhatian, dukungan serta tenaga dan bantuan yang tidak pernah berhenti diberikan kepada peneliti.
10. Teman-teman Farmasi USB Angkatan 2014 yang telah sama-sama berjuang serta saling memberikan dukungan semangat dan hiburan selama 4 tahun bersama.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu atas segala dukungan dan bantuan yang diberikan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan memiliki kekurangan, oleh karena itu saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan atas skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dalam bidang ilmu pengetahuan khususnya ilmu kesehatan bagi masyarakat dan lainnya.

Surakarta, 28 Juni 2018

Anggun Rahmawati

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	1
PENGESAHAN SKRIPSI .....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
INTISARI.....	xiii
ABSTRACT .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Kegunaan Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Rumah Sakit.....	7
1. Definisi Rumah Sakit.....	7
2. Klasifikasi Rumah Sakit .....	7
3. Tugas Rumah Sakit.....	9
4. Fungsi Rumah Sakit.....	9
5. Jenis – jenis Pelayanan Rumah Sakit .....	10
B. Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....	11
1. Definisi Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....	11
2. Tugas Pokok Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....	12
3. Lingkup Fungsi Instalasi Farmasi Rumah Sakit .....	12
4. Organisasi Farmasi Rumah Sakit .....	13
5. Unsur – unsur Managemen Farmasi.....	14
C. Unit Rawat Jalan dan Pasien Rawat Jalan .....	17
D. Profil Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Surakarta.....	18



E.	Pelayanan Kefarmasian .....	19
1.	Ketersediaan Formularium.....	19
2.	Waktu Tunggu Pelayanan Obat Jadi .....	20
3.	Waktu Tunggu Pelayanan Obat Racikan .....	21
4.	Tidak Adanya Kejadian Kesalahan Pemberian Obat .....	21
5.	Kepuasan Pelanggan.....	22
F.	Landasan Teori.....	23
G.	Keterangan Empirik .....	24
H.	Kerangka Pikir .....	25
BAB III METODE PENELITIAN .....		26
A.	Rancangan Penelitian .....	26
B.	Tempat dan Waktu Penelitian .....	26
C.	Bahan dan Alat.....	26
1.	Bahan .....	26
2.	Alat .....	26
D.	Populasi dan Sampel.....	27
1.	Populasi.....	27
2.	Sampel .....	27
E.	Teknik Sampling .....	28
F.	Variabel Penelitian .....	28
1.	Identifikasi Variabel .....	28
2.	Definisi Operasional Variabel.....	29
3.	Pengukuran variabel .....	30
G.	Analisis Data .....	30
1.	Ketersediaan formularium.....	30
2.	<i>Waktu tunggu pelayanan obat jadi</i> .....	31
3.	<i>Waktu tunggu pelayanan obat racikan.</i> .....	31
4.	Tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat .....	31
5.	Kepuasan pasien .....	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....		35
A.	Deskripsi Karakter Responden.....	35
1.	Klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin .....	35
2.	Klasifikasi responden berdasarkan usia .....	36
3.	Klasifikasi responden berdasarkan pendidikan .....	37
4.	Klasifikasi responden berdasarkan pekerjaan .....	38
B.	Hasil Analisis Data.....	39
1.	Ketersediaan formularium.....	39
2.	Waktu tunggu pelayanan obat jadi .....	39
3.	Waktu tunggu pelayanan obat racikan.....	40
4.	Tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat .....	42
5.	Kepuasan pasien .....	43
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		48

A. Kesimpulan .....	48
B. Saran .....	48
DAFTAR PUSTAKA .....	50
LAMPIRAN .....	54

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Contoh struktur organisasi minimal instalasi farmasi rumah sakit .....	14
Gambar 2. Kerangka pikir penelitian.....	25
Gambar 3. Skema jalannya penelitian .....	34

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Ketersediaan formularium.....	20
Tabel 2. Waktu tunggu pelayanan obat jadi.....	20
Tabel 3. Waktu tunggu pelayanan obat racikan.....	21
Tabel 4. Tidak adanya kesalahan pemberian obat.....	22
Tabel 5. Kepuasan pelanggan .....	23
Tabel 6. Pengukuran variabel pelayanan kefarmasian pasien rawat jalan.....	30
Tabel 7. Pedoman Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi.....	33
Tabel 8. Jumlah dan persentase responden menurut jenis kelamin.....	35
Tabel 9. Jumlah dan persentase responden menurut usia .....	36
Tabel 10. Jumlah dan persentase responden menurut pendidikan .....	37
Tabel 11. Jumlah dan persentase responden menurut pekerjaan .....	38
Tabel 12. Jumlah waktu tunggu pelayanan obat jadi .....	39
Tabel 13. Jumlah waktu tunggu pelayanan obat racikan.....	40
Tabel 14. Jumlah tidak adanya kesalahan pemberian obat.....	42
Tabel 15. Jumlah frekuensi jawaban responden .....	44

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Keterangan Penelitian .....	55
Lampiran 2. Surat pernyataan persetujuan ( <i>Informed Consent</i> ).....	57
Lampiran 3. Perhitungan Jumlah Sampel dan Karakteristik Responden .....	62
Lampiran 4. Data waktu tunggu pelayanan obat jadi .....	65
Lampiran 5. Data Pencatatan Tidak Adanya Kejadian Kesalahan Pemberian Obat .....	121
Lampiran 6. Data Hasil Kuesioner Kepuasan Pasien .....	136
Lampiran 7. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Surakarta .....	152

## INTISARI

### **RAHMAWATI, A., 2018 EVALUASI KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SURAKARTA TERHADAP STANDAR PELAYANAN MINIMAL RUMAH SAKIT**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kesesuaian pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) rumah sakit bidang farmasi yang meliputi: ketersediaan formularium, waktu tunggu pelayanan resep obat jadi dan obat racikan, tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat, dan kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta.

Penelitian ini bersifat deskriptif non eksperimental. Sampel yang diambil adalah resep yang masuk di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta periode Maret 2018, resep obat jadi sebanyak 239 lembar resep, resep obat racikan 91 lembar resep.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa di Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta tersedia formularium rumah sakit yang diupdate setiap satu tahun, rata-rata lama waktu tunggu obat jadi adalah 24,36 menit, rata-rata lama waktu tunggu obat racikan adalah 31,38 menit, tidak ada kejadian kesalahan pemberian obat 100%, dan kepuasan pasien 91,43%. Hasil ini telah sesuai dengan standar yang ditetapkan Direktorat Jendral Bina Upaya Kesehatan Republik Indonesia.

---

Kata kunci : Pelayanan Farmasi, SPM, Resep

## ABSTRACT

### **RAHMAWATI, A., 2018 QUALITY SERVICE EVALUATION OF PATIENT ROAD SERVICES IN PHARMACEUTICAL PHARMACEUTICAL HOSPITAL INSIDE SURAKARTA ON MINIMAL HOSPITAL SERVICES STANDARD**

This study aims to determine the suitability of the implementation of Minimum Service Standards (MSS) pharmacy hospitals that include: availability of formulary, waiting time prescription drug service and drug concoction, the absence of drug error occurrence, and patient satisfaction in the Installation of Pharmacy Outpatient Hospitals General Area of Surakarta.

This research is non experimental descriptive. Samples taken are recipes that enter at Installation of Outpatient Pharmacy Surakarta General Hospital period March 2018, prescription drug as much as 239 recipe sheets, prescription recipe prescription medicine 91 sheets.

The results showed that in Surakarta General Hospital available hospital formulary updated every one year, the average length of waiting time of drug is 24.36 minutes, the average duration of medication time is 31.38 minutes, none 100% drug errors, and patient satisfaction 91.43%. These results are in accordance with the standards set by the Directorate General of Health Efforts of the Republic of Indonesia.

---

Keywords: Pharmacy Service, SPM, Recipe

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pelayanan farmasi di rumah sakit merupakan salah satu kegiatan di rumah sakit yang menunjang pelayanan kesehatan yang bermutu. Hal tersebut diperjelas dalam Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1197/Menkes/SK/X/2004 tentang Standar Pelayanan Farmasi Rumah Sakit, yang menyebutkan bahwa pelayanan farmasi rumah sakit adalah bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyedia obat yang bermutu, termasuk pelayanan farmasi klinik, yang terjangkau bagi sesama lapisan masyarakat (Departemen Kesehatan RI, 2004).

Dalam melakukan pelayanan, unit farmasi di setiap rumah sakit memiliki perencanaan, pengadaan, pendistribusian, dan evaluasi yang tentunya dilakukan guna meningkatkan kualitas pelayanan farmasi dan guna mencapai tujuannya yang telah ditargetkan, diantaranya mutu dan memperluas cakupan pelayanan farmasi di rumah sakit, memberikan pelayanan farmasi yang dapat menjamin efektifitas, keamanan dan efisiensi penggunaan obat, meningkatkan kerjasama dengan pasien dan profesi kesehatan lain yang terkait dalam pelayanan farmasi, serta melaksanakan kebijakan obat di rumah sakit dalam rangka meningkatkan penggunaan obat secara rasional (Pudjaningsih, 2006).

Pelayanan obat merupakan salah satu bagian yang penting dalam penyelenggaraan pelayanan rumah sakit dan tidak terpisahkan dari pelayanan medik keperawatan. Di rumah sakit, pelayanan obat adalah tanggung jawab dari instalasi farmasi yang bekerja 24 jam. Kecermatan, ketepatan dan kecepatan pelayanan farmasi merupakan indikator penting kepuasan penderita (Megawati, 2015).

Hasil penelitian di Kanada menurut Mackinon dalam Matmunah (2007) mengungkapkan dalam pelayanan apotek yang ideal harus memiliki sumber daya manusia, sarana dan prasarana yang baik dan lengkap, pelayanan cepat, informasi yang jelas dan lengkap meliputi indikasi obat, gejala atau akibat yang timbul dari



penggunaan obat, biaya, kelengkapan resep dan petunjuk penggunaan obat yang memadai, dan waktu yang cukup untuk konsultasi obat. Persepsi puas dinyatakan konsumen jika mereka merasa mendapatkan pelayanan apotek yang sesuai atau melebihi harapan.

Menurut Wijono (2008) beberapa hal yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu pendekatan dan perilaku petugas terutama pada saat pertama kali kunjungan, mutu informasi yang diberikan, prosedur perjanjian, waktu tunggu obat (periksa kesehatan maupun pengambilan obat), fasilitas umum di rumah sakit, serta hasil dan perawatan terapi yang diterima.

Perlu diketahui bahwa rumah sakit merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang memiliki peran penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Rumah sakit menurut Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 adalah sarana kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang meliputi pelayanan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Adanya pelayanan kefarmasian diharapkan akan dapat memberikan kepuasan kepada pasien. Dengan meningkatnya kepuasan pasien maka akan memberikan citra yang baik bagi instalasi farmasi dan rumah sakit (Lestari,2016).

Pelayanan farmasi termasuk dalam salah satu jenis pelayanan rumah sakit yang minimal wajib disediakan oleh rumah sakit dan tidak dapat dipisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien. Berdasarkan Direktorat Jendral Bina Upaya Kesehatan Tahun 2012 tentang pedoman penyusunan standar pelayanan minimal rumah sakit, pelayanan farmasi merupakan salah satu pelayanan rumah sakit yang minimal wajib disediakan oleh rumah sakit. Untuk mengukur pencapaian standar yang telah ditetapkan diperlukan indikator, suatu alat/tolak ukur yang hasil menunjuk pada ukuran kepatuhan terhadap standar yang telah ditetapkan. Adapun tolak ukur standar pelayanan minimal untuk pelayanan farmasi yang harus dipenuhi, indikator dan standar yaitu sebagai berikut:

1. Ketersediaan formularium
2. Waktu tunggu pelayanan obat jadi adalah  $\leq 30$  menit
3. Waktu tunggu pelayanan obat racik  $\leq 60$  menit.
4. Tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat 100%
5. Kepuasan pelanggan  $\geq 80$  %

Hasil penelitian sebelumnya, yaitu :

1. Wulandari D. (2015) pada penelitiannya dalam judul “Evaluasi Kualitas Pelayanan Kefarmasian Dengan Dimensi Waktu Tunggu Pelayanan Obat Jadi dan Obat Racikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Yarsis Surakarta” peneliti melakukan penelitian membandingkan kualitas kefarmasian dari kesesuaian waktu tunggu pelayanan resep obat dan memperoleh hasil bahwa pelayanan kefarmasian dengan dimensi waktu tunggu pelayanan obat jadi dan obat racikan memberikan rasa cukup puas kepada pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Yarsis Surakarta.
2. Lestari S. (2016) pada penelitiannya dalam judul “Evaluasi Pelayanan Kefarmasian terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soehadi Prijonegoro Sragen” peneliti melakukan penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soehadi Prijonegoro Sragen berdasarkan indikator pelayanan kefarmasian yaitu dimensi waktu tunggu, dimensi tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat, dimensi kepuasan pasien dan dimensi penulisan nama obat sesuai formularium dan memperoleh hasil bahwa pelayanan farmasi dengan dimensi waktu tunggu pelayanan obat jadi dan racikan tidak sesuai dengan standar pelayanan farmasi RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen Tahun 2016 sedangkan untuk dimensi lain telah memenuhi standar pelayanan minimal Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soehadi Prijonegoro Sragen Tahun 2016.

Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta merupakan salah satu pusat layanan kesehatan di kota Surakarta yang menjadi rujukan pelayanan kesehatan disekitarnya. Dari tahun ke tahun jumlah pasien yang berkunjung ke Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta semakin meningkat, yang berarti meningkatnya

kepadatan jumlah antrian pelayanan di rumah sakit dan hal ini akan berdampak pada waktu tunggu pasien menjadi lebih lama. Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk mengevaluasi kualitas pelayanan kefarmasian pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta terhadap standar pelayanan minimal rumah sakit. Harapannya hasil penelitian ini menjadi bahan evaluasi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah pelayanan kefarmasian dengan dimensi ketersediaan formularium di Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta sesuai dengan standar pelayanan minimal rumah sakit farmasi yang ditetapkan Direktorat Jendral Bina Upaya Kesehatan Republik Indonesia?
2. Apakah pelayanan kefarmasian dengan dimensi waktu tunggu pelayanan obat jadi di Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta sesuai dengan standar pelayanan minimal rumah sakit farmasi yang ditetapkan Direktorat Jendral Bina Upaya Kesehatan Republik Indonesia?
3. Apakah pelayanan kefarmasian dengan dimensi waktu tunggu pelayanan obat jadi di Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta sesuai dengan standar pelayanan minimal rumah sakit farmasi yang ditetapkan Direktorat Jendral Bina Upaya Kesehatan Republik Indonesia?
4. Apakah pelayanan kefarmasian dengan dimensi tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat di Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta sesuai dengan standar pelayanan minimal rumah sakit farmasi yang ditetapkan Direktorat Jendral Bina Upaya Kesehatan Republik Indonesia?
5. Apakah Pelayanan kefarmasian dengan dimensi kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta sesuai dengan standar pelayanan minimal rumah sakit farmasi yang ditetapkan Direktorat Jendral Bina Upaya Kesehatan Republik Indonesia ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

1. Pelayanan kefarmasian dengan dimensi ketersediaan formularium di Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta sesuai dengan standar pelayanan miniml rumah sakit farmasi yang ditetapkan Direktorat Jendral Bina Upaya Kesehatan Republik Indonesia.
2. Pelayanan kefarmasian dengan dimensi waktu tunggu pelayanan obat jadi di Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta sesuai dengan standar pelayanan miniml rumah sakit farmasi yang ditetapkan Direktorat Jendral Bina Upaya Kesehatan Republik Indonesia .
3. Pelayanan kefarmasian dengan dimensi waktu tunggu pelayanan obat jadi di Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta sesuai dengan standar pelayanan miniml rumah sakit farmasi yang ditetapkan Direktorat Jendral Bina Upaya Kesehatan Republik Indonesia .
4. Pelayanan kefarmasian dengan dimensi tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat di Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta sesuai dengan standar pelayanan miniml rumah sakit farmasi yang ditetapkan Direktorat Jendral Bina Upaya Kesehatan Republik Indonesia .
5. Pelayanan kefarmasian dengan dimensi kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta sesuai dengan standar pelayanan miniml rumah sakit farmasi yang ditetapkan Direktorat Jendral Bina Upaya Kesehatan Republik Indonesia

### **D. Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat, diantaranya sebagai berikut:

1. Bahan evaluasi dan masukan bagi pihak Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta berkaitan upaya dalam meningkatkan mutu pelayanan farmasi untuk mencapai kepuasan pasien.

2. Pengembangan ilmu pengetahuan yang dapat dijadikan bahan pertimbangan dan referensi untuk penelitian selanjutnya khususnya dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian.
3. Bagi tenaga instalasi farmasi dapat meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian guna mencapai kepuasan pasien.
4. Bagi penulis agar dapat memperluas wawasan dan pengetahuan serta kemampuan dalam menambah ilmu di bidang pelayanan, khususnya terhadap kepuasan pasien.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Rumah Sakit**

##### **1. Definisi Rumah Sakit**

Rumah sakit adalah suatu organisasi yang kompleks, menggunakan gabungan alat ilmiah khusus dan rumit dan difungsikan oleh berbagai kesatuan personel terlatih dan terdidik dalam menghadapi dan menangani masalah medik modern, yang semuanya terikat bersama – sama dalam maksud yang sama, untuk pemulihan dan pemeliharaan kesehatan yang baik. Rumah sakit merupakan salah satu sarana kesehatan tempat menyelenggarakan upaya kesehatan. Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Upaya kesehatan diselenggarakan dengan pendekatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (promotif), pencegahan penyakit (preventif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pemulihan kesehatan (rehabilitatif) yang dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan (Siregar, 2004).

##### **2. Klasifikasi Rumah Sakit**

Menurut surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 983/Menkes/17/1992 tentang pedoman organisasi rumah sakit umum adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan yang bersifat dasar, spesialisik, dan sub spesialisik, sedangkan klasifikasi didasarkan pada perbedaan tingkat menurut kemampuan pelayanan kesehatan yang dapat disediakan yaitu rumah sakit kelas A, kelas B, kelas C (pendidikan dan non pendidikan), serta kelas D (Siregar, 2003).

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/MENKES/PER/III/2010 tentang Klasifikasi Rumah Sakit menyebutkan bahwa Rumah sakit dapat digolongkan berdasarkan jenis pelayanan dan kepemilikan (pengelolaannya) antara lain sebagai berikut:

Berdasarkan jenis pelayanannya, rumah sakit dibedakan menjadi 2, yaitu:

- a. Rumah Sakit Umum. Rumah Sakit Umum adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit.
- b. Rumah Sakit Swasta. Rumah Sakit Khusus adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan utama pada satu bidang atau satu jenis penyakit tertentu, berdasarkan disiplin ilmu, golongan umur, organ atau jenis penyakit.

Berdasarkan kepemilikan (pengelolaannya) rumah sakit dibedakan menjadi 2, yaitu:

- a. Rumah Sakit Pemerintah. Rumah Sakit Pemerintah adalah rumah sakit yang dibiayai dan diawasi oleh pemerintah dan diselenggarakan oleh Departemen Kesehatan, Pemerintah Daerah, Angkatan Bersenjata Indonesia dan Badan Usaha Milik Negara (BUMN).
- b. Rumah Sakit Swasta. Rumah Sakit Swasta adalah rumah sakit yang dimiliki dan diselenggarakan oleh Yayasan yang disahkan oleh badan hukum atau badan hukum lain yang bersifat sosial.

Sedangkan berdasarkan fasilitas dan kemampuan pelayanannya, Rumah Sakit Umum diklasifikasikan antara lain sebagai berikut:

- a. Rumah Sakit Umum Kelas A harus mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik paling sedikit 4 (empat) Pelayanan Medik Spesialis Dasar, 5 (lima) Pelayanan Spesialis Penunjang Medik, 12 (dua belas) Pelayanan Medik Spesialis Lain dan 13 (tiga belas) Pelayanan Medik Sub Spesialis. Jumlah tempat tidur minimal 400 (empat ratus) buah.
- b. Rumah Sakit Umum Kelas B harus mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik paling sedikit 4 (empat) Pelayanan Medik Spesialis Dasar, 4 (empat) Pelayanan Spesialis Penunjang Medik, 8 (delapan) Pelayanan Medik Spesialis Lainnya dan 2 (dua) Pelayanan Medik Subspesialis Dasar. Jumlah tempat tidur minimal 200 (dua ratus) buah.
- c. Rumah Sakit Umum Kelas C harus mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik paling sedikit 4 (empat) Pelayanan Medik Spesialis Dasar dan 4 (empat) Pelayanan Spesialis Penunjang Medik. Jumlah tempat tidur minimal 100 (seratus) buah.

- d. Rumah Sakit Umum Kelas D harus mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik paling sedikit 2 (dua) Pelayanan Medik Spesialis Dasar. Jumlah tempat tidur minimal 50 (lima puluh) buah.

### **3. Tugas Rumah Sakit**

Menurut surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 983/Menkes/SK/XI/1992, tugas Rumah Sakit Umum adalah melaksanakan upaya kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan upaya penyembuhan dan pemeliharaan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan upaya peningkatan dan pencegahan serta melaksanakan rujukan (Siregar,2003).

### **4. Fungsi Rumah Sakit**

Rumah Sakit mempunyai berbagai fungsi yaitu:

- a. Pelayanan medik
- b. Pelayanan penunjang medik dan non medik
- c. Pelayanan dan asuhan keperawatan
- d. Pelayanan rujukan
- e. Pendidikan dan pelatihan
- f. Penelitian dan pengembangan Pelayanan administrasi umum dan keuangan

Sehubungan dengan fungsi dasar ini rumah sakit melakukan pendidikan terutama bagi mahasiswa kedokteran, farmasi, perawat, dan personal, lainnya (Siregar,2003).

Menurut Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009 pasal 5, fungsi rumah sakit sebagai berikut:

- a. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan farmasi rumah sakit.
- b. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis.
- c. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan.



- d. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

#### **5. Jenis – jenis Pelayanan Rumah Sakit**

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, jenis-jenis pelayanan minimal yang wajib disediakan oleh rumah sakit adalah:

- a. Pelayanan gawat darurat
- b. Pelayanan rawat jalan
- c. Pelayanan rawat inap
- d. Pelayanan bedah
- e. Pelayanan persalinan dan perinatologi
- f. Pelayanan intensif
- g. Pelayanan radiologi
- h. Pelayanan laboratorium patologi klinik
- i. Pelayanan rehabilitasi medik
- j. Pelayanan farmasi
- k. Pelayanan gizi
- l. Pelayanan transfusi darah
- m. Pelayanan keluarga miskin
- n. Pelayanan rekam medis
- o. Pengelolaan limbah
- p. Pelayanan administrasi manajemen
- q. Pelayanan ambulans/kereta jenazah
- r. Pelayanan pemulasaraan jenazah
- s. Pelayanan *laundry*
- t. Pelayanan pemeliharaan sarana rumah sakit
- u. Pencegah Pengendalian Infeksi

## **B. Instalasi Farmasi Rumah Sakit**

### **1. Definisi Instalasi Farmasi Rumah Sakit**

Menurut Undang – Undang Republik Indonesia No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, yang dimaksud dengan Instalasi Farmasi Rumah sakit (IFRS) adalah bagian dari Rumah Sakit yang bertugas menyelenggarakan, mengkoordinasikan, mengatur dan mengawasi seluruh kegiatan pelayanan farmasi serta melaksanakan pembinaan teknis kefarmasian di Rumah Sakit.

Berdasarkan definisi tersebut maka Instalasi Farmasi Rumah Sakit secara umum dapat diartikan sebagai suatu departemen atau unit atau bagian disuatu rumah sakit dibawah pimpinan seorang apoteker dan dibantu oleh beberapa orang apoteker yang memenuhi persyaratan perundang – undangan yang berlaku dan bertanggungjawab atas seluruh pekerjaan serta pelayanan kefarmasian, yang terdiri atas pelayanan paripurna yang mencakup perencanaan, pengadaan, produksi, penyimpanan, perbekalan kesehatan/ sediaan farmasi, dispensing obat berdasarkan resep bagi penderita saat tinggal dan rawat jalan, pengendalian mutu dan pengendalian distribusi dan penggunaan seluruh perbekalan kesehatan di rumah sakit. Pelayanan farmasi klinik umum dan spesialis mencakup pelayanan langsung pada penderita dan pelayanan klinik yang merupakan program rumah sakit secara keseluruhan (Siregar, C.J.P, 2004).

Instalasi Farmasi Rumah Sakit harus menyediakan obat untuk terapi yang optimal bagi semua penderita dan menjamin pelayanan bermutu tinggi dan yang paling bermanfaat dengan biaya minimal. Jadi Instalasi Farmasi Rumah Sakit adalah satu – satunya unit di rumah sakit yang bertugas dan bertanggung jawab sepenuhnya pada pengelolaan semua aspek yang berkaitan dengan obat/perbekalan kesehatan yang beredar dan digunakan di rumah sakit tersebut. Instalasi Farmasi Rumah Sakit bertanggung jawab mengembangkan suatu pelayanan farmasi yang luas dan terkoordinasi dengan baik dan tepat untuk memenuhi kebutuhan berbagai bagian atau unit diagnosis dan terapi, unit pelayanan keperawatan, staf medik, dan rumah sakit keseluruhan untuk kepentingan pelayanan penderita lebih baik (Siregar, C.J.P, 2004).

## **2. Tugas Pokok Instalasi Farmasi Rumah Sakit**

Tugas pokok Instalasi Farmasi Rumah Sakit Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1197/Menkes/SK/X/2004, adalah sebagai berikut:

- a. Melaksanakan pelayanan farmasi yang optimal
- b. Menyelenggarakan kegiatan pelayanan farmasi profesional berdasarkan prosedur kefarmasian dan etik profesi
- c. Melaksanakan Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE)
- d. Memberi pelayanan bermutu melalui analisa, dan evaluasi untuk meningkatkan mutu pelayanan farmasi
- e. Melakukan pengawasan berdasarkan aturan-aturan yang berlaku
- f. Menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan di bidang farmasi
- g. Mengadakan penelitian dan pengembangan di bidang farmasi
- h. Memfasilitasi dan mendorong tersusunnya standar pengobatan dan formularium rumah sakit

## **3. Lingkup Fungsi Instalasi Farmasi Rumah Sakit**

Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1197/ Menkes/ SK/ X/ 2004 menyatakan fungsi IFRS adalah:

Pengelolaan perbekalan farmasi, meliputi:

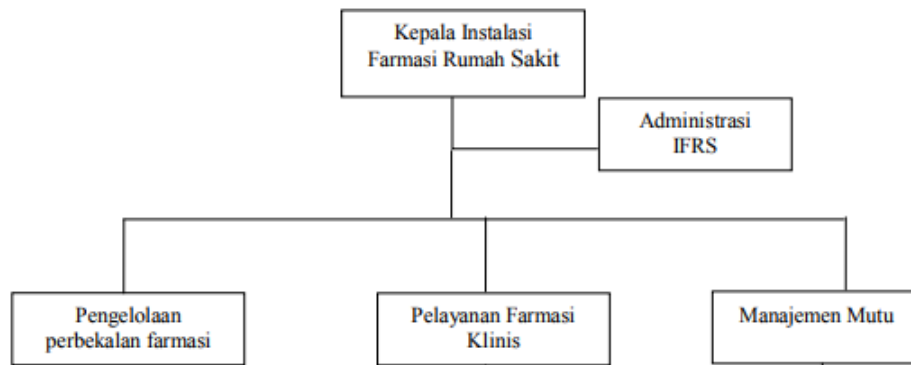
- a. Memilih perbekalan farmasi sesuai kebutuhan pelayanan rumah sakit
- b. Merencanakan kebutuhan perbekalan farmasi secara optimal
- c. Mengadakan perbekalan farmasi berpedoman pada perencanaan yang telah dibuat sesuai ketentuan yang berlaku
- d. Memproduksi perbekalan farmasi untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan di rumah sakit
- e. Menerima perbekalan farmasi sesuai dengan spesifikasi dan ketentuan yang berlaku
- f. Menyimpan perbekalan farmasi sesuai dengan spesifikasi dan persyaratan kefarmasian
- g. Mendistribusikan perbekalan farmasi ke unit-unit pelayanan di rumah sakit

Pelayanan kefarmasian dalam penggunaan obat dan alat kesehatan, meliputi:

- a. Mengkaji instruksi pengobatan/resep pasien
- b. Mengidentifikasi masalah yang berkaitan dengan penggunaan obat dan alat kesehatan
- c. Mencegah dan mengatasi masalah yang berkaitan dengan obat dan alat kesehatan
- d. Memantau efektifitas dan keamanan penggunaan obat dan alat kesehatan
- e. Memberikan informasi kepada petugas kesehatan, pasien/keluarga
- f. Memberi konseling kepada pasien/keluarga
- g. Melakukan pencampuran obat suntik
- h. Melakukan penyiapan nutrisi parenteral
- i. Melakukan penanganan obat kanker
- j. Melakukan penentuan kadar obat dalam darah
- k. Melakukan pencatatan setiap kegiatan
- l. Melaporkan setiap kegiatan

#### **4. Organisasi Farmasi Rumah Sakit**

Organisasi pelayanan farmasi diselenggarakan dengan visi, misi, tujuan, dan bagan organisasi yang mencerminkan penyelenggaraan berdasarkan filosofi pelayanan kefarmasian. Bagan organisasi adalah bagan yang menggambarkan pembagian tugas, koordinasi dan kewenangan serta fungsi. Kerangka organisasi minimal mengakomodasi penyelenggaraan pengelolaan perbekalan, pelayanan farmasi klinik dan manajemen mutu dan harus selalu dinamis sesuai perubahan yang dilakukan yang tetap menjaga mutu sesuai harapan pelanggan. Organisasi farmasi disesuaikan dengan situasi dan kondisi rumah sakit. Farmasi rumah sakit merupakan departemen/ servis di dalam rumah sakit yang dipimpin oleh Apoteker. Rantai hubungan tugas Apoteker di apotek ialah dokter-apoteker-pasien. Sedangkan di rumah sakit adalah dokter-apoteker-perawat-pasien (Anief,2008).



