

# **SKRIPSI**

## **ANALISA FAKTOR YANG MEMPENGARUHI WAKTU TUNGGU PELAYANAN OBAT PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO**

Disusun untuk Memperoleh Gelar Sarjana Kesehatan (S. Kes)  
pada Program Studi S-1 Administrasi Rumah Sakit  
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala



Rara Elyza Herasmara Triagypa

S1A2021.018

**PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI RUMAH SAKIT  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN PANTI KOSALA**

**2025**

## HALAMAN HAK CIPTA

@ 2025

Hak Cipta pada Penulis

## LEMBAR PENGESAHAN

ANALISA FAKTOR YANG MEMPENGARUHI WAKTU TUNGGU  
PELAYANAN OBAT PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI  
FARMASI RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO

Oleh:

Nama : Rara Elyza Herasmara Triagypa

NIM : S1A2021.018

Skripsi ini telah diuji  
Pada tanggal, 22 April 2025

### PANITIA PENGUJI

Ketua : Warsini, S.S.T., M.P.H.

Anggota : Lilik Sriwiyati, S.Kep., Ns., M.Kep.

dr. Muljadi Hartono, M.P.H., A.A.K., FISQua.

Mengetahui,

Pembantu Ketua  
Bidang Akademik,

Ketua Program Studi  
Sarjana Administrasi Rumah Sakit,

(Diva Dho, S.Kep., Ns., M.Kes.)

(Lilik Sriwiyati, S.Kep., Ns., M.Kep.)



(Ratna Indana, A., M.Kes.)

## **LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Kesehatan (S.Kes), di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala.
2. Skripsi ini adalah murni dari gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan dari pihak lain, kecuali arahan dari pembimbing dan masukan tim penguji.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi.

Sukoharjo, April 2025

Yang Membuat Pernyataan

(Rara Elyza Herasmara Triagypta)

NIM S1A2021.018

## **PERSEMBAHAN**

Berkat karunia Tuhan Yang Maha Esa, skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Banyak pihak yang memberikan dukungan moril maupun materiil yang sangat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, untuk itu skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua saya, orang hebat sebagai penyemangat saya, yang tak pernah berhenti untuk memberikan kasih sayang maupun dukungan. Terima kasih atas semua pengorbanan yang telah diusahakan untuk anak-anaknya menjadi sarjana. Serta, terima kasih atas doa-doa terbaik yang Bapak-Ibu panjatkan sehingga anak-anaknya dapat menyelesaikan kuliah dengan baik.
2. Kakak-kakak saya, yang selalu menjadi tolak ukur saya dalam pendidikan dan karir sehingga saya memiliki alasan untuk tetap melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi. Terima kasih juga atas dukungan, doa, dan motivasi yang diberikan selama ini sehingga adikmu ini dapat menyelesaikan pendidikannya.
3. Bapak dan ibu dosen pembimbing, penguji dan pengajar, yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan saya, memberikan bimbingan dan pelajaran yang tiada ternilai harganya, agar saya menjadi lebih baik. Terima kasih banyak Bapak dan Ibu dosen, jasa kalian akan selalu terpatrit di hati.
4. Teman-teman terkasih khususnya program studi Administrasi angkatan tahun 2021, terima kasih atas semangat dan perjuangan di setiap langkah ini. Terima kasih atas dukungan dan kebersamaan yang tak

tergantikan. Skripsi ini kupersembahkan sebagai penghargaan untuk setiap momen yang telah kita lalui bersama, serta sebagai pengingat bahwa kerja keras kita mampu menuju ke keberhasilan masa depan.

5. Untuk diriku sendiri, yang mau bertahan dan memilih meneruskan hidup demi sebuah gelar. Terima kasih sudah memilih pilihan untuk melanjutkan pendidikan meskipun perjalanannya tidak mudah dan penuh tantangan tetapi tidak menyerah merupakan hal yang luar biasa. Skripsi ini sebagai bukti bahwa mimpi dan kerja keras layak diperjuangkan.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Analisa Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Obat Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO” sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Kesehatan (S. Kes) di STIKES Panti Kosala.

Penyusunan skripsi ini dapat terlaksana karena bantuan dan kerja sama dengan berbagai pihak. Dalam kesempatan ini, tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. dr. Andi Wibawanto, MPH, FISQua selaku Direktur Utama RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO.
2. dr. Eva Veronika selaku Kepala Sie Penunjang Medis I RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO.
3. Ibu Ratna Indriati, A., M.Kes. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala.
4. Ibu Risa Setia Ismandani, S.Kep., Ns., M.H.P.M., selaku Pjs Ketua Program Studi S-1 Administrasi Rumah Sakit.
5. dr. Muljadi Hartono, MPH, AAK, FISQua. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan dalam pembuatan skripsi ini hingga selesai.
6. Ibu Warsini, SST., MPH., ketua penguji ujian sidang skripsi yang telah memberikan masukan demi perbaikan skripsi ini.

7. Ibu Lilik Sriwiyati, S.Kep., Ns., M.Kep. selaku penguji II ujian sidang skripsi yang telah memberikan masukan demi perbaikan skripsi ini
8. Seluruh dosen STIKES Panti Kosala yang telah mendidik dan mengajarkan berbagai ilmu yang bermanfaat bagi peneliti.
9. Seluruh staf bagian instalasi farmasi dan semua pihak di RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO yang telah berbagi informasi, pengetahuan, pengalaman, dan pengarahan kepada penulis selama menjalankan penelitian.
10. Kedua orang tua dan seluruh keluarga, yang selalu memberikan dukungan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
11. Teman-teman program studi S-1 Administrasi Rumah Sakit angkatan 2021 yang telah memberikan dukungan dan perhatian sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu kritik dan saran yang membangun sangat peneliti harapkan demi perbaikan dan evaluasi di waktu yang akan datang. Akhir kata peneliti berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak.

Surakarta, 3 April 2025

Penulis

**Analisa Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu  
Pelayanan Obat Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi  
RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO**

Rara Elyza Herasmara Triagypta<sup>1</sup>, Muljadi Hartono<sup>2</sup>, Warsini<sup>3</sup>, Lilik Sriwiyati<sup>4</sup>

<sup>1</sup>Program Studi S-1 Administrasi Rumah Sakit, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala

<sup>2,3,4</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala

Korespondensi Email: [elyzararaht@gmail.com](mailto:elyzararaht@gmail.com)

**ABSTRAK**

**Latar Belakang:** Dengan kemajuan teknologi kedokteran, rumah sakit mampu memberikan pelayanan medis yang cepat dan akurat sebagai rumah sakit rujukan sesuai dengan tingkat rumah sakit. Waktu tunggu pelayanan resep juga mempengaruhi harapan pasien terhadap pelayanan rumah sakit, khususnya pelayanan kefarmasian. Upaya mengurangi waktu tunggu diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pasien, efektivitas pengobatan, dan beban kerja staf medis.

**Tujuan:** Tujuan penelitian ini adalah mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan obat pasien rawat jalan.

**Metode:** Penelitian ini merupakan penelitian *mixed method*. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 10.607 lembar resep dan 23 pegawai instalasi farmasi. Sampel yang diambil dengan menggunakan rumus slovin yaitu sebanyak 385 lembar resep dan 10 pegawai secara *consecutive sampling*. Analisis data menggunakan uji *Chi-square* dan kualitatif.

**Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa 93,5% lembar resep memiliki waktu tunggu yang sesuai dengan standar Permenkes dan 6,5% lembar resep memiliki waktu tunggu yang tidak sesuai dengan standar Permenkes. Penelitian ini juga menemukan tidak adanya pengaruh antara jenis resep dan kesesuaian waktu tunggu pelayanan obat di RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO, dengan nilai *p-value* sebesar 0,134 ( $p > 0,05$ ). Namun, berdasarkan wawancara terdapat pengaruh ketersediaan obat, kelengkapan resep, ketersediaan SDM, ketersediaan sarana dan peralatan terhadap waktu tunggu pelayanan obat.

**Kesimpulan:** Waktu tunggu pelayanan obat di Instalasi Farmasi RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO sebagian besar sesuai standar. Jenis resep tidak berpengaruh secara statistik, namun faktor seperti ketersediaan obat, kelengkapan resep, SDM, serta sarana dan peralatan dapat memengaruhi waktu tunggu.

**Kata kunci:** *farmasi, faktor di farmasi, pelayanan obat, rumah sakit, waktu tunggu*

# Analysis of Factors Affecting the Waiting Time for Outpatient Medication Services at the Pharmacy Department of Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO HOSPITAL

Rara Elyza Herasmara Triagypta<sup>1</sup>, Muljadi Hartono<sup>2</sup>, Warsini<sup>3</sup>, Lilik Sriwiyati<sup>4</sup>

<sup>1</sup>Hospital Administration S-1 Study Program, Panti Kosala College of Health Sciences

<sup>2,3,4</sup> Panti Kosala College of Health Sciences

Email Correspondence: [elyzararaht@gmail.com](mailto:elyzararaht@gmail.com)

## ABSTRACT

**Background:** With advancements in medical technology, hospitals can provide fast and accurate medical services, serving as referral hospitals according to their level. The waiting time for prescription services also affects patients' expectations of hospital services, particularly pharmaceutical services. Efforts to reduce waiting times are necessary to enhance patient satisfaction, treatment effectiveness, and the workload of medical staff.

**Objective:** The aim of this study is to identify the factors that influence the waiting time for outpatient medication services.

**Method:** This research employs a mixed-method approach. The population in this study consisted of 10,607 prescription sheets and 23 pharmacy staff. The sample was taken using Slovin's formula, resulting in 385 prescription sheets and 10 staff members selected through consecutive sampling. Data analysis was conducted using Chi-square tests and qualitative analysis.

**Results:** The study found that 93.5% of prescription sheets had waiting times that complied with standard of the minister of health, while 6.5% did not. The research also revealed no significant effect between the type of prescription and the compliance of waiting times for medication services at Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO HOSPITAL, with a p-value of 0.134 ( $p > 0.05$ ). However, interviews indicated that factors such as drug availability, prescription completeness, human resources availability, and the availability of facilities and equipment do influence waiting times for medication services.

**Conclusion:** The waiting time for medication services at the Pharmacy Installation of Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO HOSPITAL mostly meets the standards. The type of prescription does not have a statistical impact; however, factors such as drug availability, prescription completeness, human resources, and facilities and equipment can affect waiting times.

**Keywords:** factors in pharmacy, hospital, medication services, pharmacy, waiting time

## DAFTAR ISI

|                                                |      |
|------------------------------------------------|------|
| Halaman Judul .....                            | 1    |
| Halaman Hak Cipta .....                        | i    |
| Halaman Pengesahan .....                       | ii   |
| Lembar Pernyataan Keaslian .....               | iii  |
| Persembahan .....                              | iv   |
| Kata Pengantar .....                           | vi   |
| Abstrak .....                                  | viii |
| Daftar Isi .....                               | x    |
| Daftar Gambar .....                            | xiii |
| Daftar Lampiran .....                          | xiv  |
| BAB I Pendahuluan .....                        | 1    |
| A. Latar Belakang .....                        | 1    |
| B. Rumusan Masalah .....                       | 12   |
| C. Tujuan Penelitian .....                     | 13   |
| D. Manfaat Penelitian .....                    | 14   |
| BAB II Tinjauan Pustaka .....                  | 16   |
| A. Kajian Teori .....                          | 16   |
| B. Penelitian yang Relevan .....               | 51   |
| C. Kerangka Konsep .....                       | 60   |
| D. Hipotesis Penelitian .....                  | 61   |
| BAB III Metode Penelitian .....                | 63   |
| A. Jenis Penelitian .....                      | 63   |
| B. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling ..... | 63   |
| C. Instrumen Penelitian .....                  | 66   |
| D. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....  | 69   |
| E. Metode Pengumpulan Data .....               | 78   |
| F. Rencana Analisa Data .....                  | 80   |
| BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan .....   | 84   |
| A. Hasil Penelitian .....                      | 84   |
| B. Pembahasan .....                            | 88   |
| BAB V Penutup .....                            | 107  |
| A. Kesimpulan .....                            | 107  |
| B. Saran .....                                 | 108  |

|                                  |     |
|----------------------------------|-----|
| C. Keterbatasan Penelitian ..... | 109 |
| Daftar Pustaka .....             | 110 |
| Lampiran .....                   | 113 |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                              |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 2.1 Penelitian yang Relevan .....                                                      | 51 |
| Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas Waktu Tunggu Pelayanan Obat.....                               | 70 |
| Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Faktor Ketersediaan SDM .....                                  | 71 |
| Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Faktor Ketersediaan Obat .....                                 | 72 |
| Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Faktor Kelengkapan Resep .....                                 | 73 |
| Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Faktor Jenis Resep .....                                       | 75 |
| Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Faktor Ketersediaan Sarana Dan Peralatan.....                  | 76 |
| Tabel 3.7 Hasil Uji Reliabilitas Waktu Tunggu Pelayanan Obat .....                           | 77 |
| Tabel 3.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel .....                                              | 78 |
| Tabel 3.9 Distribusi Frekwensi Kepuasan Pasien Terhadap Waktu Tunggu<br>Pelayanan Obat ..... | 81 |
| Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Rata-rata Waktu Tunggu Pelayanan Obat.....                    | 85 |
| Tabel 4.2 Jumlah Sampel Resep berdasarkan Jenis Obat.....                                    | 85 |
| Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Kesesuaian Waktu Tunggu Obat .....                            | 86 |
| Tabel 4.4 Tabulasi Silang .....                                                              | 87 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                    |    |
|------------------------------------|----|
| Bagan 2.1 Pelayanan Non Resep..... | 46 |
| Bagan 2.2 Pelayanan Resep .....    | 47 |
| Bagan 2.3 Kerangka Konsep.....     | 60 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                                  |     |
|------------------------------------------------------------------|-----|
| Lampiran 1 Surat Permohonan menjadi Responden .....              | 113 |
| Lampiran 2 Lembar Persetujuan menjadi Responden .....            | 114 |
| Lampiran 3 Kuesioner Pegawai .....                               | 115 |
| Lampiran 4 Kuesioner Pasien .....                                | 121 |
| Lampiran 5 Lembar Observasi Penelitian .....                     | 123 |
| Lampiran 6 Hasil Kuesioner Pegawai .....                         | 160 |
| Lampiran 7 Hasil Program SPSS .....                              | 169 |
| Lampiran 8 Ethical Clearance .....                               | 171 |
| Lampiran 9 Surat Keterangan Uji Validitas dan Reliabilitas ..... | 172 |
| Lampiran 10 Surat Balasan Permohonan Ijin Penelitian .....       | 173 |
| Lampiran 11 Transkrip Wawancara .....                            | 174 |
| Lampiran 12 Hasil Coding Wawancara .....                         | 233 |
| Lampiran 13 Lembar Konsultasi Proposal Skripsi .....             | 269 |
| Lampiran 14 Lembar Konsultasi Skripsi .....                      | 271 |
| Lampiran 15 Surat Keterangan Penelitian Skripsi .....            | 274 |
| Lampiran 16 Dokumentasi Penelitian .....                         | 275 |

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Undang-undang Republik Indonesia No. 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit, menyebutkan bahwa rumah sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Rumah sakit diselenggarakan berdasarkan Pancasila dan didasarkan kepada nilai kemanusiaan, etika dan profesionalitas, manfaat, keadilan, persamaan hak dan anti diskriminasi, pemerataan, perlindungan dan keselamatan pasien, serta mempunyai fungsi sosial. Namun, menurut Herlambang (2016) rumah sakit merupakan bagian dari sistem pelayanan kesehatan yang secara garis besar memberikan pelayanan berupa pelayanan

kesehatan mencakup pelayanan medik, penunjang medik, rehabilitasi medik, dan pelayanan perawatan. Berdasarkan Suparto yang dikutip oleh Calundu (2018) pelayanan rumah sakit merupakan suatu bentuk usaha yang terorganisir untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Fungsi rumah sakit adalah menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang menyeluruh dan terpadu dengan tujuan untuk meningkatkan kesehatan, mencegah, mengobati dan memulihkan pelayanan kesehatan yang bermutu tinggi dan terjangkau guna meningkatkan taraf kesehatan masyarakat. Sedangkan menurut Wijono yang dikutip oleh Calundu (2018), rumah sakit sebagai salah satu sarana pelayanan kesehatan harus memberikan pelayanan yang bermutu prima. Pengelola rumah sakit harus berupaya untuk memuaskan pasien, dalam hal ini masyarakat dengan kebutuhan yang beragam. Rumah Sakit menyelenggarakan pelayanan kesehatan dalam bentuk perawatan, pemeriksaan, pengobatan, tindakan medis atau non medis, dan prosedur diagnostik lainnya yang diperlukan bagi setiap pasien dalam lingkup kemampuan teknis dan peralatan yang tersedia di rumah sakit.

Dengan kemajuan teknologi kedokteran, rumah sakit akan mampu memberikan pelayanan medis yang cepat dan akurat, serta sebagai rumah sakit rujukan sesuai dengan tingkat rumah sakit. Pelayanan kedokteran di rumah sakit adalah kegiatan pelayanan yang dilaksanakan dalam bentuk pelayanan rawat jalan, pelayanan

rawat inap, pelayanan administrasi, pelayanan gawat darurat, yang meliputi pelayanan medis dan penunjang medis (Calundu, 2018).

Dalam pelayanan rumah sakit, pasien yang menggunakan pelayanan mempunyai harapan tertentu. Seiring berjalannya waktu, ketika pelayanan rumah sakit yang diterima memenuhi atau melampaui harapan, persepsi pasien terhadap pelayanan rumah sakit sebagai pelayanan rumah sakit yang berkualitas tinggi semakin meningkat.

Pelayanan rawat jalan adalah pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis dan non medis kepada pasien rawat jalan atau pasien yang mengunjungi klinik rumah sakit dengan tujuan untuk memperjelas atau menangani suatu penyakit atau mengobati penyakit ringan yang tidak memerlukan rawat inap (Rikomah, 2017).

Pelayanan rawat jalan menurut Sinaga (2018) yang dikutip oleh Ahmada, et al., (2022) merupakan salah satu jenis pelayanan medis di rumah sakit dan mempunyai peranan penting dalam penyelenggaraan pelayanan medis karena merupakan pintu gerbang menuju pelayanan rawat inap dan pelayanan medis lainnya. Sedangkan, pelayanan rawat jalan menurut Amirudin (2013) yang dikutip oleh Ahmada, et al., (2022) merupakan perhatian utama rumah sakit. Hal ini dikarenakan masyarakat cenderung mencari pelayanan yang nyaman pada saat kedatangan dan memberikan pelayanan penuh pada hari yang sama (*one day care*). Pelayanan rawat jalan harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas

kepada pasien agar dapat mempertahankan pelanggan yang sudah ada.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Rawat Jalan Eksekutif, menjelaskan bahwa waktu tunggu pelayanan rawat jalan merupakan salah satu standar pelayanan minimal yang ditetapkan oleh kementerian kesehatan. Waktu tunggu pelayanan rawat jalan adalah jangka waktu tunggu pasien mengambil antrian hingga mendapatkan pelayanan kesehatan di poliklinik berdasarkan standar minimal yang ditetapkan oleh kementerian kesehatan yaitu  $\leq 60$  menit”.

Pelayanan rawat jalan sebagai salah satu sarana pelayanan kesehatan di rumah sakit, memberikan pelayanan yang efektif dan efisien, serta memberikan pelayanan yang bermutu tinggi sesuai standar yang telah ditetapkan, menjangkau seluruh lapisan masyarakat, dan memberikan pelayanan yang bermutu harapan konsumen melalui penyediaan jasa. Oleh karena itu, pelayanan rawat jalan juga berkaitan dengan pelayanan farmasi, karena pengobatan dan perawatan pasien terdiri dari pelayanan farmasi yang disediakan di instalasi farmasi. Pasien akan merasa lebih nyaman jika puas dengan pelayanan yang diberikan oleh fasilitas farmasi atau rumah sakit.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1045 tahun 2006 yang dikutip oleh Jumadewi, A. (2021) pengertian

instalasi adalah unit pelayanan non struktural yang menyediakan fasilitas dan menyelenggarakan kegiatan pelayanan.

Instalasi farmasi menurut Siregar & Amalia yang dikutip oleh Wirajaya & Rettobjaan (2022) merupakan salah satu pelayanan fungsional yang pada dasarnya dilakukan oleh apoteker di rumah sakit dengan melaksanakan kegiatan kefarmasian seperti perencanaan, pengadaan, produksi, penyimpanan, pengeluaran, pengendalian mutu, dan penggunaan obat, bahan medis habis pakai, peralatan medis, dll. Sedangkan menurut Peraturan Menteri Kesehatan No. 72 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit menyebutkan bahwa instalasi farmasi adalah unit pelaksana fungsional yang menyelenggarakan seluruh kegiatan pelayanan kefarmasian di rumah sakit.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan No. 72 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit, menyebutkan bahwa pelayanan resep dimulai dari penerimaan, pemeriksaan ketersediaan, penyiapan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai termasuk peracikan obat, pemeriksaan, penyerahan disertai pemberian informasi. pada setiap tahap alur pelayanan resep dilakukan upaya pencegahan terjadinya kesalahan pemberian obat (*medication error*).

Kegiatan pelayanan resep menurut Sulistiarini, et al., (2021) dimulai dari penyiapan obat sesuai permintaan resep yang telah diverifikasi. Kemudian, perakitan obat apabila permintaan resep

ditujukan untuk obat racikan. Setelah itu, memberikan label obat sesuai dengan sistem yang dilaksanakan rumah sakit. Lalu, sebelum memberikan obat kepada pasien atau keluarganya, sebaiknya dilakukan pengujian terhadap obat untuk memeriksa kembali apakah obat yang dibuat sesuai dengan resep. Kemudian, pada saat mengeluarkan obat kepada pasien rawat jalan, perlu dicantumkan keterangan tentang obat, seperti nama obat, dosis/indikasi, cara penggunaan, efek terapeutik dan efek samping, serta cara penyimpanan obat. Jika peraturan rumah sakit memperbolehkan pengantaran obat ke rumah pasien melalui jasa pengantaran, maka kerahasiaan pasien harus dijaga.

Waktu tunggu pasien menurut Rikomah (2017) diartikan sebagai waktu sejak pasien memberikan resep di instalasi farmasi sampai dengan pasien menerima obat dan meninggalkan instalasi farmasi tersebut.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan No. 129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, menjelaskan: Waktu tunggu pelayanan farmasi merupakan salah satu standar pelayanan minimal yang ditetapkan oleh kementerian kesehatan. Waktu tunggu obat dibagi menjadi dua bagian yaitu waktu tunggu obat non racikan dan waktu tunggu obat racikan. Waktu tunggu pelayanan obat non racikan adalah jangka waktu sejak pasien menyerahkan resep sampai menerima obat non racikan berdasarkan standar minimal yang ditetapkan Kementerian

Kesehatan yaitu  $\leq 30$  menit. Sedangkan waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah jangka waktu tunggu obat sejak pasien menyerahkan resep sampai menerima obat racikan berdasarkan standar minimal yang ditetapkan oleh kementerian kesehatan yaitu  $\leq 60$  menit.

Waktu tunggu pelayanan resep juga mempengaruhi harapan pasien terhadap pelayanan rumah sakit, khususnya pelayanan kefarmasian. Jika pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan, salah satunya adalah pelayanan farmasi, maka pasien sebagai pelanggan akan mempertimbangkan untuk mengunjungi rumah sakit, sehingga dapat mempengaruhi jumlah kunjungan ke rumah sakit. Selain itu, kepuasan pasien erat kaitannya dengan hasil akhir pelayanan yang diberikan kepada pasien, yakni cara penggunaan obat, reaksi yang tidak diinginkan, dan penurunan kualitas hidup akibat penggunaan obat yang tidak tepat (Wirajaya & Rettobjaan, 2022).

Waktu tunggu pelayanan obat merupakan aspek penting dalam pelayanan kesehatan. Upaya mengurangi waktu tunggu diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pasien, efektivitas pengobatan, dan beban kerja staf medis. Mengurangi waktu tunggu layanan pengobatan memerlukan kolaborasi antara berbagai pemangku kepentingan, mulai dari petugas kesehatan, instalasi farmasi, hingga pasien. Perbaikan berkelanjutan dan pengenalan inovasi diharapkan dapat menjadikan pelayanan obat lebih efektif

dan efisien, sehingga memberikan pengalaman pengobatan yang lebih nyaman bagi pasien.

Empat faktor mempengaruhi waktu tunggu menurut Mulya, et al., (2023) yakni faktor pertama, sumber daya manusia. Sumber daya manusia yang kurang berkualitas dan profesional akan menambah waktu pelayanan. Sedangkan waktu tunggu dipengaruhi oleh ketersediaan pekerjaan yang berkualitas, lama kerja, volume pekerjaan dan keterampilan staf. Pengalaman kerja mempengaruhi kinerja seseorang. Semakin lama pengalaman kerja seseorang maka semakin kompeten pula ia, dan semakin lama pengalaman kerjanya maka semakin meningkat pula visi dan tugasnya. Faktor kedua adalah peralatan dan sarana atau prasarana. Peralatan yang sering rusak sehingga cukup mengganggu proses pelayanan, dan ruang dalam ruangan dinilai terlalu sempit sehingga kurang maksimal dalam pelayanan, karena petugas sulit keluar masuk jika jumlahnya banyak. petugas sebelumnya. Selain itu, tata letak ruangan dinilai kurang sesuai dengan alur pelayanan, karena ruangan tidak disesuaikan dengan alur pelayanan resep sejak awal. Faktor ketiga adalah pasien. Semakin tidak teratur dan disiplin perilaku pasien, semakin lama waktu tunggu. Faktor keempat adalah proses pendaftaran, yaitu proses dimana sistem resep mencapai layanan apotek.

Penelitian Mulya, et al., (2023) tentang Analisa Faktor Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Rumah Sakit Pekanbaru Medical

Center telah mengidentifikasi beberapa faktor yang secara signifikan mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep. Sistem antrian yang tidak efisien, baik dalam hal pembedaan jenis pasien maupun jenis resep, menjadi salah satu penyebab utama. Selain itu, jumlah resep yang banyak dan penulisan resep yang tidak sesuai standar juga berkontribusi pada peningkatan waktu tunggu. Kurangnya sumber daya manusia yang kompeten, alur proses layanan yang tidak optimal, sistem informasi yang belum memadai, dan tata ruang yang kurang ergonomis semakin memperparah permasalahan.

Penelitian Amiruddin, et al., (2023) tentang Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di Puskesmas Betoambari diperoleh tidak ada pengaruh pada jumlah resep dan kelengkapan resep terhadap waktu tunggu pelayanan resep. Ada pengaruh pada ketersediaan sumber daya manusia dan ketersediaan obat terhadap waktu tunggu pelayanan resep. Saran pada penelitian yaitu agar pihak pemerintah dapat meningkatkan jumlah Sumber Daya Manusia terutama Apoteker agar beban kerja di ruang Farmasi tidak menghambat proses pelayanan di Puskesmas.

Penelitian Wirajaya dan Rettobjaan (2022) tentang Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit: Sistematis Review diperoleh beberapa faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di instalasi farmasi rumah sakit. Dari segi sumber daya

manusia, kekurangan jumlah petugas, rendahnya motivasi, beban kerja yang tinggi, dan kendala komunikasi dengan dokter menjadi penyebab utama. Faktor alat seperti resep yang tidak jelas, banyaknya resep racikan, dan ketidaksesuaian resep dengan formularium juga turut berkontribusi. Metode kerja yang kurang optimal, seperti kurangnya pelatihan dan prosedur yang jelas, serta kondisi fisik seperti ruangan yang sempit juga menjadi faktor penghambat. Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa kompleksitas masalah waktu tunggu pelayanan resep dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling terkait, mulai dari sumber daya manusia, alat, metode kerja, hingga kondisi fisik lingkungan kerja.

Dari berbagai penelitian yang sudah ada, orisinalitas dari penelitian penulis adalah penulis menggunakan desain penelitian mix method. Penelitian kuantitatif dengan pengambilan data menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada kepala sub sie instalasi farmasi dan pasien yang menebus obat di instalasi farmasi, studi observasi untuk mengetahui waktu tunggu pelayanan obat pasien rawat jalan, dan wawancara kepada pegawai instalasi farmasi guna mengetahui faktor yang memengaruhi waktu tunggu pelayanan obat pasien rawat jalan.

Alur pelayanan obat di RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO dimulai dari fase *input* yakni pasien mengambil nomor antrean pada mesin, petugas memanggil nomor, pasien menuju

loket billing, cetak resep asli, telaah resep dan telaah berkas, *billing* obat, print nota, etiket dan label obat. Kemudian masuk fase *dispensing* yaitu petugas mengambil obat di rak, menuliskan jumlah obat uang diambil pada kartu stok obat, meracik obat racikan jika ada. Lalu masuk fase kemas dan verifikasi yaitu petugas melakukan pengemasan obat dalam plastik klip dan cek kesesuaian nota, resep, etiket, fisik obat. Lalu masuk ke fase penyerahan yaitu identifikasi pasien dengan minimal 2 dari 4 identitas pasien (nama, tanggal lahir), verifikasi 5 benar. Edukasi dan pemberian informasi obat.

RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO merupakan rumah sakit swasta tipe B dengan lebih dari 10 pelayanan klinik yang memiliki banyak pasien sehingga keterkaitan dengan pelayanan kefarmasian sangat erat, terutama dalam masalah waktu tunggu pelayanan obatnya. Dengan adanya berbagai macam pelayanan yang disediakan, maka pelayanan kefarmasian pun ikut andil dalam proses pelayanan pasien terutama pada pasien rawat poliklinik. Permasalahan yang ditemukan melalui data SIM RS adalah rata-rata waktu tunggu pelayanan obat rawat jalan lebih dari 60 menit untuk obat non racikan dan lebih dari 90 menit untuk obat racikan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas dan pengalaman penulis sebagai pengunjung dapat dirumuskan masalah penelitian ini yaitu apakah ada faktor yang memengaruhi waktu tunggu pelayanan obat pasien rawat jalan di instalasi farmasi RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO?

## B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana waktu tunggu pelayanan obat pasien rawat jalan di instalasi farmasi RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO?
2. Faktor apa yang memengaruhi waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di instalasi farmasi RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO?
  - a. Apakah faktor ketersediaan SDM memengaruhi waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di instalasi farmasi RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO?
  - b. Apakah faktor ketersediaan obat memengaruhi waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di instalasi farmasi RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO?
  - c. Apakah faktor kelengkapan resep memengaruhi waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di instalasi farmasi RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO?
  - d. Apakah faktor jenis resep memengaruhi waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di instalasi farmasi RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO?
  - e. Apakah faktor sarana dan peralatan memengaruhi waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di instalasi farmasi RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO?

### C. Tujuan Penelitian

#### 1. Tujuan Umum

Mengetahui waktu tunggu pelayanan obat sejak resep diserahkan ke bagian instalasi farmasi hingga obat diterima oleh pasien rawat jalan RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO.

#### 2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi waktu tunggu pelayanan obat pasien rawat jalan di instalasi farmasi RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO.
- b. Mengidentifikasi hubungan jenis resep dengan waktu tunggu obat.
- c. Mengidentifikasi hubungan jenis resep dengan waktu tunggu pelayanan obat pasien rawat jalan di instalasi farmasi RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO.
- d. Mengidentifikasi persepsi petugas di instalasi farmasi rawat jalan tentang pengaruh ketersediaan SDM terhadap waktu tunggu pelayanan obat pasien rawat jalan di instalasi farmasi RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO.
- e. Mengidentifikasi persepsi petugas di instalasi farmasi rawat jalan tentang pengaruh ketersediaan obat terhadap waktu tunggu pelayanan obat pasien rawat jalan di instalasi farmasi RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO.

- f. Mengidentifikasi persepsi petugas di instalasi farmasi rawat jalan tentang pengaruh kelengkapan resep terhadap waktu tunggu pelayanan obat pasien rawat jalan di instalasi farmasi RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO.
- g. Mengidentifikasi persepsi petugas di instalasi farmasi rawat jalan tentang pengaruh sarana dan peralatan terhadap waktu tunggu pelayanan obat pasien rawat jalan di instalasi farmasi RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO.

#### D. Manfaat Penelitian

##### 1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai informasi dan pengetahuan untuk mengidentifikasi faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan obat pasien rawat jalan di instalasi farmasi RUMAH SAKIT Dr.OEN KANDANG SAPI SOLO.

##### 2. Manfaat Praktis

###### a. Bagi rumah sakit

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi untuk meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan obat pasien rawat jalan di rumah sakit khususnya RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO.

b. Bagi Institusi pendidikan

Hasil penelitian ini dapat digunakan bagi institusi pendidikan sebagai tambahan wawasan dan referensi dalam mata kuliah manajemen farmasi dan manajemen mutu rumah sakit

c. Bagi mahasiswa

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan wawasan atau pengetahuan terkait faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan obat pasien rawat jalan di instalasi farmasi.

d. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai data tambahan untuk peneliti selanjutnya terutama yang berhubungan dengan faktor yang memengaruhi waktu tunggu pelayanan obat pasien rawat jalan dan mengembangkan untuk penelitian selanjutnya.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Kajian Teori**

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

###### **a. Pengertian Rumah Sakit**

Rumah sakit menurut Adhani (2016) adalah bagian komprehensif dari suatu organisasi, suatu sektor pelayanan kesehatan yang misinya adalah memberikan pelayanan kesehatan yang menyeluruh kepada masyarakat, baik kuratif maupun preventif, dan pemberian pelayanannya juga mencakup pelayanan keluarga dan lingkungan. Rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi para profesional kesehatan dalam penelitian biososial. Rumah Sakit juga merupakan organisasi yang unik dan kompleks, dengan fasilitas padat karya, ciri dan fungsi khusus dalam proses penyediaan layanan medis, dan beragam kelompok profesional dalam perawatan pasien. Selain memberikan pelayanan kesehatan masyarakat, rumah sakit juga mempunyai misi pendidikan dan penelitian.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, menyebutkan rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara

paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Menurut Herlambang (2016) sebagai bagian dari sistem kesehatan, rumah sakit pada umumnya memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam bentuk pelayanan medis, seperti pelayanan medis, layanan penunjang medis, rehabilitasi medis, dan layanan keperawatan. Pelayanan ini diberikan melalui unit gawat darurat, unit rawat jalan, dan unit rawat inap.

b. Jenis-jenis rumah sakit

Berdasarkan Herlambang (2016) jenis rumah sakit di Indonesia berdasarkan kepemilikan adalah sebagai berikut:

1) Rumah sakit milik pemerintah

Rumah sakit milik pemerintah dibagi menjadi 3 yaitu

a) Rumah sakit pemerintah bukan Badan Layanan Umum (BLU).

Rumah sakit pemerintah bukan BLU, direktur atau kepala rumah sakit langsung bertanggung jawab kepada pejabat di atas organisasi rumah sakit dalam jajaran birokrasi yang berwenang mengangkat dan memberhentikannya, untuk rumah sakit milik pemerintah bukan BLU yang ditentukan sebagai unit swadana ditetapkan adanya dewan penyalang, sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan 983/Menkes/SK/XI/1992 tentang pedoman organisasi

rumah sakit umum, menetapkan tentang dewan penyantun.

b) Rumah sakit pemerintah dengan bentuk BLU

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan nomor 1243/Menkes/SK/VIII/2005 tentang penetapan rumah sakit perusahaan jawatan (Perjan) menjadi unit pelaksana teknis (UPT) departemen kesehatan dengan menerapkan pola pengelolaan keuangan badan layanan umum.

2) Rumah Sakit Milik Badan Usaha Milik Negara (BUMN)

Saat ini, sebagian besar bentuk hukum rumah sakit negara telah berubah menjadi Perseroan Terbatas (PT). Rumah sakit tersebut telah menjadi anak perusahaan atau unit usaha yang dikelola secara mandiri.

3) Rumah sakit milik swasta

a) Rumah sakit milik Perseroan Terbatas (PT)

Rumah sakit milik PT memiliki tiga departemen dengan wewenang dan tanggung jawab berbeda yakni dewan direksi, direktur, dan komite medis.

b) Rumah sakit milik yayasan

Dalam rumah sakit milik yayasan terdapat tiga bagian yang mempunyai tugas, kewenangan, dan tanggung jawab yang berbeda yaitu pembina, pengawas, dan pengurus, yaitu kekuasaan tertinggi ada pada

pembina. Yayasan dapat mempunyai badan usaha untuk menunjang pencapaian tujuan yayasan. Pembina berwenang mengangkat dan memberhentikan anggota pengawas dan pengurus. Pengawas adalah bagian yayasan yang bertugas melakukan pengawasan serta memberi nasihan kepada pengurus dalam menjalankan kegiatan yayasan.

Berdasarkan Adhani (2016) jenis rumah sakit berdasarkan kepemilikan dan badan hukum dibagi menjadi empat, yaitu:

1) Rumah sakit milik pemerintah

Rumah sakit milik pemerintah diklasifikasikan lagi menjadi rumah sakit milik pemerintah pusat atau kementerian kesehatan, rumah sakit milik pemerintah daerah provinsi, dan rumah sakit milik pemerintah kabupaten atau kota.

2) Rumah sakit milik Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan lembaga pemerintah non kementerian

3) Rumah sakit milik tentara nasional indonesia dan kepolisian

4) Rumah sakit milik swasta

Rumah sakit milik swasta bersifat *nonprofit* dengan badan hukum yayasan atau perkumpulan dan bisa bersifat *for profit* dengan badan hukum perseroan terbatas atau lainnya.

Sedangkan berdasarkan pelayanan dibagi menjadi:

1) Rumah sakit umum

Rumah sakit yang menyediakan pelayanan kesehatan semua bidang dan jenis penyakit.

2) Rumah sakit khusus

Rumah sakit khusus menyediakan pelayanan utama pada satu bidang atau satu jenis penyakit tertentu berdasarkan disiplin ilmu, golongan umur, organ, jenis penyakit, atau kekhususan lainnya. Rumah sakit ini dirancang untuk melayani perawatan jenis tertentu seperti *trauma center*, bedah, rumah sakit ibu dan anak, rumah sakit mata, rumah sakit gigi mulut, rumah sakit jiwa, dan lainnya.

Jenis pelayanan rumah sakit diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit yang dikutip oleh Herlambang (2016), menyebutkan bahwa rumah sakit dapat dibedakan berdasarkan jenis pelayanannya yaitu:

1) Rumah sakit umum

Rumah sakit umum menyediakan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit.

2) Rumah sakit khusus (mata, paru, kusta, rehabilitasi, jantung, kanker, dan sebagainya)

Rumah sakit khusus menyediakan pelayanan utama pada satu bidang atau satu jenis penyakit tertentu berdasarkan

disiplin ilmu, golongan umur, organ, jenis penyakit, atau kekhususan lainnya.

c. Klasifikasi rumah sakit

Klasifikasi rumah sakit menurut Adhani (2016) adalah pengelompokkan rumah sakit berdasarkan pelayanan, sumber daya manusia, peralatan, dan bangunan serta sarana. Sesuai dengan beban kerja dan fungsinya, rumah sakit umum diklasifikasikan menjadi rumah sakit kelas A, B, C, dan D. Rumah sakit umum kelas D mengklasifikasikan menjadi RSU kelas D dan RSU kelas D Pratama. Sementara untuk rumah sakit khusus diklasifikasi menjadi RSK kelas A, B, C.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah sakit klasifikasi Rumah sakit umum terdiri atas:

- 1) Rumah sakit umum terdiri atas:
  - a) Rumah sakit umum kelas A.
  - b) Rumah sakit umum kelas B.
  - c) Rumah sakit umum Kelas C.
  - d) Rumah sakit umum Kelas D.
- 2) Rumah sakit khusus terdiri atas:
  - a) Rumah sakit khusus kelas A.
  - b) Rumah sakit khusus kelas B.
  - c) Rumah sakit khusus kelas C.

d. Tugas dan fungsi rumah sakit

Menurut Adhani (2016) rumah sakit memiliki tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Artinya setiap kegiatan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, dan memulihkan kesehatan.

Untuk menjalankan tugas sebagaimana diatas rumah sakit memiliki fungsi:

- 1) Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit.
- 2) Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua/tingkat lanjut dengan teknologi spesialisik, dan ketiga/teknologi kesehatan subspesialistik sesuai kebutuhan medis.
- 3) Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam memberikan pelayanan kesehatan.
- 4) Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memerhatikan etika ilmu pengetahuan dibidang kesehatan.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit yang dikutip oleh Herlambang (2016) fungsi rumah sakit adalah

- 1) Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit.
- 2) Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua/tingkat lanjut dengan teknologi spesialisik, dan ketiga/teknologi kesehatan subspesialistik sesuai kebutuhan meids.
- 3) Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam memberikan pelayanan kesehatan.
- 4) Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologo bidag kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memerhatikan etika ilmu pengetahuan dibidang kesehatan.

Tugas rumah sakit umum menurut Herlambang (2016) adalah melaksanakan upaya pelayanan kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan penyembuhan dan pemulihan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan peningkatan dan pencegahan serta pelaksanaan upaya rujukan.

Untuk menyelenggarakan fungsinya rumah sakit umum menyelenggarakan kegiatan :

- 1) Pelayanan medis.
- 2) Pelayanan dan asuhan keperawatan.
- 3) Pelayanan penunjang medis dan nprnmedis.
- 4) Pelayanan kesehatan masyarakat dan rujukan.
- 5) Pendidikan, penelitian dan pengembangan.
- 6) Administrasi umum dan keuangan.

e. Jenis pelayanan rumah sakit

Pelayanan rumah sakit menurut Adhani (2016) dikelompokkan menjadi berbagai jenis pelayanan yang terdiri atas medik umum, gawat darurat, spesialis dasar, spesialisistik penunjang, medik spesialisistik lain, spesialisistik gigi mulut, subspesialis, keperawatan, penunjang klinik, penunjang non klinik, administrasi dengan rincian sebagai berikut:

- 1) Pelayanan medik umum:
  - a) Pelayanan medik dasar.
  - b) Pelayanan medik gigi dasar.
  - c) Pelayanan KIA/KB
- 2) Pelayanan gawat darurat
- 3) Pelayanan medik spesialis dasar:
  - a) Pelayanan penyakit dalam
  - b) Pelayanan kesehatan anak.
  - c) Pelayanan bedah.

- d) Pelayanan obstetri dan ginekologi.
- 4) Pelayanan medik spesialistik penunjang:
  - a) Pelayanan anestesiologi
  - b) Pelayanan radiologi
  - c) Pelayanan rehabilitasi medik
  - d) Pelayanan patologi klinik.
  - e) Pelayanan patologi anatomi.
- 5) Pelayanan medik spesialistik lain:
  - a) Pelayanan spesialis telinga hidung tenggorokan.
  - b) Pelayanan spesialis orthopedi.
  - c) Pelayanan spesialis kedokteran jiwa.
  - d) Pelayanan spesialis bedah plastik.
  - e) Pelayanan spesialis mata.
  - f) Pelayanan spesialis kulit dan kelamin.
  - g) Pelayanan spesialis jantung dan pembuluh darah.
  - h) Pelayanan spesialis paru.
  - i) Pelayanan spesialis urologi.
  - j) Pelayanan syaraf.
  - k) Pelayanan spesialis bedah syaraf.
  - l) Pelayanan spesialis kedokteran forensik.
- 6) Pelayanan medik spesialistik gigi dan mulut:
  - a) Pelayanan bedah mulut.
  - b) Pelayanan periodonti.
  - c) Pelayanan orthodonti.

- d) Pelayanan prosthodonti.
  - e) Pelayanan konservasi/endodonti.
  - f) Pelayanan pedodonti.
  - g) Pelayanan penyakit mulut.
- 7) Pelayanan Medik Subspesialis, meliputi di bidang spesialisasi Bedah, Penyakit Dalam, Kesehatan Anak, Obstetri dan Ginekologi, Mata, THT, Kulit dan Kelamin, Syaraf, Kedokteran Jiwa, Orthopedi, Jantung dan Pembuluh Darah, Paru, Urologi, Bedah Syaraf, Bedah Plastik, dan Gigi Mulut.
- 8) Pelayanan Keperawatan dan Kebidanan:
- a) Asuhan Keperawatan Generalis.
  - b) Asuhan Keperawatan Spesialis.
  - c) Asuhan Kebidanan.
- 9) Pelayanan Penunjang Klinik:
- a) Perawatan Intensif.
  - b) Bank Darah.
  - c) Gizi.
  - d) Sterilisasi Instrumen.
  - e) Rekam Medik.
- 10) Pelayanan Penunjang Non Klinik:
- a) Laundry/Linen.
  - b) Jasa Boga/Dapur.
  - c) Teknik dan Pemeliharaan Fasilitas.

- d) Pengelolaan Limbah.
- e) Gudang.
- f) Ambulans.
- g) Sistem Informasi.
- h) Pemulasaraan Jenazah.
- i) Sistem Penanggulangan Kebakaran.
- j) Penampungan Air Bersih.
- k) Pengelolaan Gas Medik.
- l) Pengelolaan Air Bersih.

11) Pelayanan Kefarmasian: meliputi pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai, dan pelayanan farmasi klinik.

12) Pelayanan Administrasi:

- a) Informasi dan penerimaan pasien.
- b) Keuangan
- c) Personalia
- d) Keamanan

13) Pelayanan rawat inap, jumlah tempat tidur perawatan kelas III paling sedikit 30% dari seluruh tempat tidur rumah sakit milik pemerintah, 20% untuk rumah sakit milik swasta, dan 5% untuk perawatan intensif.

Selain pelayanan dalam rumah sakit sendiri, rumah sakit dapat mengembangkan jejaring pelayanan medik di luar

rumah sakit bekerja sama dengan Puskesmas atau unit pelayanan medik lainnya.

## 2. Pelayanan Rawat Jalan

### a. Pengertian pelayanan

Pelayanan menurut Calundu (2018) adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Artinya objek yang dilayani adalah individu, pribadi-pribadi, dan organisasi. Dalam pengertian tersebut terkandung suatu kondisi yang melayani yakni memiliki suatu keterampilan keahlian di bidang tertentu. Berdasarkan keterampilan dan keahlian tersebut pihak yang melayani mempunyai posisi atau nilai lebih dalam kecakapan tertentu, sehingga mampu memberikan bantuan dalam menyelesaikan suatu keperluan, kebutuhan individu, atau organisasi.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 yang dikutip oleh Sihombing (2022) mendefinisikan pelayanan sebagai segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan di lingkungan badan usaha milik negara dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### b. Rawat Jalan

Rawat jalan menurut Sihombing (2022) adalah pelayanan medis kepada seorang pasien untuk tujuan pengamatan, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi, dan pelayanan kesehatan lainnya, tanpa mengharuskan pasien tersebut dirawat inap.

Instalasi rawat jalan menurut Sihombing (2022) merupakan suatu institusi pelayanan kesehatan yang melakukan upaya kesehatan dengan pendekatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan, pencegahan penyakit, penyembuhan penyakit, dan pemulihan kesehatan.

Pelayanan rawat jalan menurut Rikomah (2017) adalah pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis dan non medis kepada pasien rawat jalan atau pasien yang mengunjungi klinik rumah sakit dengan tujuan untuk memperjelas atau menangani suatu penyakit atau mengobati penyakit ringan yang tidak memerlukan rawat inap.

Pelayanan rawat jalan menurut Sinaga (2018) yang dikutip oleh Ahmada, et al., (2022) merupakan salah satu jenis pelayanan medis di rumah sakit dan mempunyai peranan penting dalam penyelenggaraan pelayanan medis karena merupakan pintu gerbang menuju pelayanan rawat inap dan pelayanan medis lainnya. Sedangkan, pelayanan rawat jalan menurut Amirudin (2013) yang dikutip oleh Ahmada, et al., (2022) merupakan perhatian utama rumah sakit. Hal ini

dikarenakan masyarakat cenderung mencari pelayanan yang nyaman pada saat kedatangan dan memberikan pelayanan penuh pada hari yang sama (*one day care*). Pelayanan rawat jalan harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasien agar dapat mempertahankan pelanggan yang sudah ada.

Pelayanan rawat jalan adalah salah satu bentuk dari pelayanan kedokteran, secara sederhana yang dimaksud dengan pelayanan rawat jalan adalah pelayanan kedokteran yang disediakan untuk pasien tidak dalam bentuk rawat inap. Pelayanan rawat jalan (*ambulatory*) adalah satu bentuk dari pelayanan kedokteran. Pelayanan rawat jalan ini termasuk tidak hanya yang diselenggarakan oleh sarana pelayanan kesehatan yang telah lazim dikenal rumah sakit atau klinik, tetapi juga yang diselenggarakan di rumah pasien (*home care*) serta di rumah perawatan (*nursing homes*) (Wianti, et al., 2023).

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 66/Menkes/II/1987 yang dimaksud pelayanan rawat jalan adalah pelayanan terhadap orang yang masuk rumah sakit untuk keperluan observasi diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medik dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa tinggal di ruang rawat inap dan pelayanan rawat jalan adalah pelayanan yang diberikan di unit pelaksanaan fungsional rawat jalan

terdiri dari poliklinik umum dan poliklinik spesialis serta unit gawat darurat.

c. Standar pelayanan rawat jalan

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit yang dikutip oleh Sihombing (2022), standar minimal rawat jalan adalah sebagai berikut:

- 1) Dokter yang memberikan pelayanan pada poliklinik spesialis harus 100% dokter spesialis.
- 2) Rumah sakit harus menyediakan setidaknya pelayanan klinik anak, klinik penyakit dalam, klinik kebidanan, dan klinik bedah.
- 3) Jam pelayanan poliklinik adalah pukul 08.00-13.00 pada setiap hari kerja, kecuali pada hari Jumat pukul 08.00-11.00.
- 4) Waktu tunggu pasien rawat jalan tidak melebihi dari 60 menit.
- 5) Persentase kepuasan pelanggan setidaknya lebih dari 90%.
- 6) Rumah Sakit Jiwa harus menyediakan pelayanan rawat jalan.

d. Prinsip-prinsip pemberian pelayanan rawat jalan yang baik menurut Sihombing (2022) adalah

- 1) Fasilitas fisik rumah sakit yang berkualitas.

- 2) Jam klinik yang wajar, terdapat pelayanan 24 jam dan sistem rujukan yang memadai.
- 3) Adanya sistem penjadwalan kunjungan untuk membuat waktu tunggu yang efisien.
- 4) Tarif yang terjangkau.
- 5) Kualitas pelayanan dokter dan perawat yang ramah, penuh perhatian terhadap pasien dan emosionalnya biasanya dinilai baik.

### 3. Instalasi farmasi

#### a. Instalasi farmasi

Menurut Handayany (2020) instalasi farmasi rumah sakit adalah satu-satunya bagian di rumah sakit yang bertanggung jawab penuh atas pengelolaan sediaan farmasi dan perbekalan kesehatan lainnya, sehingga seluruh peredaran obat berada di bawah kendali dari instalasi farmasi di rumah sakit, namun kenyataannya hampir semua instalasi farmasi rumah sakit belum menerapkannya.

Instalasi Farmasi Rumah Sakit menurut Afiya, et al., (2022) adalah salah satu bagian dari rumah sakit yang bertanggung jawab penuh atas pengelolaan obat serta faktor penting yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang merata kepada seluruh masyarakat di wilayah kerja rumah sakit dalam penyediaan obat-obatan yang dapat memenuhi kebutuhan pasien atau penderita.

b. Pelayanan kefarmasian

Berdasarkan Handayani (2020) pelayanan kefarmasian adalah bentuk pelayanan dan tanggung jawab langsung profesi apoteker dalam pekerjaan kefarmasian untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Menurut PP 51 tahun 2009 pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Pelayanan farmasi merupakan pelayanan yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan di rumah sakit.

c. Tugas instalasi farmasi

Tugas IFRS menurut Hurit (2023) adalah melaksanakan pengelolaan sediaan farmasi dan pengelolaan perbekalan kesehatan. Sediaan farmasi dan perbekalan kesehatan yang dimaksud adalah obat, bahan obat, gas medis dan alat kesehatan, mulai dari pemilihan, perencanaan, pengadaan, penerimaan, penyimpanan, pendistribusian, pengendalian, penghapusan, administrasi dan pelaporan serta evaluasi yang diperlukan bagi kegiatan pelayanan rawat jalan dan rawat inap. IFRS berperan sangat sentral terhadap pelayanan di rumah sakit terutama pengelolaan dan pengendalian sediaan farmasi dan pengelolaan perbekalan kesehatan.

d. Fungsi instalasi farmasi

Menurut Depkes RI (2004) yang dikutip oleh Satibi (2017) menjelaskan fungsi farmasi rumah sakit sebagai berikut:

1) Pengelolaan Perbekalan farmasi

- a) Memilih perbekalan farmasi sesuai kebutuhan pelayanan rumah sakit.
- b) Merencanakan kebutuhan 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.

2) Pelayanan kefarmasian dalam penggunaan obat dan alat kesehatan

- 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 keefektifan dan keamanan penggunaan obat dan alat kesehatan.
- e) Memberikan informasi kepada petugas kesehatan, pasien/keluarga.
- f) Memberikan 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 saat.
- l) Melaporkan setiap kegiatan.

e. Pelayanan farmasi klinik

Pelayanan farmasi klinis menurut Lakoan, et al., (2023) adalah pelayanan yang berpusat pada individu yang diberikan oleh apoteker, baik sendiri atau bekerja sama dengan staf medis dan profesional kesehatan lainnya. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan hasil pengobatan dengan tujuan keselamatan pasien, meminimalkan risiko efek samping obat, dan menjamin kualitas hidup pasien.

Menurut Rikomah (2018) pelayanan farmasi klinik yang berpusat pada pasien sangat dibutuhkan untuk meningkatkan

kualitas hidup pasien. Beberapa bukti mengenai peran farmasi klinik sangat dibutuhkan yaitu

1) Mengurangi biaya pelayanan medis

Mengingat peran dan kegiatan farmasi klinik yang dilakukan oleh apoteker di fasilitas pelayanan kesehatan, maka kegiatan farmasi klinik bermanfaat bagi pasien terutama dalam hal mengurangi atau mengurangi biaya pengobatan untuk pasien.

2) Meningkatkan mutu pelayanan medis.

Peningkatan mutu pelayanan kesehatan dapat dicapai melalui kegiatan pemantauan resep dan pelaporan efek samping obat.

3) Mengurangi angka kematian di rumah sakit secara signifikan.

Dalam hal ini tujuan pemberian pelayanan farmasi klinik kepada seluruh lapisan masyarakat khususnya kepada pasien adalah untuk meningkatkan mutu hidup pasien melalui pengenalan atau penerapan pengobatan yang rasional sehingga dapat menurunkan angka kematian di rumah sakit secara signifikan atau mengurangi kesalahan dalam pengobatan.

4) Menurunkan kecepatan kejadian mortalitas di Rumah Sakit

Sebuah studi observasional multisenter di Amerika Serikat menunjukkan bahwa peningkatan jumlah petugas kesehatan di rumah sakit, seperti apoteker, dokter, perawat, dan teknisi medis, mengurangi angka kematian di rumah sakit.

- 5) Meningkatkan kemanjuran terapeutik dan mengurangi reaksi obat yang merugikan.
- 6) Mengurangi kejadian efek samping obat yang dapat dicegah akibat kesalahan resep di Rumah Sakit Boston hingga 60%.

Berkurangnya efek samping penggunaan obat menunjukkan sangat penting peran atau pengaruh keterlibatan apoteker dalam kunjungan ke ruang perawatan khususnya unit perawatan intensif.

Menurut Rikomah (2018) hasil yang diharapkan dari peran farmasi klinik adalah:

- 1) Pengobatan penyakit

Peran farmasi klinik yang fokus pada pengobatan pasien dapat memberikan dampak positif terhadap kesembuhan pasien dengan menggunakan obat yang tepat sesuai gejala.

- 2) Pengurangan gejala penyakit (menghilangkan atau mengurangi gejala pasien)

Dengan memberikan indikasi pengobatan yang tepat maka gejala penyakit yang dialami pasien berkurang sehingga memperpendek lama pengobatan pasien, biaya pengobatan pasien berkurang.

- 3) Memperlambat perkembangan penyakit (menghentikan atau memperlambat perkembangan suatu penyakit)  
Penggunaan obat yang tepat sesuai indikasi, tepat dosis, tepat pasien, dan tepat cara pemberian dapat memperlambat perkembangan penyakit.

- 4) Pencegahan Penyakit atau Gejala Penyakit (*Prevention of Disease* atau Gejala Penyakit)

Peran farmasi klinik dalam membantu pemerintah meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan adalah dengan mencegah penyakit atau gejala penyakit. Pencegahan penyakit bersumber dari kondisi tempat tinggal, seperti menjaga kebersihan rumah dan lingkungan sekitar, menjaga higienitas dan kebersihan lingkungan dan makanan, olah raga yang teratur, kemauan yang teratur, dan waktu istirahat yang teratur.

Menurut Shufyani, et al., (2024) berikut ini adalah kegiatan pelayanan farmasi klinik yang meliputi:

- 1) Pengkajian dan pelayanan resep;
- 2) Penelusuran riwayat penggunaan obat;
- 3) Rekonsiliasi obat;

- 4) Pelayanan Informasi Obat (PIO);
  - 5) Visite;
  - 6) Konseling;
  - 7) Pemantauan Terapi Obat (PTO);
  - 8) Monitoring Efek Samping Obat (MESO);
  - 9) Evaluasi Penggunaan Obat (EPO);
  - 10) *Dispensing* sediaan steril; dan
  - 11) Pemantauan Kadar Obat dalam Darah (PKOD);
- f. Sumber daya manusia
- Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 58 Tahun 2014 tentang Sumber Daya Manusia Instalasi Farmasi yang dikutip oleh Setyawan & Supriyanto (2019) yaitu apoteker, tenaga teknis kefarmasian dan petugas penunjang lain agar tercapai sasaran dan tujuan instalasi farmasi rumah sakit. Berdasarkan pekerjaan yang dilakukan, kualifikasi SDM instalasi farmasi diklasifikasikan sebagai berikut:
- 1) Pekerjaan kefarmasian
    - a) Apoteker adalah sarjana farmasi yang telah lulus sebagai apoteker dan telah mengucapkan sumpah jabatan apoteker dan terdaftar dalam ikatan apoteker Indonesia.
    - b) Tenaga teknis kefarmasian adalah tenaga yang membantu apoteker dalam menjalani pekerjaan kefarmasian yang terdiri dari sarjana farmasi, ahli

madya farmasi, analis farmasi, dan tenaga menengah farmasi/asisten apoteker.

2) Pekerjaan penunjang kefarmasian

- a) Teknisi/operator komputer kefarmasian.
- b) Tenaga administrasi
- c) Pekarya/pembantu pelaksana

g. Sarana dan peralatan

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit, Penyelenggaraan Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit harus didukung oleh sarana dan peralatan yang memenuhi ketentuan dan perundang-undangan kefarmasian yang berlaku. Peralatan harus dilakukan pemeliharaan, didokumentasi, serta dievaluasi secara berkala dan berkesinambungan.