**Gambar 1. Contoh struktur organisasi minimal instalasi farmasi rumah sakit**

Sumber : Depkes,2004

Menurut Kepmenkes Nomor 1197/MENKES/SK/X/2004 tentang standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit. Struktur organisasi minimal di Instalasi Farmasi Rumah Sakit yaitu:

- a. Kepala Instalasi Farmasi Rumah Sakit
- b. Administrasi Farmasi
- c. Pengelolaan perbekalan farmasi
- d. Pelayanan farmasi klinik
- e. Manajemen mutu

#### **5. Unsur – unsur Manajemen Farmasi**

Menurut Kepmenkes RI No.1197/Menkes/SK/X/2004 kebijakan dan prosedur yang tertulis harus mencantumkan hal di bawah ini:

- a. Label obat yang memadai.
- b. Daftar obat yang tersedia.
- c. Gabungan obat parenteral dan labelnya.
- d. Pencatatan dalam rekam farmasi pasien beserta dosis obat yang diberikan.
- e. Pengadaan dan penggunaan obat di rumah sakit.
- f. Pelayanan perbekalan farmasi untuk pasien rawat inap, rawat jalan, karyawan dan pasien tidak mampu.
- g. Pengelolaan perbekalan farmasi yang meliputi perencanaan, pengadaan, penerimaan, pembuatan, penyimpanan, pendistribusian dan penyerahan.

- h. Pencatatan, pelaporan dan pengarsipan mengenai pemakaian obat dan efek samping obat bagi pasien rawat inap dan rawat jalan serta pencatatan penggunaan obat yang salah dan dikeluhkan pasien.
- i. Pengawasan mutu pelayanan dan pengendalian perbekalan farmasi.
- j. Pemberian konseling oleh apoteker kepada pasien maupun keluarga pasien dalam hal penggunaan dan penyimpanan obat serta berbagai aspek pengetahuan tentang obat demi meningkatkan derajat kepatuhan dalam penggunaan obat.
- k. Pemantauan terapi obat dan pengkajian penggunaan obat.
- l. Apabila ada sumber daya farmasi lain disamping instalasi lain disamping instalasi maka secara organisasi dibawah koordinasi instalasi farmasi.
- m. Prosedur penarikan/ penghapusan obat.
- n. Pengaturan persediaan dan pesanan.
- o. Cara pembuatan obat yang baik.
- p. Penyebaran informasi mengenai obat yang yang bermanfaat kepada staf.
- q. Masalah penyimpanan obat yang sesuai dengan pengaturan/undang-undang.
- r. Pengamanan pelayanan farmasi dan penyimpanan obat harus terjamin.
- s. Peracikan, penyimpanan dan pembuangan obat-obat sitotoksik.
- t. Prosedur yang harus ditaati bila terjadi kontaminasi terhadap staf.

Sumber Daya Manusia yang melakukan pekerjaan kefarmasian di rumah sakit yang termasuk dalam bagan organisasi rumah sakit dengan persyaratan ( Depkes,2004).

- a. Sumber Daya Manusia
  - 1) Terdaftar di Departemen Kesehatan
  - 2) Terdaftar di Asosiasi Profesi
  - 3) Mempunyai izin kerja
  - 4) Mempunyai SK penempatan
- b. Jenis Ketenagaan
 

Untuk pekerjaan kefarmasian dibutuhkan tenaga:

  - 1) Apoteker
  - 2) Sarjana Farmasi

3) Asisten Apoteker (AMF,SMF)

Untuk pekerjaan administrasi dibutuhkan tenaga:

- 1) Operator Komputer / Teknisi yang memahami kefarmasian
- 2) Tenaga administrasi
- 3) Pembantu pelaksana

c. Beban Kerja

Dalam perhitungan beban kerja perlu diperhatikan faktor – faktor yang berpengaruh pada kegiatan yang dilakukan , yaitu:

- 1) Kapasitas tempat tidur dan BOR
- 2) Jumlah resep atau formulir per hari
- 3) Volume perbekalan farmasi
- 4) Idealnya 30 tempat tidur = 1 apoteker (untuk pelayanan kefarmasian)

Sarana dan prasarana pelayanan kefarmasian harus dapat menjamin terselenggaranya pelayanan kefarmasian yang baik, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan yang berlaku.

Harus tersedia ruangan,peralatan dari fasilitas lain yang dapat mendukung administrasi, profesionalisme dan fungsi teknik pelayanan farmasi sehingga menjamin terlaksananya pelayanan farmasi yang fungsional, profesional dan etis (Depkes,2004).

- a. Tersedianya fasilitas penyimpanan barang farmasi yang menjamin semua barang farmasi tetap dalam kondisi yang baik dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan spesifikasi masing – masing barang farmasi dan sesuai dengan peraturan
- b. Tersedianya fasilitas produksi obat yang memenuhi standar
- c. Tersedianya fasilitas untuk pendistribusian obat
- d. Tersedianya fasilitas pemberian informasi dan edukasi
- e. Tersedianya fasilitas untuk penyimpanan arsip resep
- f. Ruang perawatan harus memiliki tempat penyimpanan obat yang baik sesuai dengan peraturan dan tata cara penyimpanan yang baik
- g. Obat yang bersifat adiksi disimpan sedemikian rupa demi menjamin keamanan setiap staf

Fasilitas bangunan, ruangan dan peralatan harus memenuhi ketentuan dan perundang – undangan kefarmasian yang berlaku: (Depkes,2004)

- a. Lokasi harus menyatu dengan sistem pelayanan rumah sakit.
- b. Terpenuhi luasan yang cukup untuk penyelenggaraan asuhan kefarmasian di rumah sakit.
- c. Dipisahkan antara fasilitas untuk penyelenggaraan manajemen, pelayanan langsung pada pasien, dispensing serta ada penanganan limbah.
- d. Dipisahkan juga jalur antara steril, bersih dan daerah abu- abu, bebas kontaminasi.
- e. Persyaratan ruang tentang suhu, pencahayaan, kelembapan, tekanan dan keamanan baik dari pencuri maupun binatang pengerat.

Fasilitas peralatan memenuhi persyaratan untuk ditetapkan terutama untuk perlengkapan dispensing baik untuk sediaan steril, non steril maupun cair untuk obat luar dan dalam. Fasilitas peralatan harus dijamin sensitifitas pada pengukuran dan memenuhi persyaratan, peneraan dan kalibrasi untuk peralatan teetentu setiap bulan (Depkes, 2004)

Peralatan minimal yang harus tersedia dalam pelayanan farmasi antara lain:

- a. Peralatan untuk penyimpanan, peracikan dan pembuatan obat baik non steril maupun aseptik.
- b. Peralatan kantor untuk administrasi dan arsip.
- c. Kepustakaan yang memadai untuk melaksanakan pelayanan informasi obat.
- d. Lemari penyimpanan khusus untuk narkotika.
- e. Lemari pendingin dan AC untuk obat yang termolabil.
- f. Penerangan sarana air, ventilasi dan sistem pembuangan limbah yang baik
- g. Alarm

### **C. Unit Rawat Jalan dan Pasien Rawat Jalan**

Unit rawat jalan merupakan salah satu bagian dari rumah sakit yang berkontribusi dalam menyumbang pemasukan bagi rumah sakit (*revenue centre*). Gerbang masuk pasien yang utama disamping unit instalasi gawat darurat.



Pelayanan rawat jalan atau poliklinik adalah unit fungsional dari sebuah rumah sakit yang memberikan layanan pengobatan rawat jalan kepada pasiennya.

Perawatan ini diberikan kepada penderita melalui klinik, yang menggunakan fasilitas rumah sakit tanpa terikat secara fisik di rumah sakit, datang ke rumah sakit untuk pengobatan atau untuk diagnosis atau datang sebagai kasus darurat. Sehingga pasien rawat jalan bias dikatakan tidak terikat dengan rumah sakit (Siregar,2003).

#### **D. Profil Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Surakarta**

Rumah sakit umum di kota Surakarta adalah RSUD Kota Surakarta/ biasanya di sebut RSUD Ngipang, oleh karena letak rumah sakit seluas 8900 m<sup>2</sup> ini berada di Jalan Lettu Sumarto no.1 Ngipang, Kadipiro, Banjarsari, Surakarta. RSUD yang dulu termasuk kategori kelas “D” ini memiliki 4 Kelas, Kelas VIP 3 kamar, kelas I 6 kamar, Kelas II 16 kamar, Kelas III 77 kamar. Meskipun belum memiliki akreditasi, RSUD yang kini termasuk dalam kategori RS kelas “C” ini, per November 2016 telah melayani pasien rawat jalan sebanyak 45061 pasien, rawat inap 4030 pasien. RSUD Ngipang juga memiliki 8 ICU,14 tempat tidur bayi, 7 Kamar bersalin, 2 Ruang Operasi serta 2 Ruang Isolasi (Pratomo,2017).

Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta (RSUD) Kota Surakarta merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang berperan dalam bidang pelayanan kesehatan. RSUD Kota Surakarta juga memiliki status sebagai Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) yaitu SKPD di lingkungan Pemerintah Daerah yang berfungsi memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa penyediaan barang dan/jasa yang dijual tanpa mengutamakan mencari keuntungan, dan dalam pelaksanaan kegiatannya berbasis prinsip efisiensi dan produktivitas. Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 340/MENKES/Per/III/2010 RSUD Surakarta ditetapkan sebagai Rumah Sakit Umum Kelas C. Rumah Sakit Umum Kelas C adalah rumah sakit umum yang mempunyaifasilitas dan kemampuan pelayanan medik paling sedikit 4 (empat) spesialis dasar dan 4 (empat) spesialis penunjang medik. RSUD Surakarta telah ditetapkan sebagai Rumah Sakit Umum Kelas C sejak tahun 2014.

RSUD Kota Surakarta memiliki visi menjadi rumah sakit kebanggaan Kota Surakarta dengan pelayanan yang bermutu. Untuk mencapai visi tersebut disusunlah misi RSUD Kota Surakarta antara lain sebagai berikut : meningkatkan motivasi dan kinerja sumber daya manusia, meningkatkan sarana dan prasarana, meningkatkan manajemen rumah sakit, dan meningkatkan mutu pelayanan. Semua hal tersebut dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat untuk mewujudkan penyelenggaraan tugas pemerintah dan/ atau pemerintah daerah dalam memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan bangsa.

## **E. Pelayanan Kefarmasian**

### **1. Ketersediaan Formularium**

Formularium rumah sakit merupakan daftar obat yang disepakati beserta informasinya yang harus diterapkan di rumah sakit. Formularium rumah sakit disusun oleh Panitia Farmasi dan Terapi (PFT)/ Komite Farmasi dan Terapi (KFT).. Penyusunan formularium rumah sakit juga mengacu pada pedoman pengobatan yang berlaku, penerapan formularium rumah sakit harus selalu dipantau. Hasil pemantauan dipakai untuk melaksanakan evaluasi dan revisi agar sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi kedokteran (Depkes,2008).

Penulisan resep sesuai formularium adalah bagian dari pelayanan farmasi dengan dimensi mutu berkaitan dengan efisiensi pelayanan. Penulisan resep sesuai formularium diketahui dari data yang diambil dari seluruh resep yang masuk ke apotek setiap hari. Data ini dicatat oleh bagian administrasi farmasi sesuai dengan tanggal masuknya resep. Data yang diperoleh direkap setiap hari dan ditotal tiap bulannya kemudian hasil yang diperoleh dilaporkan dan dievaluasi sesuai jadwal pelaksanaannya. Tolok ukur keberhasilan pelayanan minimal farmasi Rumah Sakit di Instalasi Farmasi adalah 100 % resep sesuai formularium (Depkes, 2008).

**Tabel 1. Ketersediaan formularium**

<b>Judul</b>	<b>Penulisan resep sesuai formularium</b>
<b>Dimensi mutu</b>	Efisiensi
<b>Tujuan</b>	Tergambarnya efisiensi pelayanan obat kepada pasien
<b>Definisi operasional</b>	Formularium obat adalah daftar obat yang digunakan di rumah sakit.
<b>Frekuensi pengumpulan data</b>	1 bulan
<b>Periode analisis</b>	3 bulan
<b>Numerator</b>	Dokumen Formularium
<b>Denominator</b>	1
<b>Sumber data</b>	Survey
<b>Standar</b>	Tersedia dan update paling lama 3 tahun
<b>Penanggung jawab</b>	Kepala Instalasi Farmasi

Sumber: Dirjen BUK,2012

## 2. Waktu Tunggu Pelayanan Obat Jadi

Waktu tunggu pelayanan obat jadi merupakan bagian dari pelayanan kefarmasian dengan dimensi mutu efektifitas, kesinambungan pelayanan dan efisiensi. Waktu tunggu resep rawat jalan obat jadi dicatat mulai dari resep diserahkan di apotek sampai obat diserahkan kepada pasien. Pencatatan waktu tunggu pelayanan obat ditulis dalam buku khusus yang akan direkap tiap bulan dan selanjutnya dilaporkan dan dievaluasi sesuai dengan jadwal pelaksanaan. Waktu tunggu pelayanan obat jadi adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi. Tolak ukur keberhasilan waktu tunggu pelayanan obat jadi yaitu  $\leq 30$  menit (Lestari,2016).

**Tabel 2. Waktu tunggu pelayanan obat jadi**

Judul	Waktu tunggu pelayanan obat jadi
Dimensi mutu	Efektifitas, kesinambungan pelayanan, efisiensi
Tujuan	Tergambarnya kecepatan pelayanan farmasi
Definisi operasional	Waktu tunggu pelayanan obat jadi adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi
Frekuensi pengumpulan data	1 bulan
Periode analisis	3 bulan
Numerator	Jumlah kumulatif waktu tunggu pelayanan obat jadi pasien yang disurvei dalam satu bulan
Denominator	Jumlah pasien yang disurvei dalam bulan tersebut.
Sumber data	Survey
Standar	<30 %
Penanggung jawab	Kepala Instalasi Farmasi

Sumber: Dirjen BUK,2012

### 3. Waktu Tunggu Pelayanan Obat Racikan

Waktu tunggu pelayanan obat racikan merupakan bagian dari pelayanan kefarmasian dengan dimensi mutu efektifitas, kesinambungan pelayanan dan efisiensi. Waktu tunggu resep rawat jalan obat racikan dicatat mulai dari resep diserahkan di apotek sampai obat diserahkan kepada pasien. Pencatatan waktu tunggu pelayanan obat ditulis dalam buku khusus yang akan direkap tiap bulan dan selanjutnya dilaporkan dan dievaluasi sesuai dengan jadwal pelaksanaan. Waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan. Tolak ukur keberhasilan waktu tunggu pelayanan obat racikan yaitu  $\leq 60$  menit. Peracikan adalah kegiatan menimbang, mencampur, mengemas, dan memberi etiket pada wadah. Dalam peracikan harus memperhatikan dosis obat, jenis dan jumlah obat, serta penulisan etiket yang benar (Lestari,2016).

**Tabel 3. Waktu tunggu pelayanan obat racikan**

<b>Judul</b>	<b>Waktu tunggu pelayanan obat racikan</b>
<b>Dimensi mutu</b>	Efektifitas, kesinambungan pelayanan, efisiensi
<b>Tujuan</b>	Tergambarnya kecepatan pelayanan farmasi
<b>Definisi operasional</b>	Waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan
<b>Frekuensi pengumpulan data</b>	1 bulan
<b>Periode analisis</b>	3 bulan
<b>Numerator</b>	Jumlah kumulatif waktu tunggu pelayanan obat racikan pasien yang disurvei dalam satu bulan
<b>Denominator</b>	Jumlah pasien yang disurvei dalam bulan tersebut.
<b>Sumber data</b>	Survey
<b>Standar</b>	<60 %
<b>Penanggung jawab</b>	Kepala Instalasi Farmasi

Sumber: Dirjen BUK,2012

### 4. Tidak Adanya Kejadian Kesalahan Pemberian Obat

Pencatatan ada tidaknya kesalahan pemberian obat merupakan bagian dari pelayanan kefarmasian dengan dimensi mutu keselamatan dan kenyamanan pelayanan, dalam pemberian obat dilakukan setiap hari oleh semua tenaga farmasi apotek. Pencatatan kesalahan meliputi:

- a. Salah dalam memberikan jenis obat.
- b. Salah dalam memberikan dosis.
- c. Salah orang atau pasien.

d. Salah jumlah obatnya

Pencatatan ditulis dalam buku khusus yaitu buku KTD (Kejadian tidak diinginkan) apotek kemudian data di rekap dan dihitung setiap bulannya dan hasilnya dilaporkan dan dievaluasi sesuai jadwal pelaksanaan. Tolok ukur keberhasilan adalah 100% tidak ada kesalahan pemberian obat (Lestari,2016).

**Tabel 4. Tidak adanya kesalahan pemberian obat**

<b>Judul</b>	<b>Tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat</b>
<b>Dimensi mutu</b>	Keselamatan dan kenyamanan
<b>Tujuan</b>	Tergambarnya kejadian kesalahan dalam pemberian obat
<b>Definisi operasional</b>	Kesalahan pemberian obat meliputi : 1. Salah dalam memberikan jenis obat 2. Salah dalam memberikan dosis 3. Salah orang 4. Salah jumlah
<b>Frekuensi pengumpulan data</b>	1 bulan
<b>Periode analisis</b>	3 bulan
<b>Numerator</b>	Jumlah seluruh pasien instalasi farmasi yang disurvei dikurangi jumlah pasien yang mengalami kesalahan pemberian obat
<b>Denominator</b>	Jumlah seluruh pasien instalasi farmasi yang disurvei
<b>Sumber data</b>	Survey
<b>Standar</b>	100%
<b>Penanggung jawab</b>	Kepala Instalasi Farmasi

Sumber: Dirjen BUK,2012

## 5. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai evaluasi pasca konsumsi bahwa suatu produk yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Kepuasan merupakan pengalaman yang akan mengendap di dalam ingatan pasien sehingga mempengaruhi proses pengambilan keputusan pembelian ulang produk yang sama (Endang H,1998).

Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Apabila pasien tidak merasa puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan efisien. Pengukuran kepuasan pasien merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang

tanggap terhadap kebutuhan pasien, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran (Triadmojo 2006).

**Tabel 5. Kepuasan pelanggan**

<b>Judul</b>	<b>Kepuasan pelanggan</b>
<b>Dimensi mutu</b>	Kenyamanan
<b>Tujuan</b>	Tergambarnya persepsi pelanggan terhadap pelayanan farmasi
<b>Definisi operasional</b>	Kepuasan pelanggan adalah pernyataan puas oleh pelanggan terhadap pelayanan farmasi.
<b>Frekuensi pengumpulan data</b>	1 bulan
<b>Periode analisis</b>	3 bulan
<b>Numerator</b>	Jumlah kumulatif hasil penilaian kepuasan dari pasien yang disurvei (dalam prosen)
<b>Denominator</b>	Jumlah total pasien yang disurvei (n minimal 50)
<b>Sumber data</b>	Survey
<b>Standar</b>	>80%
<b>Penanggung jawab</b>	Kepala Instalasi Farmasi

Sumber: Dirjen BUK,2012

## F. Landasan Teori

Pelayanan farmasi di rumah sakit merupakan salah satu kegiatan di rumah sakit yang menunjang pelayanan kesehatan yang bermutu. Hal tersebut diperjelas dalam Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1197/Menkes/SK/X/2004 tentang Standar Pelayanan Farmasi Rumah Sakit, yang menyebutkan bahwa pelayanan farmasi rumah sakit adalah bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyedia obat yang bermutu, termasuk pelayanan farmasi klinik, yang terjangkau bagi sesama lapisan masyarakat (Depkes,2004).

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 51 tahun 2009, pelayanan farmasi diartikan sebagai suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan tujuan mencapai hasil pasti untuk meningkatkan kualitas hidup pasien.

Menurut Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimum di Rumah Sakit Tahun 2012 dijelaskan bahwa pelayanan kefarmasian yang dapat diterima dan dirasakan oleh pasien, yakni:

1. Ketersediaan formularium.
2. Waktu tunggu pelayanan obat jadi
3. Waktu tunggu pelayanan obat racikan

4. Tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat
5. Kepuasan pelanggan

Pelayanan kefarmasian dapat diartikan sebagai mutu kesehatan, mutu pemeliharaan kesehatan, mutu perawatan kesehatan yang menjadi acuan dalam pelaksanaan operasional sehari-hari dalam bentuk derajat dipenuhinya standar profesi yang baik dalam pelayanan pasien dan terwujudnya hasil-hasil seperti yang diharapkan menyangkut pelayanan pasien, diagnosa, prosedur atau tindakan pemecahan masalah klinis (Rimawati, 2014).

Pihak rumah sakit perlu mengetahui kualitas pelayanan yang telah diberikan, dan sampai seberapa jauh mempengaruhi kepuasan konsumennya. Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya (Manurung, 2010).

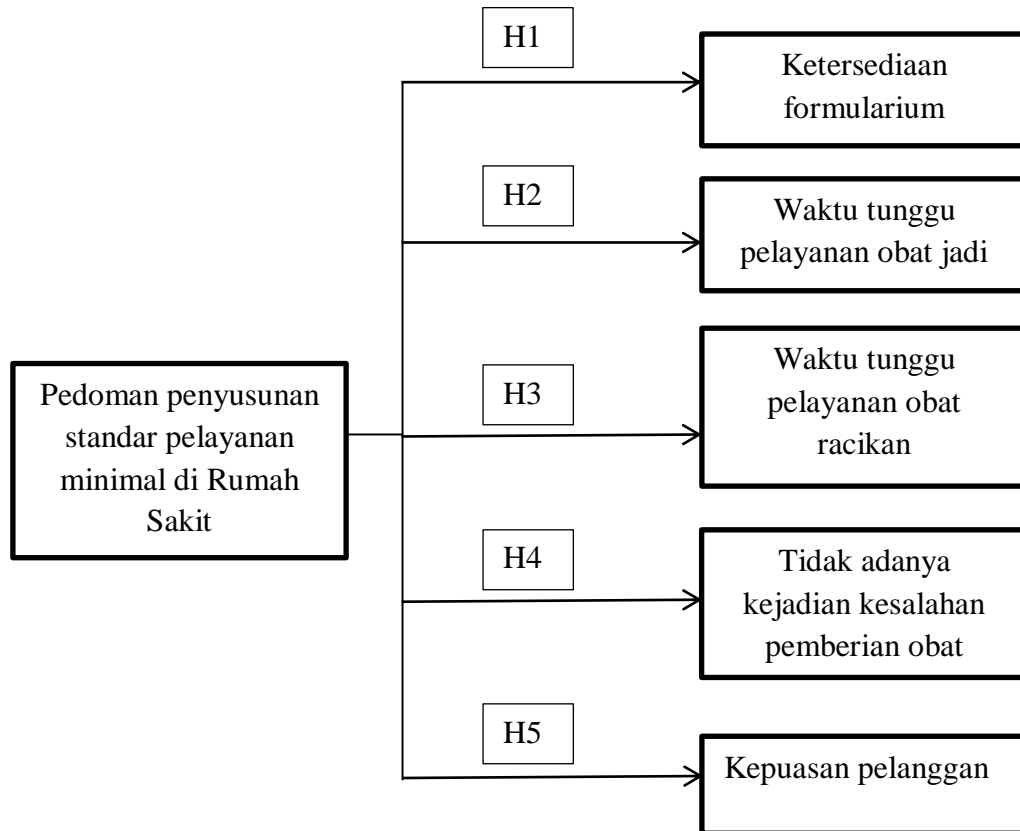
### **G. Keterangan Empirik**

Berdasarkan landasan teori dapat disimpulkan sementara sebagai berikut:

1. Pelayanan kefarmasian dengan dimensi penulisan nama obat sesuai formularium memenuhi standar pelayanan farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta
2. Pelayanan kefarmasian dengan dimensi waktu tunggu pelayanan obat jadi sesuai dengan standar pelayanan farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta.
3. Pelayanan kefarmasian dengan dimensi waktu tunggu pelayanan obat racikan sesuai dengan standar pelayanan farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta.
4. Pelayanan kefarmasian dengan dimensi tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat sesuai dengan standar pelayanan farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta.
5. Pelayanan kefarmasian dengan dimensi kepuasan pasien sesuai dengan standar pelayanan farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta.

## H. Kerangka Pikir

Berdasarkan perumusan masalah dan tinjauan pustaka, maka kerangka pikir penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2. Kerangka pikir penelitian



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Rancangan Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian non eksperimental dengan rancangan deskriptif (penelitian *survey*) terhadap pasien rawat jalan yang menebus resep di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta. Desain penelitian deskriptif non eksperimental yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran tentang suatu masyarakat atau suatu kelompok orang tertentu atau gambaran tentang suatu gejala tertentu atau hubungan antara dua gejala atau lebih (Irawan, 1995).

Data diperoleh langsung dari kuesioner yang memuat pernyataan yang akan di bagikan dan di isi oleh pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta.

#### **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta pada bulan Februari-Maret 2018 .

#### **C. Bahan dan Alat**

##### **1. Bahan**

Bahan yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

- a. Lembar pencatatan waktu tunggu pelayanan resep obat jadi dan obat racikan.
- b. Lembar pencatatan tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat.
- c. Lembar pencatatan kuisisioner kepuasan pasien.
- d. Lembar pencatatan ketersediaan dan kesesuaian resep dengan formularium.
- e. Lembar resep

##### **2. Alat**

Alat yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

- a. Jurnal – jurnal yang terkait dengan penelitian.
- b. Pustaka yang terkait dengan penelitian.
- c. Formularium Rumah Sakit
- d. Indikator Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit
- e. Alat tulis (kertas, bolpoint, pensil, penghapus, dll) dan alat penghitung waktu (*stopwatch*)

## **D. Populasi dan Sampel**

### **1. Populasi**

Menurut Azwar (2004) populasi adalah sekelompok subjek yang hendak dikenai generalisasi hasil penelitian. Wilayah generalisasi tersebut terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono 2004). Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta.

### **2. Sampel**

Sampel adalah sebagian atau seluruh dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi tersebut (Sugiyono, 2004). Sampel penelitian ini adalah sebagian pasien rawat jalan dan pendampingnya yang mendapat pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta.

Kriteria inklusi adalah kriteria dimana subjek penelitian dapat mewakili dalam sampel penelitian, memenuhi syarat sebagai sampel (Notoatmodjo, 2002). Kriteria inklusi untuk sampel penelitian ini adalah:

- a. Pasien yang menerima pelayanan rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta.
- b. Pada saat dilakukan penelitian ini merupakan kali kedua atau lebih pasien menebus obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta.
- c. Pasien yang bersedia dijadikan responden
- d. Pasien dengan resep yang terdiri obat jadi saja dan obat racikan saja

Kriteria eksklusi merupakan kriteria dimana subjek penelitian tidak dapat mewakili sampel karena tidak memenuhi syarat sebagai sampel penelitian (Notoatmodjo, 2002). Adapun yang termasuk kriteria eksklusi adalah:

- a. Pasien yang berumur kurang dari 15 tahun
- b. Pasien yang tidak dapat berkomunikasi dengan baik
- c. Pasien yang tidak menyelesaikan pengisian kuisioner

### **E. Teknik Sampling**

Teknik sampling adalah sebuah metode atau cara yang dilakukan untuk menentukan jumlah dan anggota sampel. Pengambilan sampel dilakukan dalam penelitian ini dengan metode *Purposive Sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu dan kriteria yang telah ditentukan.

Sugiyono (2001) menyatakan bahwa sampling purposive adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Menurut Margono (2004), pemilihan sekelompok subjek dalam purposive sampling didasarkan atas ciri-ciri tertentu yang dipandang mempunyai sangkut paut yang erat dengan ciri-ciri populasi yang sudah diketahui sebelumnya, dengan kata lain unit sampel yang dihubungi disesuaikan dengan kriteria-kriteria tertentu yang diterapkan berdasarkan tujuan penelitian.

### **F. Variabel Penelitian**

Variabel adalah sesuatu yang digunakan sebagai ciri, sifat atau ukuran yang dimiliki atau didapatkan oleh satuan penelitian tentang sesuatu konsep pengertian tertentu (Notoatmodjo, 2010).

#### **1. Identifikasi Variabel**

Dalam penelitian ini menggunakan variabel utama, variabel bebas dan variabel terikat yaitu sebagai berikut:

- a. Variabel utama. Standar Pelayanan Kefarmasian Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta.

- b. Variabel bebas. Ketersediaan formularium, waktu tunggu pelayanan obat jadi, waktu tunggu pelayanan obat racikan, tidak adanya kesalahan pemberian obat, dan kepuasan pelanggan.
- c. Variabel tergantung. Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta.