1) Sarana

Fasilitas ruang harus memadai dalam hal kualitas dan kuantitas agar dapat menunjang fungsi dan proses pelayanan kefarmasian, menjamin lingkungan kerja yang aman untuk petugas, dan memudahkan sistem komunikasi rumah sakit.

- a) Fasilitas utama dalam kegiatan pelayanan di instalasi farmasi, terdiri dari:

(1) Ruang Kantor/Administrasi terdiri dari:

(a) ruang pimpinan

(b) ruang staf

(c) ruang kerja/administrasi tata usaha

(d) ruang pertemuan

(2) Ruang penyimpanan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai

Rumah sakit harus mempunyai ruang penyimpanan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai yang disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan, serta harus memperhatikan kondisi sanitasi, temperatur, sinar/cahaya, kelembaban, ventilasi, pemisahan untuk menjamin mutu produk dan keamanan petugas, terdiri dari:

(a) Kondisi umum untuk ruang penyimpanan:

- Obat jadi
- Obat produksi
- bahan baku Obat
- Alat Kesehatan

(b) Kondisi khusus untuk ruang penyimpanan:

- Obat termolabil
- Bahan laboratorium dan reagensia
- Sediaan Farmasi yang mudah terbakar
- Obat/bahan Obat berbahaya  
(narkotik/psikotropik)

(3) Ruang distribusi sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai

Ruang distribusi harus cukup untuk melayani seluruh kebutuhan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai rumah sakit. Ruang distribusi terdiri dari:

(a) Ruang distribusi untuk pelayanan rawat jalan, di mana ada ruang khusus/terpisah untuk penerimaan resep dan peracikan.

(b) Ruang distribusi untuk pelayanan rawat inap, dapat secara sentralisasi maupun desentralisasi di masing-masing ruang rawat inap.

(4) Ruang konsultasi / konseling obat

Ruang konsultasi / konseling obat harus ada sebagai sarana untuk apoteker memberikan konsultasi atau konseling pada pasien dalam rangka meningkatkan pengetahuan dan kepatuhan pasien.

(5) Ruang Pelayanan Informasi Obat

Pelayanan Informasi Obat dilakukan di ruang tersendiri dengan dilengkapi sumber informasi dan teknologi komunikasi, berupa bahan pustaka dan telepon.

- (6) Ruang produksi;
- (7) Ruang *Aseptic Dispensing*
- (8) Laboratorium Farmasi
- (9) Ruang Produksi Non Steril
- (10) Ruang Penanganan Sediaan Sitostatik
- (11) Ruang Pencampuran/Pelarutan/Pengemasan sediaan yang tidak stabil
- (12) Ruang Penyimpanan Nutrisi Parenteral

b) Fasilitas penunjang dalam kegiatan pelayanan di Instalasi Farmasi, terdiri dari:

- (1) Ruang tunggu pasien;
- (2) Ruang penyimpanan dokumen/arsip resep dan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai yang rusak;
- (3) Tempat penyimpanan obat di ruang perawatan;
- (4) Fasilitas toilet, kamar mandi untuk staf.

## 2) Peralatan

Fasilitas peralatan harus memenuhi syarat terutama untuk perlengkapan peracikan dan penyiapan baik untuk sediaan steril, non steril, maupun cair untuk obat luar atau dalam. Fasilitas peralatan harus dijamin sensitif pada pengukuran dan memenuhi persyaratan, kalibrasi untuk peralatan tertentu setiap tahun. Peralatan yang paling sedikit harus tersedia :

- a) Peralatan untuk penyimpanan, peracikan dan pembuatan obat baik steril dan nonsteril maupun aseptik/steril;
- 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 pendingin ruangan untuk obat yang termolabil;
- f) Penerangan, sarana air, ventilasi dan sistem pembuangan limbah yang baik;
- g) Alarm.

Macam-macam Peralatan:

- a) Peralatan kantor:
- b) Peralatan sistem komputerisasi:
- c) Peralatan produksi
- d) Peralatan *Aseptic Dispensing*
- e) Peralatan penyimpanan

#### 4. Resep

##### a. Pengertian resep

Peraturan Menteri Kesehatan No 72 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit mendefinisikan bahwa resep adalah permintaan tertulis dari dokter atau dokter gigi, kepada apoteker, baik dalam bentuk

paper maupun elektronik untuk menyediakan dan menyerahkan obat bagi pasien sesuai peraturan yang berlaku.

b. Pengkajian dan pelayanan resep

Menurut Lakoan, et al., (2023) pengkajian dan pelayanan resep adalah sebagai berikut:

1) Pengkajian resep

Pengkajian resep merupakan proses pemeriksaan resep yang menjadi bagian dari pelayanan farmasi klinik yang dilakukan oleh apoteker. pengkajian resep bertujuan untuk menganalisis adanya masalah yang terkait dengan obat, apabila terdapat kesalahan dalam peresepan, dapat dikonsultasikan ke dokter yang menuliskan resep, sehingga dapat meminimalisir terjadinya masalah terkait obat.

2) Pelayanan resep merupakan salah satu kegiatan pelayanan kefarmasian yang dilakukan oleh apoteker guna meningkatkan pelayanan kesehatan. Tujuan utama dari peresepan adalah untuk menyembuhkan penyakit, menghilangkan atau mengurangi gejala yang berhubungan dengan keadaan penyakit yang mendasari dan meningkatkan kapasitas fungsional pasien.

Terdapat tiga tahap dalam pelayanan resep menurut Setyani & Putri (2019), yaitu penulisan resep (*prescribing*),

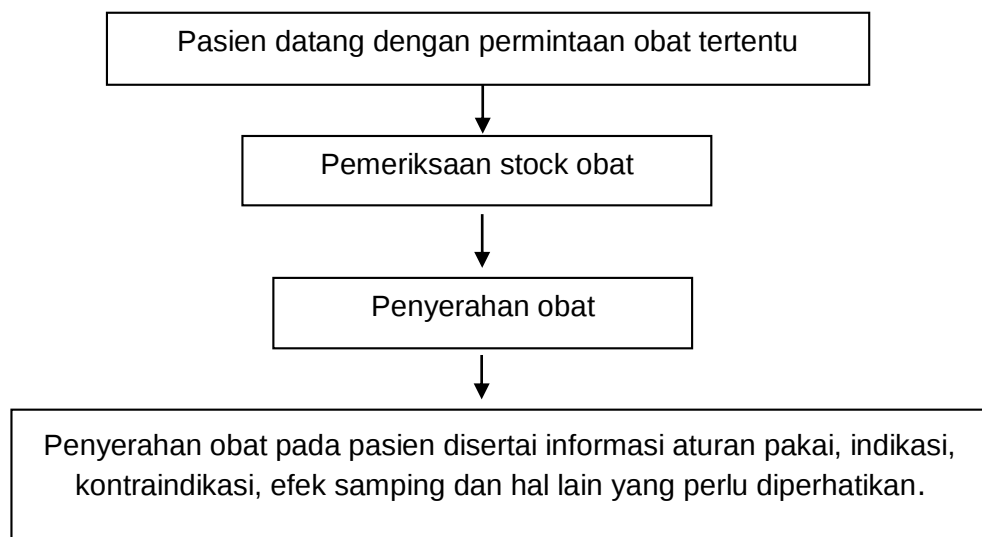
pembacaan resep (*transcribing*) dan *dispensing*. Fase *dispensing* menjadi tahap akhir dalam pelayanan resep, mulai dari menyiapkan obat, memberikan label, mengemas, hingga menyerahkan obat kepada pasien.

#### 5. Alur pelayanan obat

Aktivitas pelayanan obat di instalasi farmasi umumnya menurut Seto, et al., (2016) yaitu:

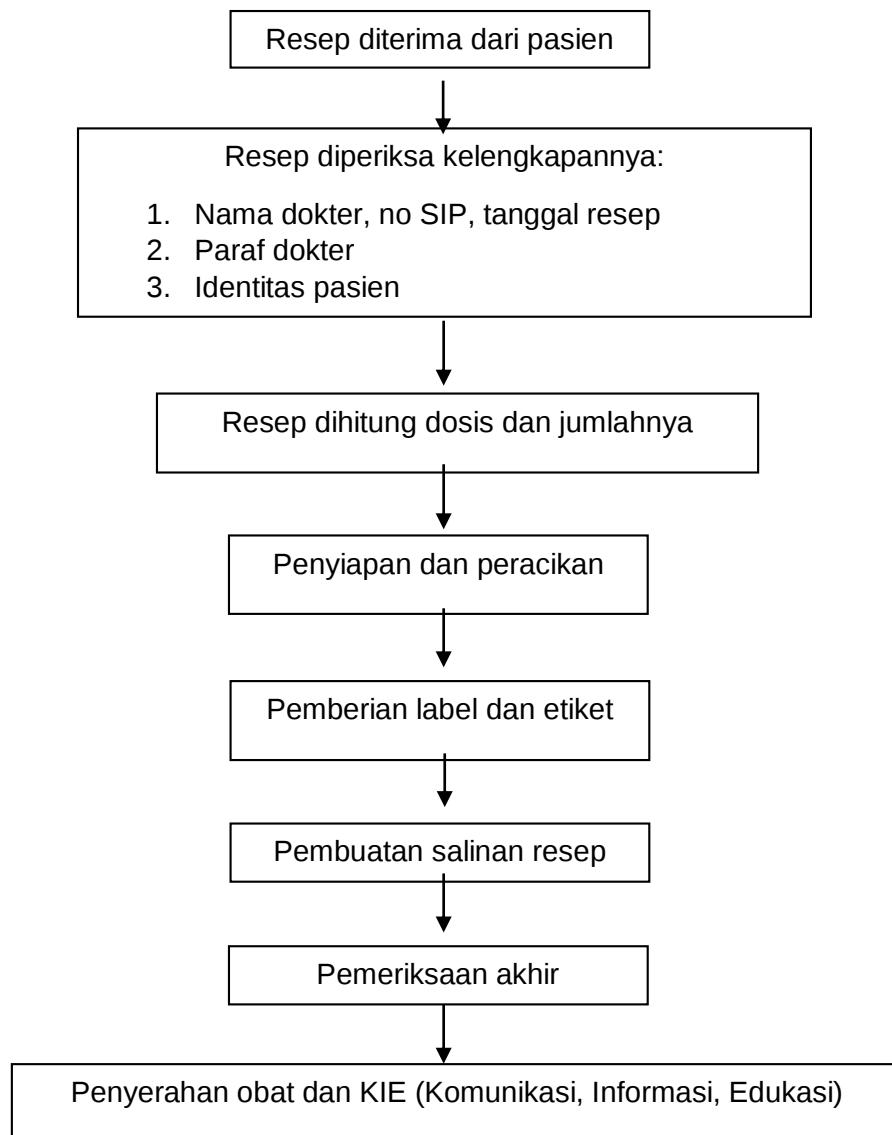
##### a. Pelayanan non resep:

Pelayanan non resep adalah pelayanan atas obat yang dijual bebas yaitu obat-obat golongan bebas, bebas terbatas.



Bagan 2.1 Pelayanan Non Resep

b. Pelayanan resep



Bagan 2.2 Pelayanan Resep

6. Standar pelayanan minimal farmasi rumah sakit

a. Waktu tunggu

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, untuk pelayanan farmasi rumah sakit

salah satu indikator pelayanan resep adalah waktu tunggu pelayanan obat jadi  $\leq 30$  menit dan waktu tunggu untuk pelayanan obat racikan  $\leq 60$  menit.

Salah satu indikator yang menjadi perhatian utama menurut Handayani (2020) dalam mutu pelayanan farmasi adalah waktu tunggu pasien. Pemahaman umum mengungkapkan bahwa mengurangi waktu tunggu dapat meningkatkan kepuasan pasien. Pasien lebih memilih pelayanan farmasi dengan tingkat pelayanan yang tinggi oleh karena itu pelayanan yang memiliki waktu tunggu yang lebih lama cenderung dihindari. Hal ini dikarenakan waktu tunggu yang lama mengakibatkan banyak kerugian yang dialami oleh pasien. Dampak dari waktu tunggu yang terlalu lama dapat meningkatkan resiko kesakitan pasien. Waktu tunggu pasien di instalasi farmasi dipengaruhi oleh waktu proses pelayanan farmasi. Waktu proses pelayanan farmasi yang paling berpengaruh pada tingginya waktu tunggu pasien yaitu proses *dispensing* obat.

## 7. Faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep.

### a. Pengertian faktor

Menurut KBBI, faktor adalah hal (keadaan, peristiwa) yang ikut menyebabkan (mempengaruhi) terjadinya sesuatu.

b. Faktor-faktor yang memengaruhi waktu tunggu pelayanan obat menurut Wirajaya & Rettobjaan (2022) sebagai berikut:

1) Sumber Daya Manusia

- a) Kurangnya jumlah apoteker dan asisten apoteker dalam instalasi farmasi sehingga pelayanan obat dapat terlambat.
- b) Obat yang sudah dibuat tidak langsung diberikan kepada pasien sehingga menumpuk dan pasien menjadi lama menunggu.
- c) Beban kerja tinggi
- d) Komunikasi dengan dokter terbatas, yang dimaksud adalah tulisan resep dari dokter tidak mudah dibaca sehingga dapat mengulur waktu penyiapan obat.

2) Alat

- a) Resep tidak terbaca. Resep yang dituliskan oleh dokter tidak dapat terbaca dengan jelas sehingga menghambat penyiapan obat.
- b) Banyak permintaan obat racikan.
- c) Ketidaksesuaian peresepan dengan riwayat penyakit pasien sehingga apoteker harus konfirmasi kepada dokter dan menunggu perbaikan resep.

3) Metode

Belum dilaksanakannya pelatihan untuk apoteker dan asisten apoteker di rumah sakit tersebut.

#### 4) Material

Ruangan sempit sehingga memengaruhi kinerja petugas dalam bekerja.

## B. Penelitian yang Relevan

Tabel 2.1  
Penelitian yang Relevan

| No | Judul                                                                               | Penulis                             | Tahun | Desain                                                                                                                                                                                                                                                              | Hasil                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Perbedaan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Analisa Faktor Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Rumah Sakit Pekanbaru Medical Center | Adrian Mulya, Ennimay, Yesica Devis | 2023  | Penelitian ini menggunakan metode <i>mix method</i> dengan teknik <i>simple random sampling</i> . Variabelnya adalah waktu tunggu pelayanan resep dan faktor-faktor yang memengaruhi waktu tunggu. Instrumen dalam penelitian ini menggunakan lembar pengamatan dan | Secara kuantitatif, jenis pasien, jenis resep, jumlah item resep, jumlah resep dalam shift, dan ketersediaan obat tidak berhubungan dengan waktu tunggu pelayanan resep obat. Secara kualitatif, faktor yang mempengaruhi waktu tunggu adalah jumlah SDM yang tidak mencukupi, kompetensi SDM yang kurang, alur proses layanan yang belum jelas, sarana dan peralatan yang belum memadai | Perbedaan dalam penelitian ini yaitu jurnal ini menggunakan instrumen lembar pengamatan dan stopwatch, serta meneliti di rumah sakit pekanbaru medical center dan pada tahun 2023 sedangkan penelitian penulis menggunakan instrumen lembar observasi, lembar wawancara dan kuesioner, tempat penelitian dan waktu penelitian yang dilakukan di |

| No | Judul                                                                                    | Penulis                                               | Tahun | Desain                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Hasil                                                                                                                                                                                    | Perbedaan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                                                          |                                                       |       | <i>stopwatch</i> kemudian dianalisa menggunakan uji Chi-Square.                                                                                                                                                                                                                                  | terutama sistem jaringan dan ruangan instalasi farmasi.                                                                                                                                  | RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO pada tahun 2024.                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 2  | Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di Puskesmas Betoambar | Eky Endriana Amiruddi n, Venny Alfreda, Ni'ma Meilani | 2023  | Penelitian ini menggunakan desain observasional analitik dengan pendekatan <i>Cross Sectional Study</i> dengan teknik <i>sampling simple random sampling</i> . Variabel dalam penelitian ini adalah waktu tunggu resep, jumlah resep, kelengkapan resep, SDM, ketersediaan obat. instrumen dalam | Tidak ada pengaruh jumlah resep dan kelengkapan resep terhadap waktu tunggu. Ada pengaruh SDM dan ketersediaan obat terhadap waktu tunggu. SDM paling berpengaruh terhadap waktu tunggu. | Perbedaan dalam penelitian ini yaitu jurnal ini menggunakan desain penelitian Observasional analitik dengan pendekatan <i>Cross Sectional Study</i> , meneliti di puskesmas Betoambar pada tahun 2023 dan instrumen penelitian ini hanya menggunakan kuesioner sedangkan penelitian penulis menggunakan desain penelitian mix method, instrumen lembar |

| No | Judul                                                                                                                  | Penulis                                                  | Tahun | Desain                                                                                                                                                                                                                   | Hasil                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Perbedaan                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                                                                                        |                                                          |       | penelitian ini adalah kuesioner kemudian dianalisa menggunakan uji Chi square dan uji regresi logistik.                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | observasi, lembar wawancara, dan kuesioner. Tempat penelitian dan waktu penelitian yang dilakukan di RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO pada tahun 2024.                                                                                                                                   |
| 3  | "Faktor yang Memengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit: Sistematis Review" | Made Karma Maha Wirajaya, Vitalia Fina Carla Rettobja an | 2022  | Desain penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan metode studi <i>systematic review</i> dengan sampel kepustakaan yang digunakan adalah <i>Google Scholar</i> dengan kata kunci "Waktu Tunggu Pelayanan Rawat | Beberapa faktor yang memengaruhi waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di instalasi farmasi rumah sakit antara lain kurangnya SDM, kelengkapan berkas pasien, ketersediaan obat, penggunaan resep elektronik dan manual, banyaknya resep di luar forum, banyaknya resep obat racikan, sistem informasi | Perbedaan dalam penelitian ini yaitu jurnal ini menggunakan desain penelitian deskriptif dengan metode literatur, sampel menggunakan jurnal yang relevan, instrumen yang digunakan adalah artikel, analisa data menggunakan literatur review, sedangkan penelitian penulis menggunakan desain |

| No | Judul                          | Penulis           | Tahun | Desain                                                                                                                                                                                        | Hasil                                                                 | Perbedaan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----|--------------------------------|-------------------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                |                   |       | Jalan Rumah Sakit".<br>Variabel dalam penelitian ini adalah SDM, alat, metode, dan material.<br>Instrumen yang digunakan adalah artikel yang relevan dengan analisa <i>literatur review</i> . | yang kurang optimal, dan kondisi ruang yang sempit.                   | penelitian mix method dengan teknik sampling <i>simple random sampling</i> , dan instrumen penelitian menggunakan lembar observasi, lembar wawancara dan kuesioner, analisis data menggunakan uji chi-square. Variabel terikatnya adalah faktor yang memengaruhi, tempat penelitian dan waktu penelitian yang dilakukan di RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO pada tahun 2024. |
| 4  | Analisis Hubungan Waktu Tunggu | Nita Maulida, Ayu | 2023  | Desain penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan                                                                                                                                     | Terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pelayanan resep | Perbedaan dalam penelitian ini yaitu jurnal ini menggunakan penelitian                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

| No | Judul                                                                                          | Penulis                                                 | Tahun | Desain                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Hasil                                                                                                    | Perbedaan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | Pelayanan Resep terhadap Tingkat Kepuasan Pasien pada Pasien BPJS Rawat Jalan di Rumah Sakit X | Izzatin<br>Haifa,<br>Tisa<br>Amalia,<br>Vina<br>Fauziah |       | pendekatan observasional melalui rancangan <i>cross sectional</i> dengan teknik <i>sampling insidental sampling</i> .<br>Variabel dalam penelitian ini adalah waktu tunggu dan kepuasan pasien. Instrumen yang digunakan adalah lembar pengumpulan data dan kuesioner. Analisa data menggunakan analisis deskriptif dan uji korelasi pearson. | dengan kepuasan pasien baik untuk resep non racikan maupun racikan dengan nilai p lebih kecil dari 0,05. | deskriptif pendekatan observational melalui rancangan cross sectional, teknik <i>sampling</i> menggunakan <i>insidental sampling</i> , variabel terikat kepuasan pasien dan analisa data menggunakan uji korelasi pearson, sedangkan penelitian penulis menggunakan desain penelitian <i>mix method</i> dengan teknik <i>sampling simple random sampling</i> , dan instrumen penelitian menggunakan lembar observasi, lembar wawancara dan kuesioner, analisa data menggunakan |

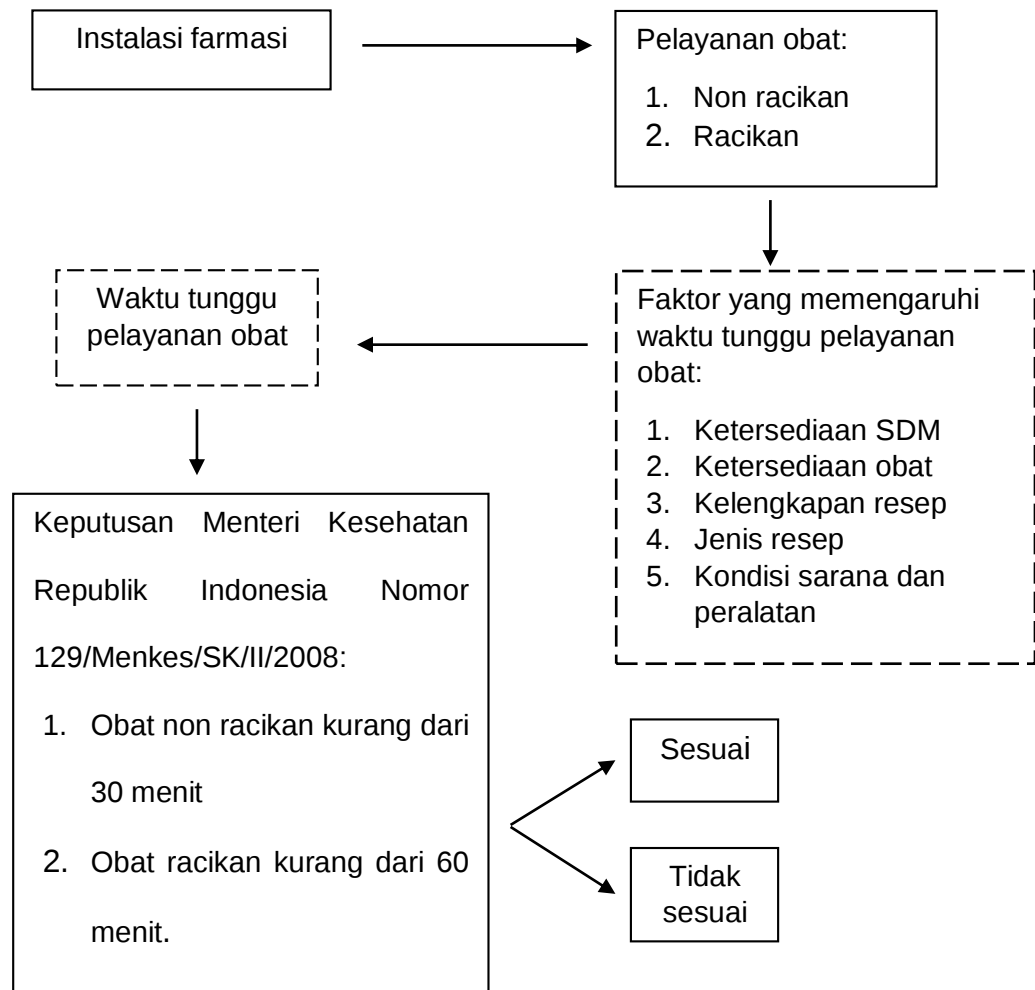
| No | Judul                                                                                           | Penulis                                                 | Tahun | Desain                                                                                                                                                                     | Hasil                                                                                                                                                                                                    | Perbedaan                                                                                                                                                                                                                        |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                                                                 |                                                         |       |                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                          | uji chi-square. Variabel terikatnya adalah faktor yang memengaruhi, tempat penelitian dan waktu penelitian yang dilakukan di RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO pada tahun 2024.                                              |
| 5  | Analisis Waktu Tunggu Pelayanan di Instalasi Farmasi Pada Pasien Rawat Jalan Di RSI Siti Rahmah | Sevilla Ukhtil Huvaid, Nurmaines Adhyka, Evrinda Antika | 2023  | Desain penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan konstruktivisme dengan teknik <i>purposive sampling</i> . Variabel penelitian ini adalah waktu tunggu | Waktu tunggu belum sesuai standar. Rata-rata waktu tunggu obat racikan 2 jam 3 menit 3 detik. Waktu tunggu obat jadi 1 jam 27 menit. Penyebab adanya kendala SDM, alat, dan SPO belum tersosialisasikan. | Perbedaan dalam penelitian ini yaitu jurnal ini menggunakan desain penelitian kualitatif pendekatan konstrutivisme, dengan teknik <i>sampling purposive</i> instrumen menggunakan lembar wawancara, dan analisa data menggunakan |

| No | Judul | Penulis | Tahun | Desain                                                                                                                                         | Hasil | Perbedaan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----|-------|---------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |       |         |       | <p>pelayanan farmasi rawat jalan dengan instrumen penelitian adalah wawancara dan observasi secara langsung kemudian dianalisa deskriptif.</p> |       | <p>analisis deskriptif, sedangkan penelitian penulis menggunakan desain penelitian mix method dengan teknik sampling <i>simple random sampling</i>, dan instrumen penelitian menggunakan lembar observasi, lembar wawancara dan kuesioner, analisis data menggunakan uji chi-square. Variabel terikatnya adalah faktor yang memengaruhi, tempat penelitian dan waktu penelitian yang dilakukan di RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO pada tahun 2024.</p> |

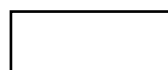
| No | Judul                                                                                    | Penulis                                                           | Tahun | Desain                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Hasil                                                                                                                                                                                                               | Perbedaan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6  | Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep BPJS Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi RSUD X Ubung | Ni Luh Ayu Septi, Gusti Ayu Oviani, I Gede Bagus Indra Marangyana | 2022  | Desain penelitian ini adalah penelitian observasional deskriptif dengan teknik sampling <i>accidental sampling</i> . Variabel dalam penelitian ini adalah waktu tunggu pelayanan resep dan jenis reseponya. Instrumen penelitian ini adalah formulir pencatatan waktu tunggu kemudian dianalisis secara deskriptif. | Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep sesuai standar pelayanan minimal rumah sakit. Titik waktu tunggu terlama terjadi pada tahap penyerahan obat untuk resep non racikan dan tahap peracikan untuk resep racikan. | Perbedaan dalam penelitian ini yaitu jurnal ini menggunakan desain penelitian deskriptif pendekatan observasional, teknik sampling menggunakan <i>accidental sampling</i> , instrumen penelitian hanya menggunakan lembar observasi dan analisa data menggunakan analisis deskriptif, sedangkan penelitian penulis menggunakan desain penelitian <i>mix method</i> dengan teknik sampling <i>simple random sampling</i> , dan instrumen penelitian |

| No | Judul | Penulis | Tahun | Desain | Hasil | Perbedaan                                                                                                                                                                                           |
|----|-------|---------|-------|--------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |       |         |       |        |       | menggunakan lembar observasi, lembar wawancara dan kuesioner, analisis data menggunakan uji chi-square. Variabel terikatnya adalah faktor yang memengaruhi, tempat penelitian dan waktu penelitian. |

## C. Kerangka Konsep



Keterangan :



Tidak diteliti



Diteliti

Bagan 2.3 Kerangka Konsep

#### D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis menurut Masriadi, et al., (2021) adalah suatu jawaban penelitian atas pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan dalam perencanaan penelitian.

##### 1. Hipotesis alternative ( $H_a$ )

- a. Faktor ketersediaan SDM memengaruhi waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di instalasi farmasi RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO.
- b. Faktor ketersediaan obat memengaruhi waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di instalasi farmasi RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO.
- c. Faktor kelengkapan resep memengaruhi waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di instalasi farmasi RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO.
- d. Faktor jenis resep memengaruhi waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di instalasi farmasi RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO.
- e. Faktor sarana dan peralatan memengaruhi waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di instalasi farmasi RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO.

##### 2. Hipotesis nol ( $H_0$ )

- a. Faktor ketersediaan SDM tidak memengaruhi waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di instalasi farmasi RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO.

- b. Faktor ketersediaan obat tidak memengaruhi waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di instalasi farmasi RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO.
  - c. Faktor kelengkapan resep tidak memengaruhi waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di instalasi farmasi RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO.
  - d. Faktor jenis resep tidak memengaruhi waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di instalasi farmasi RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO.
  - e. Faktor sarana dan peralatan tidak memengaruhi waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di instalasi farmasi RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO.
- .

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian gabungan atau mix method untuk menganalisa faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan obat. Variabel faktor tersebut antara lain ketersediaan SDM, ketersediaan obat, kelengkapan resep, jenis obat, serta ketersediaan sarana dan peralatan sebagai variabel bebas dan variabel waktu tunggu pelayanan obat sebagai variabel terikat.

##### **B. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling**

###### **1. Populasi**

Populasi menurut Masriadi, et al., (2021) adalah keseluruhan objek penelitian. Populasi dalam penelitian ini sebagai berikut :

- a. Resep pasien rawat jalan poliklinik yang dilayani di Instalasi Farmasi RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO pada bulan Mei tahun 2024 sebanyak 10.607 lembar resep.
- b. Jumlah pegawai Instalasi Farmasi RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO sebanyak 23 pegawai.

###### **2. Sampel**

Sampel menurut Masriadi, et al., (2021) adalah suatu objek yang telah diteliti dan diyakini dapat mewakili keseluruhan

populasi. Sampel dalam penelitian ini adalah resep pasien rawat jalan di instalasi farmasi yang berjumlah 385 lembar resep dengan kriteria sebagai berikut:

a. Kriteria inklusi dalam sampel penelitian ini sebagai berikut:

1) Sampel penelitian waktu tunggu

- a) Seluruh resep pasien rawat jalan poliklinik RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO.
- b) Resep pasien rawat jalan poliklinik dengan jenis obat racikan dan non racikan di Instalasi Farmasi RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO.
- c) Resep yang ditebus pada hari yang sama dengan tanggal pembuatan resep.

2) Sampel penelitian persepsi

- a) Pegawai yang bekerja di instalasi farmasi rawat jalan RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO dan bersedia menjadi responden
- b) Pegawai instalasi farmasi yang memiliki masa kerja diatas 3 tahun.

b. Kriteria Eksklusi

- 1) Resep obat yang tidak terpenuhi karena tidak ada ketersediaan stok.
- 2) Resep yang ditebus oleh pegawai RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO.

### 3. Penentuan besaran sampel

- a. Sampel penelitian waktu tunggu pelayanan obat adalah resep pasien rawat jalan poliklinik di Instalasi Farmasi RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO. Jumlah sampel yang akan diambil berdasarkan rumus slovin menurut Firdaus (2021), yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n : besaran sampel

N : besaran populasi

e : batas kesalahan, 5% (0,05)

Maka dapat dihitung besar sampel:

$$n = \frac{10.607}{1 + 10.607 (0,05)^2}$$

$$n = 385$$

Jadi, jumlah sampel yang digunakan peneliti adalah 385 lembar resep.

- b. Sampel penelitian persepsi pegawai instalasi farmasi rawat jalan sebanyak 10 pegawai yang memiliki masa kerja lebih dari 3 tahun dari 23 pegawai instalasi farmasi rawat jalan dan bersedia menjadi responden.

### 4. Teknik Pengambilan Sampel

- a. Teknik pengambilan sampel variabel waktu tunggu pelayanan obat menggunakan *probability sample* dengan

jenis teknik *simple random sampling*. *Simple random sampling* adalah modifikasi dari sampel random sampling. Caranya adalah membagi jumlah sampel yang didapat sebanyak yang diinginkan, hasilnya adalah interval sampel. (Masriadi, et al., 2021).

- b. Teknik pengambilan sampel untuk informan wawancara menggunakan *nonprobability sample* yakni pegawai instalasi farmasi rawat jalan yaitu *consecutive sampling*.

### C. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan adalah lembar wawancara, lembar observasi dan kuesioner.

#### 1. Lembar wawancara

Menurut Sinaga (2017) adalah pedoman peneliti untuk menggali informasi lebih dalam terkait masalah yang sedang diteliti. Wawancara dilakukan kepada kepala sub sie instalasi farmasi, 1 dokter, 2 apoteker, 5 TTK, dan 1 admin terkait faktor-faktor apa saja yang memengaruhi waktu tunggu pelayanan obat pasien rawat jalan. Wawancara dilakukan oleh peneliti guna mendukung hasil penelitian.

#### 2. Lembar observasi

Menurut Agustianti, et al., (2022) lembar observasi merupakan alat pengumpul data yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data variabel-variabel untuk keperluan

penelitian. Lembar observasi ini mencatat hasil pengamatan waktu tunggu obat rawat jalan melalui SIM RS yang meliputi nomor rekam medis, tanggal pelayanan obat, waktu penerimaan resep, waktu penyerahan obat, total waktu, jenis resep, asal resep dan kesesuaian waktu tunggu pelayanan menurut Peraturan Menteri Kesehatan No. 129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.

### 3. Kuesioner

Menurut Agustianti, et al., (2022) kuesioner adalah serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden. Penelitian ini menyebarkan 2 kuesioner yaitu:

#### a. Kuesioner kepada pasien

Kuesioner ini diberikan kepada pasien karena pertanyaan dalam kuesioner ini berisi 6 buah pertanyaan mencakup kepuasan waktu tunggu pelayanan obat pasien.

#### b. Kuesioner kepada pegawai instalasi farmasi rawat jalan

Kuesioner ini diisi oleh seluruh pegawai instalasi farmasi rawat jalan karena pertanyaan dalam survei ini mencakup pertanyaan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan obat pasien rawat jalan. Kuesioner ini memiliki 49 buah pertanyaan terkait faktor-faktor yang memengaruhi waktu tunggu pelayanan obat, sebagai berikut:

##### 1) Ketersediaan Sumber Daya Manusia (SDM)

Diukur menggunakan kuesioner yang berisi 11 pertanyaan. Kuesioner ini menggunakan skala likert dimana skor jawaban meliputi : “sangat tidak setuju” (skor 1), “tidak setuju” (skor 2), “netral” (skor 3), “setuju” (skor 4), “sangat setuju” (skor 5)

## 2) Ketersediaan Obat

Diukur menggunakan kuesioner yang berisi 12 pertanyaan. Kuesioner ini menggunakan skala likert dimana skor jawaban meliputi : “sangat tidak setuju” (skor 1), “tidak setuju” (skor 2), “netral” (skor 3), “setuju” (skor 4), “sangat setuju” (skor 5)

## 3) Kelengkapan Resep

Diukur menggunakan kuesioner yang berisi 9 pertanyaan. Kuesioner ini menggunakan skala likert dimana skor jawaban meliputi : “sangat tidak setuju” (skor 1), “tidak setuju” (skor 2), “netral” (skor 3), “setuju” (skor 4), “sangat setuju” (skor 5)

## 4) Jenis Obat

Diukur menggunakan kuesioner yang berisi 7 pertanyaan. Kuesioner ini menggunakan skala likert dimana skor jawaban meliputi : “sangat tidak setuju” (skor 1), “tidak setuju” (skor 2), “netral” (skor 3), “setuju” (skor 4), “sangat setuju” (skor 5)

## 5) Sarana dan peralatan

Diukur menggunakan kuesioner yang berisi 10 pertanyaan. Kuesioner ini menggunakan skala likert dimana skor jawaban meliputi : “sangat tidak setuju” (skor 1), “tidak setuju” (skor 2), “netral” (skor 3), “setuju” (skor 4), “sangat setuju” (skor 5)

#### D. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

##### 1. Uji Validitas

Hasil uji validitas dan reliabilitas yang telah dilakukan dengan bantuan program SPSS for Windows seri 22 dan 25 pada kuesioner penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### a. Waktu tunggu pelayanan obat

Pengujian kuesioner penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 39 responden. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui setiap pertanyaan dalam kuesioner masuk dalam kategori valid yang dilihat dari nilai  $r$  hitung lebih besar dari nilai  $r$  tabel. Adapun jenis uji validitas yang digunakan adalah uji pearson correlation dengan nilai  $r$  tabel untuk 39 responden yaitu sebesar 0,316 dengan tingkat probabilitas kesalahan 0,05.

Berikut ini syarat yang berlaku:

- 1) Jika nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (0,316), maka pertanyaan dinyatakan valid.
- 2) Jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel (0,316), maka pertanyaan dinyatakan tidak valid.

Dari hasil pengolahan menggunakan program SPSS for Windows seri 25 dinyatakan bahwa total 6 buah pertanyaan valid.

Berikut adalah rinciannya:

Tabel 3.1  
Hasil Uji Validitas Waktu Tunggu Pelayanan Obat

| No.<br>Pertanyaan | Pearson Correlation | Parameter | Keterangan |
|-------------------|---------------------|-----------|------------|
| 1                 | 0,380               | 0,316     | Valid      |
| 2                 | 0,531               | 0,316     | Valid      |
| 3                 | 0,514               | 0,316     | Valid      |
| 4                 | 0,659               | 0,316     | Valid      |
| 5                 | 0,497               | 0,316     | Valid      |
| 6                 | 0,464               | 0,316     | Valid      |

Sumber: Data primer (2025)

b. Tes Faktor Ketersediaan SDM

Pengujian kuesioner penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 30 responden. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui setiap pertanyaan dalam kuesioner masuk dalam kategori valid yang dilihat dari nilai  $r$  hitung lebih besar dari nilai  $r$  tabel. Adapun jenis uji validitas yang digunakan adalah uji pearson correlation nilai  $r$  tabel untuk 30 responden yaitu sebesar 0,361 dengan tingkat probabilitas kesalahan 0,05.

Berikut ini syarat yang berlaku:

- 1) Jika nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (0,361), maka pertanyaan dinyatakan valid.

2) Jika  $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$  (0,361), maka pertanyaan dinyatakan tidak valid.

Dari hasil pengolahan menggunakan program SPSS for Windows seri 22 dinyatakan bahwa 7 buah pertanyaan valid dan 4 buah pertanyaan tidak valid dari total pertanyaan ialah 11 buah.

Berikut adalah rinciannya

Tabel 3.2

Hasil Uji Validitas Faktor Ketersediaan SDM

| No.<br>Pertanyaan | Pearson<br>Correlation | Parameter | Keterangan  |
|-------------------|------------------------|-----------|-------------|
| 1                 | 0,126                  | 0,361     | Tidak Valid |
| 2                 | 0,438                  | 0,361     | Valid       |
| 3                 | 0,342                  | 0,361     | Tidak Valid |
| 4                 | 0,350                  | 0,361     | Tidak Valid |
| 5                 | 0,501                  | 0,361     | Valid       |
| 6                 | 0,650                  | 0,361     | Valid       |
| 7                 | 0,541                  | 0,361     | Valid       |
| 8                 | 0,615                  | 0,361     | Valid       |
| 9                 | 0,519                  | 0,361     | Valid       |
| 10                | 0,595                  | 0,361     | Valid       |
| 11                | 0,100                  | 0,361     | Tidak Valid |

Sumber: Data primer (2025)

#### c. Faktor ketersediaan obat

Pengujian kuesioner penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 30 responden. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui setiap pertanyaan dalam kuesioner masuk dalam kategori valid yang dilihat dari nilai  $r \text{ hitung}$  lebih besar dari nilai  $r \text{ tabel}$ . Adapun jenis uji validitas yang digunakan

adalah uji pearson correlation, nilai  $r$  tabel untuk 30 responden yaitu sebesar 0,361 dengan tingkat probabilitas kesalahan 0,05. Berikut ini syarat yang berlaku:

- 1) Jika nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (0,361), maka pertanyaan dinyatakan valid.
- 2) Jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel (0,361), maka pertanyaan dinyatakan tidak valid.

Dari hasil pengolahan menggunakan program SPSS for Windows seri 22 dinyatakan bahwa 11 buah pertanyaan valid dan 1 buah pertanyaan tidak valid dari total pertanyaan ialah 12 buah.

Berikut adalah rinciannya

Tabel 3.3  
Hasil Uji Validitas Faktor Ketersediaan Obat

| No.<br>Pertanyaan | Pearson<br>Correlation | Parameter | Keterangan  |
|-------------------|------------------------|-----------|-------------|
| 1                 | 0,410                  | 0,361     | Valid       |
| 2                 | 0,524                  | 0,361     | Valid       |
| 3                 | 0,363                  | 0,361     | Valid       |
| 4                 | 0,003                  | 0,361     | Tidak Valid |
| 5                 | 0,535                  | 0,361     | Valid       |
| 6                 | 0,467                  | 0,361     | Valid       |
| 7                 | 0,550                  | 0,361     | Valid       |
| 8                 | 0,494                  | 0,361     | Valid       |
| 9                 | 0,634                  | 0,361     | Valid       |
| 10                | 0,677                  | 0,361     | Valid       |
| 11                | 0,725                  | 0,361     | Valid       |
| 12                | 0,570                  | 0,361     | Valid       |

Sumber: Data primer (2025)

d. Faktor kelengkapan resep

Pengujian kuesioner penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 30 responden. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui setiap pertanyaan dalam kuesioner masuk dalam kategori valid yang dilihat dari nilai  $r$  hitung lebih besar dari nilai  $r$  tabel. Adapun jenis uji validitas yang digunakan adalah uji pearson correlation, nilai  $r$  tabel untuk 30 responden yaitu sebesar 0,361 dengan tingkat probabilitas kesalahan 0,05. Berikut ini syarat yang berlaku:

- 1) Jika nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (0,361), maka pertanyaan dinyatakan valid.
- 2) Jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel (0,361), maka pertanyaan dinyatakan tidak valid.

Dari hasil pengolahan menggunakan program SPSS for Windows seri 22 dinyatakan bahwa 8 buah pertanyaan valid dan 1 buah pertanyaan tidak valid dari total pertanyaan ialah 9 buah.

Berikut adalah rinciannya

Tabel 3.4  
Hasil Uji Validitas Faktor Kelengkapan Resep

| No.<br>Pertanyaan | Pearson<br>Correlation | Parameter | Keterangan  |
|-------------------|------------------------|-----------|-------------|
| 1                 | 0,137                  | 0,361     | Tidak Valid |
| 2                 | 0,476                  | 0,361     | Valid       |
| 3                 | 0,716                  | 0,361     | Valid       |
| 4                 | 0,596                  | 0,361     | Valid       |
| 5                 | 0,718                  | 0,361     | Valid       |

| No.<br>Pertanyaan | Pearson<br>Correlation | Parameter | Keterangan |
|-------------------|------------------------|-----------|------------|
| 6                 | 0,609                  | 0,361     | Valid      |
| 7                 | 0,529                  | 0,361     | Valid      |
| 8                 | 0,661                  | 0,361     | Valid      |
| 9                 | 0,624                  | 0,361     | Valid      |

Sumber: Data primer (2025)

e. Faktor jenis resep

Pengujian kuesioner penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 30 responden. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui setiap pertanyaan dalam kuesioner masuk dalam kategori valid yang dilihat dari nilai  $r$  hitung lebih besar dari nilai  $r$  tabel. Adapun jenis uji validitas yang digunakan adalah uji pearson correlation, nilai  $r$  tabel untuk 30 responden yaitu sebesar 0,361 dengan tingkat probabilitas kesalahan 0,05. Berikut ini syarat yang berlaku:

- 1) Jika nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (0,361), maka pertanyaan dinyatakan valid.
- 2) Jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel (0,361), maka pertanyaan dinyatakan tidak valid.

Dari hasil pengolahan menggunakan program SPSS for Windows seri 22 dinyatakan bahwa 7 pertanyaan dinyatakan valid.

Berikut adalah rinciannya

Tabel 3.5

Hasil Uji Validitas Faktor Jenis Resep

| No.<br>Pertanyaan | Pearson<br>Correlation | Parameter | Keterangan |
|-------------------|------------------------|-----------|------------|
| 1                 | 0,693                  | 0,361     | Valid      |
| 2                 | 0,749                  | 0,361     | Valid      |
| 3                 | 0,616                  | 0,361     | Valid      |
| 4                 | 0,686                  | 0,361     | Valid      |
| 5                 | 0,700                  | 0,361     | Valid      |
| 6                 | 0,761                  | 0,361     | Valid      |
| 7                 | 0,670                  | 0,361     | Valid      |

Sumber: Data primer (2025)

f. Faktor kondisi Sarana dan Peralatan

Pengujian kuesioner penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 30 responden. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui setiap pertanyaan dalam kuesioner masuk dalam kategori valid yang dilihat dari nilai  $r$  hitung lebih besar dari nilai  $r$  tabel. Adapun jenis uji validitas yang digunakan adalah uji pearson correlation, nilai  $r$  tabel untuk 30 responden yaitu sebesar 0,361 dengan tingkat probabilitas kesalahan 0,05. Berikut ini syarat yang berlaku:

- 1) Jika nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (0,361), maka pertanyaan dinyatakan valid.

2) Jika  $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$  (0,361), maka pertanyaan dinyatakan tidak valid.

Dari hasil pengolahan menggunakan program SPSS for Windows seri 22 dinyatakan bahwa 2 buah pertanyaan dinyatakan tidak valid dan 8 buah pertanyaan dinyatakan valid dari total pertanyaan ialah 10 buah.

Berikut adalah rinciannya

Tabel 3.6

Hasil Uji Validitas Faktor Ketersediaan Sarana dan Peralatan

| No.<br>Pertanyaan | Pearson<br>Correlation | Parameter | Keterangan  |
|-------------------|------------------------|-----------|-------------|
| 1                 | 0,647                  | 0,361     | Valid       |
| 2                 | 0,079                  | 0,361     | Tidak Valid |
| 3                 | 0,666                  | 0,361     | Valid       |
| 4                 | 0,702                  | 0,361     | Valid       |
| 5                 | 0,582                  | 0,361     | Valid       |
| 6                 | 0,811                  | 0,361     | Valid       |
| 7                 | 0,720                  | 0,361     | Valid       |
| 8                 | 0,678                  | 0,361     | Valid       |
| 9                 | 0,760                  | 0,361     | Valid       |
| 10                | -0,077                 | 0,361     | Tidak Valid |

Sumber: Data primer (2025)

## 2. Uji Reliabilitas

### a. Waktu tunggu pelayanan obat

Pengujian kuesioner penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 39 responden. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui setiap pertanyaan dalam kuesioner masuk dalam kategori reliabel yang diuji menggunakan uji Cronbach' Alpha dan dapat dilihat dari nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel.

Dari hasil pengolahan program SPSS for Windows seri 22 dinyatakan nilai r hitung > r tabel yaitu sebesar  $0,427 > 0,316$  sehingga kuesioner ini dinyatakan reliabel.

Tabel 3. 7  
Hasil Uji Reliabilitas *Waktu Tunggu Pelayanan Obat*

| Nilai                       |                   |           |            |
|-----------------------------|-------------------|-----------|------------|
| Variabel                    | Cronbach<br>Alpha | Parameter | Keterangan |
| Waktu tunggu pelayanan obat | 0,427             | 0,316     | Reliable   |

Sumber: Data primer (2025)

### b. Faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu obat

Pengujian kuesioner penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 30 responden. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui setiap pertanyaan dalam kuesioner masuk dalam kategori reliabel yang diuji menggunakan uji

Cronbach' Alpha dan dapat dilihat dari nilai  $r$  hitung lebih besar dari nilai  $r$  tabel.

Dari hasil pengolahan program SPSS for Windows seri 22 dinyatakan seluruh variabel memiliki nilai  $r$  hitung  $> r$  tabel sehingga kuesioner ini reliabel.

Tabel 3.8  
Hasil Uji Reliabilitas Variabel

| Variabel                          | Nilai Cronbach Alpha | Parameter | Keterangan |
|-----------------------------------|----------------------|-----------|------------|
| Ketersediaan SDM                  | 0,758                | 0,361     | Reliable   |
| Ketersediaan obat                 | 0,831                | 0,361     | Reliable   |
| Kelengkapan resep                 | 0,864                | 0,361     | Reliable   |
| Jenis resep                       | 0,930                | 0,361     | Reliable   |
| Ketersediaan sarana dan peralatan | 0,824                | 0,361     | Reliable   |

Sumber: Data primer (2025)

#### E. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data pada penelitian ini di Instalasi farmasi rawat jalan RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO sebagai berikut:

1. Data primer:
  - a. Menggunakan metode wawancara dilakukan kepada kepala sub sie instalasi farmasi, 1 dokter, 1 apoteker, dan 1 TTK guna mendukung hasil penelitian terkait faktor-faktor yang

memengaruhi waktu tunggu pelayanan obat ke pasien rawat jalan.

- b. Kuesioner yang dibagikan kepada pegawai instalasi farmasi guna mengetahui faktor yang memengaruhi waktu tunggu pelayanan obat pasien rawat jalan dan kuesioner yang dibagikan kepada pasien guna mengetahui kepuasan dalam waktu tunggu pelayanan obat. Responden diminta untuk mengisi kuesioner yang dibagikan. Peneliti tidak melakukan intervensi apa pun yang dapat mempengaruhi pilihan jawaban responden. Peneliti mengumpulkan hasil dengan mengelompokkan data yang diperoleh dari kuesioner dan mentabulasi hasilnya.

2. Data sekunder dalam penelitian ini didapatkan dari penarikan data dari SIM RS atau SIFASI (Sistem Informasi Farmasi) yang memuat tentang waktu tunggu pelayanan farmasi rawat jalan kemudian dicatat di lembar observasi sebagai teknik pengukuran lama waktu tunggu pelayanan obat pasien rawat jalan.

Langkah-langkah pengumpulan data penelitian sebagai berikut:

- a. Pengajuan izin penelitian kepada Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala.
- b. Pengajuan izin penelitian kepada RUMAH SAKIT Dr.OEN KANDANG SAPI SOLO.

- c. Penyebaran kuesioner kepada pasien rawat jalan di instalasi farmasi poliklinik RUMAH SAKIT Dr.OEN KANDANG SAPI SOLO.
- d. Penyebaran kuesioner kepada pegawai instalasi farmasi rawat jalan RUMAH SAKIT Dr.OEN KANDANG SAPI SOLO.
- e. Pengumpulan data penelitian setelah penelitian dilaksanakan.
- f. Pengolahan data penelitian.

#### F. Rencana Analisa Data

##### 1. Data Kuantitatif

Berdasarkan Masriadi, et al., (2021) analisa data digunakan untuk mengubah informasi yang dapat digunakan dalam pengambilan keputusan penelitian.

Pengolahan data menurut Masriadi, et al., (2021) sebagai berikut:

- a. *Editing* (penyuntingan data) yaitu hasil dari wawancara atau kuesioner yang dikumpulkan melalui kuesioner perlu diedit terlebih dahulu. Jika ternyata masih ada data yang tidak lengkap, dan tidak mungkin dilakukan wawancara ulang maka kuesioner tersebut dikeluarkan atau dibuang.
- b. *Coding* yaitu instrumen berupa kolom yang berfungsi untuk merekam data secara manual. Kode ini biasanya berisi nomor responden dan nomor pertanyaan.

- c. *Data entry* yaitu mengisi kolom kartu kode sesuai dengan jawaban dari masing-masing pertanyaan dalam kuesioner.
- d. *Tabulating* yaitu membuat tabel data, sesuai dengan tujuan penelitian peneliti.

Tabel 3.9

Distribusi Frekwensi Kepuasan Pasien Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan Obat

| Kepuasan Pasien terhadap Waktu Tunggu | f | % |
|---------------------------------------|---|---|
| Puas                                  |   |   |
| Tidak Puas                            |   |   |
| Jumlah                                |   |   |

Rencana analisis data yang akan dilakukan adalah Analisis bivariate yang berdasarkan Morissan (2017), uji *chi-square* yang merupakan suatu metode statistik nonparametrik yang berarti data terdistribusi secara bebas. Penelitian ini menggunakan uji chi square dikarenakan skala data kedua variabel adalah nominal.

Lembar kuesioner yang sudah diisi oleh responden akan dianalisis menggunakan uji *chi-square* dengan derajat kepercayaan yang digunakan adalah 95% ( $\alpha=0,05$ )

Variabel yang akan diuji menggunakan uji chi square adalah jenis resep berupa racikan dan non racikan dengan kesesuaian waktu tunggu pelayanan obat.

## 2. Data Kualitatif

Menurut Sugiyono (2020), kegiatan analitik data kualitatif dapat dilakukan secara interaktif dan terus menerus sampai pengumpulan data jenuh. Kegiatan analisis data dapat dibagi menjadi beberapa bagian, seperti mengurangi data, menyajikan data, dan kesimpulan. Di bawah ini adalah teknologi analisis data

### a. Pengumpulan Data

Langkah pertama adalah langkah pertama dalam studi kualitatif, dengan data dari proses pengamatan, serta wawancara mendalam, di mana para peneliti melakukan wawancara dan pengamatan dalam waktu dua minggu, memastikan bahwa para peneliti menerima data yang berbeda.

### b. Pengurangan Data (Reduksi Data)

Pengurangan Data adalah proses meringkas dan menyortir item yang paling penting dan terfokus dalam penelitian Anda sehingga data yang diperoleh dengan jelas ditampilkan dan terperinci. Para peneliti termasuk kandang sapi solo Oen, Dr. dari proses wawancara. Data diurutkan, dipilih dan dirangkum pada proses manajemen solologi, proses manajemen logistik non-medis atau aliran menggunakan pengamatan dan dokumentasi langsung.

c. Penyajian Data

Presentasi data adalah presentasi atau presentasi data, dan dalam penelitian kualitatif, data disajikan dalam bentuk narasi, penjelasan singkat, diagram, diagram aliran, dll.

d. Kesimpulan (Menggambar Kesimpulan)

Kesimpulannya adalah tahap akhir dari penelitian ini. Kesimpulan Penelitian kualitatif dapat menjawab pertanyaan yang dikembangkan sejak awal jika para peneliti menerima bukti kuat untuk mendukung pengumpulan data dan hasil yang konsisten. Kesimpulan yang disajikan dapat dikatakan dapat diandalkan. Para peneliti sampai pada kesimpulan berdasarkan wawancara dan hasil pengamatan yang disajikan di bagian tersebut.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **1. Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada bulan Februari 2025 sampai dengan bulan Maret 2025 yang telah dilakukan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan obat pasien rawat jalan, yang mencakup ketersediaan SDM, ketersediaan obat, kelengkapan resep, jenis obat, serta ketersediaan sarana dan peralatan sebagai variabel bebas, sedangkan variabel terikat adalah waktu tunggu pelayanan obat.

Selama periode penelitian tersebut, dilakukan pengumpulan data kuantitatif dari 385 lembar resep pasien rawat jalan yang diperoleh melalui metode simple random sampling dari total populasi 10.607 lembar resep. Selain itu, dilakukan pengumpulan data kualitatif melalui penyebaran kuesioner kepada 20 pegawai farmasi, yang bertujuan untuk memperoleh gambaran lebih dalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan obat.

## 2. Tabel distribusi frekuensi Rata-rata Waktu Tunggu Pelayanan Obat

Tabel 4.1

Tabel Distribusi Frekuensi Rata-rata Waktu Tunggu Pelayanan Obat

| Jenis Obat  | Rata-rata Waktu Tunggu<br>(Jam : Menit : Detik) |
|-------------|-------------------------------------------------|
| Racikan     | 00:28:32                                        |
| Non Racikan | 00:19:23                                        |

Sumber: Data primer (2025)

Berdasarkan tabel 4.1 diketahui rata-rata waktu tunggu pelayanan obat dengan jenis obat racikan sebesar 28 menit 32 detik dan jenis obat non racikan sebesar 19 menit 23 detik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan obat pada instalasi farmasi masih berada pada rentang standar regulasi yang berlaku.

## 3. Distribusi frekuensi resep berdasarkan jenis obat

Tabel 4.2

Jumlah Sampel Resep Berdasarkan Jenis Obat

| Jenis Resep | Frekuensi (n) | Presentase (%) |
|-------------|---------------|----------------|
| Non Racikan | 310           | 81%            |
| Racikan     | 75            | 19%            |
| Total       | 385           | 100,0          |

Sumber: Data primer (2025)

Berdasarkan tabel 4.2 diketahui jumlah sampel sebanyak 385 resep yang terdiri dari 310 resep non racikan dan 75 resep racikan. Persentase jumlah resep untuk resep non racikan sebanyak 81% sedangkan resep racikan sebanyak 19%. Hasil

penelitian menunjukkan bahwa jumlah resep obat non racikan jauh lebih banyak dibandingkan dengan resep obat racikan.

#### 4. Distribusi frekuensi kesesuaian waktu tunggu obat

Tabel 4.3

Tabel Distribusi frekuensi kesesuaian waktu tunggu obat

| Kesesuaian   | Jumlah | %     |
|--------------|--------|-------|
| Sesuai       | 360    | 93,5% |
| Tidak sesuai | 25     | 6,5%  |
| Total        | 385    | 100%  |

Sumber: Data primer (2025)

Berdasarkan tabel 4.3 diketahui jumlah resep yang memiliki waktu tunggu sesuai dengan regulasi sebanyak 360 resep dan resep yang waktu tunggu tidak sesuai dengan regulasi sebanyak 25 resep. Persentase jumlah resep yang sesuai dengan regulasi sebanyak 93,5% sedangkan resep yang tidak sesuai dengan regulasi sebanyak 6,5%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan obat pada instalasi farmasi sudah cukup baik dikarenakan sudah mencapai 93,5% resep yang memiliki waktu tunggu pelayanan obat sesuai dengan regulasi yang berlaku.

5. Tabulasi silang pengaruh Jenis Resep dengan Waktu Tunggu Pelayanan Obat

Tabel 4.4

Tabulasi Silang Pengaruh Jenis Resep dengan Waktu Tunggu Pelayanan Obat di Instalasi farmasi RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO

| Jenis Resep | Kesesuaian Waktu Tunggu |       |              |      | Total |        | <i>p-value</i> |
|-------------|-------------------------|-------|--------------|------|-------|--------|----------------|
|             | Sesuai                  |       | Tidak Sesuai |      |       |        |                |
|             | f                       | %     | f            | %    | f     | %      |                |
| Non Racikan | 287                     | 74,5% | 23           | 6%   | 310   | 80,5%  | 0,134          |
| Racikan     | 73                      | 19,0% | 2            | 0,5% | 75    | 19,5%  |                |
| Total       | 360                     | 93,5% | 25           | 6,5% | 385   | 100,0% |                |

Sumber: Data primer (2025)

Dari 385 lembar resep yang sesuai dengan waktu tunggu sebanyak 360 lembar dengan rincian resep non racikan sebanyak 287 lembar resep dan resep racikan sebanyak 73 lembar resep. Sedangkan resep yang tidak sesuai dengan waktu tunggu yang telah ditentukan sebanyak 25 lembar resep dengan rincian resep non racikan sebanyak 23 lembar resep dan resep racikan sebanyak 2 lembar resep.