## **2. Definisi Operasional Variabel**

Definisi operasional variabel dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Ketersediaan formularium Formularium rumah sakit adalah tersedianya buku yang berisi daftar nama-nama obat yang harus generik, karena harga obat nama dagang lebih mahal 3-4 kali daripada obat generik. Formularium obat merupakan daftar obat yang digunakan di rumah sakit yang bertujuan tergambarnya efisiensi pelayanan obat kepada pasien. Penulisan resep sesuai formularium diamati dengan membandingkan obat diresep dengan formularium Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta. Evaluasi kualitas formularium dilakukan berdasarkan tersedianya formularium dan update paling lama 3 tahun.
  - b. Waktu tunggu pelayanan obat jadi adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta tidak boleh lebih dari 30 menit.
  - c. Waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta tidak boleh lebih dari 60 menit.
  - d. Kesalahan pemberian obat antara lain yaitu salah dalam memberikan jenis obat, salah dalam memberikan dosis, salah orang dan salah jumlah. Tujuan dari tidak adanya kesalahan pemberian obat yaitu tergambarnya kejadian kesalahan dalam pemberian obat dan standar minimal untuk tidak terjadi kesalahan pemberian obat yaitu 100%.
- a. Kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit, Kepuasan pasien merupakan harapan dan kinerja atau hasil yang memberikan rasa puas

kepada pasien terhadap pelayanan kesehatan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta lebih dari atau sama dengan 80%.

### 3. Pengukuran variabel

Penelitian ini menggunakan penelitian terstruktur dengan kuisioner. Pengukuran variabel kepuasan pasien rawat jalan di instalasi farmasi dapat diukur berdasarkan indikator-indikator sebagai berikut:

**Tabel 6. Pengukuran variabel pelayanan kefarmasian pasien rawat jalan**

Variabel	Indikator
- Apakah pelayanan kefarmasian dengan dimensi ketersediaan formularium sesuai dengan standar yang ditetapkan pelayanan farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta ?	- Tersedia dan update paling lama 3 tahun
- Apakah pelayanan kefarmasian dengan dimensi waktu tunggu pelayanan obat jadi sesuai dengan standar yang ditetapkan pelayanan farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta?	- Standar waktu tunggu pelayanan obat jadi $\leq 30$ menit
- Apakah pelayanan kefarmasian dengan dimensi waktu tunggu pelayanan obat racikan sesuai dengan standar yang ditetapkan pelayanan farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta?	- Standar waktu tunggu pelayanan obat racikan $\leq 60$ menit
- Apakah pelayanan kefarmasian dengan dimensi tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat sesuai dengan standar yang ditetapkan pelayanan farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta?	- Standar Tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat 100%
- Apakah pelayanan kefarmasian dengan dimensi kepuasan pasien sesuai dengan standar yang ditetapkan pelayanan farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta?	- Kepuasan pelanggan $\geq 80\%$

Sumber: Dirjen BUK,2012

## G. Analisis Data

Analisa data merupakan pengukuran dapat menentukan layak tidaknya suatu instrumen pengukur dapat digunakan.

### 1. Ketersediaan formularium

Ketersediaan formularium adalah bagian dari pelayanan farmasi dengan dimensi mutu berkaitan dengan efisiensi pelayanan. Ketersediaan formularium diketahui dengan mewawancarai petugas farmasi berdasarkan ketersediaan formularium dan updatenya formularium paling lama 3 tahun di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta

## 2. Waktu tunggu pelayanan obat jadi

Waktu tunggu pelayanan obat jadi adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi. Jam yang digunakan adalah jam yang berada dikomputer Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta. Pencatatan jam ditulis diresep obat bagian bawah dan direkap setiap hari dibuku khusus pencatatan waktu tunggu obat.

Rumus waktu tunggu pelayanan obat jadi:

$$= \frac{\text{jumlah kumulatif waktu tunggu pelayanan obat jadi pasien yg disurvei dlm 1 bulan (N)}}{\text{jumlah pasien yang disurvei dalam 1 bulan tersebut (D)}}$$

Standar =  $\leq 30$  menit (Dirjen BUK,2012 )

## 3. Waktu tunggu pelayanan obat racikan.

Waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan. Jam yang digunakan adalah jam yang berada dikomputer Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta. Pencatatan jam ditulis diresep obat bagian bawah dan direkap setiap hari dibuku khusus pencatatan waktu tunggu obat.

Rumus waktu tunggu pelayanan obat racikan:

$$= \frac{\text{Jml kumulatif waktu tunggu pelayanan obat racikan pasien yg disurvei dlm 1 bln (N)}}{\text{jumlah pasien yang disurvei dalam 1 bulan tersebut (D)}}$$

Standar =  $\leq 60$  menit (Dirjen BUK,2012 )

## 4. Tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat

Pencatatan ada tidaknya kesalahan pemberian obat merupakan bagian dari pelayanan kefarmasian dengan dimensi mutu keselamatan dan kenyamanan pelayanan, dalam pemberian obat dilakukan setiap hari oleh semua tenaga farmasi apotek. Pencatatan kesalahan pemberian obat meliputi : salah memberikan jenis obat, salah dalam memberikan dosis, salah orang, salah jumlah. Data direkap dan dihitung setiap bulan dengan rumus perhitungan :

$$= \frac{\text{jumlah seluruh pasien yang di survei dikurangi jumlah pasien yang mengalami kesalahan (N)}}{\text{jumlah pasien yang di survei dalam 1 bulan tersebut (D)}} \times 100\%$$

Standar = 100% (Dirjen BUK,2012 )

## 5. Kepuasan pasien

Kepuasan pasien merupakan harapan dan kinerja atau hasil yang memberikan rasa puas kepada pasien terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta. Kuisisioner kepuasan pasien diberikan kepada pasien atau keluarga pasien yang sedang menunggu obat di apotek rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta.

Data dihitung tiap bulan dengan rumus :

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

Standar =  $\geq 80\%$  (Dirjen BUK,2012 )

Kuesioner yang disebarakan kepada pasien sebelumnya dilakukan diuji validitas dan uji reliabilitas

**5.1 Uji validitas.** Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrumen (Arikunto, 2002). Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang validitas yang dimaksud. Cara yang dipakai dalam menguji tingkat validitas adalah dengan variabel internal, yaitu menguji apakah terdapat kesesuaian antara bagian instrumen secara keseluruhan.

Suatu item yang digunakan dikatakan layak atau tidak, jika dilakukan uji signifikan koefisien pada taraf signifikan yaitu 0,05, yang berarti bila suatu item akan dikatakan valid jika berkorelasi secara signifikan dengan skor total atau jika melakukan penilaian secara langsung terhadap suatu koefisien korelasi, bisa digunakan batas dari minimal korelasi yaitu 0,207 untuk uji 30 responden. Teknik pengujian dengan menggunakan SPSS adalah yang paling sering digunakan oleh para peneliti untuk menguji validitas menggunakan korelasi *corrected item-total-correlation* (Arikunto, 2002).

**5.2 Uji reliabilitas.** Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui ketetapan suatu instrumen (alat ukur) didalam mengukur gejala yang sama walaupun dalam

waktu yang berbeda. Menurut Sugiyono (2014) “Reliabilitas instrumen yaitu suatu instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, maka akan menghasilkan data yang sama”. Hasil pengukuran yang memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi akan mampu memberikan hasil yang terpercaya. Tinggi rendahnya reliabilitas instrumen ditunjukkan oleh suatu angka yang disebut koefisien reliabilitas. Jika suatu instrumen dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukurannya yang diperoleh konsisten, instrumen itu reliabel. Untuk menguji reliabilitas instrumen dalam penelitian ini, menggunakan koefisien reliabilitas *Alfa Cronbach* (Arikunto, 2006)

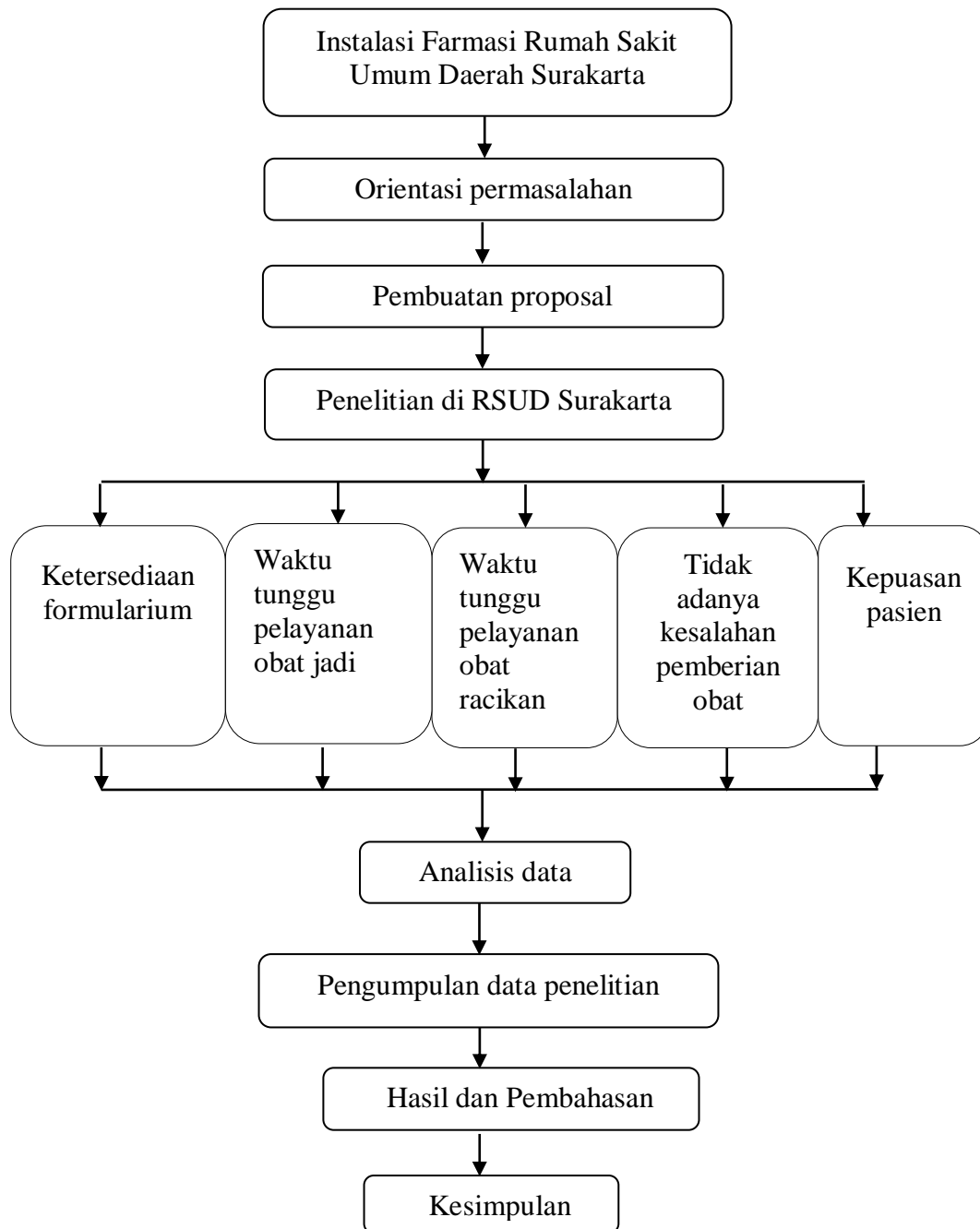
Perhitungan dalam pengujian reliabilitas menggunakan bantuan *SPSS 16*. Sugiyono (2010) memberikan penafsiran koefisien korelasi yang didapat tersebut besar atau kecil, adapun tabelnya adalah sebagai berikut:

**Tabel 7. Pedoman Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi**

Interval koefisien	Tingkat hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat



### H. Jalannya Penelitian



Gambar 3. Skema jalannya penelitian

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Karakter Responden**

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien atau pendampingnya yang mewakili pasien dari Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta yang beralamatkan di Jalan Lettu Sumarto No.1 Kadipiro Banjarsari Surakarta. Jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 330 responden yang mendapatkan pelayanan farmasi di Instalasi Farmasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta sehingga responden dapat menilai kualitas pelayanan yang mereka terima.

Pengambilan sampel yang diterima adalah saat *peak time* yaitu diatas pukul 09.30 WIB karena semua poliklinik sudah lengkap dan memberikan pelayanannya sehingga di depo farmasi juga terjadi penumpukan resep.

Data karakteristik dari responden dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, umur, status pendidikan dan pekerjaan pasien atau pendampingnya di Instalasi Farmasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta.

#### **1. Klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin**

Komposisi jumlah dan persentase jenis kelamin pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta berdasarkan sumber data primer dapat dilihat pada tabel 7.

**Tabel 8. Jumlah dan persentase responden menurut jenis kelamin**

Jenis kelamin	Jumlah (orang)	Persentase
Laki-laki	145 orang	43,94%
Perempuan	185 orang	56,06%
Total	330 orang	100%

Sumber : Data primer yang telah diolah (2018)

Berdasarkan tabel 7, menunjukkan jumlah responden yang digunakan 330 responden. Persentase pasien atau pendamping pasien laki-laki di Instalasi Farmasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta sebesar 43,94% dan perempuan 56,06%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kunjungan pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta lebih tinggi perempuan dibandingkan laki-laki.

Jenis kelamin merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi individu dalam menyikapi suatu produk/jasa pelayanan (Kotler, 1998). Jenis kelamin mempengaruhi persepsi dan harapan pasien untuk memenuhi kebutuhan termasuk pelayanan kesehatan (Sarwono, 1998). Responden yang berjenis kelamin laki-laki cenderung memiliki rasa kepuasan pada pelayanan yang tinggi dibandingkan dengan responden yang berjenis kelamin perempuan. Hal ini disebabkan karena laki-laki cenderung menggunakan akal dalam melakukan sesuatu, sedangkan perempuan cenderung menggunakan perasaan. Menurut Koblinsky (1997) bahwa perempuan mudah mengalami ketegangan dan stres emosional yang menyebabkan terjadinya peningkatan tuntutan atas kualitas jasa pelayanan dibandingkan laki-laki yang cenderung dapat mengendalikan keadaan emosionalnya.

## 2. Klasifikasi responden berdasarkan usia

Komposisi jumlah dan persentase usia pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta berdasarkan sumber data primer dapat dilihat pada tabel 9.

**Tabel 9. Jumlah dan persentase responden menurut usia**

Usia	Jumlah (orang)	Persentase
15 – 25 tahun	28	8,48%
25 – 35 tahun	64	19,39%
35 – 45 tahun	112	33,94%
>45 tahun	126	38,19%
Total	330	100%

Sumber : Data primer yang telah diolah (2018)

Berdasarkan tabel 9, menunjukkan usia pasien atau pendampingnya di Instalasi Farmasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta terbanyak pada range >45 tahun dengan persentase 38,19% dan responden paling sedikit adalah range 15-25 tahun. Gunarsa (2008) mengungkapkan bahwa bertambahnya umur seseorang dapat berpengaruh pada kesehatannya, dimana terjadi kemunduran struktur dan fungsi organ, sehingga masyarakat yang berusia lebih tua lebih cenderung banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan dibandingkan dengan usia muda. Umur merupakan salah satu sifat karakteristik seseorang yang sangat utama, umur mempunyai hubungan pengalaman terhadap masalah

kesehatan atau penyakit, dan pengambilan keputusan dipengaruhi oleh umur individu tersebut. Semakin bertambahnya umur psikologi individu semakin baik, artinya semakin matang psikologi seseorang, semakin baik pula adaptasi terhadap orang lain (Gregory, 2009)

### 3. Klasifikasi responden berdasarkan pendidikan

Komposisi jumlah dan persentase pendidikan pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta berdasarkan sumber data primer dapat dilihat pada tabel 10.

**Tabel 10. Jumlah dan persentase responden menurut pendidikan**

<b>Pendidikan</b>	<b>Jumlah (orang)</b>	<b>Persentase</b>
<b>SD</b>	22	6,67%
<b>SLTP</b>	38	11,51%
<b>SLTA</b>	149	45,15%
<b>Diploma</b>	49	14,85%
<b>Sarjana</b>	72	21,82%
<b>Total</b>	330	100%

Sumber : Data primer yang telah diolah (2018)

Berdasarkan tabel 10, menunjukkan pendidikan pasien atau pendampingnya di Instalasi Farmasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta terbanyak adalah responden dengan tingkat pendidikan SLTA dengan persentase 45,15% dan responden paling sedikit adalah tingkat SD dengan persentase 6,67%. Banyaknya responden dengan tingkat pendidikan SLTA dimungkinkan masyarakat sudah mengerti dengan peranan dan fungsi Instalasi Farmasi. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang semakin tinggi pula tingkat kepedulian seseorang terhadap kesehatan, dengan begitu pasien akan memilih apotek atau rumah sakit sebagai tempat yang tepat untuk penyedia sarana kesehatan.

Pendidikan seseorang merupakan salah satu proses perubahan tingkah laku, semakin tinggi pendidikan seseorang maka semakin banyak pengetahuan serta informasi tentang kesehatan yang diketahui. Semakin tinggi pendidikan seseorang, maka semakin mudah orang tersebut menerima informasi (Mantra, 2003). Dengan pendidikan tinggi, maka seseorang akan cenderung untuk mendapat informasi baik dari orang lain maupun dari media massa. Semakin

banyak informasi yang masuk semakin banyak pula pengetahuan yang didapat, juga termasuk pengetahuan tentang kesehatan.

Tingkat pendidikan juga berpengaruh terhadap pengetahuan seseorang tentang isi dan maksud kuesioner yang diujikan kepada responden oleh peneliti. Berdasarkan praktek lapangan yang dilakukan peneliti, responden yang memiliki tingkat pendidikan yang lebih tinggi lebih cepat mengerti dengan penjelasan dari peneliti tentang kuesioner dibandingkan dengan responden yang memiliki tingkat pendidikan terakhir yang lebih rendah.

#### 4. Klasifikasi responden berdasarkan pekerjaan

Komposisi jumlah dan persentase pekerjaan pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta berdasarkan sumber data primer dapat dilihat pada tabel 11.

**Tabel 11. Jumlah dan persentase responden menurut pekerjaan**

<b>Pekerjaan</b>	<b>Jumlah (orang)</b>	<b>Persentase</b>
<b>Pelajar</b>	2	0,61%
<b>PNS</b>	89	26,97%
<b>Wiraswasta</b>	67	20,30%
<b>Swasta</b>	121	36,67%
<b>Lain – lain</b>	51	15,45%
<b>Total</b>	330	100%

Sumber : Data primer yang telah diolah (2018)

Suatu pekerjaan dapat memberikan informasi yang membantu dalam memilih suatu pelayanan kesehatan yang memadai dan dibutuhkan. Berdasarkan tabel 10 menunjukkan pekerjaan pasien atau pendampingnya di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta paling banyak adalah pegawai swasta dengan jumlah responden 121 atau dengan persentase 36,67%. Jumlah pekerjaan paling sedikit adalah pelajar dengan jumlah 2 responden dengan persentase 0,61%. Zaini (2001) mengungkapkan bahwa pekerjaan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya karena orang yang bekerja lebih tinggi harapannya dibandingkan dengan yang tidak bekerja. Jadi hubungan pekerjaan seseorang dengan kepuasan cukup berpengaruh karena dengan mendapat pekerjaan yang layak dan jumlah pendapatan yang di

atas rata-rata tentunya pasien ingin mendapatkan pelayanan yang baik sesuai dengan hasil pendapatan dari pekerjaan tersebut.

## B. Hasil Analisis Data

Data penelitian ini dievaluasi menggunakan standar peningkatan mutu pelayanan farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta. Hasil analisis dapat dideskripsikan sebagai berikut :

### 1. Ketersediaan formularium

Ketersediaan formularium merupakan dimensi mutu efisiensi dengan tujuan agar tergambarinya efisiensi pelayanan obat kepada pasien. Dalam penelitian ketersediaan formularium rumah sakit peneliti melakukan wawancara dan mengajukan pertanyaan mengenai ketersediaan formularium rumah sakit.

Berdasarkan wawancara dengan kepala Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta, Ibu Riana Widyaningrum, S.Farm., Apt. Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta memiliki formularium rumah sakit dan terupdate setiap satu tahun sekali. Formularium Rumah Sakit disusun oleh Komite Farmasi dan Terapi (KFT) yang anggotanya terdiri dari masing-masing staf medis fungsional dimana ketua dari KFT yaitu dokter spesialis penyakit dalam, dr. Vivin Hudyanti, S.PD.

Hal ini sesuai dengan standar yang ditetapkan Direktorat Jendral Bina Upaya Kesehatan Republik Indonesia bahwa standar pelayanan minimal rumah sakit tersedia dan update formularium paling lama 3 tahun.

### 2. Waktu tunggu pelayanan obat jadi

Dalam pencatatan waktu tunggu pelayanan obat, jam yang digunakan adalah jam di komputer apotek dan jam dinding di apotek. Pencatatan jam ditulis dilembar angket yang distaples bersama resep obat yang kemudian setiap hari direkap dalam buku khusus pencatatan waktu tunggu obat. Dari 330 data sampel yang diambil, jumlah resep obat jadi sebanyak 239 resep.

**Tabel 12. Jumlah waktu tunggu pelayanan obat jadi**

<b>Obat jadi</b>	<b>Total waktu</b>	<b>5822 menit</b>	<b>Rata- rata waktu</b>
	Jumlah yang disurvei	239 pasien	<b>24,36 menit</b>

Sumber : Data primer yang telah diolah (2018)

Waktu tunggu pelayanan obat jadi adalah dengan mengukur waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi. Evaluasi pelayanan kefarmasian dengan dimensi waktu tunggu pelayanan obat jadi dihitung dengan jumlah kumulatif waktu tunggu pelayanan obat jadi pasien yang disurvei dalam satu bulan (N) dibagi dengan jumlah pasien yang disurvei dalam satu bulan (D) tersebut hasilnya berupa rata-rata waktu yang diperlukan tenaga teknis kefarmasian untuk menyiapkan obat jadi.

Jumlah kumulatif waktu tunggu pelayanan obat jadi pasien yang disurvei dalam waktu satu bulan sebesar 5822 menit dibagi jumlah pasien yang disurvei dalam satu bulan sebanyak 239 pasien diperoleh rata-rata waktu yang diperlukan tenaga teknis kefarmasian untuk menyiapkan obat jadi sebesar 24,36 menit. Jumlah rata-rata waktu tunggu pelayanan obat jadi sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh Direktorat Jendral Bina Upaya Kesehatan Republik Indonesia yaitu  $\leq 30$  menit.

### 3. Waktu tunggu pelayanan obat racikan

Dalam pencatatan waktu tunggu pelayanan obat, jam yang digunakan adalah jam di komputer apotek dan jam dinding di apotek. Pencatatan jam ditulis dilembar angket yang distaples bersama resep obat yang kemudian setiap hari direkap dalam buku khusus pencatatan waktu tunggu obat. Dari 330 data sampel yang diambil, jumlah resep obat racikan sebanyak 91 resep.

**Tabel 13. Jumlah waktu tunggu pelayanan obat racikan**

<b>Obat racikan</b>	<b>Total waktu</b>	<b>2856 menit</b>	<b>Rata- rata waktu</b>
	Jumlah yang disurvei	91 pasien	<b>31,38 menit</b>

Sumber : Data primer yang telah diolah (2018)

Waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah dengan mengukur waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan. Secara umum menunggu obat racikan membutuhkan waktu yang lama karena meracik obat memerlukan seni peracikan obat yang sesuai. Evaluasi pelayanan kefarmasian dengan dimensi waktu tunggu pelayanan obat racikan dihitung dengan jumlah kumulatif waktu tunggu pelayanan obat racikan pasien yang disurvei dalam satu bulan (N) dibagi dengan jumlah pasien yang disurvei dalam

satu bulan (D) tersebut hasilnya berupa rata-rata waktu yang diperlukan tenaga teknis kefarmasian untuk menyiapkan obat racikan.

Jumlah kumulatif waktu tunggu pelayanan obat racikan pasien yang disurvei dalam waktu satu bulan sebesar 2856 menit dibagi jumlah pasien yang disurvei dalam satu bulan sebanyak 91 pasien diperoleh rata-rata waktu yang diperlukan tenaga teknis kefarmasian untuk menyiapkan obat racikan sebesar 31,38 menit. Jumlah rata-rata waktu tunggu pelayanan obat racikan sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh Direktorat Jendral Bina Upaya Kesehatan Republik Indonesia yaitu  $\leq 60$  menit.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan (Sharif & Sukeri 2003) ada empat faktor yang mempengaruhi waktu tunggu. Faktor yang pertama adalah Sumber Daya Manusia. Sumber daya manusia yang kurang terampil dan professional akan menyebabkan durasi pelayanan semakin lama. Sebaliknya, ketersediaan sumber daya manusia yang cukup terampil, lama kerja, beban kerja, dan pengetahuan pegawai mempengaruhi lama waktu tunggu. Pengalaman kerja mempengaruhi perilaku kinerja individu. Semakin lama pengalaman kerja seseorang, maka akan semakin terampil dan semakin lama masa kerja seseorang akan semakin menambah wawasan dan kematangan dalam melaksanakan tugas (Puspitasari, 2011). Faktor yang kedua adalah peralatan dan fasilitas atau sarana dan prasarana. Sebagai contoh program komputer yang belum sempurna akan mengakibatkan beberapa pekerjaan dikerjakan secara manual sehingga mempengaruhi lama waktu pelayanan dan lama waktu tunggu. Faktor yang ketiga yaitu pasien. Perilaku pasien yang kurang tertib dan disiplin berpengaruh terhadap meningkatnya waktu tunggu. Faktor yang keempat adalah proses registrasi artinya proses bagaimana sistem resep masuk ke dalam instalasi farmasi untuk dilakukan pelayanan. Peletakan loket yang banyak dan kurang tepat dapat berpotensi membingungkan pasien dalam hal mencari loket (Puspitasari, 2011).

Menurut penelitian yang dilakukan Wijaya (2012) lama waktu tunggu dipengaruhi oleh sumber daya manusia, jenis pasien, jenis resep, ketersediaan obat, persepsian dokter, sarana dan prasarana, formularium obat, *Standar Operating Prosedure* (SOP) pelayanan resep serta faktor proses pelayanan resep



yang meliputi : penerimaan resep, pemberian harga obat, pembayaran, pengambilan dan peracikan obat, pemberian etiket obat, dan penyerahan obat kepada pasien.

#### 4. Tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat

Tujuan dari tidak adanya kesalahan pemberian obat yaitu tergambarnya kejadian kesalahan dalam pemberian obat. Persentase jumlah benar apoteker dalam menyerahkan obat kepada pasien dapat dilihat pada tabel 14.

**Tabel 14. Jumlah tidak adanya kesalahan pemberian obat**

<b>Tidak adanya kesalahan pemberian obat :</b>	<b>B (Benar)</b>	<b>Persentase</b>	<b>S (Salah)</b>	<b>Persentase</b>
<b>Dalam memberikan jenis obat</b>	330	100%	0	100%
<b>Dalam memberikan dosis obat</b>	330	100%	0	100%
<b>Salah orang</b>	330	100%	0	100%
<b>Salah jumlah</b>	330	100%	0	100%
<b>Total</b>		100%		0%

Sumber : Data primer yang telah diolah (2018)

Berdasarkan tabel 14 hasil perhitungan dan persentase jawaban responden terhadap pernyataan, dapat diketahui sebagai berikut :

Diperoleh jumlah persentase dari 330 resep yang masuk di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta yang diamati peneliti sebanyak 330 resep. Dalam operasional dimensi tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat yaitu meliputi salah dalam memberikan jenis obat, salah dalam memberikan dosis, salah orang dan salah jumlah. Standar minimal untuk tidak terjadi kesalahan pemberian obat yaitu 100% yang artinya tidak pernah ada kejadian kesalahan pemberian obat. Dari hasil praktek lapangan yang dilakukan oleh peneliti tidak mengalami kejadian kesalahan pemberian obat. Dalam memberikan jenis obat sehingga diperoleh persentase 100% dengan taraf kesalahan 0%. Dalam memberikan dosis obat sesuai dengan yang tertera pada resep sehingga diperoleh persentase 100% dengan taraf kesalahan 0%. Penyerahan jumlah obat sesuai dengan yang tertera pada resep sehingga diperoleh persentase 100% dengan taraf kesalahan 0%.

Artinya tidak ada kejadian kesalahan dalam memberikan obat. Empat jenis kesalahan ini memang tidak seharusnya terjadi karena jika kesalahan ini terjadi

akibatnya sangat fatal, selain dapat berpengaruh terhadap tingkat kesembuhan pasien, juga dapat menyebabkan kematian. Pada penelitian, didapatkan hasil yaitu semua sampel yang telah diamati didapatkan hasil yaitu tidak adanya kesalahan pemberian obat yang meliputi orang, dosis, jumlah, dan jenis obat, hal ini dikarenakan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta diberlakukan sistem nomor antrian. Jadi dapat disimpulkan bahwa tingkat pemenuhan pelayanan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta memiliki tingkat pemenuhan yang baik dengan persentase dari indikatornya yaitu 100%. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta telah melaksanakan tugas dan pekerjaan dengan baik sehingga tercipta keselamatan dan kenyamanan pasien.

## **5. Kepuasan pasien**

Kepuasan pasien adalah pernyataan puas oleh pasien dan pendampingnya yang menunggu obat terhadap pelayanan farmasi di apotik rawat jalan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta. Kepuasan pasien berdasarkan dimensi kenyamanan. Kuesioner kepuasan pasien diberikan kepada pasien atau pendamping pasien yang sedang menunggu obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan. Data dihitung tiap bulan dengan cara kumulatif hasil penilaian kepuasan dari pasien yang disurvei (N) dibagi jumlah total pasien yang di survey (D).

**5.1. Analisis hasil penilaian jawaban responden.** Penelitian ini menggunakan 8 item pertanyaan yang digunakan sebagai alat ukur untuk mengetahui apakah pasien puas dengan pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta. Dalam pernyataan kuisisioner terdapat pernyataan dengan jawaban puas (P) dan tidak puas (TP) dimana jawaban dianalisis dengan menggunakan standar tingkat kepuasan pasien yang ditetapkan oleh Direktorat Jendral Bina Upaya Kesehatan Republik Indonesia.

Responden memberikan jawaban yang bervariasi dalam menjawab item-item pertanyaan yang ada di dalam kuisisioner. Persentase jawaban dari responden dapat dilihat di tabel 15.

Tabel 15. Jumlah frekuensi jawaban responden

	<b>P</b> <b>(Puas)</b>	<b>Persentase</b>	<b>TP</b> <b>(Tidak</b> <b>Puas)</b>	<b>Persentase</b>
Ketanggapan petugas farmasi terhadap pasien (P1)	302	91,52%	28	8,48%
Keramahan petugas farmasi (P2)	310	93,94%	20	6,06%
Kejelasan petugas farmasi dalam memberikan informasi obat (P3)	304	92,12%	26	7,88%
Kecepatan pelayanan obat (P4)	272	82,42%	58	17,58%
Kelengkapan obat dan alat kesehatan di Instalsi Farmasi Rumah Sakit (P5)	313	94,85%	17	5,15%
Kenyamanan ruang tunggu di Instalsi Farmasi Rumah Sakit (P6)	293	88,79%	37	11,21%
Kebersihan ruang tunggu (P7)	320	96,97%	10	3,03%
Ketersediaan Brosur, Leaflet, Poster, dan lain-lain sebagai Informasi Obat/Kesehatan (P8)	300	90,91%	30	9,09%
<b>Total</b>	<b>2414</b>		<b>226</b>	

Sumber : Data primer yang telah diolah (2018)

Berdasarkan tabel 15 hasil perhitungan dan persentase jawaban responden terhadap pernyataan, dapat diketahui sebagai berikut :

- a. Pernyataan 1 (P1) tentang ketanggapan petugas farmasi terhadap pasien. Diperoleh jumlah persentase jawaban dari 330 responden yang mengisi kuesioner adalah sebanyak 302 responden yang menyatakan puas dengan persentase 91,52%, dan sebanyak 28 responden atau 8,48% menyatakan tidak puas. Penilaian pasien pada aspek ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan serta petugas tidak membeda – bedakan pasien dalam pelayanan dan juga memberikan perhatian dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, keluhan, dan masalah dari pasien.
- b. Pernyataan 2 (P2) tentang keramahan petugas farmasi terhadap pasien. Diperoleh jumlah persentase jawaban dari 330 responden yang mengisi kuesioner adalah sebanyak 310 responden yang menyatakan puas dengan persentase 93,94%, dan sebanyak 20 responden atau 6,06% menyatakan

tidak puas. Penilaian dalam pertanyaan 2 (P2) memiliki permasalahan yang mirip dengan pertanyaan 1 (P1) pasien pada aspek keramahan dalam memberikan pelayanan serta petugas tidak membeda – bedakan pasien dalam pelayanan dan juga memberikan perhatian dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, keluhan, dan masalah dari pasien.

- c. Pernyataan 3 (P3) tentang kejelasan petugas farmasi dalam memberikan informasi obat. Diperoleh jumlah persentase jawaban dari 330 responden yang mengisi kuesioner adalah sebanyak 304 responden yang menyatakan puas dengan persentase 92,12%, dan sebanyak 26 responden atau 7,88% menyatakan tidak puas. Kejelasan petugas farmasi dalam memberikan informasi obat harus benar-benar jelas karena berhubungan dengan aturan minum obat dan kegunaan obat yang harus disampaikan kepada pasien.
- d. Pernyataan 4 (P4) tentang kecepatan pelayanan obat Diperoleh jumlah persentase jawaban dari 330 responden yang mengisi kuesioner adalah sebanyak 272 responden yang menyatakan puas dengan persentase 82,42%, dan sebanyak 58 responden atau 17,58% menyatakan tidak puas. Sejumlah faktor yang berkontribusi terhadap ketidakpuasan pasien terhadap kecepatan pelayanan obat yaitu adanya komponen *delay* yang menyebabkan proses menjadi lebih lama. *Delay* disebabkan karena petugas belum mengerjakan resep karena mengerjakan kegiatan lain atau mengerjakan resep sebelumnya. Hal ini terlihat dari hasil penelitian dimana komponen *delay* lebih besar daripada komponen tindakan baik pada resep racikan maupun non racikan. Komponen *delay* lebih besar menandakan proses pelayanan kurang efektif dan program komputer yang belum sempurna mengakibatkan program selalu berjalan lancar.
- e. Pernyataan 5 (P5) tentang kelengkapan obat dan alat kesehatan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit. Diperoleh jumlah persentase jawaban dari 330 responden yang mengisi kuesioner adalah sebanyak 313 responden yang menyatakan puas dengan persentase 94,85%, dan sebanyak 17 responden atau 5,15% menyatakan tidak puas. Secara keseluruhan kelengkapan obat dan alat kesehatan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah

Surakarta sudah lengkap hal ini berdasarkan penilaian responden banyak obat yang bisa ditebus di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta tanpa harus membeli keluar dari Rumah Sakit.

- f. Pernyataan 6 (P6) tentang kenyamanan ruang tunggu di Instalasi Farmasi Rumah Sakit. Diperoleh jumlah persentase jawaban dari 330 responden yang mengisi kuesioner adalah sebanyak 293 responden yang menyatakan puas dengan persentase 88,79%, dan sebanyak 37 responden atau 11,21% menyatakan tidak puas. Hal ini dapat dilihat pada bukti langsung yang ada di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta sudah memiliki ruang tunggu yang nyaman, serta memiliki fasilitas sarana dan prasarana yang memadai.
- g. Pernyataan 7 (P7) tentang kebersihan ruang tunggu. Diperoleh jumlah persentase jawaban dari 330 responden yang mengisi kuesioner adalah sebanyak 320 responden yang menyatakan puas dengan persentase 96,97%, dan sebanyak 10 responden atau 3,03% menyatakan tidak puas. Hal ini dapat dilihat pada bukti langsung yang ada diapotek sudah memiliki ruang tunggu yang selalu bersih karena setiap jam selalu ada petugas yang membantu menjaga kebersihan rumah sakit.
- h. Pernyataan 8 (P8) tentang ketersediaan brosur, leaflet, poster dan lain- lain sebagai informasi obat/ kesehatan. Diperoleh jumlah persentase jawaban dari 330 responden yang mengisi kuesioner adalah sebanyak 300 responden yang menyatakan puas dengan persentase 90,91%, dan sebanyak 30 responden atau 9,09% menyatakan tidak puas. Hal ini dapat dilihat dari tersedianya brosur mengenai beberapa penyakit berisi pencegahan dan cara mengatasinya.

**5.2. Jumlah kumulatif jawaban responden.** Jumlah kumulatif hasil penilaian kepuasan dapat dilihat melalui tabel 14 dari pasien yang disurvei (N) sebesar 2414 dibagi dengan jumlah butir pertanyaan kepada pasien (D) sebanyak 2640 pertanyaan. Diperoleh jumlah persentase dari 330 responden yang masuk di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta yang diamati peneliti sebanyak 91,43 %. Hal ini sesuai tingkat kepuasan pasien yang ditetapkan

oleh Direktorat Jendral Bina Upaya Kesehatan Republik Indonesia yaitu  $\geq 80\%$ , maka pasien dinyatakan puas dengan pelayanan farmasi yang diberikan oleh Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan data penelitian yang telah dianalisis maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelayanan kefarmasian dengan dimensi ketersediaan formularium tersedia dan update dalam satu tahun sekali di Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta.
2. Pelayanan kefarmasian dengan dimensi waktu tunggu pelayanan obat jadi di Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta sesuai dengan standar pelayanan minimal rumah sakit farmasi yang ditetapkan Direktorat Jendral Bina Upaya Kesehatan Republik Indonesia .
3. Pelayanan kefarmasian dengan dimensi waktu tunggu pelayanan obat jadi di Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta sesuai dengan standar pelayanan minimal rumah sakit farmasi yang ditetapkan Direktorat Jendral Bina Upaya Kesehatan Republik Indonesia .
4. Pelayanan kefarmasian dengan dimensi tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat di Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta sesuai dengan standar pelayanan minimal rumah sakit farmasi yang ditetapkan Direktorat Jendral Bina Upaya Kesehatan Republik Indonesia .
5. Pelayanan kefarmasian dengan dimensi kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta sesuai dengan standar pelayanan minimal rumah sakit farmasi yang ditetapkan Direktorat Jendral Bina Upaya Kesehatan Republik Indonesia .

#### **B. Saran**

Berdasarkan analisis data dan kesimpulan maka untuk pengembangan data dan peningkatan pelayanan kefarmasian penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Disarankan pihak Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta untuk tetap mempertahankan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien dan terus meningkatkan pelayanan kesehatan.
2. Penelitian dengan tema sejenis disarankan untuk mencoba meneliti lama waktu tunggu berdasarkan perbedaan jenis pasien misalnya pasien BPJS dan non BPJS atau berdasarkan perbedaan status sosial atau ekonomi pasien.



## DAFTAR PUSTAKA

- Anief, M. 2008. *Managemen Farmasi (cetakan kelima)*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, S. 2002. *Prosedur Suatu Penelitian: Pendekatan Praktek. Edisi Revisi Kelima*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Azwar, Saifudin . 2004. *Metode Penelitian* . Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- [Depkes RI] Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 1992. *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 983/Menkes/17/1992 Tentang Pedoman Organisasi Rumah Sakit Umum*. Jakarta.
- [Depkes RI] Departemen Kesehatan RI . 2004. *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1197/Menkes/SK/X/2004 Standar Pelayanan Farmasi Rumah Sakit*. Jakarta: Depkes RI.
- [Depkes RI] Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2008. *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 Tentang Standard Pelayanan Minimal di Rumah Sakit*. Jakarta.
- [Depkes RI] Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2009. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Farmasi*. Jakarta.
- [Depkes RI] Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2009. *Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit*. Jakarta.
- [Depkes RI] Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2010. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/MENKES/PER/III/2010 Tentang Klasifikasi Rumah Sakit*. Jakarta.
- [DepKes RI] Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*. Jakarta.
- Direktorat Jenderal Bina Upaya Kesehatan Republik Indonesia. 2012. *Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimum di Rumah Sakit*. Jakarta.

- Endang, H. 1998. *Hubungan antara Mutu Proses Pelayanan Obat dengan Pengetahuan Penggunaan Obat Pasien dan Kepuasan Pasien di Puskesmas Pamulang dan Puskesmas Paku Haji Kabupaten Tangerang*. [Tesis]. Ilmu Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia.
- Gregory J. Feist. 2009. *Teori Kepribadian*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Gunarsa, S. 2008. *Psikologi Perawatan*. Jakarta: Gunung Mulia.
- Irawan. 1995. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: CV. Rineka Cipta.
- Koblinsky. 1997. *Kesehatan Wanita Sebuah Perspektif Global, Moser*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Kotler, P. 1998. *Marketing Management (Analisis, Planning, Implementation, and Control), Ninth Edition, halaman 476-478*. Northwestern University, Prentice-Hall Inc., New Jersey.
- Lestari, Susi. 2016. *Evaluasi Pelayanan Kefarmasian terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum dr. Soehadi Prijonegoro Sragen [Skripsi]* Surakarta: Universitas Setia Budi.
- Mantra, I.B. 2003. *Demografi Umum*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Manurung, L.P. 2010. *Analisis Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Dengan Minat Pasien Menebus Kembali Resep Obat Di Instalasi Farmasi RSUD Budhi Asih*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Margono. 2004. *Metodologi Penelitian Pendidika*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Matmunah, N. 2007. *Medication Error di Apotek*. Pendidikan Berkelanjutan ISFI-Cabang Solo.
- Megawati. 2015. Penurunan Waktu Tunggu Pelayanan Obat Rawat Jalan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Baptis Batu. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 2.
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pudjaningsih, B. D. 2006. *Pengembangan Indikator Efisiensi Pengelolaan Obat di Farmasi Rumah Sakit (Vol. 3)*. Jurnal Logika.
- Puspitasari, A. 2011. *Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Umum di Depo Farmasi Rawat Jalan RS. Karya Bhakti Tahun 2011* [Tesis]. Depok: Universitas Indonesia.

- Rimawati, YA. 2014. *Analisis Pengaruh Pelayanan Kefarmasian terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Apotek Puskesmas Tirtomoyo Wonogiri April 2014* [Skripsi]. Surakarta: Fakultas Farmasi, Universitas Setia Budi.
- Sarwono, S,W. 1998. *Psikologi remaja (edisi Revisi)*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sharif, J.. & Sukeri, S.,. 2003. *Study on Waiting Time at the Paediatric Dental Clinic in Kuala Lumpur Hospital. Journal of Quality Improvment.*
- Siregar, C.J.P, A. 2004. *Farmasi Rumah Sakit Teori dan Penerapan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Siregar, J. 2003. *Farmasi Rumah Sakit Teori & Terapan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Sugiyono. 2001. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2004. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, G. F. 2011. *Service, Quality & Satisfaction* (3 ed.). Yogyakarta: Andi Offset.
- Triadmojo. 2006. *Faktor Penentu Kepuasan di Apotek*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Wijaya, H. 2012. *Analisis Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit Bidang Farmasi di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Tahun 2012* [Tesis].
- Wijono. 2008. *Manajemen Mutu Rumah Sakit dan Kepuasan Pasien Prinsip dan Praktik*. CV Duta Prima Airlangga.
- Wulandari, D. 2015. *Evaluasi Kualitas Pelayanan Kefarmasian Dengan Dimensi Waktu Tunggu Pelayanan Obat Jadi dan Obat Racikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Yarsis Surakarta* [Skripsi]. Surakarta: Universitas Setia Budi Surakarta.

Zaini, R. 2001. *Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Mutu Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Memperoleh Kartu Tanda Penduduk Dan Kartu Keluarga di Kantor Kecamatan Baki Tahun 2001* [Skripsi] . Jakarta.

L  
A  
M  
P  
J  
K  
A  
N

## Lampiran 1. Surat Keterangan Penelitian



Nomor : 2761/A10 – 4/20.02.18

Surakarta, 20 Februari 2018

H a l : Penelitian Tugas Akhir

Kepada Yth. Kepala  
Bakesbang Polinmas  
Di Surakarta

Dengan hormat,  
Berkaitan dengan penelitian tugas akhir (skripsi) mahasiswa Program Studi S1 Farmasi Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi, maka dengan ini kami mengajukan permohonan ijin bagi mahasiswa kami :

NO	NAMA	NIM	No Telepon
1	Anggun Rahmawati	20144316A	087836165326

Untuk keperluan / memperoleh :  
Penelitian tugas akhir dengan judul : Evaluasi Kualitas Pelayanan Kefarmasian Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta Terhadap Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit

Besar harapan kami atas terkabulnya permohonan ini yang tentunya akan berguna bagi pembangunan nusa dan bangsa khususnya kemajuan dibidang pendidikan.

Demikian atas kerja samanya disampaikan banyak terima kasih.

Dekan,



Prof. Dr. R.A. Oetari, SU., MM., M.Sc., Apt.



Jl. Let. Jend. Sutoyo – Solo 57127 Telp. 0271-852518, Fax. 0271-853275  
Homepage : [www.setiabudi.ac.id](http://www.setiabudi.ac.id), e-mail : [usbsolo@yahoo.com](mailto:usbsolo@yahoo.com)



Nomor : 2760/A10 – 4/20.02.18

Surakarta, 20 Februari 2018

H a l : Penelitian Tugas Akhir

Kepada Yth. Kepala  
Bappeda Kota Surakarta  
di Surakarta

Dengan hormat,  
Berkaitan dengan penelitian tugas akhir (skripsi) mahasiswa Program Studi S1 Farmasi Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi, maka dengan ini kami mengajukan permohonan ijin bagi mahasiswa kami :

NO	NAMA	NIM	No Telepon
1	Anggun Rahmawati	20144316A	087836165326

Untuk keperluan / memperoleh :  
Penelitian tugas akhir dengan judul : Evaluasi Kualitas Pelayanan Kefarmaisan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta Terhadap Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit

Besar harapan kami atas terkabulnya permohonan ini yang tentunya akan berguna bagi pembangunan nusa dan bangsa khususnya kemajuan dibidang pendidikan.

Demikian atas kerja samanya disampaikan banyak terima kasih.

Dekan,



Prof. Dr. R.A. Oetari, SU., MM., M.Sc., Apt.



Jl. Let. Jend. Sutoyo – Solo 57127 Telp. 0271-852518, Fax. 0271-853275  
Homepage : [www.setiabudi.ac.id](http://www.setiabudi.ac.id), e-mail : [usbsolo@yahoo.com](mailto:usbsolo@yahoo.com)

**Lampiran 2. Surat pernyataan persetujuan (*Informed Consent*)**

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN**

**UNTUK IKUT SERTA DALAM PENELITIAN (*INFORMED CONSENT*)**

Assalamualaikum Wr. Wb.

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, mahasiswa Sarjana Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta. Penelitian ini dilakukan sebagai salah satu kegiatan dalam menyelesaikan proses belajar mengajar.

Nama : Anggun Rahmawati

NIM : 20144316A

Bermaksud mengadakan penelitian dengan judul “Evaluasi Kualitas Pelayanan Kefarmasian Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta terhadap Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit”. Untuk terlaksananya kegiatan tersebut, saya mohon ketersediaan Saudara untuk berpartisipasi dengan cara mengisi kuisioner berikut. Jawaban saudara akan saya jamin kerahasiaannya dan hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian. Apabila saudara berkenan mengisi kuisioner yang terlampir, mohon kiranya Saudara terlebih dahulu bersedia menandatangani lembar persetujuan menjadi responden.

Atas perhatian dan kesediaan Saudara menjadi partisipan dalam penelitian ini saya ucapkan terima kasih.

Surakarta,.....2018

Responden

Peneliti

( )

(Anggun Rahmawati)



**IDENTITAS RESPONDEN**

**Petunjuk Pengisian:** Berilah tanda checklist (√) pada jawaban pertanyaan yang sesuai dengan pilihan bapak/ ibu/ saudara:

1. Jenis Kelamin :  Laki-laki  
 Perempuan
2. Umur :  15 - 25 tahun  35 - 45 tahun  
 25 - 35 tahun  > 45 tahun
3. Pendidikan terakhir :  SD  Diploma  
 SLTP  Sarjana  
 SLTA
4. Pekerjaan :  Pelajar  Wiraswasta  
 PNS  Swasta
5. Sudah berapa kali ke instalasi farmasi menebus obat :  
 2 – 4 kali  > 6 kali  
 4 – 6 kali

## KUISIONER PASIEN

**Petunjuk Pengisian:**

**Berilah tanda cheklist (√) pada pernyataan yang sesuai dengan pilihan jawaban anda:**

1. Kepuasan pasien

No	PERTANYAAN	Puas	Tidak puas
1	Ketanggapan petugas farmasi terhadap pasien		
2	Keramahan petugas farmasi		
3	Kejelasan petugas farmasi dalam memberikan informasi obat		
4	Kecepatan pelayanan obat		
5	Kelengkapan obat dan alat kesehatan di Instalsi Farmasi Rumah Sakit		
6	Kenyamanan ruang tunggu di Instalsi Farmasi Rumah Sakit		
7	Kebersihan ruang tunggu		
8	Ketersediaan Brosur, Leaflet, Poster, dan lain-lain sebagai Informasi Obat/Kesehatan		

**Sumber : Permenkes,2016**

### TABEL PENELITIAN

1. Ketersediaan dan update formularium di Rumah Sakit Umum Daerah  
Surakarta

No	Pertanyaan	Ya	Tidak
1	Apakah di Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta tersedia formularium rumah sakit ?		
2	Apakah formularium di Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta selalu diupdate? Jika “ya” berapa tahun sekali formularium diupdate?		

2. Waktu tunggu pelayanan obat jadi

No	Hari/ Tanggal	No antrian resep	Kegiatan	Jam Mulai	Jam selesai	Lama (menit)	Total (menit)
1			Penerimaan resep				
			Pembuatan etiket				
			Pengemasan				
			Penyerahan obat				
			Total waktu				
Jumlah waktu tunggu							

3. Waktu tunggu pelayanan obat racikan

No	Hari/ Tanggal	No antrian resep	Kegiatan	Jam Mulai	Jam selesai	Lama (menit)	Total (menit)
1			Penerimaan resep				
			Pembuatan etiket				
			Pengemasan				
			Penyerahan obat				
			Total waktu				
Jumlah waktu tunggu							



### Lampiran 3. Perhitungan Jumlah Sampel dan Karakteristik Responden

#### 1. Perhitungan Jumlah Sampel

Rumus yang digunakan untuk menghitung sampel (s) dari populasi yang sudah diketahui jumlahnya dalam penelitian ini adalah dengan *Isaac* dan *Michael* sebagai berikut (Sugiyono, 2009):

$$s = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

Diketahui:

$$N = 6062$$

$$s = \text{jumlah sampel}$$

$$\lambda^2 = dk = 1, \text{ taraf kesalahan } 5\% = 3,481$$

$$P = Q = 0,5 \text{ (50\%)} \text{ merupakan proporsi populasi}$$

$$d = 0,05$$

$$s = \frac{3,481 \times 6062 \times 0,5 \times 0,5}{0,05^2 (6062 - 1) + 3,481 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$s = \frac{5.275,455}{15,1525 + 0,87025} = 329,24 = 330$$

## 2. Perhitungan Karakteristik Responden

### a. Klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
1	Perempuan	185	$\frac{185}{330} \times 100\% = 56,06\%$
2	Laki- laki	145	$\frac{145}{330} \times 100\% = 43,94\%$
	Jumlah	330	100%

### b. Klasifikasi responden berdasarkan usia

No	Usia	Frekuensi	Presentase
1	15 – 25 tahun	28	$\frac{28}{330} \times 100\% = 8,48\%$
2	25 – 35 tahun	64	$\frac{64}{330} \times 100\% = 19,39\%$
3	35 – 45 tahun	112	$\frac{112}{330} \times 100\% = 33,94\%$
4	>45 tahun	126	$\frac{126}{330} \times 100\% = 38,19\%$
	Jumlah	330	100%

### c. Klasifikasi responden berdasarkan pendidikan terakhir

No	Pendidikan terakhir	Frekuensi	Presentase
1	SD	22	$\frac{22}{330} \times 100\% = 6,67\%$
2	SLTP	38	$\frac{38}{330} \times 100\% = 11,51\%$
3	SLTA	149	$\frac{149}{330} \times 100\% = 45,15\%$
4	Diploma	49	$\frac{49}{330} \times 100\% = 14,85\%$
5	Sarjana	72	$\frac{72}{330} \times 100\% = 21,82\%$
	Jumlah	330	100%

### d. Klasifikasi responden berdasarkan pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi	Presentase
1	Pelajar	2	$\frac{2}{330} \times 100\% = 0,61\%$
2	PNS	89	$\frac{89}{330} \times 100\% = 26,97\%$
3	Wiraswasta	67	$\frac{67}{330} \times 100\% = 20,30\%$
4	Swasta	121	$\frac{121}{330} \times 100\% = 36,67\%$

5	Lain – lain	51	$\frac{51}{330} \times 100\% = 15,45\%$
	Jumlah	330	100%

**Lampiran 4. Data waktu tunggu pelayanan obat jadi**

**LOG BOOK PENELITIAN**  
**Waktu tunggu pelayanan obat jadi**

No	Hari/ Tanggal	No antrian resep	Kegiatan	Jam Mulai	Jam selesai	Lama (menit)	Total (menit)
1.	Senin, 5 Maret 2018	2	Penerimaan resep	11.27	12.12	45	
			Pembuatan etiket	12.20	12.21	1	
			Pengemasan	12.28	12.30	2	
			Penyerahan obat	12.35	12.35	0	
			Total waktu				48
2		5	Penerimaan resep	12.11	12.34	23	
			Pembuatan etiket	13.06	13.08	2	
			Pengemasan	13.11	13.15	4	
			Penyerahan obat	13.22	13.22	0	
			Total waktu				29
3		6	Penerimaan resep	12.15	12.19	4	
			Pembuatan etiket	12.34	12.37	3	
			Pengemasan	12.48	12.48	0	
			Penyerahan obat	13.07	13.07	0	
			Total waktu				7
4		7	Penerimaan resep	12.19	12.22	3	
			Pembuatan etiket	12.31	12.34	3	
			Pengemasan	12.37	12.41	4	
			Penyerahan obat	13.20	13.20	0	
			Total waktu				10
5		8	Penerimaan resep	12.22	12.35	13	
			Pembuatan etiket	12.43	12.48	5	
			Pengemasan	12.53	12.56	3	
			Penyerahan obat	13.31	13.31	0	
			Total waktu				21
6		9	Penerimaan resep	12.26	12.40	14	
			Pembuatan etiket	12.43	12.49	6	
			Pengemasan	12.50	12.56	6	
			Penyerahan obat	13.34	13.34	0	
			Total waktu				26
7		10	Penerimaan resep	12.32	12.37	5	
			Pembuatan etiket	12.45	12.46	1	
			Pengemasan	12.53	12.55	2	
			Penyerahan obat	13.00	13.00	0	
			Total waktu				8



8		11	Penerimaan resep	12.38	12.50	12	
			Pembuatan etiket	13.02	13.05	3	
			Pengemasan	13.07	13.08	1	
			Penyerahan obat	13.50	13.50	0	
			Total waktu				16
Jumlah waktu tunggu Senin, 5 Maret 2018							165

No	Hari/ Tanggal	No antrian resep	Kegiatan	Jam Mulai	Jam selesai	Lama (menit)	Total (menit)
1	Selasa, 6 Maret 2018	1	Penerimaan resep	09.41	09.42	3	
			Pembuatan etiket	09.50	09.51	9	
			Pengemasan	09.55	09.56	1	
			Penyerahan obat	09.58	10.00	2	
			Total waktu				15
2		3	Penerimaan resep	9.53	9.56	3	
			Pembuatan etiket	10.00	10.01	1	
			Pengemasan	10.02	10.03	1	
			Penyerahan obat	10.04	10.05	1	
			Total waktu				6
3		4	Penerimaan resep	9.58	10.04	6	
			Pembuatan etiket	10.12	10.14	2	
			Pengemasan	10.16	10.17	1	
			Penyerahan obat	10.20	10.25	5	
			Total waktu				14
4		7	Penerimaan resep	10.02	10.39	37	
			Pembuatan etiket	10.49	10.50	1	
			Pengemasan	11.02	11.02	0	
			Penyerahan obat	11.08	11.10	2	
			Total waktu				40
5		8	Penerimaan resep	10.02	10.40	8	
			Pembuatan etiket	10.51	10.54	3	
			Pengemasan	10.56	10.58	2	
			Penyerahan obat	11.03	11.05	2	
			Total waktu				45
6		9	Penerimaan resep	10.03	10.46	43	
			Pembuatan etiket	10.54	10.55	1	
			Pengemasan	11.05	11.08	3	
			Penyerahan obat	11.13	11.15	2	
			Total waktu				49
7		12	Penerimaan resep	10.09	10.51	42	
			Pembuatan etiket	10.58	10.59	1	
			Pengemasan	10.10	10.12	2	

			Penyerahan obat	10.25	10.25	0	
			Total waktu				45
8		15	Penerimaan resep	10.13	11.01	48	
			Pembuatan etiket	11.15	11.16	1	
			Pengemasan	11.23	11.25	2	
			Penyerahan obat	11.35	11.35	0	
			Total waktu				51
9		17	Penerimaan resep	10.14	11.04	50	
			Pembuatan etiket	11.15	11.16	1	
			Pengemasan	11.25	11.26	1	
			Penyerahan obat	11.33	11.33	0	
			Total waktu				52
10		22	Penerimaan resep	10.47	11.15	28	
			Pembuatan etiket	11.37	11.40	3	
			Pengemasan	12.00	12.02	2	
			Penyerahan obat	12.15	12.15	0	
			Total waktu				33
11		23	Penerimaan resep	10.50	10.53	3	
			Pembuatan etiket	11.02	11.04	2	
			Pengemasan	11.06	11.08	2	
			Penyerahan obat	11.17	11.20	3	
			Total waktu				10
12		26	Penerimaan resep	11.13	11.35	22	
			Pembuatan etiket	12.12	12.15	3	
			Pengemasan	12.42	12.43	1	
			Penyerahan obat	12.48	12.48	0	
			Total waktu				26
Jumlah waktu tunggu Selasa, 6 Maret 2018							286

No	Hari/ Tanggal	No antrian resep	Kegiatan	Jam Mulai	Jam selesai	Lama (menit)	Total (menit)
1	Rabu, 7 Maret 2018	1	Penerimaan resep	9.30	9.57	27	
			Pembuatan etiket	10.09	10.10	1	
			Pengemasan	10.25	10.30	5	
			Penyerahan obat	10.33	10.33	0	
			Total waktu				33
2		3	Penerimaan resep	09.36	10.05	29	
			Pembuatan etiket	10.12	10.14	2	
			Pengemasan	10.30	10.35	5	
			Penyerahan obat	10.45	10.45	0	

			Total waktu				36
3		4	Penerimaan resep	09.38	10.11	29	
			Pembuatan etiket	10.28	10.30	2	
			Pengemasan	10.40	10.45	5	
			Penyerahan obat	10.50	10.50	0	
			Total waktu				36
4		5	Penerimaan resep	10.00	10.25	5	
			Pembuatan etiket	10.34	10.35	1	
			Pengemasan	10.49	10.51	2	
			Penyerahan obat	10.57	10.57	0	
			Total waktu				8
5		7	Penerimaan resep	10.15	10.44	29	
			Pembuatan etiket	10.52	10.53	1	
			Pengemasan	10.55	10.56	1	
			Penyerahan obat	10.59	10.59	0	
			Total waktu				31
6		8	Penerimaan resep	10.16	10.48	32	
			Pembuatan etiket	10.57	10.59	2	
			Pengemasan	11.10	11.15	5	
			Penyerahan obat	11.20	11.20	0	
			Total waktu				39
7		9	Penerimaan resep	10.30	11.12	42	
			Pembuatan etiket	11.29	11.29	0	
			Pengemasan	11.55	11.56	1	
			Penyerahan obat	12.00	12.00	0	
			Total waktu				43
8		10	Penerimaan resep	10.30	11.29	59	
			Pembuatan etiket	11.40	11.41	1	
			Pengemasan	12.00	12.05	5	
			Penyerahan obat	12.15	12.15	0	
			Total waktu				65
9		11	Penerimaan resep	10.45	11.56	11	