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan uji *chi square* dan analisis menggunakan SPSS for windows seri 22 didapatkan nilai dimana  $p=0,134$  atau  $p<0,05$  yang menunjukan  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima dan menyatakan tidak terdapat pengaruh jenis resep dengan waktu tunggu pelayanan obat pasien rawat jalan di instalasi farmasi RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO.

## B. Pembahasan

### 1. Pengaruh jenis resep terhadap waktu tunggu pelayanan obat.

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan bahwa dari 385 lembar resep terdapat 360 lembar resep (93,5%) yang sesuai dengan standar waktu tunggu pelayanan yakni <30 menit untuk obat non racikan dan <60 menit untuk obat racikan. Sementara itu sebanyak 25 lembar resep (6,5%) yang tidak sesuai dengan standar yang berlaku. Hasil analisa data dalam penelitian ini menunjukkan tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara jenis resep dengan waktu tunggu pelayanan obat di instalasi farmasi. Hal ini dibuktikan melalui uji statistik menggunakan uji Chi-Square yang menghasilkan nilai p-value sebesar 0,134 karena nilai lebih dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan.

Sejalan dengan penelitian Mulya *et al.*, (2023) menyatakan bahwa tidak ada hubungan antara jenis resep dengan lamanya waktu tunggu pelayanan obat rawat jalan di RS Pekanbaru Medical Center. Penelitian ini didukung oleh Mumtaz *et al.*, (2025) yang menyatakan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara jenis resep dan waktu tunggu pelayanan obat pasien.

Peneliti berpendapat, bahwa kecepatan pelayanan lebih dipengaruhi oleh efisiensi sistem kerja, ketersediaan tenaga farmasi, serta sarana dan prasarana yang mendukung, bukan

hanya jenis resep yang diterima. Oleh karena itu, upaya peningkatan mutu pelayanan sebaiknya difokuskan pada optimalisasi alur kerja dan peningkatan kapasitas SDM supaya pelayanan obat lebih cepat dan tepat.

## 2. Gambaran dan faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan

Penelitian mengenai gambaran dan faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep obat pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO dilakukan pada 385 lembar resep pasien. Berdasarkan hasil penelitian bahwa pelayanan di Instalasi Farmasi RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO sudah sesuai dengan SOP (*Standart Operating Prosedure*) pelayanan resep rawat jalan yang telah ditetapkan. Meskipun rata-rata pelayanan waktu tunggu resep obat sudah sesuai SOP namun tidak menutup kemungkinan masih terdapat beberapa pelayanan waktu tunggu yang tidak memenuhi SPM Rumah sakit seperti pada hasil penelitian ini yang tidak memenuhi SPM waktu tunggu dimana dalam penyiapan resep tersebut hingga obat diserahkan ke pasien membutuhkan waktu tunggu lebih dari 30 menit. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat kendala yang menyebabkan lamanya pelayanan waktu tunggu resep obat.

Berikut ini beberapa faktor kendala yang menyebabkan lamanya pelayanan waktu tunggu resep obat di Instalasi Farmasi RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO yaitu:

a. Faktor ketersediaan SDM

Ketersediaan Sumber Daya Manusia (SDM) di Instalasi Farmasi RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi efisiensi pelayanan resep obat terutama jika SDM yang berada pada satu shift pelayanan ada pegawai yang cuti atau sedang sakit sehingga dapat menghambat pelayanan. Selain pegawai yang cuti, ada faktor lain yang mempengaruhi dalam pelayanan yakni pengaturan SDM-nya. Pengaturan SDM yang dimaksud adalah sistem alur pelayanan dan pembagian jobdesk yang tepat pada pegawai. Jika pembagian jobdesk yang tidak tepat maka akan mempengaruhi proses pelayanan. Serta, jadwal dokter yang tidak sesuai atau dokter terlambat datang pada jam praktiknya akan mempengaruhi proses pelayanan karena jumlah resep yang masuk pada instalasi farmasi menjadi tidak bisa terprediksi dan teratur. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan tenaga kefarmasian, pelayanan dapat berjalan dengan baik apabila jumlah tenaga farmasi yang bertugas mencukupi. Namun, apabila terjadi kekurangan SDM, seperti adanya petugas yang cuti

atau mendadak sakit (SKI), maka proses pelayanan akan terganggu dan menyebabkan peningkatan waktu tunggu pasien. Ketidakseimbangan dalam jumlah tenaga kerja yang bertugas menyebabkan tenaga farmasi yang ada harus menangani lebih banyak tugas, sehingga memperlambat proses penerimaan, verifikasi, peracikan, hingga penyerahan obat kepada pasien.

Berikut pernyataan dari informan:

*“Faktor SDM, jika pada saat jaga satu shift SDM-nya mencukupi, bisa pegang atau meng-handle untuk bagian kerja di apotek bisa melayani dengan baik. Tetapi kalau pada saat SDM-nya tidak mencukupi seperti ada yang cuti atau yang tiba-tiba SKI, sakit itu jadi menghambat juga dalam pelayanan”* (informan 1, TTK 1)

*“Jumlah SDM ya tentu saja pengaruh juga, jumlah obat dan jumlah resep yang sama dikerjakan orang lima dan sepuluh tetap beda pasti waktunya misalnya seperti itu, kemudian setidaknya posisi penting terisi mungkin sudah lebih baik tapi kalau jumlah SDM-nya kurang atau terbatas maksudnya karna sakit ya atau ada alasan tertentu tetap pengaruh ke waktu tunggu intinya jadi lebih lama kalo SDM-nya kurang”* (informan 2, Apoteker 1)

*“Jumlah pegawai sebenarnya kalo di rawat jalan itu sangat berpengaruh jika kita pada saat proses.*

*Berikutnya di poliklinik jadi ketika dokter telat saja itu akan mempengaruhi jumlah resep yang kita terima gitu padahal jika jadwal itu sudah teratur sebenarnya itu sudah bisa terprediksi, bisa tahu arusnya bisa stay terus tidak ada peak begitu. Peak begitu otomatis mau SDM berapapun tetep ada pending disitukan. Jadi SDM itu penting tapi pengaturan SDM yang lebih penting.”*  
(informan 4, Dokter 1)

*“Ya berpengaruh juga, dikarenakan kita mengerjakan resep ada beberapa bagian beberapa step mulai dari input terus ambil, racik, kemas, sampe serah. Nah setiap step itu baiknya diisi setiap pos ada yang ngisi jadi SDM-nya harus sesuai, misalkan ada satu pos yang tidak ada, otomatis satu SDM harus membackup beberapa itu jadikan itu sangat berpengaruh”* (informan 5, TTK 2)

*“itu apabila dokternya berbarengan semua 5 dokter sekaligus atau 6 dokter sekaligus dengan jumlah TTK yang eee kurang memenuhi itu tadi menumpuk jadi kalo idealnya seumpamanya harusnya 3 dokter pada jam jam tertentu bareng semua jadi kita kewalahan harus membutuhkan ekstra lebih bekerja”* (informan 6, TTK 3)

*“Nah ini juga berpengaruh banget mbak misalkan resepnya kalo di rawat jalan kan kita sedikit itu di 300 kalo banyak itu di 600 pernah juga sampe 700 ya TTK kita kan resep 300 entah resep 700 kan sama otomatis*

*kalo pas resep kita banyak di 700 dengan TTK yang misal di satu shift cuma 11 ditambah dua eh 9 ditambah 2 apoteker dibanding saat kita 300 dengan jumlah tenaga yang sama otomatisakan sangat berpengaruh” (informan 7, TTK 4).*

*“Terkait jumlah pegawai terhadap waktu tunggu untuk saat ini jumlah pegawai cukup memenuhi akan tetapi jika ee ada beberapa pegawai yang cuti dan dokter yang mulai bersamaan itu untuk, untuk apa waktu pengerjaan obatnya itu lebih lama dan kita memerlukan pegawai tambahan jadi eee kita menelfon eee ke unit lain untuk perbantuan apa, TTK.” (informan 8, TTK 5)*

*“Mempengaruhi juga sih. Apabila pasien banyak dan PSDM kurang misal ada yang cuti atau sakit itu mempengaruhi pelayanan.” (informan 9, Admin 1)*

*“Jumlah pegawai tentu berpengaruh juga ya karna ada perbandingan ideal antara jumlah pasien yang dilayani dengan tenaga kefarmasian yang ada jadi pasti tetep berpengaruh” (informan 10, Apoteker 2)*

Hasil kuesioner yang disebarakan kepada 20 pegawai farmasi juga mengonfirmasi bahwa salah satu penyebab utama lamanya waktu tunggu adalah kekurangan tenaga kerja selama jam kerja puncak. Pada waktu-waktu tertentu, seperti pagi hari setelah poli rawat jalan dibuka atau menjelang siang, jumlah pasien yang mengantre untuk mendapatkan obat meningkat secara

signifikan. Ketika jumlah tenaga farmasi tidak mencukupi untuk menangani lonjakan pasien ini, maka pelayanan menjadi lebih lambat dan waktu tunggu pasien bertambah.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya oleh Shulihah, S. (2024) bahwa ketersediaan SDM yang tidak mencukupi berdampak langsung terhadap waktu pelayanan farmasi. Selain itu menurut Patriana., M, L (2022) tenaga farmasi yang terlalu sedikit menyebabkan penurunan efektivitas kerja, terutama dalam menangani lonjakan jumlah pasien pada waktu-waktu tertentu. Haifa, A. I., & Resni, N. (2022) juga mengatakan perbedaan tingkat kompetensi dan pengalaman tenaga farmasi juga dapat mempengaruhi kecepatan pelayanan. Tenaga farmasi yang lebih berpengalaman cenderung lebih cepat dalam menangani resep dibandingkan dengan tenaga yang masih baru atau sedang dalam masa pelatihan.

b. Faktor ketersediaan obat

Ketersediaan obat merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan farmasi di rumah sakit, karena keterlambatan dalam penyediaan obat dapat berdampak langsung pada waktu tunggu pasien. Ketersediaan obat di instalasi farmasi RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO sangat mempengaruhi waktu tunggu pelayanan obat dikarenakan jika stok yang ada tidak mencukupi atau stok

habis maka ada prosedur yang panjang untuk mendapatkan stok obat darurat tersebut. Prosedur yang dimaksud adalah meminjam obat ke instalasi rawat inap atau IGD yang prosedurnya dimulai dari konfirmasi obat kemudian pengisian administrasi peminjaman obat, lalu membutuhkan waktu untuk mengambil obat tersebut ke instalasi farmasi rawat inap atau IGD. Pada kasus lain, jika stok obat pada depo lain juga kosong maka harus konfirmasi pada gudang obat dan membuat permintaan *common* obat, lalu pegawai harus mengambil obat tersebut ke gudang obat yang jaraknya cukup jauh dari instalasi farmasi rawat jalan. Berdasarkan hasil wawancara dengan tenaga farmasi di Instalasi Farmasi RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO, ketersediaan obat merupakan faktor yang menyebabkan lamanya waktu tunggu pelayanan resep obat.

Berikut pernyataan dari informan:

*“Iya, ketersediaan obat jelas berpengaruh. Kalau tersedia di depo ada saat dibutuhkan. Tapi adanya dari gudang misalnya atau dari depo lain otomatis ada waktu harus ngambil dulu. Itu tidak sesederhana ambil barang, ada administrasi yang diselesaikan jadi lebih lama pasien harus nunggu dulu seperti itu.”* (informan 2, Apoteker 1)

*“Ya mempengaruhi ya, kalo stoknya tidak disiapkan mestinya jadi bottleneck ya jadi menunggu lama untuk mencari stok gitu” (informan 4, Dokter)*

*“Obatnya itu tidak ready atau stoknya tidak baik maka ketika resep masuk kebetulan fast moving atau banyak yang keluar jadi kita kan harus mengambilnya ke gudang meminta common permintaan ke gudang sehingga butuh waktu untuk dari input dari ambil obatnya sampe diserahkan ke tangan pasien.” (informan 5, TTK 2)*

*“Buat obat ini kita harus konfirmasi ke gudang apakah disana ada obatnya atau tidak, apabila ada kita harus melakukan pemesanan lagi dan itu harus skrining lagi.” (informan 6, TTK 3)*

*“Kalo ketersediaan itu sangat berpengaruh ya, misalkan dokter meresepkan obat ternyata kita sebenarnya punya obat itu tapi ternyata jumlah nya kurang, otomatis kita harus pengadaan dari gudang dulu kita harus ngambil dari gudang dulu kita harus nunggu filenya untuk dapat dibuatkan billing jadi itu sangat berpengaruh” (Informan 7, TTK 4)*

*“Pengaruh ketersediaan obat terhadap waktu tunggu itu juga berpengaruh pada lama tidaknya pengerjaan obat.” (Informan 8, TTK 5)*

*“Ya berpengaruh, karena harus konfirmasi ke gudang obat bila obat habis atau kosong.”* (informan 9, Admin 1)

*“Berpengaruh ke waktu tunggu pelayanan”* (informan 10, Apoteker 2)

Selain hasil wawancara, data dari kuesioner yang disebarkan kepada 20 pegawai farmasi juga menunjukkan bahwa tidak ada masalah terkait ketersediaan obat yang berdampak pada waktu tunggu resep. Semua responden menyatakan bahwa stok obat selalu tersedia dan tidak menjadi kendala dalam proses pelayanan resep pasien. Keberhasilan ini dapat dikaitkan dengan sistem manajemen obat yang telah berjalan dengan baik, di mana rumah sakit memiliki mekanisme pemantauan dan pengisian ulang yang terjadwal dengan baik untuk memastikan stok obat selalu mencukupi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Al Bariq, S. (2022) yang menyebutkan bahwa ketersediaan obat yang terjaga dengan baik di rumah sakit dapat meningkatkan efisiensi pelayanan farmasi. Manajemen stok yang baik, termasuk pemantauan rutin dan sistem distribusi yang terorganisir, berkontribusi terhadap kelancaran proses pelayanan farmasi. Menurut Agustina, A., & Dewi, R. (2025) ketika obat selalu tersedia, tenaga farmasi dapat langsung meracik dan menyiapkan

obat tanpa harus menunggu pengisian ulang stok, sehingga waktu tunggu pasien dapat ditekan seminimal mungkin.

c. Faktor kelengkapan resep

Kelengkapan resep merupakan aspek penting dalam pelayanan farmasi karena berpengaruh terhadap efisiensi proses penyiapan dan pemberian obat kepada pasien. Jika resep tidak lengkap secara administrasi akan menghambat dalam proses restriksi obat dan identifikasi resep sebab pegawai harus konfirmasi ke bagian poliklinik atau pendaftaran untuk memperjelas administrasi resep. Selain proses administrasinya, jika resep tidak lengkap dalam segi jenis obat kapsul/tablet/sirup tidak tercantum atau kesalahan pada proses pembuatan resep maka akan menghambat proses pelayanan obat dikarenakan pegawai harus konfirmasi ulang pada dokter yang meresepkan. Berdasarkan wawancara dengan tenaga farmasi, diketahui bahwa di rumah sakit ini telah diterapkan sistem order resep yang memastikan setiap resep yang diterima sudah lengkap sebelum diproses lebih lanjut. Dengan, karena setiap resep sudah diverifikasi secara sistematis sebelum sampai ke bagian farmasi. Namun, kelengkapan resep menjadi faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan obat.

Berikut pernyataan dari informan :

*“Kalo kelengkapan resep karna kami sudah pakai sistem order resep itu jadi semua lengkap”* (informan 1, TTK 1)

*“Ya kelengkapan resep penting sekali apalagi sekarang eranya semua itu pake restriksi baik BPJS maupun asuransi swasta misalnya. Kalau misalnya ada obat tertentu butuh restriksi tertentu atau pakai insulin harus ada hasil lab tertentu, obat kolestrol harus ada lab tertentu kalo itu ga ada atau pasien tidak langsung ready harus cari dulu telepon yang dirumah dulu. Itu jelas pengaruh sekali. Jadi kalo farmasi akan terbantu lebih cepat kalo pasiennya sudah siap ketika dibuatkan diserahkan.”* (informan 2, Apoteker 1)

*“Menurut saya itu berpengaruh ketika mungkin resepnya tersebut dari segi adminitrasinya sudah tidak lengkap misal tidak ada nama pasien, tidak ada nomor RM-nya, tidak ada nama dokter atau mungkin kalo untuk pasien anak tidak ada berat badan itu kelengkapan dari resep yang segi administrasi. Kalo yang untuk farmasetis mungkin dosisnya tidak ada ya kita perlu waktu untuk konfirmasi ke dokter atau mungkin sediaananya salah atau misalnya dimaksud tablet disitu ditulisnya sirup gitu jadikan perlu ada konfirmasi selain itu mungkin ada juga dari faktor yang kelengkapan klinis mungkin dia tidak dicantumkan*

*alergi tapi ternyata setelah ketemu pasien saya alergi obat ini, menunggu lagi begitu. Jadi berpengaruhnya di tiga aspek itu kalau terkait kelengkapan resep”*  
(informan 3, Kasie Farmasi)

*“Kelengkapan resep pasti mempengaruhi ya kalo tidak lengkap tidak sesuai restriksi ataupun penulisan itu sangat mempengaruhi dalam proses telaah resep”*  
(informan 4, Dokter)

*“Berpengaruh juga, karna kita bagian farmasi mengerjakan resep kan harus menggunakan 5 benar, salah satunya adalah kelengkapan resep kalo misalkan ada satu yang tidak lengkap kita punya kewajiban menanyakan itu demi legalitas resep”* (informan 5, TTK 2)

*“Kelengkapan resep ini juga berpengaruh karna dokter kadang pengorderan ada yang sama. Jadi kita menelaah lagi kemudian untuk resep obat yang kemo gitu harus minta ada tanda tangan.”* (informan 6, TTK 3)

*“Kelengkapan resep itu berpengaruh terhadap waktu tunggu karena TTK memerlukan waktu untuk menelfon ke dokter dan terkadang juga tidak ada untuk responnya ada yang langsung dibalas dan ada yang tidak”*  
(informan 8, TTK 5)

*“Berpengaruh juga sih, itu semakin lengkap informasi yang ada di resep semakin cepat kita melayani resepnya”* (informan 10, Apoteker 2)

Selain itu, berdasarkan hasil kuesioner yang menunjukkan bahwa resep yang diterima di instalasi farmasi rumah sakit ini umumnya sudah lengkap. Mayoritas responden menyatakan bahwa resep yang diterima selalu mencantumkan identitas pasien dengan jelas, nama obat yang sesuai dengan ketersediaan di apotek, serta dosis obat yang sudah sesuai dengan standar pengobatan. Hal ini menunjukkan bahwa sistem yang diterapkan telah membantu memastikan kelengkapan resep, namun kelengkapan resep tetap menjadi faktor yang mempengaruhi berdasarkan hasil wawancara dari 7 informan menyatakan bahwa kelengkapan resep mempengaruhi waktu tunggu pelayanan obat.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kelengkapan administrasi resep dapat mempengaruhi efisiensi pelayanan obat yang menyebabkan waktu tunggu lebih lama sehingga disarankan untuk sistem persepan menggunakan SIMRS atau program, Junus., *et al* (2020). Berdasarkan Yani., *et al* (2022) kelengkapan resep tidak terpenuhi maka menjadi masalah pada proses kedepannya, dikarenakan harus konfirmasi ke dokter dan pasien, permasalahan ini menyebabkan meningkatnya waktu kerja. Maka dari itu, penerapan sistem elektronik dalam pemesanan resep dapat meningkatkan akurasi dan

kelengkapan informasi dalam resep Haifa, A. I., & Resni, N. (2022). Dengan sistem ini, menurut Shulihah, S. (2024) risiko kesalahan atau ketidaklengkapan resep dapat diminimalkan, sehingga waktu yang dibutuhkan untuk proses verifikasi dan penyiapan obat menjadi lebih efisien. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kelengkapan resep di rumah sakit ini sudah terjaga dengan baik dan tidak berkontribusi secara signifikan terhadap waktu tunggu pasien dalam mendapatkan obat.

d. Faktor ketersediaan sarana dan peralatan

Ketersediaan sarana dan peralatan merupakan faktor penting yang berpengaruh terhadap efisiensi pelayanan resep di instalasi farmasi. Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa keterbatasan peralatan dapat memperpanjang waktu tunggu pelayanan, terutama dalam proses peracikan dan administrasi obat. Jika peralatan yang digunakan dalam proses peracikan, seperti blender untuk mencampur obat atau plastik untuk mengemas, tidak tersedia atau mengalami kerusakan, maka proses pengerjaan harus dilakukan secara manual. Hal ini dapat memperlambat pelayanan, karena tenaga farmasi harus melakukan penumbukan satu per satu menggunakan alat yang lebih sederhana. Selain itu, dalam aspek administrasi, jika pencetakan etiket tidak dapat dilakukan secara

otomatis melalui sistem, tenaga farmasi harus menulis secara manual nama pasien serta aturan pakai, yang tentunya membutuhkan waktu lebih lama.

Hasil wawancara dengan tenaga farmasi juga menguatkan temuan ini. Narasumber menyatakan bahwa ketersediaan peralatan berperan penting dalam kelancaran pelayanan resep. Jika peralatan seperti blender mengalami kerusakan, maka proses pencampuran obat harus dilakukan secara manual, yang berdampak pada meningkatnya waktu tunggu.

Berikut pernyataan dari informan:

*"Tentu, jadi kalo peralatan untuk pengerjaan ya anggap saja plastik untuk mengemas atau blender mau apa namanya mau ngeracik kalau itu tidak tersedia ya deplok satu-satu lebih lama misal seperti itu pengerjaan dengan manual buat etiket kalau tidak otomatis dengan sistem harus nulis satu-satu nama pasien aturan pakai lebih lama jelas jadi itu penting juga"* (informan 2, apoteker 1)

*"Ya bisa juga, selain blender kita kan juga ada beberapa mesin press puyer ya mesin press puyer itu juga berpengaruh ketika mesin pres puyer nya ternyata rusak biasanya kita alternatif ya. Kalau mesin press rusak atau blender rusak memang berpengaruh biasanya kita alternatifnya pinjem ke depo yang lainnya misalnya oh yang jarang digunakan farmasi rawat inap"*

*ya sudah kita pinjam di farmasi rawat inap mungkin di waktu menunggu itu ya ada ya diantisipasi dengan itu.”* (informan 3, Kasie Farmasi)

*“Alat-alat blender itu kalau kita ketersediannya istilahnya minim itu kalo seumpama terjadi eror atau rusak itu harus menyalakan baru atau kita mbenerin dulu. Tapi serep ini ketersediaannya cukup. Kita punya banyak stock sih”* (Informan 6, TTK 3)

*“Sangat berpengaruh ya mbak, misalkan kita ngeracik dengan cara manual dan dengan cara di blender otomatis kita lebih cepat kalo pake blender”*  
(informan 7, TTK 4)

*“semua berpengaruh yaa soalnya semuanya bersangkutan satu sama yang lain dengan pelayanan.”*  
(Informan 9, Admin 1)

Selain itu, gangguan pada sistem informasi rumah sakit juga menjadi kendala dalam pelayanan farmasi. Ketika sistem mengalami gangguan atau eror, proses administrasi resep yang seharusnya dapat dilakukan secara cepat melalui sistem menjadi lebih lama, bahkan dapat meningkatkan waktu pelayanan hingga dua hingga tiga kali lipat dari biasanya.

*“Pernah, itu ya itu jadi memperlambat kemudian pas sistem rumah sakit eror itu sarana juga ya sudah waktunya jadi hampir dua tiga kali lipat dari biasanya”*  
(informan 2, Apoteker 1)

*“Itu juga berpengaruh, contohnya aja komputer. Kadang ya namanya dipake banyak orang ya jadinya kadang agak buffering, terus printer dipake terus menerus jadi kadang juga eror terus kadang kalo misalkan telat mengisi tinta jadi sering error, APM juga kadang error gitu sering terjadi. Itu mempengaruhi juga kalo misalkan dari awal aja APMnya error. otomatis kita harus harus apa namanya buat print nomer antrian itu mempengaruhi waktu juga”* (informan 5, TTK 2)

*“ada lagi program, jadi kalo ada kan karna program rumah sakit itu kan database-nya menampung banyak, banyak rekam medis, informasi gitu ya, jadinya error hampir sering sih terjadi eror jadi itu menghambat juga waktu tunggu nya”* (informan 1, TTK 1)

*“sistem medinfrasnya memerlukan waktu karena dari pihak IT kadang masih perlu waktu untuk memperbaiki”*  
(informan 8, TTK 5)

Selain wawancara, hasil kuesioner juga menunjukkan bahwa sebagian besar responden menganggap bahwa ketersediaan sarana dan peralatan berkontribusi terhadap efisiensi pelayanan resep. Responden menyatakan bahwa ketika seluruh peralatan dalam kondisi baik dan sistem informasi berjalan dengan lancar, pelayanan resep dapat dilakukan dengan lebih cepat dan akurat. Sebaliknya, jika terdapat kendala pada

peralatan atau sistem, waktu tunggu pelayanan cenderung meningkat secara signifikan.

Temuan ini didukung oleh penelitian sebelumnya, seperti studi yang dilakukan oleh Al Bariq, S. (2022) yang menyatakan bahwa fasilitas dan peralatan yang memadai di instalasi farmasi berperan dalam mempercepat waktu pelayanan resep, terutama dalam proses peracikan dan pencatatan resep. Penelitian lain oleh Patriana, M, L (2022) juga menemukan bahwa penggunaan sistem digital dalam pencetakan etiket dan pencatatan resep dapat mengurangi kesalahan administrasi serta mempercepat alur pelayanan farmasi. Selain itu, Agustina, A., & Dewi, R. (2025) mengungkapkan bahwa rumah sakit dengan sistem informasi farmasi yang stabil memiliki waktu pelayanan resep yang lebih singkat dibandingkan rumah sakit yang masih mengandalkan pencatatan manual.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Instalasi Farmasi RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO kepada 385 responden dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Waktu tunggu rata-rata pelayanan resep berada pada 28 menit 32 detik untuk resep racikan dan 19 menit 23 detik untuk resep non racikan dengan rincian sebesar 93,5% resep sesuai dan 6,5% resep tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh Permenkes RI No. 73 Tahun 2016, yaitu 30 menit untuk obat non racikan dan 60 menit untuk obat racikan.
2. Terdapat hubungan jenis resep dengan waktu tunggu pelayanan obat di Instalasi Farmasi RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO, jenis resep racikan membutuhkan waktu tunggu yang lebih lama dibandingkan resep non racikan dikarenakan melalui proses peracikan obat.
3. Terdapat pengaruh ketersediaan SDM dengan waktu tunggu pelayanan obat di Instalasi Farmasi RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO, ketersediaan SDM yang cukup dan tepat pada penempatan jobdesk mempengaruhi proses pelayanan obat yang dapat meminimalisir pasien menunggu obat terlalu lama.

4. Terdapat pengaruh ketersediaan obat dengan waktu tunggu pelayanan obat di Instalasi Farmasi RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO, ketersediaan obat yang cukup dan teratur dapat membantu dalam pelayanan obat menjadi lebih efisien dan meminimalkan waktu tunggu pelayanan.
5. Terdapat pengaruh kelengkapan resep dengan waktu tunggu pelayanan obat di Instalasi Farmasi RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO, ketidaklengkapan resep dapat menghambat dalam rangkaian pelayanan obat karena resep yang tidak lengkap harus dikonfirmasi ulang kepada dokter maupun di pelayanan poliklinik sehingga membutuhkan waktu yang lebih lama.
6. Terdapat pengaruh ketersediaan sarana dan peralatan dengan waktu tunggu obat di Instalasi Farmasi RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO, ketersediaan sarana dan peralatan ini dapat memudahkan pasien atau pegawai dalam proses pelayanan. Dimulai dari alur pelayanan yang sudah terintegrasi dalam sistem informasi hingga peralatan yang memadai dan dapat digunakan, semakin meminimalisir waktu tunggu pelayanan obat yang lama.

## B. Saran

1. Bagi pihak Rumah Sakit agar menambah jumlah tenaga farmasi sesuai dengan standar kebutuhan pelayanan farmasi untuk

mengurangi waktu tunggu pelayanan obat, terutama pada jam-jam sibuk.

2. Bagi instalasi farmasi agar tetap mengoptimalkan distribusi tugas dan sistem kerja di Instalasi Farmasi agar proses pelayanan resep racikan dan non-racikan lebih efisien serta mengurangi penumpukan antrian.
3. Saran untuk peneliti selanjutnya agar melakukan analisis statistik lebih lanjut untuk mengukur tingkat signifikansi pengaruh masing-masing faktor terhadap waktu tunggu pelayanan obat guna memperoleh hasil yang lebih mendalam dan terukur.

#### C. Keterbatasan Penelitian

1. Penelitian ini tidak mengukur secara kuantitatif secara keseluruhan seberapa besar signifikansi pengaruh masing-masing faktor terhadap waktu tunggu pelayanan obat, sehingga belum dapat menyimpulkan faktor mana yang memiliki dampak paling dominan.
2. Penelitian ini hanya menggunakan data dari satu rumah sakit dalam periode tertentu, sehingga hasilnya mungkin tidak dapat digeneralisasikan ke rumah sakit lain dengan karakteristik yang berbeda.
3. Keterbatasan waktu penelitian yang dialami peneliti sehingga proses pengambilan data dan pengolahan data kurang maksimal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adhani, R. (2016). *Mengelola Rumah Sakit*. Banjarmasin: Lambung Mangkurat University Press.
- Afiya, N., Permadi, Y. W., Rahmatullah, & Ningrum, W. A. (2022). Analisis Pengelolaan Manajemen Logistik Obat di Instalasi Farmasi rumah Sakit QIM Batang Tahun 2021. *Jurnal Ilmiah Jophus: Journal of Pharmacy UMUS*, 138-145.
- Agustianti, R., Pandriadi, Nussifera, L., Wahyudi, Angelinawati, L., Meliana, . . . R, H. I. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. Makassar: CV. Tohar Media.
- Agustina, A., & Dewi, R. (2025). Analisis Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Batulicin. *Jurnal Farmasi SYIFA*, 3(1), 38-42.
- Ahmada, G. G., Budiamana, Setiawatia, Suryatia, Y., Inayaha, I., & Praghlapati, A. (2022). Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pasien Dalam Memanfaatkan Kembali Jasa Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit di Masa Pandemi Covid 19: Literature Review. *Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan*. 13(1), 1-11.6
- Al Bariq, S. (2022). *Tingkat kepuasan pasien terhadap waktu tunggu pelayanan resep di puskesmas ketanggungan periode 2021* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Indonesia).
- Calundu, R. (2018). *Manajemen Kesehatan*. Makassar: CV Sah Media.
- Firdaus. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Riau: Dotplus Publisher
- Haifa, A. I., & Resni, N. (2022). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X. *Jurnal Inkofar*, 6(2).
- Handayany, G. N. (2020). *Kualitas Pelayanan Kefarmasian & Kepuasan Pasien*. Malang: Media Nusa Creative.
- Herlambang, S. (2016). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Hurit, H. E. (2023). *Buku Ajar Farmasi Rumah Sakit*. Yogyakarta: Samudra Biru.
- Huvaid, S. U., Adhyka, N., & Antika, E. (2023). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan di Instalasi Farmasi Pada Pasien Rawat Jalan Di Rsi Siti Rahmah. *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan*, 19(2), 165-172.
- Jumadewi, A. (2021). *Manajemen Kesehatan Lingkungan Rumah Sakit*. Pekalongan: PT Nasya Expanding Management.
- Junus, D., Samad, M. A., & Pawellangi, A. B. W (2020). Kelengkapan Administrasi Terhadap Pelayanan Resep Instalasi Farmasi RSUD Haji Provinsi Sulawesi Selatan. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr.Soetomo*, 6(2), 39-154.
- Lakoan, M. R., Adiana, S., Arianti, V., Maulina, D., Hasanah, K., Rinawati, S. M., . . . Dwidayati, A. (2023). *Pelayanan Farmasi Klinik*. Jakarta Selatan: PT. Scifintech Andrew Wijaya.

- Lestari, A. A., Deswati, M., & Armal, K. (2025). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Racikan Dan Non Racikan Pada Pasien Bpjs Rawat Jalan Di Rsud Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi. *HUMANITIS: Jurnal Homaniora, Sosial dan Bisnis*, 3(3), 488-502.
- Makinggung, C. A. J., Lolo, W. A., & Jayanto, I. (2023). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara Manado. *Jurnal Lentera Farma*, 2(1), 41-47.
- Masriadi, Baharuddin, A., & Samsualam. (2021). Metodologi Penelitian (Kesehatan. Kedokteran dan Keperawatan). Jakarta: CV. Trans Info Media.
- Maulida, N., Haifa, A. I., Amalia, T., & Fauziah, V. (2023). Analisis Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pasien BJS Rawat Jalan di Rumah Sakit X. Prosiding Seminar Diseminasi Penelitian (3).
- Mawikere, J. M., Pareta, D. N., Mongi, J., Rumagit, H. M., & Montolalu, F. M. (2024). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Jadi Pasien Rawat Jalan Di Rsup Prof. DR. RD Kandou. *Biofarmasetikal Tropis (The Tropical Journal of Biopharmaceutical)*, 7(1), 13-17.
- Morissan. (2017). Metode Penelitian Survei. Jakarta: KENCANA.
- Mulya, A., Ennimay, & Devis, Y. (2023). Analisa Faktor waktu Tunggu Pelayanan Resep di Rumah Sakit Pekanbaru Medical Center. *Jurnal Farmasi Indonesia*; 15(1) , 11-22.
- Mulya, A., Ennimay, E., & Devis, Y. (2023). Analisa Faktor Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Rumah Sakit Pekanbaru Medical Center. *JFOnline| Print ISSN 1412-1107| e-ISSN 2355-696X*, 15(1), 11-22.
- Mulyanti, R., & Ilyas, Y. (2024). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Obat Pasien Rawat Jalan BPJS Di Rumah Sakit Swasta: Tinjauan Literatur. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5(3), 8674-8682.
- Mumtaz, A.R.F., Annisaa, E., & Dini, I. R. E (2025). Waktu Tunggu Pelayanan resep Obat dan Faktor yang Memengaruhi di Instalasi Farmasi RawatJalan Rumah Sakit Nasional Diponegoro. *Journal of research in pharmacy*, 5(1), 63-73.
- Nasution, S. L. R., Purwanti, D., & Girsang, E. (2021). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan Pasien Diinstalasi Farmasi RSUD Rantauprapat. *Jurnal kesehatan komunitas (Journal of community health)*, 7(3), 341-346.
- Patriana., M,L (2022). Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat di Depo Farmasi Rawat Jalan RSUD Dr. Hendrikus Fernandez Larantuka Flores Timur.
- Penyelenggaraan Pelayanan Rawat Jalan Eksekutif. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2016. (2016).
- Puspitasari, N (2022) Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Di Depo Farmasi Rawat Jalan RSUD dr. Hendrikus Fernandez Larantuka Flores Timur
- Reslina, I., Pameswari, P., & Nisa, R. A. (2021). Analisis Kualitatif Waktu Tunggu Pelayanan Resep pada Pasien BPJS di Instalasi Farmasi

- RSUP DR. M. Djamil Padang. *Journal Academi Pharmacy Prayoga*, 6(1), 20-28.
- Rikomah, S. E. (2017). *Farmasi Rumah Sakit*. Yogyakarta: Deepublish.
- Rikomah, S. E. (2018). *Farmasi Klinik*. Yogyakarta: Deepublish.
- Rumah Sakit. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009. (2009).
- Satibi. (2017). *Manajemen Obat di Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Seto, S., Nita, Y., & Triana, L. (2016). *Manajemen Farmasi: Lingkup Apotek, Farmasi Rumah Sakit, Industri Farmasi, Pedagang Besar Farmasi*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Setyani, W., & Putri, D. C. (2019). *Resep dan Peracikan Obat*. Yogyakarta: Sanata Dharma University Press.
- Setyawan, F. E., & Supriyanto, S. (2019). *Manajemen Rumah Sakit*. Sidoarjo: Zifatama Jawa.
- Shufyani, F., Dominica, D., Marbun, N., Saptaningrum, E., Tarigan, R. E., Muin, D., . . . Simarmata, Y. B. (2024). Bunga Rampai Farmasi Komunitas dan Klinik. Cilacap: PT Media Pustaka Indo.
- Shulihah, S. (2024). Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Depo Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kota Bogor. *PubHealth Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 3(1), 26-32.
- Sihombing, Y. A. (2022). *Loyalitas Pasien*. Pekalongan: PT. Nasya Expanding Management.
- Sinaga, M. (2017). *Riset Kesehatan Panduan Praktis Menyusun Tugas Akhir Bagi Mahasiswa Kesehatan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Solimun., Fernandes, A A R., & Nurjannah. (2017). *Metode Statistika Multivariat Pemodelan Persamaan Struktural (SEM) Pendekatan Warppls*. Malang: UB Press
- Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016. (2016).
- Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008. (2008).
- Widiyastuti, T., Pertiwi, A. S. P., & Suwardhani, A. D. (2024). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Administrasi Pasien Pulang Di Rumah Sakit Umum Purbowangi Kabupaten Kebumen. *Dinamika Kreatif Manajemen Strategis*, 6(4).
- Sudaryana, B., & Agusiady, H. R. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sulistiarini, R., Narsa, A. C., & Hajrah. (2021). *Buku Ajar Farmasi Rumah Sakit Bagian 1*. Yogyakarta: CV. Bintang Semesta Media.
- Wianti, A., Agustini, A., Hijriani, H., Rohim, H. A., & Karim, A. R. (2023). *Dasar-dasar Manajemen Kesehatan*. Cirebon: Lovrinz Publishing.
- Wirajaya, M. K., & Rettobjaan, V. F. (2022). Faktor yang Memengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit: Sistematik Review. *Jurnal Kesehatan*, 408-415

## **LAMPIRAN**

### **Surat Permohonan Menjadi Responden**

Kepada Yth.

Calon Responden Penelitian

Dengan hormat,

Dengan ini memohon bantuan Bapak/Ibu/Sdr/Sdri untuk menjadi responden dalam penelitian yang dilaksanakan oleh :

Nama Mahasiswa : Rara Elyza Herasmara Triagypta  
Institusi : STIKES PANTI KOSALA  
Judul Penelitian : Analisa Faktor Yang Memengaruhi Waktu  
Tunggu Pelayanan Obat Pasien Rawat Jalan Di  
Instalasi Farmasi RUMAH SAKIT Dr. OEN  
KANDANG SAPI SOLO

Kerahasiaan semua informasi akan dijaga dan hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian

Atas persetujuan dan kesediaan, Bapak/Ibu/Sdr/Sdri, kami mengucapkan terima kasih.

Hormat saya,  
Peneliti

### **Lembar Persetujuan Menjadi Responden**

Setelah saya diberi informasi dan penjelasan secukupnya, saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sesungguhnya bersedia ikut berpartisipasi sebagai responden dalam penelitian yang akan dilakukan oleh :

Nama Mahasiswa : Rara Elyza Herasmara Triagypta  
Institusi : STIKES PANTI KOSALA  
Judul Penelitian : Analisa Faktor Yang Memengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Obat Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO

Pada penelitian yang berjudul : Analisa faktor yang memengaruhi waktu tunggu pelayanan obat pasien rawat jalan di instalasi farmasi RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO

Paraf atau tanda tangan yang saya berikan sebagai bukti bahwa saya secara sukarela bersedia menjadi responden dalam penelitian tersebut

Sukoharjo, .....  
Responden

(.....)

**KUESIONER PENELITIAN ANALISIS FAKTOR YANG MEMENGARUHI  
WAKTU TUNGGU PELAYANAN OBAT PASIEN RAWAT JALAN DI  
INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO**

---

Faktor-Faktor yang Memengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Obat

A. Data Umum

**Petunjuk :** Berikan penilaian Saudara menggunakan tanda *checklist* (√) terhadap pernyataan berikut dengan memilih kolom pada setiap pertanyaan yang sesuai dengan kondisi Saudara :

1. Nama (*inisial*) : .....

2. Jenis Kelamin :

|  |
|--|
|  |
|  |

Perempuan

Laki-laki

3. Pendidikan Terakhir

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |

SMA/K

Diploma

Sarjana

Lainya,.....

4. Berapa lama Saudara bekerja di Instalasi Farmasi Rawat Jalan?

|  |
|--|
|  |
|  |

3 tahun ke bawah

3 tahun ke atas

5. Jabatan saat ini?

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |

Apoteker

Admin

Tenaga Teknis Kefarmasian

Lainnya,.....

B. Pertanyaan Terkait Faktor-Faktor yang Memengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Obat

**Petunjuk :** Berikan penilaian Saudara menggunakan tanda *checklist* (✓) terhadap pernyataan berikut dengan memilih angka pada skala Likert yang sesuai dengan pendapat Saudara, di mana:

1 = Sangat Tidak Setuju ; 2 = Tidak Setuju; 3 = Netral; 4 = Setuju; 5 = Sangat Setuju

1. Faktor Sumber Daya Manusia

| Pernyataan                                                                                         | Skala Likert |   |   |   |   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---|---|---|---|
|                                                                                                    | 1            | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Jumlah tenaga kerja di unit kami cukup untuk menangani semua tugas yang diperlukan.                |              |   |   |   |   |
| Kami sering mengalami kekurangan tenaga kerja selama jam kerja puncak.                             |              |   |   |   |   |
| Tenaga kerja yang ada di unit kami selalu mencukupi untuk melaksanakan tugas-tugas rutin.          |              |   |   |   |   |
| Tenaga kerja di unit kami memiliki kualifikasi yang memadai untuk melaksanakan tugas-tugas mereka. |              |   |   |   |   |
| Jadwal kerja yang diterapkan memadai untuk mengatasi beban kerja di unit kami.                     |              |   |   |   |   |
| Jam kerja yang ditetapkan sesuai dengan kebutuhan operasional unit kami.                           |              |   |   |   |   |
| Kami memiliki jadwal kerja yang fleksibel untuk menghadapi situasi darurat.                        |              |   |   |   |   |
| Tingkat kehadiran staf di unit kami tinggi dan konsisten.                                          |              |   |   |   |   |
| Absensi yang tinggi mempengaruhi produktivitas unit kami.                                          |              |   |   |   |   |
| Apakah rekan kerja sering membantu di saat kesibukan terjadi di bagian saya?                       |              |   |   |   |   |

| Pernyataan                                                                                             | Skala Likert |   |   |   |   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---|---|---|---|
|                                                                                                        | 1            | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Apakah atasan saya sering marah begitu saja bila ada konsumen yang memperlakukan waktu lama pembuatan? |              |   |   |   |   |

## 2. Faktor Ketersediaan Obat

| Pernyataan                                                                                 | Skala Likert |   |   |   |   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---|---|---|---|
|                                                                                            | 1            | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Jumlah stok obat di unit kami selalu mencukupi untuk memenuhi kebutuhan pasien.            |              |   |   |   |   |
| Stok obat di unit kami dikelola dengan baik sehingga tidak ada kekurangan yang signifikan. |              |   |   |   |   |
| Kami memiliki kategori obat yang lengkap sesuai dengan standar layanan farmasi.            |              |   |   |   |   |
| Kategori obat yang jarang digunakan juga tersedia di unit kami.                            |              |   |   |   |   |
| Kami jarang mengalami kehabisan stok obat.                                                 |              |   |   |   |   |
| Kehabisan stok obat terjadi hanya pada situasi darurat.                                    |              |   |   |   |   |
| Proses pemulihan stok obat dilakukan dengan efisien untuk meminimalkan kekurangan.         |              |   |   |   |   |
| Stok obat selalu disesuaikan dengan kebutuhan pasien di unit kami.                         |              |   |   |   |   |
| Ketersediaan obat selalu sesuai dengan jumlah resep dan permintaan yang diterima.          |              |   |   |   |   |
| Kami memiliki sistem yang efektif untuk memantau dan memenuhi kebutuhan obat.              |              |   |   |   |   |

| Pernyataan                                                                                 | Skala Likert |   |   |   |   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---|---|---|---|
|                                                                                            | 1            | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Keberagaman jenis obat yang tersedia di unit kami memadai untuk memenuhi kebutuhan pasien. |              |   |   |   |   |
| Unit kami menyediakan berbagai merek dan bentuk sediaan obat yang diperlukan.              |              |   |   |   |   |

### 3. Faktor Kelengkapan Resep

| Pernyataan                                                                                        | Skala Likert |   |   |   |   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---|---|---|---|
|                                                                                                   | 1            | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Resep yang kami terima selalu mencantumkan informasi identitas pasien secara lengkap.             |              |   |   |   |   |
| Informasi identitas dokter selalu jelas dan lengkap pada setiap resep yang diterima.              |              |   |   |   |   |
| Nama obat yang tertera pada resep selalu sesuai dengan obat yang tersedia di apotek kami.         |              |   |   |   |   |
| Dosis obat yang tercantum pada resep selalu jelas dan sesuai dengan standar pengobatan.           |              |   |   |   |   |
| Resep selalu mencantumkan petunjuk penggunaan obat yang jelas dan rinci.                          |              |   |   |   |   |
| Petunjuk penggunaan pada resep memadai untuk memastikan pasien memahami cara menggunakan obat.    |              |   |   |   |   |
| Setiap resep yang diterima selalu mencantumkan tanggal resep yang jelas.                          |              |   |   |   |   |
| Jumlah obat yang tertera pada resep selalu sesuai dengan jumlah yang diperlukan untuk pengobatan. |              |   |   |   |   |
| Resep selalu menyebutkan jumlah obat yang tepat tanpa kesalahan.                                  |              |   |   |   |   |

#### 4. Faktor Jenis Resep

| Pernyataan                                                                                                         | Skala Likert |   |   |   |   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---|---|---|---|
|                                                                                                                    | 1            | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Informasi pada resep racikan biasanya cukup jelas dan memadai untuk diproses.                                      |              |   |   |   |   |
| Prosedur yang digunakan dalam pembuatan resep racikan sudah standar dan mudah diikuti.                             |              |   |   |   |   |
| Informasi pada resep non-racikan biasanya cukup jelas dan memadai untuk diproses.                                  |              |   |   |   |   |
| Prosedur yang digunakan dalam penanganan resep non-racikan sudah standar dan mudah diikuti.                        |              |   |   |   |   |
| Kami merasa perbedaan antara resep racikan dan non-racikan dalam sistem pencatatan sudah jelas dan mudah dipahami. |              |   |   |   |   |
| Pelatihan mengenai penanganan resep racikan dan non-racikan yang saya terima sudah memadai.                        |              |   |   |   |   |
| Saya memiliki sumber daya yang cukup untuk memproses kedua jenis resep (racikan dan non-racikan) secara efisien.   |              |   |   |   |   |

#### 5. Faktor Kondisi Sarana dan Peralatan

| Pernyataan                                                                                                             | Skala Likert |   |   |   |   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---|---|---|---|
|                                                                                                                        | 1            | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Peralatan medis seperti komputer, printer, blender obat, dan lainnya yang ada di fasilitas kami berfungsi dengan baik. |              |   |   |   |   |
| Kami sering mengalami kekurangan etiket dan plastik obat yang diperlukan untuk pelayanan.                              |              |   |   |   |   |

| Pernyataan                                                                                                   | Skala Likert |   |   |   |   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---|---|---|---|
|                                                                                                              | 1            | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Kebersihan di area fasilitas medis kami dijaga dengan baik dan rutin.                                        |              |   |   |   |   |
| Keteraturan ruangan mendukung efisiensi kerja dan pelayanan di fasilitas kami.                               |              |   |   |   |   |
| Ketersediaan ruang penyimpanan memadai dan sesuai standar untuk menyimpan berbagai jenis obat dan peralatan. |              |   |   |   |   |
| Teknologi informasi atau sistem informasi yang tersedia di fasilitas kami mendukung operasional dengan baik. |              |   |   |   |   |
| Sistem informasi yang digunakan mudah diakses dan berfungsi dengan efektif.                                  |              |   |   |   |   |
| Sarana penunjang kenyamanan, seperti area istirahat, memadai dan nyaman untuk staf selama jam kerja.         |              |   |   |   |   |
| Proses pemeliharaan dan perbaikan komputer, printer dan alat-alat medis dilakukan secara rutin dan efisien.  |              |   |   |   |   |
| Masalah pemeliharaan dan perbaikan sering tidak ditangani dengan cepat dan efektif.                          |              |   |   |   |   |

**KUESIONER PENELITIAN ANALISIS FAKTOR YANG MEMENGARUHI  
WAKTU TUNGGU PELAYANAN OBAT PASIEN RAWAT JALAN DI  
INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO**

---

Petunjuk Pengisian:

- Silahkan beri tanda centang (✓) pada pilihan jawaban yang sesuai dengan kondisi Anda.
- Jika Anda memiliki jawaban lain yang tidak tercantum, silahkan tuliskan pada kolom yang disediakan.

Jawablah pertanyaan dengan jujur dan objektif.

Bagian 1 : Data Umum

1. Nama (inisial) :

2. No RM : *(bisa dibantu petugas)*

3. Poliklinik :

4. Usia

☐ 10 tahun ke bawah

☐ 10-18 tahun

☐ 19-59 tahun

☐ 60 tahun keatas

5. Jenis Kelamin

☐ Perempuan

☐ Laki-laki

6. Pendidikan Terakhir

☐ SD

☐ SMP

☐ SMA/K

7. Pekerjaan

☐ Tidak bekerja

☐ Ibu rumah tangga

☐ PNS/TNI/Polri

☐ Karyawan swasta

☐ Wirausaha

☐ Lainnya

8. Status pembayaran

☐ Umum

☐ JKN

☐ Lainnya

☐ Diploma

☐ Sarjana

☐ Lainnya

## Bagian 2 : Kepuasan Waktu Tunggu Pelayanan

1. Tanggal Kunjungan : ..... (bisa dibantu petugas)

2. Waktu Kedatangan di Instalasi Farmasi : ..... (bisa dibantu petugas)

3. Waktu Menerima Obat : ..... (bisa dibantu petugas)

4. Bagaimana kepuasan Bapak/Ibu/Sdr/Sdri saat menunggu obat?

☐ Puas

b. Tidak Puas, mengapa? Sertakan alasannya

.....  
.....  
.....  
.....

a. Jika tidak puas, menurut Bapak/Ibu/Sdr/Sdri berapa waktu maksimal menunggu obat? .....

b. ☐ Apakah hal ini baru pertama kali dialami?

☐ Ya

- Tidak

- Apakah cukup sering mengalami menunggu obat dalam waktu  
☐ ha?

a. Ya, kapan terakhir kali mengalaminya: bulan.....

☐ tahun .....

b. Tidak

## Bagian 3 : Kritik dan Saran

Tuliskan Kritik dan Saran Bapak/Ibu/Sdr/Sdri terhadap pelayanan obat rawat jalan di instalasi farmasi.

.....  
.....  
.....

**LEMBAR OBSERVASI PENELITIAN****ANALISA FAKTOR WAKTU TUNGGU PELAYANAN OBAT PASIEN RAWAT  
JALAN DI INSTALASI FARMASI RS Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO**

| <b>Nomor Resep</b> | <b>Tanggal</b> | <b>Asal Resep</b>          | <b>Jenis Resep</b> | <b>Waktu Resep Diterima</b> | <b>Waktu Obat Diserahkan ke Pasien</b> | <b>Total Waktu</b> | <b>Sesuai atau Tidak Sesuai</b> |
|--------------------|----------------|----------------------------|--------------------|-----------------------------|----------------------------------------|--------------------|---------------------------------|
| Z - 27             | 19/02/2025     | KLINIK BEDAH DIGESTIF SORE | Non-Racikan        | 14:59:43                    | 15:12:29                               | 00.12.46           | Sesuai                          |
| Z - 22             | 19/02/2025     | KLINIK JANTUNG PAGI        | Non-Racikan        | 13:02:08                    | 13:17:57                               | 00.15.49           | Sesuai                          |
| R - 49             | 19/02/2025     | KLINIK BEDAH MULUT         | Non-Racikan        | 16:01:36                    | 16:09:10                               | 00.07.34           | Sesuai                          |
| R - 68             | 19/02/2025     | KLINIK PENYAKIT DALAM SORE | Non-Racikan        | 17:46:33                    | 18:01:58                               | 00.15.25           | Sesuai                          |
| R - 75             | 19/02/2025     | KLINIK PENYAKIT DALAM SORE | Non-Racikan        | 19:04:20                    | 19:13:17                               | 00.08.57           | Sesuai                          |
| R - 47             | 19/02/2025     | KLINIK BEDAH UMUM SORE     | Non-Racikan        | 15:47:42                    | 15:55:21                               | 00.07.39           | Sesuai                          |
| R - 48             | 19/02/2025     | KLINIK PENYAKIT PARU SORE  | Racikan            | 15:59:41                    | 16:14:14                               | 00.14.33           | Sesuai                          |
| R - 52             | 19/02/2025     | KLINIK THT SORE            | Non-Racikan        | 16:22:51                    | 16:33:35                               | 00.10.44           | Sesuai                          |

| Nomor Resep | Tanggal    | Asal Resep                  | Jenis Resep | Waktu Resep Diterima | Waktu Obat Diserahkan ke Pasien | Total Waktu | Sesuai atau Tidak Sesuai |
|-------------|------------|-----------------------------|-------------|----------------------|---------------------------------|-------------|--------------------------|
| R - 66      | 19/02/2025 | KLINIK PENYAKIT DALAM SORE  | Non-Racikan | 17:37:11             | 17:59:57                        | 00.22.46    | Sesuai                   |
| R - 51      | 19/02/2025 | KLINIK JANTUNG SORE         | Non-Racikan | 16:19:31             | 16:47:58                        | 00.28.27    | Sesuai                   |
| R - 55      | 19/02/2025 | KLINIK PENYAKIT DALAM SORE  | Non-Racikan | 16:36:21             | 17:01:14                        | 00.24.53    | Sesuai                   |
| R - 17      | 19/02/2025 | KLINIK BEDAH ORTOPED I PAGI | Racikan     | 11:05:35             | 11:28:48                        | 00.23.13    | Sesuai                   |
| R - 71      | 19/02/2025 | KLINIK BEDAH ORTOPED I SORE | Non-Racikan | 18:01:09             | 18:18:23                        | 00.17.14    | Sesuai                   |
| R - 70      | 19/02/2025 | KLINIK BEDAH ORTOPED I SORE | Non-Racikan | 17:59:54             | 18:11:28                        | 00.11.34    | Sesuai                   |
| R - 26      | 19/02/2025 | KLINIK BEDAH ORTOPED I PAGI | Racikan     | 11:56:00             | 12:13:11                        | 00.17.11    | Sesuai                   |
| R - 37      | 19/02/2025 | KLINIK BEDAH UROLOGI PAGI   | Non-Racikan | 12:26:12             | 12:43:50                        | 00.17.38    | Sesuai                   |
| R - 76      | 19/02/2025 | KLINIK PENYAKIT DALAM SORE  | Non-Racikan | 19:18:44             | 19:28:23                        | 00.09.39    | Sesuai                   |

| <b>Nomor Resep</b> | <b>Tanggal</b> | <b>Asal Resep</b>          | <b>Jenis Resep</b> | <b>Waktu Resep Diterima</b> | <b>Waktu Obat Diserahkan ke Pasien</b> | <b>Total Waktu</b> | <b>Sesuai atau Tidak Sesuai</b> |
|--------------------|----------------|----------------------------|--------------------|-----------------------------|----------------------------------------|--------------------|---------------------------------|
| R - 56             | 19/02/2025     | KLINIK THT SORE            | Non-Racikan        | 16:44:19                    | 17:01:21                               | 00.17.02           | Sesuai                          |
| R - 25             | 19/02/2025     | KLINIK PENYAKIT DALAM PAGI | Non-Racikan        | 11:54:01                    | 12:06:02                               | 00.12.01           | Sesuai                          |
| R - 79             | 19/02/2025     | KLINIK PENYAKIT DALAM SORE | Non-Racikan        | 19:50:25                    | 20:01:47                               | 00.11.22           | Sesuai                          |
| R - 74             | 19/02/2025     | KLINIK THT SORE            | Non-Racikan        | 18:35:42                    | 18:56:11                               | 00.20.29           | Sesuai                          |
| R - 44             | 19/02/2025     | KLINIK UMUM PAGI           | Non-Racikan        | 13:47:22                    | 14:04:59                               | 00.17.37           | Sesuai                          |
| R - 46             | 19/02/2025     | KLINIK UMUM PAGI           | Non-Racikan        | 14:11:39                    | 14:20:09                               | 00.08.30           | Sesuai                          |
| R - 8              | 19/02/2025     | KLINIK PENYAKIT DALAM PAGI | Non-Racikan        | 10:12:13                    | 10:25:55                               | 00.13.42           | Sesuai                          |
| R - 78             | 19/02/2025     | KLINIK PENYAKIT DALAM SORE | Non-Racikan        | 19:45:56                    | 19:59:16                               | 00.13.20           | Sesuai                          |
| R - 6              | 19/02/2025     | KLINIK PENYAKIT DALAM PAGI | Non-Racikan        | 10:02:35                    | 10:12:37                               | 00.10.02           | Sesuai                          |
| R - 20             | 19/02/2025     | KLINIK JANTUNG PAGI        | Non-Racikan        | 11:31:33                    | 11:44:25                               | 00.12.52           | Sesuai                          |
| R - 5              | 19/02/2025     | KLINIK PD PAGI             | Non-Racikan        | 09:31:31                    | 09:50:10                               | 00.18.39           | Sesuai                          |

| Nomor Resep | Tanggal    | Asal Resep                    | Jenis Resep | Waktu Resep Diterima | Waktu Obat Diserahkan ke Pasien | Total Waktu | Sesuai atau Tidak Sesuai |
|-------------|------------|-------------------------------|-------------|----------------------|---------------------------------|-------------|--------------------------|
| R - 22      | 19/02/2025 | KLINIK KULIT DAN KELAMIN PAGI | Non-Racikan | 11:45:32             | 11:53:17                        | 00.07.45    | Sesuai                   |
| R - 2       | 19/02/2025 | KLINIK SARAF PAGI             | Non-Racikan | 08:55:27             | 09:11:17                        | 00.15.50    | Sesuai                   |
| R - 4       | 19/02/2025 | KLINIK THT PAGI               | Racikan     | 09:15:56             | 09:40:07                        | 00.24.11    | Sesuai                   |
| R - 39      | 19/02/2025 | KLINIK JANTUNG PAGI           | Non-Racikan | 12:39:31             | 12:49:12                        | 00.09.41    | Sesuai                   |
| R - 50      | 19/02/2025 | KLINIK PENYAKIT PARU SORE     | Racikan     | 16:04:15             | 16:26:01                        | 00.21.46    | Sesuai                   |
| R - 59      | 19/02/2025 | KLINIK PENYAKIT DALAM SORE    | Non-Racikan | 16:46:29             | 17:04:22                        | 00.17.53    | Sesuai                   |
| R - 9       | 19/02/2025 | KLINIK GIGI PAGI              | Non-Racikan | 10:25:29             | 10:38:27                        | 00.12.58    | Sesuai                   |
| R - 43      | 19/02/2025 | KLINIK SARAF PAGI             | Non-Racikan | 13:41:46             | 13:53:53                        | 00.12.07    | Sesuai                   |
| R - 35      | 19/02/2025 | KLINIK UMUM PAGI              | Non-Racikan | 12:23:32             | 12:41:33                        | 00.18.01    | Sesuai                   |
| R - 72      | 19/02/2025 | KLINIK THT SORE               | Non-Racikan | 18:09:24             | 18:19:35                        | 00.10.11    | Sesuai                   |
| R - 65      | 19/02/2025 | KLINIK GIGI SORE              | Non-Racikan | 17:26:47             | 17:52:55                        | 00.26.08    | Sesuai                   |
|             |            |                               |             |                      |                                 |             |                          |