			Pembuatan etiket	12.10	12.16	6	
			Pengemasan	12.35	12.38	3	
			Penyerahan obat	12.40	12.40	0	
			Total waktu				20
10		12	Penerimaan resep	11.35	12.12	37	
			Pembuatan etiket	12.26	12.27	1	
			Pengemasan	12.50	12.57	3	
			Penyerahan obat	12.59	12.59	0	
			Total waktu				41
11		13	Penerimaan resep	11.47	12.22	35	
			Pembuatan etiket	12.40	12.43	4	
			Pengemasan	13.10	13.18	8	
			Penyerahan obat	14.00	14.00	0	
			Total waktu				47
12		14	Penerimaan resep	11.30	12.34	64	
			Pembuatan etiket	13.08	13.12	4	
			Pengemasan	13.37	13.40	3	
			Penyerahan obat	13.50	13.50	0	
			Total waktu				71
13		15	Penerimaan resep	12.36	13.42	67	
			Pembuatan etiket	14.21	14.21	0	
			Pengemasan	14.55	14.56	1	
			Penyerahan obat	15.00	15.00	0	
			Total waktu				68
14		16	Penerimaan resep	11.37	12.15	38	
			Pembuatan etiket	12.38	12.40	2	
			Pengemasan	13.05	13.10	5	
			Penyerahan obat	13.18	13.18	0	
			Total waktu				45
15		17	Penerimaan resep	12.37	13.44	67	
			Pembuatan etiket	14.25	14.27	2	
			Pengemasan	15.00	15.03	3	

			Penyerahan obat	15.15	15.15	0	
			Total waktu				72
16		18	Penerimaan resep	12.37	13.55	78	
			Pembuatan etiket	14.20	14.27	7	
			Pengemasan	15.03	15.06	3	
			Penyerahan obat	15.10	15.10	0	
			Total waktu				88
17		20	Penerimaan resep	13.14	13.55	41	
			Pembuatan etiket	14.49	14.50	1	
			Pengemasan	15.15	15.17	2	
			Penyerahan obat	15.20	15.20	0	
			Total waktu				44
18		22	Penerimaan resep	13.17	13.31	14	
			Pembuatan etiket	14.23	14.25	2	
			Pengemasan	14.32	14.33	1	
			Penyerahan obat	14.45	14.45	0	
			Total waktu				17
19		23	Penerimaan resep	13.22	13.37	15	
			Pembuatan etiket	14.44	14.45	1	
			Pengemasan	15.01	15.03	2	
			Penyerahan obat	15.29	15.29	0	
			Total waktu				18
20		24	Penerimaan resep	13.25	13.39	14	
			Pembuatan etiket	14.32	14.33	1	
			Pengemasan	14.35	14.37	2	
			Penyerahan obat	15.07	15.08	1	
			Total waktu				18
21		25	Penerimaan resep	13.29	13.51	22	
			Pembuatan etiket	14.38	14.39	1	
			Pengemasan	14.45	14.48	2	
			Penyerahan obat	15.20	15.20	0	
			Total waktu				25
22		26	Penerimaan	13.33	13.55	22	

			resep				
			Pembuatan etiket	14.52	14.55	3	
			Pengemasan	14.59	15.00	1	
			Penyerahan obat	15.23	15.23	0	
			Total waktu				26
23		28	Penerimaan resep	13.44	14.08	22	
			Pembuatan etiket	14.59	15.01	2	
			Pengemasan	15.11	15.14	3	
			Penyerahan obat	15.53	15.53	0	
			Total waktu				27
Jumlah waktu tunggu Rabu, 7 Maret 2018							918

No	Hari/ Tanggal	No antrian resep	Kegiatan	Jam Mulai	Jam selesai	Lama (menit)	Total (menit)
1	Jumat, 9 Maret 2018	1	Penerimaan resep	09.47	09.51	2	
			Pembuatan etiket	10.13	10.14	1	
			Pengemasan	10.30	10.32	2	
			Penyerahan obat	10.45	10.45	0	
			Total waktu				5
2		2	Penerimaan resep	09.53	09.55	2	
			Pembuatan etiket	10.35	10.37	2	
			Pengemasan	11.40	11.41	1	
			Penyerahan obat	11.51	11.52	1	
			Total waktu				6
3		6	Penerimaan resep	09.54	10.12	18	
			Pembuatan etiket	10.37	10.38	1	
			Pengemasan	10.50	10.52	2	
			Penyerahan obat	11.02	11.02	0	
			Total waktu				21
4		7	Penerimaan resep	09.55	10.19	24	
			Pembuatan etiket	10.38	10.40	2	
			Pengemasan	10.50	10.52	2	
			Penyerahan obat	11.06	11.06	0	

			Total waktu				28
5		8	Penerimaan resep	09.58	10.12	14	
			Pembuatan etiket	10.40	10.41	1	
			Pengemasan	11.10	11.12	2	
			Penyerahan obat	11.17	11.17	0	
			Total waktu				17
6		10	Penerimaan resep	10.01	10.30	29	
			Pembuatan etiket	10.45	10.57	12	
			Pengemasan	11.15	11.17	2	
			Penyerahan obat	11.23	11.23	0	
			Total waktu				43
7		13	Penerimaan resep	10.09	10.30	21	
			Pembuatan etiket	10.50	10.58	8	
			Pengemasan	11.50	11.52	2	
			Penyerahan obat	11.57	11.57	0	
			Total waktu				31
8		15	Penerimaan resep	10.11	10.45	34	
			Pembuatan etiket	11.00	11.05	5	
			Pengemasan	11.25	11.27	2	
			Penyerahan obat	11.32	11.32	0	
			Total waktu				41
9		17	Penerimaan resep	10.14	10.31	17	
			Pembuatan etiket	11.05	11.06	1	
			Pengemasan	11.25	11.27	2	
			Penyerahan obat	11.34	11.34	0	
			Total waktu				20
10		20	Penerimaan resep	10.18	11.40	22	
			Pembuatan etiket	11.15	11.20	5	
			Pengemasan	11.35	11.37	2	
			Penyerahan obat	11.45	11.45	0	
			Total waktu				29
11		21	Penerimaan resep	10.20	10.45	25	

			Pembuatan etiket	11.17	11.22	5	
			Pengemasan	11.23	11.24	1	
			Penyerahan obat	11.29	11.29	0	
			Total waktu				31
12		22	Penerimaan resep	10.22	11.48	26	
			Pembuatan etiket	11.15	11.20	55	
			Pengemasan	11.45	11.47	2	
			Penyerahan obat	11.50	11.50	0	
			Total waktu				33
13		23	Penerimaan resep	10.27	10.48	16	
			Pembuatan etiket	11.19	11.19	0	
			Pengemasan	11.25	11.37	12	
			Penyerahan obat	11.46	11.46	0	
			Total waktu				28
14		24	Penerimaan resep	10.31	10.51	20	
			Pembuatan etiket	11.22	11.23	1	
			Pengemasan	11.28	11.35	7	
			Penyerahan obat	11.50	11.50	0	
			Total waktu				28
15		25	Penerimaan resep	11.01	11.07	6	
			Pembuatan etiket	11.15	11.18	3	
			Pengemasan	11.22	11.23	1	
			Penyerahan obat	11.55	11.55	0	
			Total waktu				10
16		26	Penerimaan resep	11.15	11.35	20	
			Pembuatan etiket	11.39	11.40	1	
			Pengemasan	11.42	11.48	6	
			Penyerahan obat	12.05	12.05	0	
			Total waktu				27
17		27	Penerimaan resep	11.29	11.45	16	
			Pembuatan etiket	11.57	12.00	3	
			Pengemasan	12.27	12.35	8	



			Penyerahan obat	12.48	12.48	0	
			Total waktu				27
18		28	Penerimaan resep	12.01	12.20	19	
			Pembuatan etiket	12.31	12.32	1	
			Pengemasan	12.43	12.44	1	
			Penyerahan obat	12.49	12.49	0	
			Total waktu				21
19		29	Penerimaan resep	12.02	12.27	25	
			Pembuatan etiket	12.35	12.36	1	
			Pengemasan	12.51	12.52	2	
			Penyerahan obat	12.59	12.59	0	
			Total waktu				28
Jumlah waktu tunggu Jumat, 9 Maret 2018							474

No	Hari/ Tanggal	No antrian resep	Kegiatan	Jam Mulai	Jam selesai	Lama (menit)	Total (menit)
1	Sabtu, 10 Maret 2018	1	Penerimaan resep	09.53	09.55	2	
			Pembuatan etiket	10.02	10.03	1	
			Pengemasan	10.08	10.11	3	
			Penyerahan obat	10.22	10.22	0	
			Total waktu				6
2		2	Penerimaan resep	09.54	09.58	4	
			Pembuatan etiket	10.01	10.02	1	
			Pengemasan	10.06	10.07	1	
			Penyerahan obat	10.36	10.36	0	
			Total waktu				6
3		3	Penerimaan resep	09.55	09.58	3	
			Pembuatan etiket	10.04	10.04	0	
			Pengemasan	10.05	10.06	1	
			Penyerahan obat	10.30	10.30	0	
			Total waktu				4
4		4	Penerimaan resep	09.56	10.01	5	
			Pembuatan	10.07	10.08	1	

			etiket				
			Pengemasan	10.11	10.15	4	
			Penyerahan obat	10.20	10.20	0	
			Total waktu				10
5		5	Penerimaan resep	10.00	10.01	1	
			Pembuatan etiket	10.05	10.07	2	
			Pengemasan	10.07	10.08	1	
			Penyerahan obat	10.12	10.12	0	
			Total waktu				4
6		6	Penerimaan resep	10.01	10.03	2	
			Pembuatan etiket	10.05	10.08	3	
			Pengemasan	10.11	10.12	1	
			Penyerahan obat	10.20	10.20	0	
			Total waktu				6
7		9	Penerimaan resep	10.05	10.07	2	
			Pembuatan etiket	10.13	10.15	2	
			Pengemasan	10.18	10.20	2	
			Penyerahan obat	10.30	10.30	0	
			Total waktu				6
8		10	Penerimaan resep	10.07	10.09	2	
			Pembuatan etiket	10.16	10.18	2	
			Pengemasan	10.20	10.21	1	
			Penyerahan obat	10.35	10.35	0	
			Total waktu				5
9		12	Penerimaan resep	10.12	10.17	5	
			Pembuatan etiket	10.23	10.25	2	
			Pengemasan	10.37	10.38	1	
			Penyerahan obat	10.40	10.40	0	
			Total waktu				8
10		13	Penerimaan resep	10.13	10.18	5	
			Pembuatan etiket	10.26	10.28	2	
			Pengemasan	10.30	10.31	1	
			Penyerahan obat	10.45	10.45	0	

			Total waktu				8
11		14	Penerimaan resep	10.11	10.13	2	
			Pembuatan etiket	10.18	10.19	1	
			Pengemasan	10.20	10.21	1	
			Penyerahan obat	10.32	10.32	0	
			Total waktu				44
12		15	Penerimaan resep	10.11	10.13	2	
			Pembuatan etiket	10.20	10.21	1	
			Pengemasan	10.21	10.22	1	
			Penyerahan obat	10.34	10.34	0	4
			Total waktu				
13		18	Penerimaan resep	10.15	10.22	7	
			Pembuatan etiket	10.35	10.36	1	
			Pengemasan	10.43	10.45	2	
			Penyerahan obat	10.52	10.52	0	
			Total waktu				10
14		19	Penerimaan resep	10.15	10.27	12	
			Pembuatan etiket	10.37	10.39	2	
			Pengemasan	10.53	10.55	2	
			Penyerahan obat	11.05	11.05	0	
			Total waktu				16
15		20	Penerimaan resep	10.19	10.31	12	
			Pembuatan etiket	10.42	10.43	1	
			Pengemasan	10.48	10.49	1	
			Penyerahan obat	11.05	11.05	0	
			Total waktu				14
16		22	Penerimaan resep	10.29	10.41	12	
			Pembuatan etiket	10.51	10.52	1	
			Pengemasan	11.01	11.03	2	
			Penyerahan obat	11.31	11.31	0	
			Total waktu				15
17		23	Penerimaan resep	10.40	10.53	13	

			Pembuatan etiket	10.58	11.00	2	
			Pengemasan	11.16	11.17	1	
			Penyerahan obat	11.37	11.37	0	
			Total waktu				16
18		24	Penerimaan resep	10.51	10.59	8	
			Pembuatan etiket	11.10	11.12	2	
			Pengemasan	11.32	11.35	3	
			Penyerahan obat	11.43	11.43	0	
			Total waktu				13
19		25	Penerimaan resep	11.11	11.31	20	
			Pembuatan etiket	11.43	11.47	4	
			Pengemasan	11.56	11.57	1	
			Penyerahan obat	12.01	12.01	0	
			Total waktu				25
Jumlah waktu tunggu Sabtu, 10 Maret 2018							220

No	Hari/ Tanggal	No antrian resep	Kegiatan	Jam Mulai	Jam selesai	Lama (menit)	Total (menit)
1	Senin, 12 Maret 2018	1	Penerimaan resep	09.56	10.09	13	
			Pembuatan etiket	10.15	10.16	1	
			Pengemasan	10.16	10.16	0	
			Penyerahan obat	10.20	10.22	2	
			Total waktu				16
2		3	Penerimaan resep	09.58	10.15	17	
			Pembuatan etiket	10.20	10.22	2	
			Pengemasan	10.35	10.37	2	
			Penyerahan obat	10.44	10.44	0	
			Total waktu				19
3		4	Penerimaan resep	10.00	10.17	17	
			Pembuatan etiket	10.25	10.26	1	
			Pengemasan	10.38	10.40	2	
			Penyerahan obat	11.05	11.05	0	

			Total waktu				20
4		5	Penerimaan resep	10.02	10.20	18	
			Pembuatan etiket	10.24	10.26	2	
			Pengemasan	10.43	10.46	3	
			Penyerahan obat	11.00	11.00	0	
			Total waktu				23
5		6	Penerimaan resep	10.15	10.42	27	
			Pembuatan etiket	10.45	10.45	0	
			Pengemasan	11.05	11.07	2	
			Penyerahan obat	11.10	10.10	0	
			Total waktu				29
6		7	Penerimaan resep	10.16	10.44	28	
			Pembuatan etiket	10.45	10.45	0	
			Pengemasan	11.08	11.10	2	
			Penyerahan obat	11.15	11.15	0	
			Total waktu				30
7		8	Penerimaan resep	10.16	10.45	20	
			Pembuatan etiket	10.50	10.52	2	
			Pengemasan	11.03	11.07	4	
			Penyerahan obat	11.05	11.05	0	
			Total waktu				35
8		9	Penerimaan resep	10.16	10.40	24	
			Pembuatan etiket	10.55	10.53	3	
			Pengemasan	11.07	11.09	2	
			Penyerahan obat	11.15	11.15	0	
			Total waktu				29
9		10	Penerimaan resep	10.18	10.53	35	
			Pembuatan etiket	10.53	10.54	1	
			Pengemasan	11.03	11.05	2	
			Penyerahan obat	11.07	11.07	0	
			Total waktu				38
10		11	Penerimaan resep	10.19	10.53	34	

			Pembuatan etiket	10.55	10.56	1	
			Pengemasan	11.12	11.13	1	
			Penyerahan obat	11.20	11.20	0	
			Total waktu				36
11		12	Penerimaan resep	10.20	10.36	16	
			Pembuatan etiket	11.05	11.06	1	
			Pengemasan	11.18	11.19	1	
			Penyerahan obat	10.30	11.30	0	
			Total waktu				18
12		13	Penerimaan resep	10.20	10.56	36	
			Pembuatan etiket	11.12	11.13	1	
			Pengemasan	11.16	11.17	1	
			Penyerahan obat	11.30	10.30	0	
			Total waktu				38
13		14	Penerimaan resep	10.22	10.37	15	
			Pembuatan etiket	10.06	10.07	1	
			Pengemasan	11.18	11.19	1	
			Penyerahan obat	11.25	11.25	0	
			Total waktu				17
14		15	Penerimaan resep	10.24	10.43	21	
			Pembuatan etiket	11.10	11.12	2	
			Pengemasan	11.30	11.33	3	
			Penyerahan obat	11.40	11.40	0	
			Total waktu				26
15		16	Penerimaan resep	10.25	10.46	21	
			Pembuatan etiket	11.15	11.16	1	
			Pengemasan	11.36	11.38	2	
			Penyerahan obat	11.45	11.45	0	
			Total waktu				24
16		17	Penerimaan resep	10.30	10.52	22	
			Pembuatan etiket	11.19	11.21	2	
			Pengemasan	11.45	11.50	5	

			Penyerahan obat	11.55	11.55	0	
			Total waktu				29
17		18	Penerimaan resep	10.32	10.58	26	
			Pembuatan etiket	11.22	11.24	2	
			Pengemasan	11.53	11.55	2	
			Penyerahan obat	11.58	11.58	0	
			Total waktu				30
18		19	Penerimaan resep	10.32	11.00	28	
			Pembuatan etiket	11.25	11.25	0	
			Pengemasan	11.45	11.46	1	
			Penyerahan obat	11.53	11.53	0	
			Total waktu				29
19		20	Penerimaan resep	10.32	11.05	33	
			Pembuatan etiket	11.20	11.21	1	
			Pengemasan	11.46	11.47	1	
			Penyerahan obat	12.00	12.00	0	
			Total waktu				35
20		21	Penerimaan resep	10.37	11.18	41	
			Pembuatan etiket	11.23	11.24	1	
			Pengemasan	12.05	12.07	2	
			Penyerahan obat	12.01	12.01	0	
			Total waktu				44
21		22	Penerimaan resep	10.38	10.40	2	
			Pembuatan etiket	11.24	11.26	2	
			Pengemasan	11.49	11.51	2	
			Penyerahan obat	11.56	11.56	0	
			Total waktu				6
21		23	Penerimaan resep	10.40	10.56	16	
			Pembuatan etiket	11.15	11.16	1	
			Pengemasan	11.50	11.53	3	
			Penyerahan obat	12.00	12.00	0	
			Total waktu				20
22		24	Penerimaan	10.43	11.02	14	

			resep				
			Pembuatan etiket	11.17	11.18	1	
			Pengemasan	11.22	11.23	1	
			Penyerahan obat	12.08	12.08	0	
			Total waktu				16
23		25	Penerimaan resep	10.49	11.05	16	
			Pembuatan etiket	11.13	11.14	1	
			Pengemasan	11.27	11.28	1	
			Penyerahan obat	12.10	12.10	0	
			Total waktu				18
Jumlah waktu tunggu Senin, 12 Maret 2018							625

No	Hari/ Tanggal	No antrian resep	Kegiatan	Jam Mulai	Jam selesai	Lama (menit)	Total (menit)
1	Selasa, 13 Maret 2018	1	Penerimaan resep	10.00	10.10	10	
			Pembuatan etiket	10.19	10.20	1	
			Pengemasan	10.26	10.27	1	
			Penyerahan obat	10.32	10.32	0	
			Total waktu				12
2		2	Penerimaan resep	10.00	10.12	12	
			Pembuatan etiket	10.20	10.21	1	
			Pengemasan	10.27	10.27	0	
			Penyerahan obat	10.40	10.40	0	
			Total waktu				13
3		3	Penerimaan resep	10.00	10.18	18	
			Pembuatan etiket	10.22	10.23	1	
			Pengemasan	10.30	10.32	2	
			Penyerahan obat	10.45	10.45	0	
			Total waktu				21
4		5	Penerimaan resep	10.00	10.31	31	
			Pembuatan etiket	10.40	10.41	1	
			Pengemasan	10.46	10.47	1	
			Penyerahan obat	10.50	10.50	0	



			Total waktu				33
5		6	Penerimaan resep	10.05	10.33	28	
			Pembuatan etiket	10.41	10.42	1	
			Pengemasan	10.47	10.47	0	
			Penyerahan obat	11.01	11.01	0	
			Total waktu				29
6		8	Penerimaan resep	10.05	10.40	35	
			Pembuatan etiket	10.45	10.47	2	
			Pengemasan	10.57	10.57	0	
			Penyerahan obat	11.00	11.00	0	
			Total waktu				37
7		9	Penerimaan resep	10.15	10.47	32	
			Pembuatan etiket	10.49	10.50	1	
			Pengemasan	10.59	11.00	1	
			Penyerahan obat	11.07	11.07	0	
			Total waktu				34
8		11	Penerimaan resep	11.00	11.05	5	
			Pembuatan etiket	11.15	11.16	1	
			Pengemasan	11.25	11.26	1	
			Penyerahan obat	11.34	11.34	0	
			Total waktu				7
9		12	Penerimaan resep	11.00	11.11	11	
			Pembuatan etiket	11.26	11.27	1	
			Pengemasan	11.33	11.35	2	
			Penyerahan obat	11.54	11.54	0	
			Total waktu				14
10		13	Penerimaan resep	11.00	11.18	18	
			Pembuatan etiket	11.31	11.31	0	
			Pengemasan	12.02	12.03	1	
			Penyerahan obat	12.17	12.17	0	
			Total waktu				19
11		14	Penerimaan resep	11.00	11.22	22	

			Pembuatan etiket	11.33	11.33	0	
			Pengemasan	12.04	12.04	0	
			Penyerahan obat	12.15	12.15	0	
			Total waktu				22
12		15	Penerimaan resep	11.00	11.42	42	
			Pembuatan etiket	11.53	11.54	1	
			Pengemasan	12.25	12.26	1	
			Penyerahan obat	12.31	12.31	0	
			Total waktu				44
13		16	Penerimaan resep	11.00	11.49	49	
			Pembuatan etiket	11.56	11.57	1	
			Pengemasan	12.17	12.17	0	
			Penyerahan obat	12.33	12.33	0	
			Total waktu				50
14		17	Penerimaan resep	11.09	12.09	60	
			Pembuatan etiket	12.43	12.45	2	
			Pengemasan	13.26	13.27	1	
			Penyerahan obat	13.30	13.30	0	
			Total waktu				63
15		18	Penerimaan resep	11.13	11.58	45	
			Pembuatan etiket	12.07	12.08	1	
			Pengemasan	12.28	12.30	2	
			Penyerahan obat	12.32	12.32	0	
			Total waktu				48
16		19	Penerimaan resep	11.34	11.34	0	
			Pembuatan etiket	11.52	11.53	1	
			Pengemasan	12.23	12.24	1	
			Penyerahan obat	12.30	12.30	0	
			Total waktu				2
17		22	Penerimaan resep	11.24	11.35	11	
			Pembuatan etiket	11.42	11.43	1	
			Pengemasan	11.50	11.52	2	

			Penyerahan obat	12.20	12.20	0	
			Total waktu				14
18		23	Penerimaan resep	11.27	11.33	6	
			Pembuatan etiket	11.45	11.46	1	
			Pengemasan	11.55	11.56	1	
			Penyerahan obat	12.27	12.27	0	
			Total waktu				8
19		24	Penerimaan resep	11.32	11.36	4	
			Pembuatan etiket	11.47	11.48	1	
			Pengemasan	11.58	12.00	2	
			Penyerahan obat	12.21	12.21	0	
			Total waktu				7
20		25	Penerimaan resep	11.35	11.40	5	
			Pembuatan etiket	11.49	11.50	1	
			Pengemasan	11.53	11.55	2	
			Penyerahan obat	12.23	12.23	0	
			Total waktu				8
21		26	Penerimaan resep	11.38	11.44	6	
			Pembuatan etiket	11.49	11.51	2	
			Pengemasan	11.57	11.57	0	
			Penyerahan obat	12.25	12.25	0	
			Total waktu				8
22		29	Penerimaan resep	11.48	11.53	5	
			Pembuatan etiket	12.10	12.11	1	
			Pengemasan	12.15	12.16	1	
			Penyerahan obat	12.30	12.30	0	
			Total waktu				7
23		31	Penerimaan resep	11.57	12.05	8	
			Pembuatan etiket	12.17	12.18	1	
			Pengemasan	12.28	12.31	3	
			Penyerahan obat	12.38	12.38	0	
			Total waktu				12
24		32	Penerimaan	12.01	12.08	7	

			resep				
			Pembuatan etiket	12.22	12.23	1	
			Pengemasan	12.32	12.33	0	
			Penyerahan obat	12.41	12.41	0	
			Total waktu				8
Jumlah waktu tunggu Selasa, 13 Maret 2018							520

No	Hari/ Tanggal	No antrian resep	Kegiatan	Jam Mulai	Jam selesai	Lama (menit)	Total (menit)
1	Rabu, 14 Maret 2018	1	Penerimaan resep	11.03	10.16	13	
			Pembuatan etiket	10.25	10.27	2	
			Pengemasan	10.30	10.32	2	
			Penyerahan obat	10.37	10.37	0	
			Total waktu				17
2		4	Penerimaan resep	10.14	10.18	4	
			Pembuatan etiket	10.38	10.40	2	
			Pengemasan	10.41	10.42	1	
			Penyerahan obat	10.46	10.46	0	
			Total waktu				7
3		5	Penerimaan resep	10.15	10.24	9	
			Pembuatan etiket	10.31	10.33	2	
			Pengemasan	10.37	10.38	1	
			Penyerahan obat	10.42	10.42	0	
			Total waktu				12
4		6	Penerimaan resep	10.18	10.41	23	
			Pembuatan etiket	10.48	10.49	1	
			Pengemasan	10.55	10.56	1	
			Penyerahan obat	10.59	10.59	0	
			Total waktu				25
5		7	Penerimaan resep	10.21	10.41	20	
			Pembuatan etiket	11.01	11.02	1	
			Pengemasan	11.05	11.06	1	
			Penyerahan obat	11.12	11.12	0	

			Total waktu				22
6		8	Penerimaan resep	10.21	10.51	30	
			Pembuatan etiket	11.02	10.03	1	
			Pengemasan	11.08	11.09	1	
			Penyerahan obat	11.13	11.13	0	
			Total waktu				32
7		9	Penerimaan resep	10.23	10.52	29	
			Pembuatan etiket	11.03	11.04	1	
			Pengemasan	11.09	11.10	1	
			Penyerahan obat	11.15	11.15	0	
			Total waktu				31
8		10	Penerimaan resep	10.28	11.10	42	
			Pembuatan etiket	11.20	11.22	2	
			Pengemasan	11.23	11.24	1	
			Penyerahan obat	11.29	11.29	0	
			Total waktu				43
9		11	Penerimaan resep	10.29	11.17	48	
			Pembuatan etiket	11.22	11.24	2	
			Pengemasan	11.31	11.32	1	
			Penyerahan obat	11.39	11.39	0	
			Total waktu				51
10		12	Penerimaan resep	10.33	10.48	15	
			Pembuatan etiket	11.24	11.25	1	
			Pengemasan	11.35	11.36	1	
			Penyerahan obat	11.40	11.40	0	
			Total waktu				17
11		13	Penerimaan resep	10.33	10.46	13	
			Pembuatan etiket	11.25	11.26	1	
			Pengemasan	11.32	11.33	1	
			Penyerahan obat	11.38	11.38	0	
			Total waktu				15
12		15	Penerimaan resep	10.35	10.53	18	

			Pembuatan etiket	11.26	11.27	1	
			Pengemasan	11.35	11.36	1	
			Penyerahan obat	11.45	11.45	0	
			Total waktu				20
13		16	Penerimaan resep	10.36	11.53	17	
			Pembuatan etiket	11.26	11.28	2	
			Pengemasan	11.38	11.39	1	
			Penyerahan obat	11.45	11.45	0	
			Total waktu				20
14		17	Penerimaan resep	10.41	11.00	19	
			Pembuatan etiket	11.28	11.31	3	
			Pengemasan	11.46	11.47	1	
			Penyerahan obat	11.52	11.52	0	
			Total waktu				23
15		19	Penerimaan resep	11.42	11.05	22	
			Pembuatan etiket	11.31	11.32	1	
			Pengemasan	11.44	11.45	1	
			Penyerahan obat	11.55	11.55	0	
			Total waktu				24
16		20	Penerimaan resep	10.43	11.06	23	
			Pembuatan etiket	11.33	11.35	2	
			Pengemasan	11.49	11.50	1	
			Penyerahan obat	11.51	11.51	0	
			Total waktu				26
17		21	Penerimaan resep	10.55	11.00	5	
			Pembuatan etiket	11.07	11.14	3	
			Pengemasan	11.19	11.20	1	
			Penyerahan obat	11.52	11.52	0	
			Total waktu				9
18		22	Penerimaan resep	11.07	11.14	7	
			Pembuatan etiket	11.17	11.18	1	
			Pengemasan	11.22	11.24	2	

			Penyerahan obat	11.15	11.55	0	
			Total waktu				10
19		23	Penerimaan resep	11.11	11.18	7	
			Pembuatan etiket	11.20	11.21	1	
			Pengemasan	11.33	11.37	4	
			Penyerahan obat	11.45	11.45	0	
			Total waktu				12
20		24	Penerimaan resep	11.23	11.24	1	
			Pembuatan etiket	11.25	11.26	1	
			Pengemasan	11.41	11.49	8	
			Penyerahan obat	12.00	12.00	0	
			Total waktu				10
21		25	Penerimaan resep	11.28	11.31	3	
			Pembuatan etiket	11.35	11.36	1	
			Pengemasan	11.41	11.43	2	
			Penyerahan obat	12.07	12.07	0	
			Total waktu				6
22		26	Penerimaan resep	11.33	11.35	2	
			Pembuatan etiket	11.40	11.41	1	
			Pengemasan	11.49	11.53	4	
			Penyerahan obat	12.15	12.15	0	
			Total waktu				7
23		28	Penerimaan resep	11.41	11.45	4	
			Pembuatan etiket	11.55	11.56	1	
			Pengemasan	12.03	12.05	2	
			Penyerahan obat	12.27	12.27	0	
			Total waktu				7
Jumlah waktu tunggu Rabu, 14 Maret 2018							446

No	Hari/ Tanggal	No antrian resep	Kegiatan	Jam Mulai	Jam selesai	Lama (menit)	Total (menit)
1	Senin, 19 Maret 2018	2	Penerimaan resep	10.11	10.16	5	
			Pembuatan etiket	10.39	10.40	1	

			Pengemasan	10.45	10.47	2	
			Penyerahan obat	11.02	11.02	0	
			Total waktu				8
2		3	Penerimaan resep	10.12	10.19	7	
			Pembuatan etiket	10.40	10.41	1	
			Pengemasan	10.44	10.45	1	
			Penyerahan obat	11.03	11.03	0	
			Total waktu				9
3		4	Penerimaan resep	10.14	10.20	6	
			Pembuatan etiket	10.30	10.31	1	
			Pengemasan	10.33	10.34	1	
			Penyerahan obat	10.35	10.35	0	
			Total waktu				8
4		5	Penerimaan resep	10.14	10.20	6	
			Pembuatan etiket	10.40	10.42	2	
			Pengemasan	10.44	10.45	1	
			Penyerahan obat	11.05	11.05	0	
			Total waktu				9
5		6	Penerimaan resep	10.16	10.22	6	
			Pembuatan etiket	10.43	10.44	1	
			Pengemasan	10.45	10.46	1	
			Penyerahan obat	11.07	11.07	0	
			Total waktu				8
6		7	Penerimaan resep	10.16	10.23	7	
			Pembuatan etiket	10.37	10.38	1	
			Pengemasan	10.50	10.52	2	
			Penyerahan obat	11.04	11.04	0	
			Total waktu				10
7		8	Penerimaan resep	10.18	10.25	7	
			Pembuatan etiket	10.39	10.40	1	
			Pengemasan	10.58	10.59	1	
			Penyerahan obat	11.10	11.10	0	
			Total waktu				9
8		9	Penerimaan resep	10.21	10.22	1	
			Pembuatan etiket	10.26	10.27	1	
			Pengemasan	10.28	10.29	1	
			Penyerahan obat	10.30	10.30	0	
			Total waktu				3
9		10	Penerimaan resep	10.21	10.26	5	
			Pembuatan etiket	10.50	10.51	1	
			Pengemasan	10.56	10.57	1	
			Penyerahan obat	11.07	11.07	0	
			Total waktu				11
10		11	Penerimaan resep	10.23	10.31	8	



			Pembuatan etiket	10.32	10.38	1	
			Pengemasan	10.41	10.43	2	
			Penyerahan obat	11.00	11.00	0	
			Total waktu				11
11		12	Penerimaan resep	10.25	10.30	5	
			Pembuatan etiket	10.41	10.42	1	
			Pengemasan	10.59	11.00	1	
			Penyerahan obat	11.25	11.25	0	
			Total waktu				7
12		13	Penerimaan resep	10.25	10.37	12	
			Pembuatan etiket	10.41	10.44	3	
			Pengemasan	10.50	10.55	5	
			Penyerahan obat	11.20	11.20	0	
			Total waktu				20
13		14	Penerimaan resep	10.27	10.35	8	
			Pembuatan etiket	10.52	10.53	1	
			Pengemasan	11.01	11.02	1	
			Penyerahan obat	11.15	11.15	0	
			Total waktu				10
14		15	Penerimaan resep	10.31	10.37	6	
			Pembuatan etiket	10.53	10.54	1	
			Pengemasan	11.03	11.05	2	
			Penyerahan obat	11.35	11.35	0	
			Total waktu				9
15		17	Penerimaan resep	10.33	10.44	11	
			Pembuatan etiket	10.55	10.56	1	
			Pengemasan	10.59	11.00	1	
			Penyerahan obat	11.29	11.29	0	
			Total waktu				13
16		18	Penerimaan resep	10.34	10.45	11	
			Pembuatan etiket	10.56	10.57	1	
			Pengemasan	11.00	11.01	1	
			Penyerahan obat	11.31	11.31	0	
			Total waktu				13
17		19	Penerimaan resep	10.35	10.47	12	
			Pembuatan etiket	10.53	10.54	1	
			Pengemasan	11.10	11.12	2	
			Penyerahan obat	11.25	11.25	0	
			Total waktu				15
18		20	Penerimaan resep	10.37	10.47	10	
			Pembuatan etiket	10.56	10.57	1	
			Pengemasan	11.06	11.08	2	
			Penyerahan obat	11.32	11.32	0	
			Total waktu				13

19		21	Penerimaan resep	10.39	10.44	5	
			Pembuatan etiket	10.48	10.59	1	
			Pengemasan	11.04	11.05	1	
			Penyerahan obat	11.17	11.17	0	
			Total waktu				7
20		22	Penerimaan resep	10.41	10.49	8	
			Pembuatan etiket	11.00	11.11	11	
			Pengemasan	11.16	11.18	2	
			Penyerahan obat	11.23	11.23	0	
			Total waktu				21
21		23	Penerimaan resep	10.41	10.50	9	
			Pembuatan etiket	11.00	11.01	1	
			Pengemasan	11.15	11.17	2	
			Penyerahan obat	11.23	11.23	0	
			Total waktu				12
22		24	Penerimaan resep	10.44	10.51	7	
			Pembuatan etiket	11.01	11.02	1	
			Pengemasan	11.11	11.13	2	
			Penyerahan obat	11.31	11.31	0	
			Total waktu				10
23		25	Penerimaan resep	10.45	10.52	7	
			Pembuatan etiket	11.01	11.03	2	
			Pengemasan	11.06	11.07	1	
			Penyerahan obat	11.10	11.10	0	
			Total waktu				10
Jumlah waktu tunggu Senin, 19 Maret 2018							246

No	Hari/ Tanggal	No antrian resep	Kegiatan	Jam Mulai	Jam selesai	Lama (menit)	Total (menit)
1	Selasa, 20 Maret 2018	1	Penerimaan resep	10.15	10.32	17	
			Pembuatan etiket	10.42	10.43	1	
			Pengemasan	10.52	10.55	3	
			Penyerahan obat	11.05	11.05	0	
			Total waktu				21
2		2	Penerimaan resep	10.17	10.36	19	
			Pembuatan etiket	10.46	10.47	1	
			Pengemasan	11.05	11.08	3	
			Penyerahan obat	11.25	11.25	0	
			Total waktu				23
3		3	Penerimaan	10.18	10.36	18	

			resep				
			Pembuatan etiket	10.46	10.46	0	
			Pengemasan	11.00	11.04	4	
			Penyerahan obat	11.22	11.22	0	
			Total waktu				22
4		4	Penerimaan resep	10.20	10.39	19	
			Pembuatan etiket	10.48	10.50	2	
			Pengemasan	11.25	11.28	3	
			Penyerahan obat	11.37	11.37	0	
			Total waktu				24
5		5	Penerimaan resep	10.22	10.41	19	
			Pembuatan etiket	10.51	10.52	1	
			Pengemasan	11.22	11.25	3	
			Penyerahan obat	11.30	11.30	0	
			Total waktu				23
6		6	Penerimaan resep	10.24	10.47	23	
			Pembuatan etiket	10.54	10.54	0	
			Pengemasan	11.28	10.30	2	
			Penyerahan obat	11.41	11.41	0	
			Total waktu				25
7		7	Penerimaan resep	10.26	10.47	21	
			Pembuatan etiket	10.54	10.54	0	
			Pengemasan	11.32	11.34	2	
			Penyerahan obat	11.42	11.42	0	
			Total waktu				23
8		8	Penerimaan resep	10.29	10.51	22	
			Pembuatan etiket	10.59	11.00	1	
			Pengemasan	11.36	11.40	4	
			Penyerahan obat	12.05	12.05	0	
			Total waktu				26
9		9	Penerimaan resep	10.29	10.54	25	
			Pembuatan etiket	11.01	11.01	0	

			Pengemasan	11.14	11.17	3	
			Penyerahan obat	11.25	11.25	0	
			Total waktu				28
10		10	Penerimaan resep	10.29	10.54	25	
			Pembuatan etiket	11.03	11.03	0	
			Pengemasan	11.40	11.45	1	
			Penyerahan obat	11.58	11.58	0	
			Total waktu				26
11		11	Penerimaan resep	10.31	10.55	24	
			Pembuatan etiket	11.03	11.03	0	
			Pengemasan	11.41	11.45	4	
			Penyerahan obat	11.55	11.55	0	
			Total waktu				28
12		12	Penerimaan resep	10.31	10.56	25	
			Pembuatan etiket	11.15	11.16	1	
			Pengemasan	11.42	11.45	3	
			Penyerahan obat	11.57	11.57	0	
			Total waktu				29
13		16	Penerimaan resep	10.34	11.00	26	
			Pembuatan etiket	11.27	11.28	1	
			Pengemasan	11.45	11.48	3	
			Penyerahan obat	11.50	11.50	0	
			Total waktu				30
14		17	Penerimaan resep	10.34	11.05	31	
			Pembuatan etiket	11.20	11.21	1	
			Pengemasan	11.48	11.51	3	
			Penyerahan obat	12.05	12.05	0	
			Total waktu				35
15		18	Penerimaan resep	10.35	11.05	30	
			Pembuatan etiket	11.22	11.23	1	
			Pengemasan	11.55	11.57	2	
			Penyerahan obat	12.03	12.03	0	
			Total waktu				33

16		19	Penerimaan resep	10.37	11.13	26	
			Pembuatan etiket	11.25	11.26	1	
			Pengemasan	12.01	12.02	1	
			Penyerahan obat	12.06	12.06	0	
			Total waktu				28
17		21	Penerimaan resep	10.38	11.15	37	
			Pembuatan etiket	11.30	11.31	1	
			Pengemasan	11.48	11.49	1	
			Penyerahan obat	12.03	12.03	0	
			Total waktu				39
18		22	Penerimaan resep	10.40	11.11	31	
			Pembuatan etiket	11.13	11.15	2	
			Pengemasan	11.20	11.22	2	
			Penyerahan obat	11.30	11.30	0	
			Total waktu				35
19		23	Penerimaan resep	10.40	11.18	38	
			Pembuatan etiket	11.31	11.32	1	
			Pengemasan	11.51	11.52	1	
			Penyerahan obat	12.07	12.07	0	
			Total waktu				40
20		24	Penerimaan resep	10.41	11.17	36	
			Pembuatan etiket	11.32	11.33	1	
			Pengemasan	11.53	11.54	1	
			Penyerahan obat	12.04	12.04	0	
			Total waktu				38
21		25	Penerimaan resep	10.44	11.28	44	
			Pembuatan etiket	11.35	11.36	1	
			Pengemasan	11.59	12.00	1	
			Penyerahan obat	12.30	12.30	0	
			Total waktu				46
22		26	Penerimaan resep	11.19	11.57	38	
			Pembuatan	11.34	11.35	1	

			etiket				
			Pengemasan	12.07	12.10	3	
			Penyerahan obat	12.29	12.29	0	
			Total waktu				42
23		29	Penerimaan resep	11.30	11.59	29	
			Pembuatan etiket	12.13	12.14	1	
			Pengemasan	12.22	12.27	5	
			Penyerahan obat	12.41	12.41	0	
			Total waktu				35
Jumlah waktu tunggu Selasa, 20 Maret 2018							699

No	Hari/ Tanggal	No antrian resep	Kegiatan	Jam Mulai	Jam selesai	Lama (menit)	Total (menit)
1	Kamis, 22 Maret 2018	2	Penerimaan resep	10.10	10.33	23	
			Pembuatan etiket	11.04	11.06	2	
			Pengemasan	11.16	11.18	2	
			Penyerahan obat	11.21	11.21	0	
			Total waktu				27
2		3	Penerimaan resep	10.10	10.40	30	
			Pembuatan etiket	11.07	11.08	1	
			Pengemasan	11.22	11.23	1	
			Penyerahan obat	11.29	11.29	0	
			Total waktu				32
3		4	Penerimaan resep	10.14	10.44	30	
			Pembuatan etiket	11.09	11.10	1	
			Pengemasan	11.24	11.25	1	
			Penyerahan obat	11.30	11.30	0	
			Total waktu				32
4		5	Penerimaan resep	10.17	10.48	31	
			Pembuatan etiket	11.12	11.14	2	
			Pengemasan	11.27	11.29	2	
			Penyerahan obat	11.32	11.32	0	
			Total waktu				35
5		6	Penerimaan	10.18	10.50	32	

			resep				
			Pembuatan etiket	11.15	11.17	2	
			Pengemasan	11.30	11.32	2	
			Penyerahan obat	11.40	11.40	0	
			Total waktu				36
6		8	Penerimaan resep	10.25	11.14	49	
			Pembuatan etiket	11.22	11.23	1	
			Pengemasan	11.41	11.43	2	
			Penyerahan obat	11.50	11.50	0	
			Total waktu				52
7		9	Penerimaan resep	10.26	11.15	49	
			Pembuatan etiket	11.24	11.25	1	
			Pengemasan	11.38	11.39	1	
			Penyerahan obat	11.45	11.45	0	
			Total waktu				51
8		11	Penerimaan resep	10.28	11.21	53	
			Pembuatan etiket	11.26	11.28	2	
			Pengemasan	11.29	11.29	0	
			Penyerahan obat	11.36	11.36	0	
			Total waktu				55
9		12	Penerimaan resep	10.29	11.18	49	
			Pembuatan etiket	11.25	11.25	0	
			Pengemasan	11.33	11.33	0	
			Penyerahan obat	11.35	11.36	1	
			Total waktu				50
10		14	Penerimaan resep	10.33	11.23	50	
			Pembuatan etiket	11.29	11.29	0	
			Pengemasan	11.46	11.48	2	
			Penyerahan obat	11.49	11.49	0	
			Total waktu				52
11		15	Penerimaan resep	10.35	11.24	49	
			Pembuatan etiket	11.29	11.30	1	

			Pengemasan	11.30	11.30	0	
			Penyerahan obat	11.38	11.38	0	
			Total waktu				50
12		17	Penerimaan resep	10.36	11.35	59	
			Pembuatan etiket	11.36	11.37	1	
			Pengemasan	11.48	11.49	1	
			Penyerahan obat	12.00	12.00	0	
			Total waktu				61
13		18	Penerimaan resep	10.42	10.57	15	
			Pembuatan etiket	11.39	12.43	4	
			Pengemasan	12.10	12.12	2	
			Penyerahan obat	12.16	12.16	0	
			Total waktu				21
14		19	Penerimaan resep	10.42	11.00	18	
			Pembuatan etiket	11.38	11.40	2	
			Pengemasan	12.08	12.10	2	
			Penyerahan obat	12.15	12.15	0	
			Total waktu				22
15		20	Penerimaan resep	10.44	11.02	18	
			Pembuatan etiket	11.43	11.48	5	
			Pengemasan	12.07	12.09	2	
			Penyerahan obat	12.13	12.13	0	
			Total waktu				25
16		21	Penerimaan resep	10.47	11.06	19	
			Pembuatan etiket	11.44	11.45	1	
			Pengemasan	12.14	12.15	1	
			Penyerahan obat	12.20	12.20	0	
			Total waktu				21
17		22	Penerimaan resep	10.49	11.11	22	
			Pembuatan etiket	11.50	11.51	1	
			Pengemasan	12.05	12.07	2	
			Penyerahan obat	12.15	12.15	0	
			Total waktu				25



18		23	Penerimaan resep	10.53	12.18	21	
			Pembuatan etiket	11.51	11.52	1	
			Pengemasan	12.16	12.18	2	
			Penyerahan obat	12.21	12.21	0	
			Total waktu				24
19		24	Penerimaan resep	10.53	11.16	23	
			Pembuatan etiket	11.51	11.53	2	
			Pengemasan	12.18	12.20	2	
			Penyerahan obat	12.30	12.30	0	
			Total waktu				27
20		25	Penerimaan resep	10.56	11.19	23	
			Pembuatan etiket	11.50	11.52	2	
			Pengemasan	12.22	11.24	2	
			Penyerahan obat	12.31	12.31	0	
			Total waktu				26
21		26	Penerimaan resep	10.57	11.21	24	
			Pembuatan etiket	11.55	11.57	4	
			Pengemasan	12.28	12.29	1	
			Penyerahan obat	12.35	12.35	0	
			Total waktu				29
22		27	Penerimaan resep	11.00	11.23	23	
			Pembuatan etiket	11.59	12.01	1	
			Pengemasan	12.22	12.23	1	
			Penyerahan obat	12.33	12.33	0	
			Total waktu				25
23		28	Penerimaan resep	11.01	11.25	24	
			Pembuatan etiket	12.01	12.03	2	
			Pengemasan	12.25	12.26	1	
			Penyerahan obat	12.31	12.31	0	
			Total waktu				27
24		29	Penerimaan resep	11.03	11.28	25	
			Pembuatan	12.04	12.05	1	

			etiket				
			Pengemasan	12.16	12.18	2	
			Penyerahan obat	12.30	12.30	0	
			Total waktu				28
Jumlah waktu tunggu Kamis, 22 Maret 2018							836

No	Hari/ Tanggal	No antrian resep	Kegiatan	Jam Mulai	Jam selesai	Lama (menit)	Total (menit)
1	Jumat, 23 Maret 2018	1	Penerimaan resep	10.00	10.26	26	
			Pembuatan etiket	10.31	10.33	2	
			Pengemasan	10.42	10.45	3	
			Penyerahan obat	11.00	11.00	0	
			Total waktu				31
2		2	Penerimaan resep	10.00	10.29	29	
			Pembuatan etiket	10.41	10.45	4	
			Pengemasan	11.04	11.05	1	
			Penyerahan obat	11.15	11.15	0	
			Total waktu				34
3		3	Penerimaan resep	10.13	10.43	30	
			Pembuatan etiket	10.55	10.57	2	
			Pengemasan	11.05	11.07	2	
			Penyerahan obat	11.16	11.16	0	
			Total waktu				34
4		4	Penerimaan resep	10.15	10.37	22	
			Pembuatan etiket	10.53	10.55	2	

			Pengemasan	11.00	11.02	2	
			Penyerahan obat	11.17	11.17	0	
			Total waktu				26
5		5	Penerimaan resep	10.16	10.39	23	
			Pembuatan etiket	10.57	10.59	2	
			Pengemasan	11.02	11.04	2	
			Penyerahan obat	11.20	11.20	0	
			Total waktu				27
6		6	Penerimaan resep	10.16	10.51	35	
			Pembuatan etiket	11.01	11.06	5	
			Pengemasan	11.30	11.31	1	
			Penyerahan obat	11.42	11.42	0	
			Total waktu				41
7		7	Penerimaan resep	10.16	10.56	40	
			Pembuatan etiket	11.20	11.22	2	
			Pengemasan	11.46	11.49	3	
			Penyerahan obat	12.00	12.00	0	
			Total waktu				45
8		8	Penerimaan resep	10.36	11.25	49	
			Pembuatan etiket	11.36	11.40	4	
			Pengemasan	12.15	12.17	2	
			Penyerahan obat	12.30	12.30	0	
			Total waktu				55
9		9	Penerimaan	10.33	10.37	4	

			resep				
			Pembuatan etiket	10.44	10.50	6	
			Pengemasan	12.21	12.25	4	
			Penyerahan obat	12.34	12.34	0	
			Total waktu				14
10		13	Penerimaan resep	10.44	10.49	5	
			Pembuatan etiket	11.21	11.23	2	
			Pengemasan	11.51	11.53	2	
			Penyerahan obat	12.01	12.01	0	
			Total waktu				9
11		14	Penerimaan resep	10.49	10.54	5	
			Pembuatan etiket	11.18	11.19	1	
			Pengemasan	11.24	11.25	1	
			Penyerahan obat	12.02	12.02	0	
			Total waktu				7
12		17	Penerimaan resep	10.57	11.08	11	
			Pembuatan etiket	11.22	11.23	1	
			Pengemasan	11.37	11.37	0	
			Penyerahan obat	12.25	12.25	0	
			Total waktu				12
13		18	Penerimaan resep	11.00	11.05	5	
			Pembuatan etiket	11.25	11.25	0	
			Pengemasan	11.26	11.28	2	

			Penyerahan obat	12.31	12.31	0	
			Total waktu				7
14		19	Penerimaan resep	11.01	11.07	6	
			Pembuatan etiket	11.26	11.26	0	
			Pengemasan	11.30	11.31	1	
			Penyerahan obat	11.37	11.37	0	
			Total waktu				7
15		20	Penerimaan resep	11.04	11.10	6	
			Pembuatan etiket	11.25	11.26	1	
			Pengemasan	11.28	11.28	0	
			Penyerahan obat	12.37	12.37	0	
			Total waktu				7
16		21	Penerimaan resep	11.05	11.11	6	
			Pembuatan etiket	11.21	11.24	3	
			Pengemasan	11.32	11.33	1	
			Penyerahan obat	11.42	11.42	0	
			Total waktu				10
17		22	Penerimaan resep	11.11	11.17	6	
			Pembuatan etiket	11.25	11.25	0	
			Pengemasan	11.31	11.2	1	
			Penyerahan obat	11.42	11.42	0	
			Total waktu				7
18		23	Penerimaan resep	11.18	11.25	7	

			Pembuatan etiket	11.32	11.37	5	
			Pengemasan	11.40	11.45	5	
			Penyerahan obat	11.55	11.55	0	
			Total waktu				17
Jumlah waktu tunggu Jumat, 23 Maret 2018							390

Jumlah waktu tunggu obat jadi bulan Maret 2018 (N) = 165' + 286' + 918' + 474'  
+ 220' + 625' + 520' + 446' + 246' + 699' + 833' + 390' = 5822'

D = jumlah pasien yang disurvei dalam 1 bulan  
= 239 pasien

Waktu tunggu pelayanan obat jadi:

jumlah kumulatif waktu tunggu pelayanan obat jadi pasien  
yg disurvei dlm 1 bulan (N)

=  $\frac{\text{jumlah kumulatif waktu tunggu pelayanan obat jadi pasien yg disurvei dlm 1 bulan (N)}}{\text{jumlah pasien yang disurvei dalam 1 bulan tersebut (D)}}$

=  $\frac{5822'}{239} = 24,36$  menit

**LOG BOOK PENELITIAN**  
**Waktu tunggu pelayanan obat racikan**

No	Hari/ Tanggal	No antrian resep	Kegiatan	Jam Mulai	Jam selesai	Lama (menit)	Total (menit)
1	Senin, 5 Maret 2018	1	Penerimaan resep	11.25	12.07	42	
			Pembuatan etiket	12.15	12.17	2	
			Pengemasan	12.25	12.26	1	
			Penyerahan obat	12.30	12.30	0	
			Total waktu				45
2		3	Penerimaan resep	12.09	12.44	35	
			Pembuatan etiket	13.05	13.07	2	
			Pengemasan	13.50	13.52	2	
			Penyerahan obat	14.03	14.03	0	
			Total waktu				39
3		4	Penerimaan resep	12.10	12.59	49	
			Pembuatan etiket	13.05	13.07	2	
			Pengemasan	13.10	13.13	3	
			Penyerahan obat	13.20	13.20	0	
			Total waktu				54
4		12	Penerimaan resep	12.41	12.55	14	
			Pembuatan etiket	12.59	13.01	2	
			Pengemasan	13.09	13.15	6	
			Penyerahan obat	13.37	13.37	0	
			Total waktu				22
5		13	Penerimaan resep	12.41	12.57	16	
			Pembuatan etiket	13.03	13.04	1	
			Pengemasan	13.15	13.25	10	
			Penyerahan obat	13.45	13.45	0	
			Total waktu				27
6		14	Penerimaan resep	12.41	12.58	17	
			Pembuatan etiket	13.04	13.05	1	
			Pengemasan	13.13	13.30	17	

			Penyerahan obat	14.03	14.05	2	
			Total waktu				37
Jumlah waktu tunggu Senin, 5 Maret 2018							224

No	Hari/ Tanggal	No antrian resep	Kegiatan	Jam Mulai	Jam selesai	Lama (menit)	Total (menit)
1	Selasa, 6 Maret 2018	2	Penerimaan resep	09.51	10.29	38	
			Pembuatan etiket	10.35	10.39	4	
			Pengemasan	10.55	10.57	2	
			Penyerahan obat	11.05	11.05	0	
			Total waktu				44
2		5	Penerimaan resep	09.59	10.35	36	
			Pembuatan etiket	10.45	10.46	1	
			Pengemasan	10.55	10.57	2	
			Penyerahan obat	11.00	11.00	0	
			Total waktu				39
3		6	Penerimaan resep	10.00	10.38	38	
			Pembuatan etiket	10.48	10.53	5	
			Pengemasan	11.00	11.02	2	
			Penyerahan obat	11.05	11.05	0	
			Total waktu				45
4		10	Penerimaan resep	10.04	10.48	44	
			Pembuatan etiket	10.55	10.58	3	
			Pengemasan	11.03	11.05	2	
			Penyerahan obat	11.20	11.20	0	
			Total waktu				49
5		11	Penerimaan resep	10.08	10.55	47	
			Pembuatan etiket	11.00	11.02	2	
			Pengemasan	11.14	11.15	1	
			Penyerahan obat	11.16	11.16	0	
			Total waktu				50
6		13	Penerimaan resep	10.11	10.56	45	
			Pembuatan	11.06	11.09	3	



			etiket				
			Pengemasan	11.15	11.17	2	
			Penyerahan obat	11.23	11.23	0	
			Total waktu				50
7		14	Penerimaan resep	10.12	10.59	47	
			Pembuatan etiket	11.11	11.12	1	
			Pengemasan	11.40	10.41	1	
			Penyerahan obat	12.00	12.00	0	
			Total waktu				49
8		16	Penerimaan resep	10.13	11.32	19	
			Pembuatan etiket	11.15	11.16	1	
			Pengemasan	11.27	11.29	2	
			Penyerahan obat	11.50	11.5-0	0	
			Total waktu				22
9		18	Penerimaan resep	10.20	10.42	22	
			Pembuatan etiket	11.19	11.20	1	
			Pengemasan	11.32	11.34	2	
			Penyerahan obat	11.49	11.49	0	
			Total waktu				25
10		19	Penerimaan resep	10.29	10.48	19	
			Pembuatan etiket	11.20	11.22	2	
			Pengemasan	11.35	11.37	2	
			Penyerahan obat	12.01	12.01	0	
			Total waktu				23
11		20	Penerimaan resep	10.41	11.07	23	
			Pembuatan etiket	11.31	11.32	1	
			Pengemasan	11.45	11.46	1	
			Penyerahan obat	11.58	11.58	0	
			Total waktu				25
12		21	Penerimaan resep	10.44	11.11	27	
			Pembuatan etiket	11.25	11.30	5	
			Pengemasan	11.50	11.52	2	
			Penyerahan obat	11.58	11.58	0	

			Total waktu				34
13		24	Penerimaan resep	11.12	11.38	26	
			Pembuatan etiket	12.05	12.07	2	
			Pengemasan	12.40	12.43	3	
			Penyerahan obat	12.46	12.46	0	
			Total waktu				31
14		25	Penerimaan resep	11.13	11.49	36	
			Pembuatan etiket	12.07	23.08	1	
			Pengemasan	12.42	12.43	1	
			Penyerahan obat	12.45	12.45	0	
			Total waktu				38
15		27	Penerimaan resep	11.15	11.47	32	
			Pembuatan etiket	12.15	12.16	1	
			Pengemasan	12.43	12.47	4	
			Penyerahan obat	12.57	12.57	0	
			Total waktu				37
16		28	Penerimaan resep	11.18	11.50	32	
			Pembuatan etiket	12.17	12.18	1	
			Pengemasan	12.43	12.45	2	
			Penyerahan obat	14.47	12.47	0	
			Total waktu				35
17		29	Penerimaan resep	11.19	11.59	40	
			Pembuatan etiket	12.21	12.23	2	
			Pengemasan	12.48	12.50	2	
			Penyerahan obat	12.53	12.53	0	
			Total waktu				44
18		30	Penerimaan resep	11.32	12.01	29	
			Pembuatan etiket	12.33	12.35	2	
			Pengemasan	12.49	12.53	4	
			Penyerahan obat	12.59	12.59	0	
			Total waktu				35
19		31	Penerimaan resep	11.48	12.25	37	

			Pembuatan etiket	12.39	12.42	3	
			Pengemasan	12.47	12.48	1	
			Penyerahan obat	13.09	13.10	1	
			Total waktu				42
Jumlah waktu tunggu Selasa, 6 Maret 2018							717