| <b>Nomor Resep</b> | <b>Tanggal</b> | <b>Asal Resep</b>          | <b>Jenis Resep</b> | <b>Waktu Resep Diterima</b> | <b>Waktu Obat Diserahkan ke Pasien</b> | <b>Total Waktu</b> | <b>Sesuai atau Tidak Sesuai</b> |
|--------------------|----------------|----------------------------|--------------------|-----------------------------|----------------------------------------|--------------------|---------------------------------|
| R - 63             | 19/02/2025     | KLINIK JANTUNG SORE        | Non-Racikan        | 17:20:28                    | 17:39:46                               | 00.19.18           | Sesuai                          |
| R - 34             | 19/02/2025     | KLINIK UMUM PAGI           | Non-Racikan        | 12:22:43                    | 12:37:31                               | 00.14.48           | Sesuai                          |
| R - 54             | 19/02/2025     | KLINIK PENYAKIT DALAM SORE | Non-Racikan        | 16:35:52                    | 16:51:52                               | 00.16.00           | Sesuai                          |
| R - 62             | 19/02/2025     | KLINIK PENYAKIT DALAM SORE | Non-Racikan        | 17:16:20                    | 17:31:07                               | 00.14.47           | Sesuai                          |
| R - 77             | 19/02/2025     | KLINIK PENYAKIT DALAM SORE | Non-Racikan        | 19:41:01                    | 19:55:07                               | 00.14.06           | Sesuai                          |
| R - 67             | 19/02/2025     | KLINIK PENYAKIT DALAM SORE | Non-Racikan        | 17:37:14                    | 18:00:05                               | 00.22.51           | Sesuai                          |
| R - 69             | 19/02/2025     | KLINIK PENYAKIT DALAM SORE | Non-Racikan        | 17:54:44                    | 18:10:03                               | 00.15.19           | Sesuai                          |
| R - 18             | 19/02/2025     | KLINIK BEDAH UMUM PAGI     | Non-Racikan        | 11:13:29                    | 11:28:58                               | 00.15.29           | Sesuai                          |
| R - 57             | 19/02/2025     | KLINIK SARAF SORE          | Non-Racikan        | 16:44:48                    | 16:52:19                               | 00.07.31           | Sesuai                          |
| R - 3              | 19/02/2025     | KLINIK SARAF PAGI          | Non-Racikan        | 09:03:43                    | 09:21:39                               | 00.17.56           | Sesuai                          |

| Nomor Resep | Tanggal    | Asal Resep                    | Jenis Resep | Waktu Resep Diterima | Waktu Obat Diserahkan ke Pasien | Total Waktu | Sesuai atau Tidak Sesuai |
|-------------|------------|-------------------------------|-------------|----------------------|---------------------------------|-------------|--------------------------|
| R - 19      | 19/02/2025 | KLINIK BEDAH ORTOPED I PAGI   | Non-Racikan | 11:16:31             | 11:43:15                        | 00.26.44    | Sesuai                   |
| R - 73      | 19/02/2025 | KLINIK BEDAH ORTOPED I SORE   | Non-Racikan | 18:30:46             | 18:43:53                        | 00.13.07    | Sesuai                   |
| R - 40      | 19/02/2025 | KLINIK JANTUNG PAGI           | Non-Racikan | 12:42:17             | 13:10:08                        | 00.27.51    | Sesuai                   |
| R - 7       | 19/02/2025 | KLINIK SARAF PAGI             | Non-Racikan | 10:05:25             | 10:20:16                        | 00.14.51    | Sesuai                   |
| R - 32      | 19/02/2025 | KLINIK BEDAH ORTOPED I PAGI   | Non-Racikan | 12:19:04             | 12:36:57                        | 00.17.53    | Sesuai                   |
| R - 24      | 19/02/2025 | KLINIK KULIT DAN KELAMIN PAGI | Non-Racikan | 11:51:42             | 12:00:02                        | 00.08.20    | Sesuai                   |
| R - 23      | 19/02/2025 | KLINIK THT PAGI               | Racikan     | 11:46:52             | 12:10:01                        | 00.23.09    | Sesuai                   |
| J - 1       | 20/02/2025 | KLINIK PENYAKIT DALAM PAGI    | Non-Racikan | 09.20.02             | 10.01.45                        | 00.41.43    | Tidak Sesuai             |
| Z - 32      | 20/02/2025 | KLINIK PENYAKIT DALAM SORE    | Non-Racikan | 18:40:06             | 18:41:47                        | 00.01.41    | Sesuai                   |
| R - 22      | 20/02/2025 | KLINIK UMUM PAGI              | Non-Racikan | 10:13:39             | 10:31:56                        | 00.18.17    | Sesuai                   |

| Nomor Resep | Tanggal    | Asal Resep                 | Jenis Resep | Waktu Resep Diterima | Waktu Obat Diserahkan ke Pasien | Total Waktu | Sesuai atau Tidak Sesuai |
|-------------|------------|----------------------------|-------------|----------------------|---------------------------------|-------------|--------------------------|
| R - 59      | 20/02/2025 | KLINIK BEDAH UMUM PAGI     | Non-Racikan | 12:36:15             | 12:42:34                        | 00.06.19    | Sesuai                   |
| R - 51      | 20/02/2025 | KLINIK JANTUNG PAGI        | Non-Racikan | 11:36:55             | 11:58:56                        | 00.22.01    | Sesuai                   |
| R - 69      | 20/02/2025 | KLINIK THT SORE            | Non-Racikan | 16:50:09             | 17:10:25                        | 00.20.16    | Sesuai                   |
| R - 15      | 20/02/2025 | KLINIK PENYAKIT DALAM PAGI | Non-Racikan | 09:38:53             | 10:03:27                        | 00.24.34    | Sesuai                   |
| R - 66      | 20/02/2025 | KLINIK THT SORE            | Non-Racikan | 15:57:12             | 16:21:25                        | 00.24.13    | Sesuai                   |
| R - 54      | 20/02/2025 | KLINIK JANTUNG PAGI        | Non-Racikan | 11:50:51             | 12:06:40                        | 00.15.49    | Sesuai                   |
| R - 5       | 20/02/2025 | KLINIK PENYAKIT DALAM PAGI | Non-Racikan | 08:52:15             | 09:07:58                        | 00.15.43    | Sesuai                   |
| R - 6       | 20/02/2025 | KLINIK THT PAGI            | Racikan     | 08:55:04             | 09:14:00                        | 00.18.56    | Sesuai                   |
| R - 48      | 20/02/2025 | KLINIK SARAF PAGI          | Non-Racikan | 11:27:08             | 11:46:01                        | 00.18.53    | Sesuai                   |
| R - 13      | 20/02/2025 | KLINIK PENYAKIT DALAM PAGI | Non-Racikan | 09:35:12             | 09:43:57                        | 00.08.45    | Sesuai                   |
| R - 14      | 20/02/2025 | KLINIK BEDAH UMUM PAGI     | Non-Racikan | 09:37:56             | 09:57:28                        | 00.19.32    | Sesuai                   |

| Nomor Resep | Tanggal    | Asal Resep                 | Jenis Resep | Waktu Resep Diterima | Waktu Obat Diserahkan ke Pasien | Total Waktu | Sesuai atau Tidak Sesuai |
|-------------|------------|----------------------------|-------------|----------------------|---------------------------------|-------------|--------------------------|
| R - 65      | 20/02/2025 | KLINIK PENYAKIT PARU SORE  | Racikan     | 15:35:06             | 15:57:56                        | 00.22.50    | Sesuai                   |
| R - 11      | 20/02/2025 | KLINIK THT PAGI            | Racikan     | 09:30:12             | 09:46:51                        | 00.16.39    | Sesuai                   |
| R - 38      | 20/02/2025 | KLINIK PENYAKIT DALAM PAGI | Non-Racikan | 11:00:06             | 11:15:21                        | 00.15.15    | Sesuai                   |
| R - 57      | 20/02/2025 | KLINIK BEDAH ORTOPEDI PAGI | Racikan     | 12:24:06             | 12:46:01                        | 00.21.55    | Sesuai                   |
| R - 2       | 20/02/2025 | KLINIK THT PAGI            | Racikan     | 08:42:01             | 09:04:52                        | 00.22.51    | Sesuai                   |
| R - 34      | 20/02/2025 | KLINIK PENYAKIT DALAM PAGI | Non-Racikan | 10:52:16             | 11:07:25                        | 00.15.09    | Sesuai                   |
| R - 1       | 20/02/2025 | KLINIK THT PAGI            | Racikan     | 08:35:11             | 08:54:59                        | 00.19.48    | Sesuai                   |
| R - 72      | 20/02/2025 | KLINIK PENYAKIT DALAM SORE | Non-Racikan | 17:25:17             | 17:49:49                        | 00.24.32    | Sesuai                   |
| R - 40      | 20/02/2025 | KLINIK PENYAKIT DALAM PAGI | Non-Racikan | 11:02:12             | 11:20:08                        | 00.17.56    | Sesuai                   |
| R - 21      | 20/02/2025 | KLINIK PENYAKIT DALAM PAGI | Non-Racikan | 10:11:52             | 10:28:34                        | 00.16.42    | Sesuai                   |

| <b>Nomor Resep</b> | <b>Tanggal</b> | <b>Asal Resep</b>          | <b>Jenis Resep</b> | <b>Waktu Resep Diterima</b> | <b>Waktu Obat Diserahkan ke Pasien</b> | <b>Total Waktu</b> | <b>Sesuai atau Tidak Sesuai</b> |
|--------------------|----------------|----------------------------|--------------------|-----------------------------|----------------------------------------|--------------------|---------------------------------|
| R - 50             | 20/02/2025     | KLINIK JANTUNG PAGI        | Non-Racikan        | 11:32:49                    | 11:51:39                               | 00.18.50           | Sesuai                          |
| R - 61             | 20/02/2025     | KLINIK BEDAH ORTOPEDI PAGI | Racikan            | 12:47:34                    | 13:03:49                               | 00.16.15           | Sesuai                          |
| R - 18             | 20/02/2025     | KLINIK PENYAKIT DALAM PAGI | Non-Racikan        | 09:52:59                    | 10:13:04                               | 00.20.05           | Sesuai                          |
| R - 16             | 20/02/2025     | KLINIK BEDAH UMUM PAGI     | Non-Racikan        | 09:44:31                    | 10:03:36                               | 00.19.05           | Sesuai                          |
| R - 52             | 20/02/2025     | KLINIK PENYAKIT DALAM PAGI | Non-Racikan        | 11:37:59                    | 11:59:01                               | 00.21.02           | Sesuai                          |
| R - 60             | 20/02/2025     | KLINIK BEDAH UMUM PAGI     | Non-Racikan        | 12:37:31                    | 12:42:37                               | 00.05.06           | Sesuai                          |
| R - 19             | 20/02/2025     | KLINIK THT PAGI            | Racikan            | 10:00:57                    | 10:17:47                               | 00.16.50           | Sesuai                          |
| R - 20             | 20/02/2025     | KLINIK PENYAKIT DALAM PAGI | Non-Racikan        | 10:04:37                    | 10:24:30                               | 00.19.53           | Sesuai                          |
| R - 17             | 20/02/2025     | KLINIK PENYAKIT DALAM PAGI | Non-Racikan        | 09:49:12                    | 10:08:49                               | 00.19.37           | Sesuai                          |
| R - 62             | 20/02/2025     | KLINIK BEDAH MULUT         | Non-Racikan        | 12:53:06                    | 13:12:45                               | 00.19.39           | Sesuai                          |

|        |            |                                      |                 |          |          |          |        |
|--------|------------|--------------------------------------|-----------------|----------|----------|----------|--------|
| R - 67 | 20/02/2025 | KLINIK<br>PENYAKIT<br>PARU<br>SORE   | Racikan         | 16:15:51 | 16:59:05 | 00.43.14 | Sesuai |
| R - 26 | 20/02/2025 | KLINIK<br>BEDAH<br>ORTOPED<br>I PAGI | Non-<br>Racikan | 10:25:37 | 10:51:13 | 00.25.36 | Sesuai |
| R - 63 | 20/02/2025 | KLINIK<br>JANTUNG<br>PAGI            | Non-<br>Racikan | 13:10:42 | 13:16:15 | 00.05.33 | Sesuai |
| R - 12 | 20/02/2025 | KLINIK<br>KARYAW<br>AN               | Non-<br>Racikan | 09:33:27 | 09:46:59 | 00.13.32 | Sesuai |
| R - 74 | 20/02/2025 | KLINIK<br>PENYAKIT<br>DALAM<br>SORE  | Non-<br>Racikan | 18:38:26 | 19:02:58 | 00.24.32 | Sesuai |
| R - 24 | 20/02/2025 | KLINIK<br>GIGI PAGI                  | Non-<br>Racikan | 10:18:10 | 10:32:08 | 00.13.58 | Sesuai |
| R - 64 | 20/02/2025 | KLINIK<br>PENYAKIT<br>DALAM<br>PAGI  | Non-<br>Racikan | 14:20:26 | 14:49:21 | 00.28.55 | Sesuai |
| R - 10 | 20/02/2025 | KLINIK<br>PENYAKIT<br>DALAM<br>PAGI  | Non-<br>Racikan | 09:16:19 | 09:34:51 | 00.18.32 | Sesuai |
| R-15   | 21/02/2025 | ORTHOPE<br>DI                        | Non-<br>Racikan | 11.23.00 | 11.50.00 | 00.27.00 | Sesuai |
| J-35   | 21/02/2025 | SARAF                                | Non-<br>Racikan | 10.20.00 | 10.43.00 | 00.23.00 | Sesuai |
| R-14   | 21/02/2025 | ORTHOPE<br>DI                        | Non-<br>Racikan | 10.11.00 | 10.26.00 | 00.15.00 | Sesuai |
| R-3    | 21/02/2025 | UMUM                                 | Non-<br>Racikan | 08.59.00 | 09.09.00 | 00.10.00 | Sesuai |

| Nomor Resep | Tanggal    | Asal Resep     | Jenis Resep | Waktu Resep Diterima | Waktu Obat Diserahkan ke Pasien | Total Waktu | Sesuai atau Tidak Sesuai |
|-------------|------------|----------------|-------------|----------------------|---------------------------------|-------------|--------------------------|
| R-6         | 21/02/2025 | SARAF          | Non-Racikan | 09.09.00             | 09.20.00                        | 00.11.00    | Sesuai                   |
| J-68        | 21/02/2025 | SARAF          | Non-Racikan | 09.09.00             | 09.40.00                        | 00.31.00    | Tidak Sesuai             |
| R-22        | 21/02/2025 | ORTHOPE DI     | Racikan     | 10.57.00             | 11.25.00                        | 00.28.00    | Sesuai                   |
| J-53        | 21/02/2025 | JANTUNG        | Non-Racikan | 11.22.00             | 11.47.00                        | 00.25.00    | Sesuai                   |
| J-54        | 21/02/2025 | JANTUNG        | Non-Racikan | 11.41.00             | 12.05.00                        | 00.24.00    | Sesuai                   |
| J-58        | 21/02/2025 | ORTHOPE DI     | Non-Racikan | 11.35.00             | 12.05.00                        | 00.30.00    | Sesuai                   |
| J-65        | 21/02/2025 | PENYAKIT DALAM | Non-Racikan | 11.56.00             | 12.15.00                        | 00.19.00    | Sesuai                   |
| J-68        | 21/02/2025 | JANTUNG        | Non-Racikan | 11.58.00             | 12.18.00                        | 00.20.00    | Sesuai                   |
| J-73        | 21/02/2025 | BEDAH MULUT    | Racikan     | 12.02.00             | 12.46.00                        | 00.44.00    | Sesuai                   |
| J-79        | 21/02/2025 | BEDAH MULUT    | Non-Racikan | 12.56.00             | 13.29.00                        | 00.33.00    | Tidak Sesuai             |
| R-44        | 21/02/2025 | PENYAKIT DALAM | Racikan     | 12.57.00             | 13.39.00                        | 00.42.00    | Sesuai                   |
| J-14        | 21/02/2025 | SARAF          | Non-Racikan | 09.12.00             | 09.56.00                        | 00.44.00    | Tidak Sesuai             |
| J-90        | 21/02/2025 | BEDAH MULUT    | Non-Racikan | 13.32.00             | 13.57.00                        | 00.25.00    | Sesuai                   |
| J-93        | 21/02/2025 | JANTUNG        | Non-Racikan | 13.29.00             | 14.10.00                        | 00.41.00    | Tidak Sesuai             |
| J-96        | 21/02/2025 | JANTUNG        | Non-Racikan | 13.57.00             | 14.20.00                        | 00.23.00    | Sesuai                   |

| Nomor Resep | Tanggal    | Asal Resep          | Jenis Resep | Waktu Resep Diterima | Waktu Obat Diserahkan ke Pasien | Total Waktu | Sesuai atau Tidak Sesuai |
|-------------|------------|---------------------|-------------|----------------------|---------------------------------|-------------|--------------------------|
| J-102       | 21/02/2025 | PENYAKIT DALAM      | Non-Racikan | 14.30.00             | 14.51.00                        | 00.21.00    | Sesuai                   |
| J-107       | 21/02/2025 | PENYAKIT DALAM      | Non-Racikan | 14.30.00             | 14.58.00                        | 00.28.00    | Sesuai                   |
| J-109       | 21/02/2025 | PENYAKIT DALAM      | Non-Racikan | 15.01.00             | 16.48.00                        | 01.47.00    | Tidak Sesuai             |
| J-110       | 21/02/2025 | BEDAH UMUM          | Non-Racikan | 14.48.00             | 15.10.00                        | 00.22.00    | Sesuai                   |
| R-45        | 24/02/2025 | UMUM                | Racikan     | 12.04.00             | 12.36.00                        | 00.32.00    | Sesuai                   |
| J-11        | 25/02/2025 | JANTUNG             | Non-Racikan | 09.25.00             | 09.45.00                        | 00.20.00    | Sesuai                   |
| J-9         | 25/02/2025 | SARAF               | Non-Racikan | 09.37.00             | 09.50.00                        | 00.13.00    | Sesuai                   |
| J-5         | 25/02/2025 | BEDAH DIGESTIF PAGI | Non-Racikan | 09.01.00             | 09.22.00                        | 00.21.00    | Sesuai                   |
| R-10        | 25/02/2025 | SARAF               | Non-Racikan | 09.48.00             | 09.57.00                        | 00.09.00    | Sesuai                   |
| J-18        | 25/02/2025 | SARAF               | Non-Racikan | 10.06.00             | 10.30.00                        | 00.24.00    | Sesuai                   |
| J-15        | 25/02/2025 | SARAF               | Racikan     | 10.03.00             | 10.25.00                        | 00.22.00    | Sesuai                   |
| R-16        | 25/02/2025 | UROLOGI             | Non-Racikan | 10.41.00             | 10.52.00                        | 00.11.00    | Sesuai                   |
| R-17        | 25/02/2025 | GIGI                | Non-Racikan | 10.45.00             | 10.57.00                        | 00.12.00    | Sesuai                   |
| J-48        | 25/02/2025 | KULIT DAN KELAMIN   | Non-Racikan | 10.36.00             | 11.51.00                        | 01.15.00    | Tidak Sesuai             |
| J-67        | 25/02/2025 | ORTHOPEDI           | Racikan     | 13.02.00             | 13.51.00                        | 00.49.00    | Sesuai                   |
| J-72        | 25/02/2025 | ORTHOPEDI           | Non-Racikan | 13.49.00             | 14.05.00                        | 00.16.00    | Sesuai                   |

| Nomor Resep | Tanggal    | Asal Resep        | Jenis Resep | Waktu Resep Diterima | Waktu Obat Diserahkan ke Pasien | Total Waktu | Sesuai atau Tidak Sesuai |
|-------------|------------|-------------------|-------------|----------------------|---------------------------------|-------------|--------------------------|
| R-50        | 25/02/2025 | GIGI              | Non-Racikan | 14.04.00             | 14.16.00                        | 00.12.00    | Sesuai                   |
| J-74        | 25/02/2025 | ORTHOPEDI         | Non-Racikan | 13.59.00             | 14.21.00                        | 00.22.00    | Sesuai                   |
| Z-11        | 25/02/2025 | BEDAH ONKOLOGI    | Non-Racikan | 15.08.00             | 15.47.00                        | 00.39.00    | Tidak Sesuai             |
| Z-8         | 25/02/2025 | PENYAKIT DALAM    | Non-Racikan | 14.20.00             | 14.40.00                        | 00.20.00    | Sesuai                   |
| J-135       | 25/02/2025 | ONKOLOGI          | Non-Racikan | 16.00.00             | 16.10.00                        | 00.10.00    | Sesuai                   |
| R-45        | 26/02/2025 | KULIT DAN KELAMIN | Racikan     | 12.08.00             | 12.30.00                        | 00.22.00    | Sesuai                   |
| R-30        | 26/02/2025 | KULIT DAN KELAMIN | Racikan     | 10.59.00             | 11.37.00                        | 00.38.00    | Sesuai                   |
| R-25        | 26/02/2025 | ORTHOPEDI         | Non-Racikan | 10.52.00             | 11.05.00                        | 00.13.00    | Sesuai                   |
| J-30        | 26/02/2025 | ORTHOPEDI         | Non-Racikan | 11.30.00             | 11.53.00                        | 00.23.00    | Sesuai                   |
| R-3         | 26/02/2025 | SARAF             | Non-Racikan | 08.27.00             | 08.44.00                        | 00.17.00    | Sesuai                   |
| R-13        | 26/02/2025 | BEDAH UMUM        | Non-Racikan | 09.57.00             | 10.13.00                        | 00.16.00    | Sesuai                   |
| J-18        | 26/02/2025 | SARAF             | Non-Racikan | 10.00.00             | 10.31.00                        | 00.31.00    | Tidak Sesuai             |
| J-157       | 26/02/2025 | BEDAH SARAF       | Racikan     | 10.14.00             | 10.39.00                        | 00.25.00    | Sesuai                   |
| J-40        | 26/02/2025 | JANTUNG           | Non-Racikan | 12.43.00             | 13.20.00                        | 00.37.00    | Tidak Sesuai             |
| J-50        | 26/02/2025 | ONKOLOGI          | Non-Racikan | 10.23.00             | 11.02.00                        | 00.39.00    | Tidak Sesuai             |

| Nomor Resep | Tanggal    | Asal Resep     | Jenis Resep | Waktu Resep Diterima | Waktu Obat Diserahkan ke Pasien | Total Waktu | Sesuai atau Tidak Sesuai |
|-------------|------------|----------------|-------------|----------------------|---------------------------------|-------------|--------------------------|
| J-32        | 26/02/2025 | ORTHOPE DI     | Racikan     | 11.39.00             | 12.30.00                        | 00.51.00    | Sesuai                   |
| R-29        | 26/02/2025 | ORTHOPE DI     | Non-Racikan | 10.30.00             | 10.44.00                        | 00.14.00    | Sesuai                   |
| R-27        | 27/02/2025 | MEDIKASI       | Non-Racikan | 10.00.00             | 11.46.00                        | 01.46.00    | Tidak Sesuai             |
| J-101       | 27/02/2025 | ORTHOPE DI     | Racikan     | 11.13.00             | 13.30.00                        | 02.17.00    | Tidak Sesuai             |
| J-102       | 27/02/2025 | ORTHOPE DI     | Racikan     | 11.16.00             | 13.30.00                        | 02.14.00    | Tidak Sesuai             |
| R-54        | 27/02/2025 | SARAF          | Non-Racikan | 14.13.00             | 14.45.00                        | 00.32.00    | Tidak Sesuai             |
| J-107       | 27/02/2025 | ORTHOPE DI     | Racikan     | 12.58.00             | 13.49.00                        | 00.51.00    | Sesuai                   |
| J-109       | 27/02/2025 | JANTUNG        | Non-Racikan | 13.17.00             | 13.53.00                        | 00.36.00    | Tidak Sesuai             |
| J-118       | 27/02/2025 | SARAF          | Non-Racikan | 14.00.00             | 14.30.00                        | 00.30.00    | Sesuai                   |
| Z-24        | 27/02/2025 | SARAF          | Non-Racikan | 14.20.00             | 14.30.00                        | 00.10.00    | Sesuai                   |
| J-321       | 28/02/2025 | SARAF          | Non-Racikan | 10.17.00             | 10.40.00                        | 00.23.00    | Sesuai                   |
| Z-8         | 28/02/2025 | MATA           | Non-Racikan | 10.52.00             | 10.58.00                        | 00.06.00    | Sesuai                   |
| J-28        | 28/02/2025 | PENYAKIT DALAM | Non-Racikan | 10.10.00             | 10.27.00                        | 00.17.00    | Sesuai                   |
| J-171       | 28/02/2025 | SARAF          | Racikan     | 09.59.00             | 10.05.00                        | 00.06.00    | Sesuai                   |
| Z-5         | 28/02/2025 | SARAF          | Non-Racikan | 09.59.00             | 10.10.00                        | 00.11.00    | Sesuai                   |
| J-21        | 28/02/2025 | SARAF          | Non-Racikan | 09.39.00             | 09.53.00                        | 00.14.00    | Sesuai                   |

| Nomor Resep | Tanggal    | Asal Resep        | Jenis Resep | Waktu Resep Diterima | Waktu Obat Diserahkan ke Pasien | Total Waktu | Sesuai atau Tidak Sesuai |
|-------------|------------|-------------------|-------------|----------------------|---------------------------------|-------------|--------------------------|
| J-25        | 28/02/2025 | SARAF             | Non-Racikan | 10.00.00             | 10.15.00                        | 00.15.00    | Sesuai                   |
| R-6         | 28/02/2025 | PENYAKIT DALAM    | Non-Racikan | 09.37.00             | 10.00.00                        | 00.23.00    | Sesuai                   |
| J-29        | 28/02/2025 | SARAF             | Non-Racikan | 10.11.00             | 10.30.00                        | 00.19.00    | Sesuai                   |
| J-34        | 28/02/2025 | PENYAKIT DALAM    | Non-Racikan | 10.43.00             | 10.50.00                        | 00.07.00    | Sesuai                   |
| R-18        | 28/02/2025 | MATA              | Non-Racikan | 11.00.00             | 11.32.00                        | 00.32.00    | Tidak Sesuai             |
| R-16        | 28/02/2025 | MATA              | Non-Racikan | 10.56.00             | 11.15.00                        | 00.19.00    | Sesuai                   |
| Z-7         | 28/02/2025 | ORTHOPEDI         | Racikan     | 11.00.00             | 11.20.00                        | 00.20.00    | Sesuai                   |
| R-10        | 28/02/2025 | MATA              | Non-Racikan | 10.18.00             | 10.28.00                        | 00.10.00    | Sesuai                   |
| J-35        | 28/02/2025 | KULIT DAN KELAMIN | Non-Racikan | 10.45.00             | 11.00.00                        | 00.15.00    | Sesuai                   |
| R-17        | 28/02/2025 | ORTHOPEDI         | Racikan     | 11.00.00             | 11.16.00                        | 00.16.00    | Sesuai                   |
| J-40        | 28/02/2025 | JANTUNG           | Non-Racikan | 11.26.00             | 11.40.00                        | 00.14.00    | Sesuai                   |
| J-43        | 28/02/2025 | JANTUNG           | Non-Racikan | 11.25.00             | 12.00.00                        | 00.35.00    | Tidak Sesuai             |
| J-48        | 28/02/2025 | ONKOLOGI          | Non-Racikan | 11.45.00             | 12.00.00                        | 00.15.00    | Sesuai                   |
| R-75        | 04/03/2025 | BEDAH SARAF       | Non-Racikan | 16.28.00             | 16.46.00                        | 00.18.00    | Sesuai                   |
| J-254       | 04/03/2025 | UROLOGI SARAF     | Non-Racikan | 18.39.00             | 19.05.00                        | 00.26.00    | Sesuai                   |