No	Hari/ Tanggal	No antrian resep	Kegiatan	Jam Mulai	Jam selesai	Lama (menit)	Total (menit)
1	Rabu, 7 Maret 2018	2	Penerimaan resep	09.30	10.01	31	
			Pembuatan etiket	10.12	10.12	0	
			Pengemasan	10.20	10.25	5	
			Penyerahan obat	10.30	10.30	0	
			Total waktu				35
2		6	Penerimaan resep	10.15	10.39	24	
			Pembuatan etiket	10.50	10.52	2	
			Pengemasan	11.00	11.10	10	
			Penyerahan obat	11.15	11.15	0	
			Total waktu				36
3		19	Penerimaan resep	12.50	13.00	10	
			Pembuatan etiket	13.33	13.34	1	
			Pengemasan	14.23	14.24	1	
			Penyerahan obat	14.30	14.30	0	
			Total waktu				12
4		21	Penerimaan resep	13.15	14.01	46	
			Pembuatan etiket	14.28	14.30	2	
			Pengemasan	15.30	15.31	1	
			Penyerahan obat	15.50	15.50	0	
			Total waktu				49
5		27	Penerimaan resep	13.40	14.03	23	
			Pembuatan etiket	14.57	14.59	2	
			Pengemasan	15.08	15.09	1	
			Penyerahan obat	15.27	15.31	4	
			Total waktu				30

6		31	Penerimaan resep	13.51	14.20	29	
			Pembuatan etiket	15.27	15.29	2	
			Pengemasan	15.30	15.33	3	
			Penyerahan obat	15.49	15.49	0	
			Total waktu				34
7		32	Penerimaan resep	13.53	14.19	26	
			Pembuatan etiket	15.30	15.32	2	
			Pengemasan	15.37	15.45	8	
			Penyerahan obat	15.51	15.51	0	
			Total waktu				36
Jumlah waktu tunggu Rabu, 7 Maret 2018							232

No	Hari/ Tanggal	No antrian resep	Kegiatan	Jam Mulai	Jam selesai	Lama (menit)	Total (menit)
1	Jumat, 9 Maret 2018	3	Penerimaan resep	09.54	10.20	26	
			Pembuatan etiket	10.35	10.40	5	
			Pengemasan	11.00	11.02	2	
			Penyerahan obat	11.20	11.20	0	
			Total waktu				33
2		4	Penerimaan resep	09.48	10.10	22	
			Pembuatan etiket	10.20	10.26	6	
			Pengemasan	10.45	10.47	2	
			Penyerahan obat	10.53	10.53	0	
			Total waktu				30
3		5	Penerimaan resep	09.50	10.15	25	
			Pembuatan etiket	10.25	10.30	5	
			Pengemasan	10.47	10.49	2	
			Penyerahan obat	11.05	11.05	0	
			Total waktu				32
4		9	Penerimaan resep	10.00	10.15	15	
			Pembuatan etiket	10.42	10.43	1	
			Pengemasan	11.47	11.49	2	

			Penyerahan obat	11.55	11.55	0	
			Total waktu				18
5		11	Penerimaan resep	10.05	10.30	25	
			Pembuatan etiket	10.50	10.57	3	
			Pengemasan	11.35	11.37	2	
			Penyerahan obat	11.45	11.45	0	
			Total waktu				30
6		12	Penerimaan resep	10.08	10.35	27	
			Pembuatan etiket	10.50	10.55	5	
			Pengemasan	11.20	11.22	2	
			Penyerahan obat	11.30	11.30	0	
			Total waktu				34
7		14	Penerimaan resep	10.09	10.40	31	
			Pembuatan etiket	11.00	11.05	5	
			Pengemasan	11.22	11.24	2	
			Penyerahan obat	11.30	11.30	0	
			Total waktu				38
8		16	Penerimaan resep	10.13	10.46	33	
			Pembuatan etiket	11.04	11.05	1	
			Pengemasan	11.27	11.29	2	
			Penyerahan obat	11.35	11.35	0	
			Total waktu				36
9		18	Penerimaan resep	10.15	10.32	17	
			Pembuatan etiket	11.06	11.07	1	
			Pengemasan	11.31	11.35	4	
			Penyerahan obat	11.38	11.38	0	
			Total waktu				22
10		19	Penerimaan resep	10.17	10.40	23	
			Pembuatan etiket	11.15	11.20	5	
			Pengemasan	11.30	11.32	2	
			Penyerahan obat	11.45	11.45	0	
			Total waktu				30
Jumlah waktu tunggu Jumat, 9 Maret 2018							303

No	Hari/ Tanggal	No antrian resep	Kegiatan	Jam Mulai	Jam selesai	Lama (menit)	Total (menit)
1	Sabtu, 10 Maret 2018	7	Penerimaan resep	10.03	10.06	3	
			Pembuatan etiket	10.10	10.12	2	
			Pengemasan	10.15	10.17	2	
			Penyerahan obat	10.32	10.32	0	
			Total waktu				7
2		8	Penerimaan resep	10.03	10.06	3	
			Pembuatan etiket	10.12	10.13	1	
			Pengemasan	10.17	10.18	1	
			Penyerahan obat	10.24	10.24	0	
			Total waktu				5
3		11	Penerimaan resep	10.08	10.14	6	
			Pembuatan etiket	10.19	10.20	1	
			Pengemasan	10.21	10.29	8	
			Penyerahan obat	10.33	10.33	0	
			Total waktu				15
4		16	Penerimaan resep	10.11	10.14	3	
			Pembuatan etiket	10.20	10.21	1	
			Pengemasan	10.42	10.44	2	
			Penyerahan obat	10.50	10.50	0	
			Total waktu				6
5		17	Penerimaan resep	10.13	10.20	7	
			Pembuatan etiket	10.29	10.32	3	
			Pengemasan	10.51	10.52	1	
			Penyerahan obat	11.05	11.05	0	
			Total waktu				11
6		21	Penerimaan resep	10.23	10.37	14	
			Pembuatan etiket	10.49	10.50	1	
			Pengemasan	10.58	11.15	17	
			Penyerahan obat	11.30	11.30	0	

			Total waktu				32
7		22	Penerimaan resep	11.22	11.37	15	
			Pembuatan etiket	11.48	11.53	5	
			Pengemasan	11.59	12.09	10	
			Penyerahan obat	12.15	12.15	0	
			Total waktu				30
Jumlah waktu tunggu Sabtu, 10 Maret 2018							106

No	Hari/ Tanggal	No antrian resep	Kegiatan	Jam Mulai	Jam selesai	Lama (menit)	Total (menit)
1	Senin, 12 Maret 2018	2	Penerimaan resep	09.58	10.12	14	
			Pembuatan etiket	10.16	10.18	2	
			Pengemasan	10.27	10.30	3	
			Penyerahan obat	10.47	10.47	0	
			Total waktu				19
2		28	Penerimaan resep	11.10	11.27	17	
			Pembuatan etiket	11.33	11.35	2	
			Pengemasan	11.41	11.49	8	
			Penyerahan obat	12.20	12.20	0	
			Total waktu				25
Jumlah waktu tunggu Senin, 12 Maret 2018							44

No	Hari/ Tanggal	No antrian resep	Kegiatan	Jam Mulai	Jam selesai	Lama (menit)	Total (menit)
1	Selasa, 13 Maret 2018	4	Penerimaan resep	10.00	10.24	24	
			Pembuatan etiket	10.31	10.32	1	
			Pengemasan	10.37	10.38	1	
			Penyerahan obat	11.00	11.00	0	
			Total waktu				26
2		7	Penerimaan resep	10.05	10.37	32	
			Pembuatan etiket	10.44	10.45	1	
			Pengemasan	11.02	11.02	0	
			Penyerahan obat	11.07	11.07	0	

			Total waktu				33
3		10	Penerimaan resep	10.30	11.00	30	
			Pembuatan etiket	11.08	11.10	2	
			Pengemasan	11.15	11.16	1	
			Penyerahan obat	12.10	12.10	0	
			Total waktu				33
4		20	Penerimaan resep	11.18	12.03	45	
			Pembuatan etiket	12.12	12.14	2	
			Pengemasan	12.34	12.35	1	
			Penyerahan obat	12.40	12.40	0	
			Total waktu				48
5		21	Penerimaan resep	11.19	12.05	46	
			Pembuatan etiket	12.16	12.17	1	
			Pengemasan	12.37	12.39	2	
			Penyerahan obat	12.41	12.41	0	
			Total waktu				49
6		27	Penerimaan resep	11.41	11.55	14	
			Pembuatan etiket	11.59	12.00	1	
			Pengemasan	12.07	12.08	1	
			Penyerahan obat	12.11	12.11	0	
			Total waktu				16
7		28	Penerimaan resep	11.43	11.57	14	
			Pembuatan etiket	12.01	12.03	2	
			Pengemasan	12.10	12.12	2	
			Penyerahan obat	12.27	12.27	0	
			Total waktu				18
8		30	Penerimaan resep	11.53	12.57	4	
			Pembuatan etiket	12.13	12.15	2	
			Pengemasan	12.21	12.28	7	
			Penyerahan obat	12.37	12.37	0	
			Total waktu				13
Jumlah waktu tunggu Selasa, 13 Maret 2018							236



No	Hari/ Tanggal	No antrian resep	Kegiatan	Jam Mulai	Jam selesai	Lama (menit)	Total (menit)
1	Rabu, 14 Maret 2018	2	Penerimaan resep	10.04	10.35	31	
			Pembuatan etiket	10.42	10.43	1	
			Pengemasan	10.45	10.46	1	
			Penyerahan obat	10.49	10.49	0	
			Total waktu				33
2		3	Penerimaan resep	10.11	10.11	0	
			Pembuatan etiket	10.41	10.42	1	
			Pengemasan	10.49	11.05	16	
			Penyerahan obat	11.15	11.16	1	
			Total waktu				18
3		14	Penerimaan resep	10.34	10.51	17	
			Pembuatan etiket	11.27	11.28	1	
			Pengemasan	11.36	11.37	1	
			Penyerahan obat	11.42	11.42	0	
			Total waktu				19
4		18	Penerimaan resep	10.42	11.02	20	
			Pembuatan etiket	11.14	11.17	3	
			Pengemasan	11.30	11.31	1	
			Penyerahan obat	11.43	11.44	1	
			Total waktu				25
5		27	Penerimaan resep	11.35	11.45	10	
			Pembuatan etiket	11.47	11.50	3	
			Pengemasan	11.53	11.54	1	
			Penyerahan obat	12.18	12.18	0	
			Total waktu				14
6		29	Penerimaan resep	11.44	11.57	13	
			Pembuatan etiket	11.58	11.59	1	
			Pengemasan	12.07	12.18	1	
			Penyerahan obat	12.30	12.30	0	
			Total waktu				15

Jumlah waktu tunggu Rabu , 14 Maret 2018	124
--	-----

No	Hari/ Tanggal	No antrian resep	Kegiatan	Jam Mulai	Jam selesai	Lama (menit)	Total (menit)
1	Senin, 19 Maret 2018	1	Penerimaan resep	10.09	10.12	3	
			Pembuatan etiket	10.39	10.40	1	
			Pengemasan	10.44	10.45	1	
			Penyerahan obat	11.00	11.00	0	
			Total waktu				5
2		16	Penerimaan resep	10.32	10.41	9	
			Pembuatan etiket	10.55	11.6	1	
			Pengemasan	11.03	11.05	1	
			Penyerahan obat	11.35	11.35	0	
			Total waktu				11
3		27	Penerimaan resep	11.03	11.08	5	
			Pembuatan etiket	11.15	11.17	2	
			Pengemasan	11.33	11.34	1	
			Penyerahan obat	11.38	11.38	0	
			Total waktu				8
4		26	Penerimaan resep	11.05	11.09	4	
			Pembuatan etiket	11.11	11.12	1	
			Pengemasan	11.23	11.32	9	
			Penyerahan obat	11.40	11.40	0	
			Total waktu				14
5		30	Penerimaan resep	11.13	11.19	6	
			Pembuatan etiket	11.25	11.26	1	
			Pengemasan	11.31	11.43	12	
			Penyerahan obat	11.50	11.50	0	
			Total waktu				19
Jumlah waktu tunggu Senin, 19 Maret 2018							57

No	Hari/ Tanggal	No antrian resep	Kegiatan	Jam Mulai	Jam selesai	Lama (menit)	Total (menit)
----	------------------	------------------------	----------	--------------	----------------	-----------------	------------------

1	Selasa, 20 Maret 2018	13	Penerimaan resep	10.31	10.57	26	
			Pembuatan etiket	11.16	11.17	1	
			Pengemasan	11.43	11.45	2	
			Penyerahan obat	11.56	11.56	0	
			Total waktu				29
2		14	Penerimaan resep	10.32	10.59	27	
			Pembuatan etiket	11.17	11.18	1	
			Pengemasan	11.40	11.41	1	
			Penyerahan obat	12.08	12.08	0	
			Total waktu				29
3		15	Penerimaan resep	10.32	11.00	28	
			Pembuatan etiket	11.21	11.23	2	
			Pengemasan	11.50	11.55	5	
			Penyerahan obat	12.10	12.10	0	
			Total waktu				35
4		20	Penerimaan resep	10.38	11.15	37	
			Pembuatan etiket	11.30	11.31	1	
			Pengemasan	12.10	12.13	3	
			Penyerahan obat	12.35	12.35	0	
			Total waktu				41
5		27	Penerimaan resep	11.21	11.49	28	
			Pembuatan etiket	12.18	12.20	2	
			Pengemasan	12.30	12.33	3	
			Penyerahan obat	12.35	12.35	0	
			Total waktu				33
6		28	Penerimaan resep	12.25	11.58	33	
			Pembuatan etiket	12.10	12.11	1	
			Pengemasan	12.29	12.33	4	
			Penyerahan obat	12.37	12.37	0	
			Total waktu				38
7		30	Penerimaan resep	11.33	12.00	27	
			Pembuatan	12.21	12.22	1	

			etiket				
			Pengemasan	12.29	12.37	8	
			Penyerahan obat	12.49	12.49	0	
			Total waktu				36
8		32	Penerimaan resep	11.38	12.20	42	
			Pembuatan etiket	12.32	12.33	1	
			Pengemasan	12.45	12.47	2	
			Penyerahan obat	12.55	12.55	0	
			Total waktu				45
9		33	Penerimaan resep	11.45	12.15	30	
			Pembuatan etiket	12.33	12.35	2	
			Pengemasan	12.40	12.53	13	
			Penyerahan obat	13.07	13.07	0	
			Total waktu				45
Jumlah waktu tunggu Selasa, 20 Maret 2018							331

No	Hari/ Tanggal	No antrian resep	Kegiatan	Jam Mulai	Jam selesai	Lama (menit)	Total (menit)
1	Kamis, 22 Maret 2018	1	Penerimaan resep	10.06	11.48	42	
			Pembuatan etiket	11.00	11.01	1	
			Pengemasan	11.02	11.02	0	
			Penyerahan obat	11.10	11.10	0	
			Total waktu				43
2		7	Penerimaan resep	10.25	11.13	48	
			Pembuatan etiket	11.20	11.22	2	
			Pengemasan	11.26	11.26	0	
			Penyerahan obat	11.30	11.30	0	
			Total waktu				50
3		10	Penerimaan resep	10.28	11.17	49	
			Pembuatan etiket	11.20	11.21	1	
			Pengemasan	11.36	11.37	1	
			Penyerahan obat	11.42	11.42	0	
			Total waktu				51
4		13	Penerimaan	10.31	11.25	54	

			resep				
			Pembuatan etiket	11.30	11.32	2	
			Pengemasan	11.32	11.32	0	
			Penyerahan obat	11.38	11.38	0	
			Total waktu				56
5		16	Penerimaan resep	10.35	11.26	51	
			Pembuatan etiket	11.32	11.33	1	
			Pengemasan	11.43	11.44	1	
			Penyerahan obat	11.48	11.48	0	
			Total waktu				53
6		32	Penerimaan resep	11.12	11.48	36	
			Pembuatan etiket	11.18	11.20	2	
			Pengemasan	12.38	12.40	2	
			Penyerahan obat	12.50	12.50	0	
			Total waktu				40
Jumlah waktu tunggu Kamis, 22 Maret 2018							293

No	Hari/ Tanggal	No antrian resep	Kegiatan	Jam Mulai	Jam selesai	Lama (menit)	Total (menit)
1	Jumat, 23 Maret 2018	10	Penerimaan resep	10.30	11.25	55	
			Pembuatan etiket	11.38	11.40	2	
			Pengemasan	12.13	12.15	2	
			Penyerahan obat	12.30	12.30	0	
			Total waktu				59
2		11	Penerimaan resep	10.46	11.07	21	
			Pembuatan etiket	11.25	11.27	2	
			Pengemasan	12.17	12.18	1	
			Penyerahan obat	11.47	11.47	0	
			Total waktu				24
3		12	Penerimaan resep	10.46	11.30	34	
			Pembuatan etiket	11.43	10.44	1	
			Pengemasan	12.27	12.28	1	
			Penyerahan obat	12.00	12.00	0	

			Total waktu				36
4		15	Penerimaan resep	10.52	11.10	18	
			Pembuatan etiket	11.19	11.20	1	
			Pengemasan	11.32	11.33	1	
			Penyerahan obat	12.10	12.10	0	
			Total waktu				20
5		16	Penerimaan resep	10.55	11.11	16	
			Pembuatan etiket	11.21	11.23	2	
			Pengemasan	11.37	11.37	0	
			Penyerahan obat	12.22	12.22	0	
			Total waktu				18
6		24	Penerimaan resep	11.20	12.27	7	
			Pembuatan etiket	11.39	11.43	4	
			Pengemasan	11.50	12.11	21	
			Penyerahan obat	12.16	12.16	0	
			Total waktu				32
Jumlah waktu tunggu Jumat, 23 Maret 2018							189

Jumlah waktu tunggu obat racikan bulan Maret 2018 (N) = 224' + 717' + 232' + 303' + 106' + 44' + 236' + 124' + 57' + 331' + 293' + 189' = 2856'

D = jumlah pasien yang di survey dalam 1 bulan  
= 91 pasien

Waktu tunggu pelayanan obat racikan:

$$\begin{aligned}
 & \text{jumlah kumulatif waktu tunggu pelayanan obat racikan pasien} \\
 & \text{yg disurvei dlm 1 bulan (N)} \\
 = & \frac{\text{jumlah kumulatif waktu tunggu pelayanan obat racikan pasien}}{\text{jumlah pasien yang disurvei dalam 1 bulan tersebut (D)}} \\
 = & \frac{2856'}{91} = 31,38 \text{ menit}
 \end{aligned}$$



**Lampiran 5. Data Pencatatan Tidak Adanya Kejadian Kesalahan Pemberian Obat**

No	Nama Pasien	Dalam memberikan jenis obat		Dalam memberikan dosis obat		Salah orang		Salah jumlah	
		B	S	B	S	B	S	B	S
1	Ibu K	B		B		B		B	
2	Ibu L	B		B		B		B	
3	Ibu S	B		B		B		B	
4	Ibu N	B		B		B		B	
5	Bp. BM	B		B		B		B	
6	Ibu S	B		B		B		B	
7	Ibu M	B		B		B		B	
8	Ibu H	B		B		B		B	
9	Ibu S	B		B		B		B	
10	Ibu DS	B		B		B		B	
11	Sdr OCP	B		B		B		B	
12	Ibu S	B		B		B		B	
13	Sdr. IW	B		B		B		B	
14	Bp DP	B		B		B		B	
15	Ibu S	B		B		B		B	
16	Ibu S	B		B		B		B	
17	Ibu ITS	B		B		B		B	
18	Ibu W	B		B		B		B	
19	Bp. JP	B		B		B		B	
20	Ibu HP	B		B		B		B	
21	Ibu CSR	B		B		B		B	
22	Ibu R	B		B		B		B	
23	Bp. HS	B		B		B		B	



No	Nama Pasien	Dalam memberikan jenis obat		Dalam memberikan dosis obat		Salah orang		Salah jumlah	
		B	S	B	S	B	S	B	S
24	Ibu. UA	B		B		B		B	
25	Ibu S	B		B		B		B	
26	Bp. LP	B		B		B		B	
27	Ibu S	B		B		B		B	
28	Bp. RS	B		B		B		B	
29	Ibu S	B		B		B		B	
30	Ibu S	B		B		B		B	
31	Ibu T	B		B		B		B	
32	Bp. S	B		B		B		B	
33	Bp. M	B		B		B		B	
34	Ibu S	B		B		B		B	
35	Ibu DR	B		B		B		B	
36	Bp. T	B		B		B		B	
37	Bp. DM	B		B		B		B	
38	Bp. HAQ	B		B		B		B	
39	Ibu S	B		B		B		B	
40	Bp. AS	B		B		B		B	
41	Bp. S	B		B		B		B	
42	Ibu WL	B		B		B		B	
43	Ibu S	B		B		B		B	
44	Bp. S	B		B		B		B	
45	Ibu EW	B		B		B		B	
46	Ibu N	B		B		B		B	
47	Ibu SEW	B		B		B		B	

No	Nama Pasien	Dalam memberikan jenis obat		Dalam memberikan dosis obat		Salah orang		Salah jumlah	
		B	S	B	S	B	S	B	S
48	Bp. LK	B		B		B		B	
49	Ibu SM	B		B		B		B	
50	Ibu S	B		B		B		B	
51	Ibu S	B		B		B		B	
52	Ibu NL	B		B		B		B	
53	Ibu TU	B		B		B		B	
54	Ibu D	B		B		B		B	
55	Ibu I	B		B		B		B	
56	Bp. SAS	B		B		B		B	
57	Ibu SU	B		B		B		B	
58	Ibu TL	B		B		B		B	
59	Bp. S	B		B		B		B	
60	Bp. BP	B		B		B		B	
61	Ibu S	B		B		B		B	
62	Ibu SR	B		B		B		B	
63	Bp. R	B		B		B		B	
64	Ibu M	B		B		B		B	
65	Ibu S	B		B		B		B	
66	Ibu N	B		B		B		B	
67	Bp. S	B		B		B		B	
68	Ibu N	B		B		B		B	
69	Bp. J	B		B		B		B	
70	Bp. S	B		B		B		B	
71	Ibu N	B		B		B		B	

No	Nama Pasien	Dalam memberikan jenis obat		Dalam memberikan dosis obat		Salah orang		Salah jumlah	
		B	S	B	S	B	S	B	S
72	Ibu R	B		B		B		B	
73	Bp. SR	B		B		B		B	
74	Bp. WW	B		B		B		B	
75	Bp. NS	B		B		B		B	
76	Bp. S	B		B		B		B	
77	Bp. MW	B		B		B		B	
78	Ibu SW	B		B		B		B	
79	BP. S	B		B		B		B	
80	Bp. S	B		B		B		B	
81	Bp. E	B		B		B		B	
82	Bp. HJP	B		B		B		B	
83	Ibu S	B		B		B		B	
84	Ibu S	B		B		B		B	
85	Bp.R	B		B		B		B	
86	Bp. S	B		B		B		B	
87	Bp. SB	B		B		B		B	
88	Ibu LW	B		B		B		B	
89	Ibu A L	B		B		B		B	
90	Ibu S	B		B		B		B	
91	Ibu K	B		B		B		B	
92	Ibu B	B		B		B		B	
93	Ibu SM	B		B		B		B	
94	Bp. MS	B		B		B		B	
95	Ibu P	B		B		B		B	

No	Nama Pasien	Dalam memberikan jenis obat		Dalam memberikan dosis obat		Salah orang		Salah jumlah	
		B	S	B	S	B	S	B	S
96	Ibu S	B		B		B		B	
97	Ibu S	B		B		B		B	
98	Ibu K	B		B		B		B	
99	Ibu S	B		B		B		B	
100	Ibu S	B		B		B		B	
101	Ibu S	B		B		B		B	
102	Ibu S	B		B		B		B	
103	Ibu SW	B		B		B		B	
104	Ibu S	B		B		B		B	
105	Bp. H	B		B		B		B	
106	Ibu K	B		B		B		B	
107	Bp. IT	B		B		B		B	
108	Ibu H	B		B		B		B	
109	Ibu SL	B		B		B		B	
110	Bp. S	B		B		B		B	
111	Bp. S	B		B		B		B	
112	Bp. S	B		B		B		B	
113	Ibu S	B		B		B		B	
114	Ibu R	B		B		B		B	
115	Ibu S	B		B		B		B	
116	Bp. L	B		B		B		B	
117	Bp. SW	B		B		B		B	
118	Ibu A	B		B		B		B	
119	Bp. BI	B		B		B		B	

No	Nama Pasien	Dalam memberikan jenis obat		Dalam memberikan dosis obat		Salah orang		Salah jumlah	
		B	S	B	S	B	S	B	S
120	Ibu F	B		B		B		B	
121	Bp. I	B		B		B		B	
122	Ibu R	B		B		B		B	
123	Ibu IN	B		B		B		B	
124	Ibu S	B		B		B		B	
125	Bp. M	B		B		B		B	
126	Ibu.M	B		B		B		B	
127	Ibu S	B		B		B		B	
128	Ibu S	B		B		B		B	
129	Ibu J	B		B		B		B	
130	Bp. HW	B		B		B		B	
131	Ibu W	B		B		B		B	
132	Bp. W	B		B		B		B	
133	Ibu P	B		B		B		B	
134	Bp. S	B		B		B		B	
135	Bp.S	B		B		B		B	
136	Ibu P	B		B		B		B	
137	Ibu S	B		B		B		B	
138	Ibu NS	B		B		B		B	
139	Ibu R	B		B		B		B	
140	Ibu SD	B		B		B		B	
141	Bp. S	B		B		B		B	
142	Ibu MS	B		B		B		B	
143	Ibu S	B		B		B		B	

No	Nama Pasien	Dalam memberikan jenis obat		Dalam memberikan dosis obat		Salah orang		Salah jumlah	
		B	S	B	S	B	S	B	S
144	Bp. M	B		B		B		B	
145	BP. P	B		B		B		B	
146	Ibu N	B		B		B		B	
147	Bp. S	B		B		B		B	
148	Bp. M	B		B		B		B	
149	Bp. L	B		B		B		B	
150	Bp. AP	B		B		B		B	
151	Bp. S	B		B		B		B	
152	Ibu S	B		B		B		B	
153	Bp. R	B		B		B		B	
154	Bp. SPS	B		B		B		B	
155	Ibu D	B		B		B		B	
156	Bp. G	B		B		B		B	
157	Ibu SI	B		B		B		B	
158	Bp. S	B		B		B		B	
159	Ibu T	B		B		B		B	
160	Bp. M	B		B		B		B	
161	Ibu P	B		B		B		B	
162	Bp. SP	B		B		B		B	
163	Ibu S	B		B		B		B	
164	Ibu S	B		B		B		B	
165	Ibu SM	B		B		B		B	
166	Bp. S	B		B		B		B	
167	Bp. S	B		B		B		B	

No	Nama Pasien	Dalam memberikan jenis obat		Dalam memberikan dosis obat		Salah orang		Salah jumlah	
		B	S	B	S	B	S	B	S
168	Bp. S	B		B		B		B	
169	Bp. SK	B		B		B		B	
170	Bp. LS	B		B		B		B	
171	Bp. DW	B		B		B		B	
172	Ibu S	B		B		B		B	
173	Ibu T	B		B		B		B	
174	Bp. MAS	B		B		B		B	
175	BP. WW	B		B		B		B	
176	Bp. SR	B		B		B		B	
177	Bp. SJS	B		B		B		B	
178	Ibu T	B		B		B		B	
179	Bp. S	B		B		B		B	
180	Ibu SS	B		B		B		B	
181	Bp. H	B		B		B		B	
182	Bp. NH	B		B		B		B	
183	Ibu S	B		B		B		B	
184	Ibu S	B		B		B		B	
185	Ibu S	B		B		B		B	
186	Ibu T	B		B		B		B	
187	Ibu M	B		B		B		B	
188	Bp. R	B		B		B		B	
189	Bp. AS	B		B		B		B	
190	Ibu S	B		B		B		B	
191	Ibu K	B		B		B		B	

No	Nama Pasien	Dalam memberikan jenis obat		Dalam memberikan dosis obat		Salah orang		Salah jumlah	
		B	S	B	S	B	S	B	S
192	Bp. R	B		B		B		B	
193	Bp. P	B		B		B		B	
194	Ibu P	B		B		B		B	
195	Bp. CWK	B		B		B		B	
196	Ibu S	B		B		B		B	
197	Ibu T	B		B		B		B	
198	Ibu RW	B		B		B		B	
199	Ibu SH	B		B		B		B	
200	Bp. A	B		B		B		B	
201	Ibu B	B		B		B		B	
202	Ibu S	B		B		B		B	
203	Ibu EH	B		B		B		B	
204	Bp. H	B		B		B		B	
205	Bp. TW	B		B		B		B	
206	Ibu W	B		B		B		B	
207	Bp. P	B		B		B		B	
208	Bp. ES	B		B		B		B	
209	Ibu SM	B		B		B		B	
210	Sdr. DN	B		B		B		B	
211	Ibu SN	B		B		B		B	
212	Bp. M	B		B		B		B	
213	Bp. T	B		B		B		B	
214	Ibu D	B		B		B		B	
215	Ibu M	B		B		B		B	



No	Nama Pasien	Dalam memberikan jenis obat		Dalam memberikan dosis obat		Salah orang		Salah jumlah	
		B	S	B	S	B	S	B	S
216	Ibu S	B		B		B		B	
217	Ibu K	B		B		B		B	
218	Bp. S	B		B		B		B	
219	Bp. K	B		B		B		B	
220	Ibu S	B		B		B		B	
221	Bp. Z	B		B		B		B	
222	Bp. S	B		B		B		B	
223	Ibu M	B		B		B		B	
224	Ibu AS	B		B		B		B	
225	Bp. S	B		B		B		B	
226	Ibu S	B		B		B		B	
227	Bp. H	B		B		B		B	
228	Bp. TW	B		B		B		B	
229	Bp. S	B		B		B		B	
230	Ibu N	B		B		B		B	
231	Ibu IS	B		B		B		B	
232	Bp. S	B		B		B		B	
233	Bp. P	B		B		B		B	
234	Bp. S	B		B		B		B	
235	Ibu S	B		B		B		B	
236	Bp. S	B		B		B		B	
237	Bp. MS	B		B		B		B	
238	Ibu SW	B		B		B		B	
239	Ibu S	B		B		B		B	

No	Nama Pasien	Dalam memberikan jenis obat		Dalam memberikan dosis obat		Salah orang		Salah jumlah	
		B	S	B	S	B	S	B	S
240	Bp. AK	B		B		B		B	
241	Bp. DR	B		B		B		B	
242	Ibu S	B		B		B		B	
243	Bp. SAU	B		B		B		B	
244	Ibu PL	B		B		B		B	
245	Ibu DW	B		B		B		B	
246	Bp. MAH	B		B		B		B	
247	Bp. S	B		B		B		B	
248	Ibu NS	B		B		B		B	
249	Ibu D	B		B		B		B	
250	Bp. S	B		B		B		B	
251	Bp. P	B		B		B		B	
252	Ibu N	B		B		B		B	
253	Ibu S	B		B		B		B	
254	Ibu S	B		B		B		B	
255	Ibu R	B		B		B		B	
256	Bp. M	B		B		B		B	
257	Ibu S	B		B		B		B	
258	Bp. BW	B		B		B		B	
259	Bp. R	B		B		B		B	
260	Ibu S	B		B		B		B	
261	Bp. AW	B		B		B		B	
262	Ibu J	B		B		B		B	
263	Bp. SR	B		B		B		B	

No	Nama Pasien	Dalam memberikan jenis obat		Dalam memberikan dosis obat		Salah orang		Salah jumlah	
		B	S	B	S	B	S	B	S
264	Ibu SS	B		B		B		B	
265	Bp. BS	B		B		B		B	
266	Bp. S	B		B		B		B	
267	Ibu S	B		B		B		B	
268	Ibu SS	B		B		B		B	
269	Ibu SS	B		B		B		B	
270	Bp. FA	B		B		B		B	
271	Ibu W	B		B		B		B	
272	Bp. PCW	B		B		B		B	
273	Sdr N	B		B		B		B	
274	Ibu S	B		B		B		B	
275	Bp. M	B		B		B		B	
276	Ibu W	B		B		B		B	
277	Bp. KS	B		B		B		B	
278	Ibu W	B		B		B		B	
279	Ibu RS	B		B		B		B	
280	Bp. D	B		B		B		B	
281	Bp. S	B		B		B		B	
282	Ibu SH	B		B		B		B	
283	Bp. S	B		B		B		B	
284	Ibu W	B		B		B		B	
285	Ibu S	B		B		B		B	
286	Bp. SW	B		B		B		B	
287	Bp. W	B		B		B		B	

No	Nama Pasien	Dalam memberikan jenis obat		Dalam memberikan dosis obat		Salah orang		Salah jumlah	
		B	S	B	S	B	S	B	S
288	Bp. M	B		B		B		B	
289	Bp. M	B		B		B		B	
290	Ibu K	B		B		B		B	
291	Ibu M	B		B		B		B	
292	Ibu N	B		B		B		B	
293	Ibu LN	B		B		B		B	
294	Bp. N	B		B		B		B	
295	Bp. W	B		B		B		B	
296	Ibu I	B		B		B		B	
297	Bp. S	B		B		B		B	
298	Ibu P	B		B		B		B	
299	Bp. S	B		B		B		B	
300	Bp. M	B		B		B		B	
301	Ibu P	B		B		B		B	
302	Ibu SS	B		B		B		B	
303	Ibu J	B		B		B		B	
304	Bp. M	B		B		B		B	
305	Ibu R	B		B		B		B	
306	Ibu EI	B		B		B		B	
307	Ibu S	B		B		B		B	
308	Ibu NF	B		B		B		B	
309	Bp. HM	B		B		B		B	
310	Bp. I	B		B		B		B	
311	Bp. S	B		B		B		B	

No	Nama Pasien	Dalam memberikan jenis obat		Dalam memberikan dosis obat		Salah orang		Salah jumlah	
		B	S	B	S	B	S	B	S
312	Ibu E	B		B		B		B	
313	Ibu S	B		B		B		B	
314	Ibu P	B		B		B		B	
315	Bp. M	B		B		B		B	
316	Bp. S	B		B		B		B	
317	Ibu W	B		B		B		B	
318	Ibu FB	B		B		B		B	
319	Ibu W	B		B		B		B	
320	Bp. TAS	B		B		B		B	
321	Bp. SH	B		B		B		B	
322	Bp. G	B		B		B		B	
323	Ibu SR	B		B		B		B	
324	Bp. AT	B		B		B		B	
325	Ibu TS	B		B		B		B	
326	Ibu S	B		B		B		B	
327	Ibu W	B		B		B		B	
328	Bp. H	B		B		B		B	
329	Ibu S	B		B		B		B	
330	Bp. B	B		B		B		B	

**PERHITUNGAN % TIDAK ADANYA KESALAHAN PEMBERIAN OBAT**

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

$$B = \frac{330 - 0}{330} \times 100\%$$

$$B = 100\%$$

**Lampiran 6. Data Hasil Kuesioner Kepuasan Pasien**

No	Nama Pendamping Pasien / Nama Pasien	P1		P2		P3		P4		P5		P6		P7		P8	
		P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP
1	Ibu K	P		P		P		P		P		P		P		P	
2	Ibu L		TP	P		P		P			TP		TP	P			TP
3	Ibu S	P		P		P			TP	P		P		P		P	
4	Ibu N		TP		TP		TP	P			TP	P		P		P	
5	Bp. BM		TP	P		P			TP		TP		TP		TP	P	
6	Ibu S	P		P		P		P		P		P		P		P	
7	Ibu M		TP	P			TP		TP		TP	P		P		P	
8	Ibu H		TP	P		P			TP	P		P		P			TP
9	Ibu S	P		P		P		P		P		P		P		P	
10	Ibu DS		TP		TP		TP		TP		TP	P			TP		TP
11	Sdr OCP	P		P			TP	P		P		P		P		P	
12	Ibu S		TP		TP		TP		TP		TP		TP		TP		TP
13	Sdr. IW	P		P		P		P		P		P		P		P	
14	Bp DP		TP	P			TP		TP	P			TP		TP	P	
15	Ibu S		TP	P			TP	P			TP		TP	P		P	
16	Ibu S	P		P		P			TP	P		P		P		P	
17	Ibu ITS		TP	P		P			TP	P			TP	P		P	
18	Ibu W	P			TP		TP	P			TP	P		P			TP
19	Bp. JP		TP	P		P		P		P		P		P		P	
20	Ibu HP		TP	P			TP		TP		TP		TP		TP		TP
21	Ibu CSR	P		P		P		P		P		P		P		P	
22	Ibu R		TP	P		P		P		P		P		P		P	
23	Bp. HS	P			TP		TP		TP		TP		TP		TP		TP

No	Nama Pendamping Pasien / Nama Pasien	P1		P2		P3		P4		P5		P6		P7		P8	
		P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP
24	Ibu. UA	P		P		P		P		P			TP	P		P	
25	Ibu S	P		P		P		P		P		P		P		P	
26	Bp. LP	P			TP		TP	P		P		P			TP		TP
27	Ibu S	P		P		P			TP		TP		TP	P		P	
28	Bp. RS	P		P		P		P		P		P		P		P	
29	Ibu S	P			TP	P		P			TP		TP	P			TP
30	Ibu S		TP	P		P		P			TP	P		P			TP
31	Ibu T	P			TP		TP		TP	P			TP	P		P	
32	Bp. S	P		P		P		P		P		P		P			TP
33	Bp. M	P		P		P		P		P		P		P		P	
34	Ibu S	P		P		P		P		P		P		P		P	
35	Ibu DR	P		P		P		P		P		P		P		P	
36	Bp. T	P		P		P		P		P		P		P		P	
37	Bp. DM	P		P		P		P		P		P		P		P	
38	Bp. HAQ	P			TP	P		P		P		P		P		P	
39	Ibu S	P		P		P		P		P		P		P		P	
40	Bp. AS	P		P		P		P		P		P		P		P	
41	Bp. S	P		P		P		P		P		P		P		P	
42	Ibu WL	P		P		P		P		P		P		P		P	
43	Ibu S	P		P		P		P		P		P		P		P	
44	Bp. S	P		P		P		P		P		P		P		P	
45	Ibu EW	P		P		P		P		P		P		P		P	
46	Ibu N	P		P		P		P		P		P		P		P	
47	Ibu SEW	P		P		P		P		P		P		P		P	
48	Bp. LK	P		P		P		P		P		P		P		P	



No	Nama Pendamping Pasien / Nama Pasien	P1		P2		P3		P4		P5		P6		P7		P8	
		P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP
49	Ibu SM	P		P		P		P		P		P		P		P	
50	Ibu S	P		P		P		P		P		P		P		P	
51	Ibu S	P		P			TP	P		P		P		P		P	
52	Ibu NL	P		P		P		P		P			TP	P		P	
53	Ibu TU	P		P		P		P		P		P		P		P	
54	Ibu D	P		P		P		P		P		P		P		P	
55	Ibu I	P		P		P		P		P		P		P		P	
56	Bp. SAS		TP	P		P		P		P		P		P		P	
57	Ibu SU	P		P		P		P		P			TP	P		P	
58	Ibu TL	P		P		P		P		P		P		P		P	
59	Bp. S	P		P		P		P			TP	P		P			TP
60	Bp. BP	P		P		P			TP	P		P		P		P	
61	Ibu S		TP	P		P		P			TP	P		P			TP
62	Ibu SR	P		P		P		P		P		P		P		P	
63	Bp. R	P		P		P		P		P		P		P		P	
64	Ibu M	P		P		P		P		P		P		P		P	
65	Ibu S	P		P		P		P		P		P		P		P	
66	Ibu N	P		P			TP	P		P		P		P			TP
67	Bp. S	P		P		P		P		P			TP	P		P	
68	Ibu N		TP	P		P		P		P		P		P		P	
69	Bp. J	P		P		P		P		P		P		P		P	
70	Bp. S	P		P		P		P			TP	P		P		P	
71	Ibu N	P			TP	P		P		P		P		P		P	
72	Ibu R	P		P		P		P		P		P		P		P	
73	Bp. SR	P		P		P		P		P			TP	P		P	

No	Nama Pendamping Pasien / Nama Pasien	P1		P2		P3		P4		P5		P6		P7		P8	
		P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP
74	Bp. WW	P		P		P		P		P		P		P		P	
75	Bp. NS	P		P		P			TP	P		P		P		P	
76	Bp. S	P		P		P		P		P		P		P		P	
77	Bp. MW	P		P		P		P		P		P		P		P	
78	Ibu SW	P		P		P		P		P		P		P		P	
79	BP. S	P		P		P		P		P		P		P		P	
80	Bp. S		TP	P		P		P		P		P		P		P	
81	Bp. E	P		P		P		P		P		P		P		P	
82	Bp. HJP	P		P		P		P			TP	P		P		P	
83	Ibu S	P			TP	P		P		P		P		P		P	
84	Ibu S	P		P		P		P		P			TP	P		P	
85	Bp.R	P		P		P		P		P		P		P		P	
86	Bp. S	P		P		P			TP	P		P		P		P	
87	Bp. SB	P		P		P		P		P		P		P		P	
88	Ibu LW	P		P		P		P		P		P		P		P	
89	Ibu A L	P		P		P		P		P		P		P		P	
90	Ibu S	P		P		P		P		P		P		P		P	
91	Ibu K	P		P		P		P		P			TP	P		P	
92	Ibu B	P		P			TP	P		P		P		P		P	
93	Ibu SM	P		P		P		P		P		P		P		P	
94	Bp. MS	P		P		P		P		P		P		P		P	
95	Ibu P	P		P		P			TP	P		P		P		P	
96	Ibu S	P		P		P		P		P		P		P		P	
97	Ibu S	P		P		P		P		P		P		P		P	
98	Ibu K	P		P		P		P		P		P		P		P	

No	Nama Pendamping Pasien / Nama Pasien	P1		P2		P3		P4		P5		P6		P7		P8	
		P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP
99	Ibu S	P		P		P		P		P		P		P		P	
100	Ibu S	P		P		P		P		P		P		P		P	
101	Ibu S		TP	P		P		P		P		P		P		P	
102	Ibu S	P		P		P		P		P			TP	P		P	
103	Ibu SW	P		P		P			TP	P		P		P		P	
104	Ibu S	P		P		P			TP	P		P		P		P	
105	Bp. H	P		P		P		P		P		P		P		P	
106	Ibu K	P		P		P		P		P		P		P		P	
107	Bp. IT	P		P		P			TP	P		P		P		P	
108	Ibu H	P		P		P		P		P		P		P		P	
109	Ibu SL	P		P		P		P		P		P		P		P	
110	Bp. S	P		P			TP	P		P			TP	P		P	
111	Bp. S	P		P		P		P		P		P		P		P	
112	Bp. S	P		P		P		P		P		P		P		P	
113	Ibu S	P		P		P		P		P		P		P		P	
114	Ibu R	P		P		P		P		P		P		P		P	
115	Ibu S		TP	P		P			TP	P		P		P		P	
116	Bp. L	P		P		P			TP	P		P		P		P	
117	Bp. SW	P		P		P			TP	P		P		P		P	
118	Ibu A	P		P		P		P		P		P		P		P	
119	Bp. BI	P		P		P		P		P		P		P		P	
120	Ibu F	P		P		P			TP	P		P		P		P	
121	Bp. I		TP	P		P			TP	P		P		P			TP
122	Ibu R	P		P		P		P		P		P		P		P	
123	Ibu IN	P		P		P		P		P		P		P		P	

No	Nama Pendamping Pasien / Nama Pasien	P1		P2		P3		P4		P5		P6		P7		P8	
		P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP
124	Ibu S	P		P		P		P		P		P		P		P	
125	Bp. M	P		P		P		P		P		P		P			TP
126	Ibu.M		TP	P		P		P		P			TP	P		P	
127	Ibu S	P		P		P			TP	P		P		P		P	
128	Ibu S	P		P		P			TP	P		P		P		P	
129	Ibu J	P		P		P		P		P		P		P		P	
130	Bp. HW	P		P			TP	P		P		P		P		P	
131	Ibu W	P		P		P		P		P		P		P		P	
132	Bp. W	P		P		P		P		P		P		P		P	
133	Ibu P	P		P		P		P		P		P		P		P	
134	Bp. S	P		P		P		P		P		P		P		P	
135	Bp.S	P			TP	P		P		P			TP	P		P	
136	Ibu P	P		P		P		P		P		P		P		P	
137	Ibu S	P		P		P		P		P		P		P			TP
138	Ibu NS	P			TP	P		P		P		P		P		P	
139	Ibu R	P		P		P		P		P		P		P		P	
140	Ibu SD	P		P		P		P		P		P		P		P	
141	Bp. S	P		P		P			TP	P		P		P		P	
142	Ibu MS		TP	P		P			TP	P			TP	P		P	
143	Ibu S	P		P		P			TP	P		P		P		P	
144	Bp. M	P		P		P		P		P		P		P		P	
145	BP. P	P		P			TP	P		P		P		P			TP
146	Ibu N	P		P		P		P		P		P		P		P	
147	Bp. S	P		P		P		P		P		P		P		P	
148	Bp. M	P		P		P		P		P		P		P		P	

No	Nama Pendamping Pasien / Nama Pasien	P1		P2		P3		P4		P5		P6		P7		P8	
		P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP
149	Bp. L	P		P		P		P		P		P		P		P	
150	Bp. AP	P		P		P			TP	P		P		P		P	
151	Bp. S	P		P		P			TP	P			TP	P		P	
152	Ibu S	P		P		P			TP	P		P		P		P	
153	Bp. R	P			TP	P		P		P		P		P		P	
154	Bp. SPS	P		P		P			TP	P		P		P		P	
155	Ibu D	P		P			TP	P		P		P		P		P	
156	Bp. G	P		P		P		P		P		P		P		P	
157	Ibu SI	P		P		P		P		P		P		P		P	
158	Bp. S	P		P		P		P		P			TP	P		P	
159	Ibu T	P		P		P		P		P		P		P		P	
160	Bp. M	P		P		P		P		P		P		P		P	
161	Ibu P	P		P		P		P		P		P		P		P	
162	Bp. SP	P		P		P		P		P		P		P		P	
163	Ibu S	P		P		P		P		P		P		P		P	
164	Ibu S	P		P		P		P		P		P		P		P	
165	Ibu SM	P		P			TP	P		P		P		P		P	
166	Bp. S	P		P		P		P		P		P		P		P	
167	Bp. S	P		P		P		P		P		P		P		P	
168	Bp. S	P		P		P			TP	P		P		P		P	
169	Bp. SK	P		P		P		P		P			TP	P		P	
170	Bp. LS	P		P		P		P		P		P		P		P	
171	Bp. DW	P		P		P		P		P		P		P		P	
172	Ibu S	P		P		P		P		P		P		P		P	
173	Ibu T	P		P			TP	P		P		P		P		P	

No	Nama Pendamping Pasien / Nama Pasien	P1		P2		P3		P4		P5		P6		P7		P8	
		P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP
174	Bp. MAS	P		P		P		P		P		P			TP	P	
175	BP. WW	P		P		P		P		P		P		P		P	
176	Bp. SR	P		P		P		P		P		P		P		P	
177	Bp. SJS	P		P		P		P		P		P		P		P	
178	Ibu T	P		P		P		P		P		P			TP	P	
179	Bp. S	P		P		P		P		P		P		P		P	
180	Ibu SS	P		P		P		P		P			TP	P		P	
181	Bp. H	P		P		P		P		P		P		P		P	
182	Bp. NH	P		P		P		P		P		P		P		P	
183	Ibu S	P		P		P			TP	P		P		P		P	
184	Ibu S	P		P		P			TP	P		P		P		P	
185	Ibu S	P		P		P		P		P		P		P		P	
186	Ibu T	P		P		P		P		P		P		P		P	
187	Ibu M	P		P		P		P		P		P		P		P	
188	Bp. R	P		P		P		P		P		P		P		P	
189	Bp. AS	P		P		P		P		P			TP	P		P	
190	Ibu S	P		P		P			TP	P		P		P		P	
191	Ibu K	P		P		P		P		P		P		P		P	
192	Bp. R	P		P		P		P		P		P		P		P	
193	Bp. P	P		P		P		P		P		P		P		P	
194	Ibu P	P		P		P		P		P		P		P		P	
195	Bp. CWK	P		P		P		P		P		P		P		P	
196	Ibu S	P		P		P			TP	P		P			TP	P	
197	Ibu T		TP	P		P		P		P		P		P		P	
198	Ibu RW	P		P		P		P		P		P		P		P	

No	Nama Pendamping Pasien / Nama Pasien	P1		P2		P3		P4		P5		P6		P7		P8	
		P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP
199	Ibu SH	P		P		P			TP	P		P		P		P	
200	Bp. A	P		P		P		P		P		P		P		P	
201	Ibu B	P		P			TP	P		P		P		P		P	
202	Ibu S	P		P		P		P		P		P		P		P	
203	Ibu EH	P		P		P		P		P		P		P		P	
204	Bp. H	P		P		P		P		P		P		P		P	
205	Bp. TW	P		P		P		P		P			TP	P		P	
206	Ibu W	P		P		P		P		P		P		P			TP
207	Bp. P	P		P		P		P		P		P		P		P	
208	Bp. ES	P		P		P		P		P		P		P		P	
209	Ibu SM	P		P		P			TP	P		P		P		P	
210	Sdr. DN	P		P		P		P		P		P		P		P	
211	Ibu SN	P		P		P		P		P		P		P		P	
212	Bp. M	P		P		P		P		P		P		P		P	
213	Bp. T	P		P		P		P		P			TP	P		P	
214	Ibu D	P		P		P			TP	P		P		P		P	
215	Ibu M	P			TP	P		P		P		P		P		P	
216	Ibu S	P		P		P		P		P		P		P		P	
217	Ibu K	P		P		P		P		P		P		P		P	
218	Bp. S	P		P		P		P		P		P		P		P	
219	Bp. K	P		P		P			TP	P		P		P		P	
220	Ibu S	P		P		P		P		P		P		P		P	
221	Bp. Z	P		P		P		P		P		P		P		P	
222	Bp. S	P		P		P		P		P		P		P		P	
223	Ibu M	P		P		P		P		P		P		P		P	

No	Nama Pendamping Pasien / Nama Pasien	P1		P2		P3		P4		P5		P6		P7		P8	
		P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP
224	Ibu AS	P		P			TP	P		P		P		P		P	
225	Bp. S	P		P		P		P		P		P		P		P	
226	Ibu S	P		P		P		P		P		P		P		P	
227	Bp. H	P		P		P			TP	P		P		P		P	
228	Bp. TW	P		P		P		P		P		P		P		P	
229	Bp. S	P		P		P		P		P		P		P		P	
230	Ibu N	P		P		P		P		P		P		P		P	
231	Ibu IS	P		P		P		P		P			TP	P		P	
232	Bp. S	P		P		P		P		P		P		P		P	
233	Bp. P	P		P		P		P		P		P		P		P	
234	Bp. S	P		P		P			TP	P		P		P		P	
235	Ibu S	P		P		P		P		P		P		P		P	
236	Bp. S	P		P		P		P		P		P		P		P	
237	Bp. MS	P		P		P		P		P		P		P		P	
238	Ibu SW	P		P		P		P		P			TP	P		P	
239	Ibu S	P			TP	P		P		P		P		P		P	
240	Bp. AK	P			TP	P		P		P		P		P		P	
241	Bp. DR	P		P		P			TP	P		P		P		P	
242	Ibu S	P		P		P		P		P		P		P			TP
243	Bp. SAU		TP	P		P		P		P		P		P		P	
244	Ibu PL	P		P		P		P		P		P		P		P	
245	Ibu DW	P		P			TP	P		P		P		P		P	
246	Bp. MAH	P		P		P		P		P		P		P		P	
247	Bp. S	P		P		P		P		P		P		P		P	
248	Ibu NS	P		P		P		P		P		P		P		P	



No	Nama Pendamping Pasien / Nama Pasien	P1		P2		P3		P4		P5		P6		P7		P8	
		P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP
249	Ibu D	P		P		P		P		P		P		P		P	
250	Bp. S	P		P		P		P		P		P		P		P	
251	Bp. P	P		P		P		P		P		P		P		P	
252	Ibu N	P		P		P		P		P			TP	P		P	
253	Ibu S	P		P		P		P		P		P		P		P	
254	Ibu S	P			TP	P		P		P		P		P		P	
255	Ibu R	P		P		P		P		P		P		P		P	
256	Bp. M	P		P		P		P		P		P		P		P	
257	Ibu S	P		P		P		P		P		P		P		P	
258	Bp. BW	P		P		P		P		P		P		P		P	
259	Bp. R	P		P		P		P		P		P		P		P	
260	Ibu S	P		P		P		P		P		P		P			TP
261	Bp. AW	P		P		P		P		P		P		P		P	
262	Ibu J	P		P		P		P		P		P		P		P	
263	Bp. SR	P		P		P		P		P		P		P		P	
264	Ibu SS	P		P		P			TP	P			TP	P			TP
265	Bp. BS	P		P		P		P		P		P		P		P	
266	Bp. S	P		P		P		P		P		P		P		P	
267	Ibu S	P		P		P		P		P		P		P		P	
268	Ibu SS	P		P		P		P		P		P		P		P	
269	Ibu SS	P		P		P			TP	P		P		P		P	
270	Bp. FA	P		P		P		P		P		P		P		P	
271	Ibu W	P			TP	P		P		P		P		P		P	
272	Bp. PCW	P		P		P		P		P		P		P		P	
273	Sdr N	P		P		P		P		P		P		P		P	

No	Nama Pendamping Pasien / Nama Pasien	P1		P2		P3		P4		P5		P6		P7		P8	
		P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP
274	Ibu S		TP	P		P		P		P			TP	P		P	
275	Bp. M	P		P		P		P		P		P		P		P	
276	Ibu W	P		P		P		P		P		P		P		P	
277	Bp. KS	P		P		P		P		P		P		P			TP
278	Ibu W	P		P		P		P		P		P		P			TP
279	Ibu RS	P		P		P		P		P		P		P		P	
280	Bp. D	P		P		P			TP	P		P		P		P	
281	Bp. S	P		P			TP	P		P		P		P		P	
282	Ibu SH	P		P		P		P		P		P		P		P	
283	Bp. S	P		P		P		P		P		P		P		P	
284	Ibu W	P		P		P		P		P		P		P		P	
285	Ibu S	P		P		P		P		P		P		P		P	
286	Bp. SW	P		P		P		P		P		P		P			TP
287	Bp. W	P		P		P		P		P		P		P		P	
288	Bp. M	P		P		P			TP	P		P		P			TP
289	Bp. M	P		P		P		P		P		P		P		P	
290	Ibu K	P		P		P		P		P		P		P		P	
291	Ibu M	P		P		P			TP	P		P		P		P	
292	Ibu N	P		P		P		P		P		P		P		P	
293	Ibu LN	P		P		P		P		P		P		P			TP
294	Bp. N	P		P		P		P		P		P		P		P	
295	Bp. W	P		P		P			TP	P		P		P		P	
296	Ibu I	P		P		P		P		P		P		P		P	
297	Bp. S	P		P		P		P		P		P		P		P	
298	Ibu P	P		P		P		P		P		P		P		P	

No	Nama Pendamping Pasien / Nama Pasien	P1		P2		P3		P4		P5		P6		P7		P8	
		P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP
299	Bp. S	P		P		P			TP	P		P		P			TP
300	Bp. M	P		P		P		P		P		P		P		P	
301	Ibu P	P		P		P			TP	P		P		P		P	
302	Ibu SS	P		P			TP	P		P		P		P		P	
303	Ibu J	P		P		P		P		P		P		P		P	
304	Bp. M	P		P		P		P		P		P		P		P	
305	Ibu R	P		P		P		P		P		P		P			TP
306	Ibu EI	P		P		P		P		P		P		P		P	
307	Ibu S		TP	P		P		P		P		P		P		P	
308	Ibu NF	P		P		P			TP	P		P		P		P	
309	Bp. HM	P		P		P		P		P		P		P		P	
310	Bp. I	P		P		P		P		P		P		P			TP
311	Bp. S	P		P		P		P		P		P		P		P	
312	Ibu E		TP	P		P		P		P		P		P		P	
313	Ibu S	P		P		P			TP	P			TP	P		P	
314	Ibu P	P		P		P		P		P		P		P		P	
315	Bp. M	P		P		P		P		P		P		P		P	
316	Bp. S	P		P		P		P		P		P		P		P	
317	Ibu W	P		P		P		P		P		P		P		P	
318	Ibu FB	P		P		P		P		P		P		P		P	
319	Ibu W	P		P		P		P		P		P		P		P	
320	Bp. TAS	P		P		P		P		P		P		P		P	
321	Bp. SH	P		P		P			TP	P		P		P		P	
322	Bp. G	P		P		P		P		P		P		P		P	
323	Ibu SR	P		P		P		P		P		P		P		P	

No	Nama Pendamping Pasien / Nama Pasien	P1		P2		P3		P4		P5		P6		P7		P8	
		P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP
324	Bp. AT	P		P		P		P		P		P		P		P	
325	Ibu TS	P			TP	P		P		P		P		P		P	
326	Ibu S	P		P		P		P		P		P		P		P	
327	Ibu W	P		P		P		P		P		P		P		P	
328	Bp. H	P		P		P			TP	P			TP	P		P	
329	Ibu S	P		P		P		P		P		P		P		P	
330	Bp. B	P		P		P		P		P		P		P		P	
<b>JUMLAH</b>		<b>302</b>	<b>28</b>	<b>310</b>	<b>20</b>	<b>304</b>	<b>26</b>	<b>272</b>	<b>58</b>	<b>31</b>	<b>17</b>	<b>293</b>	<b>37</b>	<b>320</b>	<b>10</b>	<b>30</b>	<b>30</b>

**PERHITUNGAN % KEPUASAN PASIEN**

N = jumlah puas ketanggapan petugas farmasi (P1) + jumlah puas keramahan petugas farmasi (P2) + jumlah puas kejelasan petugas farmasi memberikan informasi (P3) + jumlah puas kecepatan pelayanan obat (P4) + jumlah puas kelengkapan obat dan alat kesehatan di IFRS (P5) + jumlah puas kenyamanan ruang tunggu (P6) + jumlah puas kebersihan ruang tunggu (P7) + jumlah puas ketersediaan brosur, leaflet, poster, dll sebagai informasi obat/ kesehatan (P8)

P1 = jumlah puas untuk pertanyaan ketanggapan petugas

= 302

P2 = jumlah puas untuk pertanyaan keramahan petugas farmasi

= 310

P3 = jumlah puas untuk pertanyaan kejelasan petugas farmasi memberikan informasi

= 304

P4 = jumlah puas untuk pertanyaan kecepatan pelayanan obat

= 272

P5 = jumlah puas untuk pertanyaan kelengkapan obat dan alat kesehatan di IFRS

= 313

P6 = jumlah puas untuk pertanyaan kenyamanan ruang tunggu

= 293

P7 = jumlah puas untuk pertanyaan kebersihan ruang tunggu

= 320

P8 = jumlah puas untuk pertanyaan ketersediaan brosur, leaflet, poster, dll sebagai informasi obat/ kesehatan

$$= 300$$

N = P1 + P2 + P3 + P4 + P5 + P6 + P7 + P8

$$= 302 + 310 + 304 + 272 + 313 + 293 + 320 + 300 = 2414$$

D = jumlah pasien x jumlah item pertanyaan

$$= 330 \times 8 = 2640$$

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

$$P = \frac{2414}{2640} \times 100\% = 91,43 \%$$

**Lampiran 7. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Surakarta**