| Nomor Resep | Tanggal    | Asal Resep     | Jenis Resep | Waktu Resep Diterima | Waktu Obat Diserahkan ke Pasien | Total Waktu | Sesuai atau Tidak Sesuai |
|-------------|------------|----------------|-------------|----------------------|---------------------------------|-------------|--------------------------|
| J-259       | 04/03/2025 | UROLOGI        | Non-Racikan | 18.36.00             | 19.00.00                        | 00.24.00    | Sesuai                   |
| J-93        | 04/03/2025 | SARAF          | Non-Racikan | 10.46.00             | 11.37.00                        | 00.51.00    | Tidak Sesuai             |
| J-254       | 04/03/2025 | UROLOGI        | Non-Racikan | 18.03.00             | 18.25.00                        | 00.22.00    | Sesuai                   |
| J-255       | 04/03/2025 | ONKOLOGI       | Non-Racikan | 18.14.00             | 18.35.00                        | 00.21.00    | Sesuai                   |
| J-252       | 04/03/2025 | SARAF          | Non-Racikan | 17.46.00             | 18.05.00                        | 00.19.00    | Sesuai                   |
| J-91        | 04/03/2025 | JANTUNG        | Non-Racikan | 10.45.00             | 11.34.00                        | 00.49.00    | Tidak Sesuai             |
| J-217       | 04/03/2025 | JANTUNG        | Non-Racikan | 16.14.00             | 16.41.00                        | 00.27.00    | Sesuai                   |
| J-230       | 04/03/2025 | SARAF          | Non-Racikan | 16.50.00             | 17.12.00                        | 00.22.00    | Sesuai                   |
| J-237       | 04/03/2025 | JANTUNG        | Non-Racikan | 16.50.00             | 17.10.00                        | 00.20.00    | Sesuai                   |
| J-242       | 04/03/2025 | JANTUNG        | Non-Racikan | 17.00.00             | 17.25.00                        | 00.25.00    | Sesuai                   |
| J-248       | 04/03/2025 | BEDAH SARAF    | Non-Racikan | 17.20.00             | 17.35.00                        | 00.15.00    | Sesuai                   |
| J-249       | 04/03/2025 | PENYAKIT DALAM | Non-Racikan | 17.25.00             | 17.50.00                        | 00.25.00    | Sesuai                   |
| J-257       | 04/03/2025 | PENYAKIT DALAM | Non-Racikan | 18.18.00             | 18.40.00                        | 00.22.00    | Sesuai                   |
| R-21        | 04/03/2025 | PENYAKIT DALAM | Non-Racikan | 10.29.00             | 11.01.00                        | 00.32.00    | Tidak Sesuai             |
| J-22        | 03/03/2025 | SARAF          | Non-Racikan | 18.27.00             | 18.50.00                        | 00.23.00    | Sesuai                   |
| J-243       | 05/03/2025 | ORTHOPEDI      | Non-Racikan | 18.43.00             | 19.00.00                        | 00.17.00    | Sesuai                   |

| Nomor Resep | Tanggal    | Asal Resep     | Jenis Resep | Waktu Resep Diterima | Waktu Obat Diserahkan ke Pasien | Total Waktu | Sesuai atau Tidak Sesuai |
|-------------|------------|----------------|-------------|----------------------|---------------------------------|-------------|--------------------------|
| J-106       | 05/03/2025 | SARAF          | Non-Racikan | 17.30.00             | 19.20.00                        | 01.50.00    | Tidak Sesuai             |
| J-247       | 05/03/2025 | SARAF          | Non-Racikan | 19.00.00             | 19.28.00                        | 00.28.00    | Sesuai                   |
| R-35        | 05/03/2025 | PENYAKIT DALAM | Non-Racikan | 16.50.00             | 17.05.00                        | 00.15.00    | Sesuai                   |
| J-177       | 05/03/2025 | SARAF          | Non-Racikan | 16.50.00             | 17.05.00                        | 00.15.00    | Sesuai                   |
| J-181       | 05/03/2025 | BEDAH SARAF    | Non-Racikan | 16.55.00             | 17.15.00                        | 00.20.00    | Sesuai                   |
| J-179       | 05/03/2025 | SARAF          | Non-Racikan | 16.55.00             | 17.07.00                        | 00.12.00    | Sesuai                   |
| J-185       | 05/03/2025 | SARAF          | Non-Racikan | 17.00.00             | 17.27.00                        | 00.27.00    | Sesuai                   |
| J-193       | 05/03/2025 | BEDAH MULUT    | Non-Racikan | 17.18.00             | 17.37.00                        | 00.19.00    | Sesuai                   |
| R-79        | 05/03/2025 | SARAF          | Non-Racikan | 17.18.00             | 17.40.00                        | 00.22.00    | Sesuai                   |
| J-202       | 05/03/2025 | PENYAKIT DALAM | Non-Racikan | 17.30.00             | 18.00.00                        | 00.30.00    | Sesuai                   |
| J-194       | 05/03/2025 | SARAF          | Racikan     | 17.28.00             | 17.32.00                        | 00.04.00    | Sesuai                   |
| J-203       | 05/03/2025 | PENYAKIT DALAM | Non-Racikan | 17.30.00             | 18.00.00                        | 00.30.00    | Sesuai                   |
| J-216       | 05/03/2025 | SARAF          | Non-Racikan | 17.25.00             | 18.10.00                        | 00.45.00    | Tidak Sesuai             |
| J-212       | 06/03/2025 | UROLOGI        | Non-Racikan | 16.55.00             | 18.00.00                        | 01.05.00    | Tidak Sesuai             |
| J-157       | 06/03/2025 | PENYAKIT DALAM | Non-Racikan | 14.34.00             | 15.00.00                        | 00.26.00    | Sesuai                   |
| J-179       | 06/03/2025 | ORTHOPEDI      | Non-Racikan | 16.08.00             | 16.25.00                        | 00.17.00    | Sesuai                   |

| Nomor Resep | Tanggal    | Asal Resep        | Jenis Resep | Waktu Resep Diterima | Waktu Obat Diserahkan ke Pasien | Total Waktu | Sesuai atau Tidak Sesuai |
|-------------|------------|-------------------|-------------|----------------------|---------------------------------|-------------|--------------------------|
| J-182       | 06/03/2025 | PARU              | Non-Racikan | 16.13.00             | 16.30.00                        | 00.17.00    | Sesuai                   |
| J-207       | 06/03/2025 | SARAF             | Non-Racikan | 17.06.00             | 17.20.00                        | 00.14.00    | Sesuai                   |
| J-31        | 07/03/2025 | MATA              | Non-Racikan | 09.49.00             | 10.04.00                        | 00.15.00    | Sesuai                   |
| J-135       | 07/03/2025 | JANTUNG           | Non-Racikan | 16.07.00             | 16.35.00                        | 00.28.00    | Sesuai                   |
| J-138       | 07/03/2025 | PENYAKIT DALAM    | Non-Racikan | 16.22.00             | 16.45.00                        | 00.23.00    | Sesuai                   |
| J-136       | 07/03/2025 | JANTUNG           | Non-Racikan | 16.21.00             | 16.41.00                        | 00.20.00    | Sesuai                   |
| R-50        | 07/03/2025 | SARAF             | Non-Racikan | 16.36.00             | 16.51.00                        | 00.15.00    | Sesuai                   |
| J-140       | 07/03/2025 | SARAF             | Non-Racikan | 16.47.00             | 16.58.00                        | 00.11.00    | Sesuai                   |
| J-156       | 07/03/2025 | PENYAKIT DALAM    | Non-Racikan | 17.13.00             | 17.35.00                        | 00.22.00    | Sesuai                   |
| R-57        | 07/03/2025 | PENYAKIT DALAM    | Non-Racikan | 17.36.00             | 17.55.00                        | 00.19.00    | Sesuai                   |
| J-172       | 07/03/2025 | PENYAKIT DALAM    | Non-Racikan | 17.47.00             | 18.11.00                        | 00.24.00    | Sesuai                   |
| J-194       | 07/03/2025 | SARAF             | Non-Racikan | 18.18.00             | 18.42.00                        | 00.24.00    | Sesuai                   |
| R-60        | 07/03/2025 | PENYAKIT DALAM    | Non-Racikan | 18.15.00             | 18.41.00                        | 00.26.00    | Sesuai                   |
| J-199       | 07/03/2025 | SARAF             | Non-Racikan | 18.34.00             | 18.50.00                        | 00.16.00    | Sesuai                   |
| R - 2       | 01/03/2025 | KLINIK SARAF PAGI | Non-Racikan | 08:45:42             | 08:59:03                        | 00.13.21    | Sesuai                   |

| Nomor Resep | Tanggal    | Asal Resep                 | Jenis Resep | Waktu Resep Diterima | Waktu Obat Diserahkan ke Pasien | Total Waktu | Sesuai atau Tidak Sesuai |
|-------------|------------|----------------------------|-------------|----------------------|---------------------------------|-------------|--------------------------|
| R - 34      | 01/03/2025 | KLINIK BEDAH ORTO          | Racikan     | 11:40:58             | 12:11:00                        | 00.30.02    | Sesuai                   |
| R - 13      | 01/03/2025 | KLINIK PENYAKIT DALAM PAGI | Non-Racikan | 10:00:26             | 10:22:43                        | 00.22.17    | Sesuai                   |
| R - 55      | 01/03/2025 | KLINIK KESEHATAN JIWA SORE | Non-Racikan | 15:31:57             | 15:38:03                        | 00.06.06    | Sesuai                   |
| R - 51      | 01/03/2025 | KLINIK PENYAKIT DALAM PAGI | Non-Racikan | 13:45:11             | 14:05:02                        | 00.19.51    | Sesuai                   |
| R - 22      | 01/03/2025 | KLINIK MATA PAGI           | Non-Racikan | 10:34:15             | 10:49:01                        | 00.14.46    | Sesuai                   |
| R - 17      | 01/03/2025 | KLINIK PENYAKIT DALAM PAGI | Non-Racikan | 10:12:03             | 10:27:20                        | 00.15.17    | Sesuai                   |
| R - 3       | 01/03/2025 | KLINIK THT PAGI            | Non-Racikan | 08:59:27             | 09:02:55                        | 00.03.28    | Sesuai                   |
| R - 27      | 01/03/2025 | KLINIK BEDAH ORTOPEDI PAGI | Racikan     | 11:11:06             | 11:34:09                        | 00.23.03    | Sesuai                   |
| R - 28      | 01/03/2025 | KLINIK PENYAKIT DALAM PAGI | Non-Racikan | 11:13:32             | 11:34:41                        | 00.21.09    | Sesuai                   |
| R - 19      | 01/03/2025 | KLINIK SARAF PAGI          | Non-Racikan | 10:22:12             | 10:33:24                        | 00.11.12    | Sesuai                   |

| Nomor Resep | Tanggal    | Asal Resep                    | Jenis Resep | Waktu Resep Diterima | Waktu Obat Diserahkan ke Pasien | Total Waktu | Sesuai atau Tidak Sesuai |
|-------------|------------|-------------------------------|-------------|----------------------|---------------------------------|-------------|--------------------------|
| R - 33      | 01/03/2025 | KLINIK KULIT DAN KELAMIN PAGI | Racikan     | 11:38:15             | 12:02:34                        | 00.24.19    | Sesuai                   |
| R - 31      | 01/03/2025 | KLINIK KULIT DAN KELAMIN PAGI | Non-Racikan | 11:26:03             | 11:42:18                        | 00.16.15    | Sesuai                   |
| R - 26      | 01/03/2025 | KLINIK PENYAKIT DALAM PAGI    | Non-Racikan | 11:09:32             | 11:18:14                        | 00.08.42    | Sesuai                   |
| R - 35      | 01/03/2025 | KLINIK BEDAH DIGESTIF PAGI    | Non-Racikan | 11:43:03             | 12:02:46                        | 00.19.43    | Sesuai                   |
| R - 12      | 01/03/2025 | KLINIK PENYAKIT DALAM PAGI    | Non-Racikan | 09:59:45             | 10:15:08                        | 00.15.23    | Sesuai                   |
| R - 46      | 01/03/2025 | KLINIK BEDAH ORTOPEDI PAGI    | Racikan     | 12:47:14             | 12:57:42                        | 00.10.28    | Sesuai                   |
| R - 18      | 01/03/2025 | KLINIK THT PAGI               | Racikan     | 10:15:39             | 10:46:32                        | 00.30.53    | Sesuai                   |
| R - 5       | 01/03/2025 | KLINIK PENYAKIT DALAM PAGI    | Non-Racikan | 09:15:39             | 09:29:08                        | 00.13.29    | Sesuai                   |
| R - 25      | 01/03/2025 | KLINIK KULIT DAN KELAMIN PAGI | Racikan     | 10:55:11             | 11:27:29                        | 00.32.18    | Sesuai                   |

| <b>Nomor Resep</b> | <b>Tanggal</b> | <b>Asal Resep</b>             | <b>Jenis Resep</b> | <b>Waktu Resep Diterima</b> | <b>Waktu Obat Diserahkan ke Pasien</b> | <b>Total Waktu</b> | <b>Sesuai atau Tidak Sesuai</b> |
|--------------------|----------------|-------------------------------|--------------------|-----------------------------|----------------------------------------|--------------------|---------------------------------|
| R - 47             | 01/03/2025     | KLINIK UMUM PAGI              | Non-Racikan        | 12:52:05                    | 13:14:46                               | 00.22.41           | Sesuai                          |
| R - 29             | 01/03/2025     | KLINIK KULIT DAN KELAMIN PAGI | Non-Racikan        | 11:22:45                    | 11:42:10                               | 00.19.25           | Sesuai                          |
| R - 52             | 01/03/2025     | KLINIK BEDAH UMUM SORE        | Non-Racikan        | 15:06:56                    | 15:15:10                               | 00.08.14           | Sesuai                          |
| R - 42             | 01/03/2025     | KLINIK GIGI PAGI              | Non-Racikan        | 12:30:18                    | 12:40:57                               | 00.10.39           | Sesuai                          |
| R - 6              | 01/03/2025     | KLINIK PENYAKIT DALAM PAGI    | Non-Racikan        | 09:28:35                    | 09:34:48                               | 00.06.13           | Sesuai                          |
| R - 57             | 01/03/2025     | KLINIK KESEHATAN JIWA SORE    | Racikan            | 15:58:26                    | 16:06:22                               | 00.07.56           | Sesuai                          |
| R - 9              | 01/03/2025     | KLINIK SARAF PAGI             | Non-Racikan        | 09:49:47                    | 10:13:43                               | 00.23.56           | Sesuai                          |
| R - 20             | 01/03/2025     | KLINIK THT PAGI               | Racikan            | 10:26:08                    | 10:48:58                               | 00.22.50           | Sesuai                          |
| R - 37             | 01/03/2025     | KLINIK BEDAH ORTOPEDI PAGI    | Non-Racikan        | 12:07:00                    | 12:23:47                               | 00.16.47           | Sesuai                          |
| R - 10             | 01/03/2025     | KLINIK BEDAH UMUM PAGI        | Non-Racikan        | 09:52:14                    | 10:13:58                               | 00.21.44           | Sesuai                          |

| <b>Nomor Resep</b> | <b>Tanggal</b> | <b>Asal Resep</b>             | <b>Jenis Resep</b> | <b>Waktu Resep Diterima</b> | <b>Waktu Obat Diserahkan ke Pasien</b> | <b>Total Waktu</b> | <b>Sesuai atau Tidak Sesuai</b> |
|--------------------|----------------|-------------------------------|--------------------|-----------------------------|----------------------------------------|--------------------|---------------------------------|
| R - 11             | 01/03/2025     | KLINIK THT PAGI               | Racikan            | 09:57:37                    | 10:22:44                               | 00.25.07           | Sesuai                          |
| R - 60             | 01/03/2025     | KLINIK SARAF SORE             | Non-Racikan        | 16:25:36                    | 16:30:16                               | 00.04.40           | Sesuai                          |
| R - 14             | 01/03/2025     | KLINIK THT PAGI               | Racikan            | 10:00:28                    | 10:35:27                               | 00.34.59           | Sesuai                          |
| R - 44             | 01/03/2025     | KLINIK THT PAGI               | Racikan            | 12:34:17                    | 13:10:56                               | 00.36.39           | Sesuai                          |
| R - 50             | 01/03/2025     | KLINIK PENYAKIT DALAM PAGI    | Non-Racikan        | 13:34:26                    | 13:48:56                               | 00.14.30           | Sesuai                          |
| R - 58             | 01/03/2025     | KLINIK SARAF SORE             | Non-Racikan        | 16:00:25                    | 16:06:35                               | 00.06.10           | Sesuai                          |
| R - 38             | 01/03/2025     | KLINIK KULIT DAN KELAMIN PAGI | Racikan            | 12:09:46                    | 12:29:00                               | 00.19.14           | Sesuai                          |
| R - 32             | 01/03/2025     | KLINIK UMUM PAGI              | Non-Racikan        | 11:36:10                    | 11:59:36                               | 00.23.26           | Sesuai                          |
| R - 16             | 01/03/2025     | KLINIK UMUM PAGI              | Non-Racikan        | 10:06:38                    | 10:27:07                               | 00.20.29           | Sesuai                          |
| R - 4              | 01/03/2025     | KLINIK THT PAGI               | Non-Racikan        | 09:03:02                    | 09:13:00                               | 00.09.58           | Sesuai                          |
| R - 56             | 01/03/2025     | KLINIK SARAF SORE             | Non-Racikan        | 15:39:03                    | 15:51:03                               | 00.12.00           | Sesuai                          |

| Nomor Resep | Tanggal    | Asal Resep                 | Jenis Resep | Waktu Resep Diterima | Waktu Obat Diserahkan ke Pasien | Total Waktu | Sesuai atau Tidak Sesuai |
|-------------|------------|----------------------------|-------------|----------------------|---------------------------------|-------------|--------------------------|
| R - 8       | 01/03/2025 | KLINIK UMUM PAGI           | Non-Racikan | 09:48:06             | 09:57:15                        | 00.09.09    | Sesuai                   |
| R - 59      | 01/03/2025 | KLINIK KESEHATAN JIWA SORE | Non-Racikan | 16:10:09             | 16:16:55                        | 00.06.46    | Sesuai                   |
| Z-18        | 01/03/2025 | KLINIK SARAF SORE          | Non-Racikan | 17:06:01             | 17:17:34                        | 00.11.33    | Sesuai                   |
| R - 24      | 01/03/2025 | KLINIK BEDAH ORTOPEDI PAGI | Non-Racikan | 10:48:32             | 10:57:16                        | 00.08.44    | Sesuai                   |
| R - 39      | 01/03/2025 | KLINIK SARAF PAGI          | Non-Racikan | 12:10:18             | 12:37:20                        | 00.27.02    | Sesuai                   |
| R - 36      | 01/03/2025 | KLINIK BEDAH ORTOPEDI PAGI | Non-Racikan | 11:44:58             | 12:03:01                        | 00.18.03    | Sesuai                   |
| R - 41      | 01/03/2025 | KLINIK UMUM PAGI           | Non-Racikan | 12:19:16             | 12:39:26                        | 00.20.10    | Sesuai                   |
| R - 54      | 01/03/2025 | KLINIK PENYAKIT PARU SORE  | Racikan     | 15:17:49             | 15:37:59                        | 00.20.10    | Sesuai                   |
| R - 48      | 01/03/2025 | KLINIK GIGI PAGI           | Non-Racikan | 13:07:02             | 13:23:41                        | 00.16.39    | Sesuai                   |
| R - 53      | 01/03/2025 | KLINIK PENYAKIT PARU SORE  | Racikan     | 15:11:38             | 15:37:53                        | 00.26.15    | Sesuai                   |

| Nomor Resep | Tanggal    | Asal Resep                    | Jenis Resep | Waktu Resep Diterima | Waktu Obat Diserahkan ke Pasien | Total Waktu | Sesuai atau Tidak Sesuai |
|-------------|------------|-------------------------------|-------------|----------------------|---------------------------------|-------------|--------------------------|
| R - 40      | 01/03/2025 | KLINIK PENYAKIT DALAM PAGI    | Non-Racikan | 12:13:46             | 12:37:24                        | 00.23.38    | Sesuai                   |
| R - 43      | 01/03/2025 | KLINIK UMUM PAGI              | Non-Racikan | 12:31:53             | 12:47:16                        | 00.15.23    | Sesuai                   |
| R - 49      | 01/03/2025 | KLINIK KULIT DAN KELAMIN PAGI | Racikan     | 13:11:01             | 13:35:34                        | 00.24.33    | Sesuai                   |
| R - 21      | 01/03/2025 | KLINIK GIGI PAGI              | Non-Racikan | 10:31:21             | 10:41:10                        | 00.09.49    | Sesuai                   |
| R - 15      | 01/03/2025 | KLINIK MEDIKASI               | Non-Racikan | 10:04:34             | 10:27:02                        | 00.22.28    | Sesuai                   |
| R - 45      | 01/03/2025 | KLINIK UMUM PAGI              | Racikan     | 12:37:34             | 13:14:04                        | 00.36.30    | Sesuai                   |
| R - 26      | 03/03/2025 | KLINIK BEDAH ORTOPEDI PAGI    | Racikan     | 10:52:52             | 11:22:17                        | 00.29.25    | Sesuai                   |
| R - 43      | 03/03/2025 | KLINIK BEDAH ORTOPEDI PAGI    | Racikan     | 11:44:35             | 12:04:42                        | 00.20.07    | Sesuai                   |
| R - 7       | 03/03/2025 | KLINIK THT PAGI               | Non-Racikan | 09:05:09             | 09:18:03                        | 00.12.54    | Sesuai                   |
| R - 80      | 03/03/2025 | KLINIK PENYAKIT DALAM SORE    | Non-Racikan | 16:50:48             | 17:05:56                        | 00.15.08    | Sesuai                   |
| R - 16      | 03/03/2025 | KLINIK THT PAGI               | Racikan     | 09:56:40             | 10:17:47                        | 00.21.07    | Sesuai                   |

| Nomor Resep | Tanggal    | Asal Resep                    | Jenis Resep | Waktu Resep Diterima | Waktu Obat Diserahkan ke Pasien | Total Waktu | Sesuai atau Tidak Sesuai |
|-------------|------------|-------------------------------|-------------|----------------------|---------------------------------|-------------|--------------------------|
| R - 18      | 03/03/2025 | KLINIK PENYAKIT DALAM PAGI    | Non-Racikan | 10:21:04             | 10:29:37                        | 00.08.33    | Sesuai                   |
| R - 33      | 03/03/2025 | KLINIK UMUM PAGI              | Non-Racikan | 11:09:01             | 11:23:46                        | 00.14.45    | Sesuai                   |
| R - 3       | 03/03/2025 | KLINIK THT PAGI               | Racikan     | 08:41:08             | 09:02:27                        | 00.21.19    | Sesuai                   |
| R - 64      | 03/03/2025 | KLINIK PENYAKIT DALAM SORE    | Non-Racikan | 15:36:02             | 15:46:52                        | 00.10.50    | Sesuai                   |
| R - 50      | 03/03/2025 | KLINIK KULIT DAN KELAMIN PAGI | Non-Racikan | 12:15:24             | 12:31:02                        | 00.15.38    | Sesuai                   |
| R - 45      | 03/03/2025 | KLINIK UMUM PAGI              | Non-Racikan | 11:54:42             | 12:05:55                        | 00.11.13    | Sesuai                   |
| R - 78      | 03/03/2025 | KLINIK PENYAKIT PARU SORE     | Non-Racikan | 16:36:16             | 16:48:43                        | 00.12.27    | Sesuai                   |
| R - 93      | 03/03/2025 | KLINIK SARAF SORE             | Non-Racikan | 19:35:31             | 19:57:51                        | 00.22.20    | Sesuai                   |
| R - 47      | 03/03/2025 | KLINIK JANTUNG PAGI           | Non-Racikan | 12:10:08             | 12:18:40                        | 00.08.32    | Sesuai                   |
| R - 56      | 03/03/2025 | KLINIK SARAF PAGI             | Non-Racikan | 13:09:11             | 13:18:40                        | 00.09.29    | Sesuai                   |

| Nomor Resep | Tanggal    | Asal Resep                    | Jenis Resep | Waktu Resep Diterima | Waktu Obat Diserahkan ke Pasien | Total Waktu | Sesuai atau Tidak Sesuai |
|-------------|------------|-------------------------------|-------------|----------------------|---------------------------------|-------------|--------------------------|
| R - 83      | 03/03/2025 | KLINIK SARAF SORE             | Non-Racikan | 16:53:56             | 17:09:04                        | 00.15.08    | Sesuai                   |
| R - 49      | 03/03/2025 | KLINIK JANTUNG PAGI           | Non-Racikan | 12:14:45             | 12:24:51                        | 00.10.06    | Sesuai                   |
| R - 77      | 03/03/2025 | KLINIK SARAF SORE             | Non-Racikan | 16:33:12             | 16:55:48                        | 00.22.36    | Sesuai                   |
| R - 53      | 03/03/2025 | KLINIK THT PAGI               | Racikan     | 12:34:28             | 12:50:03                        | 00.15.35    | Sesuai                   |
| R - 58      | 03/03/2025 | KLINIK BEDAH ORTOPEDI PAGI    | Non-Racikan | 13:35:46             | 13:54:58                        | 00.19.12    | Sesuai                   |
| R - 37      | 03/03/2025 | KLINIK KULIT DAN KELAMIN PAGI | Racikan     | 11:15:19             | 11:41:49                        | 00.26.30    | Sesuai                   |
| R - 61      | 03/03/2025 | KLINIK KULIT DAN KELAMIN SORE | Racikan     | 14:42:30             | 15:06:20                        | 00.23.50    | Sesuai                   |
| R - 27      | 03/03/2025 | KLINIK KULIT DAN KELAMIN PAGI | Racikan     | 10:53:48             | 11:23:59                        | 00.30.11    | Sesuai                   |
| R - 59      | 03/03/2025 | KLINIK BEDAH ORTOPEDI PAGI    | Non-Racikan | 13:57:40             | 14:05:52                        | 00.08.12    | Sesuai                   |
| R - 86      | 03/03/2025 | KLINIK PD SORE                | Non-Racikan | 17:09:17             | 17:25:19                        | 00.16.02    | Sesuai                   |

| Nomor Resep | Tanggal    | Asal Resep                    | Jenis Resep | Waktu Resep Diterima | Waktu Obat Diserahkan ke Pasien | Total Waktu | Sesuai atau Tidak Sesuai |
|-------------|------------|-------------------------------|-------------|----------------------|---------------------------------|-------------|--------------------------|
| R - 87      | 03/03/2025 | KLINIK PENYAKIT DALAM SORE    | Non-Racikan | 17:15:48             | 17:39:23                        | 00.23.35    | Sesuai                   |
| R - 69      | 03/03/2025 | KLINIK BEDAH ORTOPEDI SORE    | Racikan     | 15:53:07             | 16:05:47                        | 00.12.40    | Sesuai                   |
| R - 40      | 03/03/2025 | KLINIK KULIT DAN KELAMIN PAGI | Racikan     | 11:27:32             | 11:53:29                        | 00.25.57    | Sesuai                   |
| R - 5       | 03/03/2025 | KLINIK THT PAGI               | Racikan     | 08:46:15             | 09:10:58                        | 00.24.43    | Sesuai                   |
| R - 51      | 03/03/2025 | KLINIK JANTUNG PAGI           | Non-Racikan | 12:18:37             | 12:32:01                        | 00.13.24    | Sesuai                   |
| R - 12      | 03/03/2025 | KLINIK SARAF PAGI             | Non-Racikan | 09:31:12             | 09:50:57                        | 00.19.45    | Sesuai                   |
| R - 48      | 03/03/2025 | KLINIK BEDAH ORTOPEDI PAGI    | Racikan     | 12:12:36             | 12:24:47                        | 00.12.11    | Sesuai                   |
| R - 22      | 03/03/2025 | KLINIK BEDAH ORTOPEDI PAGI    | Non-Racikan | 10:38:15             | 10:50:06                        | 00.11.51    | Sesuai                   |
| R - 13      | 03/03/2025 | KLINIK THT PAGI               | Racikan     | 09:32:52             | 09:52:50                        | 00.19.58    | Sesuai                   |
| R - 92      | 03/03/2025 | KLINIK PENYAKIT DALAM SORE    | Non-Racikan | 17:58:59             | 18:22:04                        | 00.23.05    | Sesuai                   |

| Nomor Resep | Tanggal    | Asal Resep                    | Jenis Resep | Waktu Resep Diterima | Waktu Obat Diserahkan ke Pasien | Total Waktu | Sesuai atau Tidak Sesuai |
|-------------|------------|-------------------------------|-------------|----------------------|---------------------------------|-------------|--------------------------|
| R - 54      | 03/03/2025 | KLINIK PENYAKIT DALAM PAGI    | Non-Racikan | 12:55:10             | 13:11:45                        | 00.16.35    | Sesuai                   |
| R - 57      | 03/03/2025 | KLINIK SARAF PAGI             | Non-Racikan | 13:13:57             | 13:30:37                        | 00.16.40    | Sesuai                   |
| R - 44      | 03/03/2025 | KLINIK JANTUNG PAGI           | Non-Racikan | 11:51:42             | 11:54:37                        | 00.02.55    | Sesuai                   |
| R - 62      | 03/03/2025 | KLINIK PENYAKIT DALAM SORE    | Non-Racikan | 15:25:55             | 15:45:41                        | 00.19.46    | Sesuai                   |
| R - 32      | 03/03/2025 | KLINIK SARAF PAGI             | Non-Racikan | 11:07:39             | 11:20:11                        | 00.12.32    | Sesuai                   |
| R - 28      | 03/03/2025 | KLINIK KULIT DAN KELAMIN PAGI | Non-Racikan | 10:56:16             | 11:07:18                        | 00.11.02    | Sesuai                   |
| R - 91      | 03/03/2025 | KLINIK BEDAH ORTOPEDI SORE    | Non-Racikan | 17:54:03             | 18:21:54                        | 00.27.51    | Sesuai                   |
| R - 10      | 03/03/2025 | KLINIK PENYAKIT DALAM PAGI    | Non-Racikan | 09:19:23             | 09:35:50                        | 00.16.27    | Sesuai                   |
| R - 4       | 03/03/2025 | KLINIK THT PAGI               | Racikan     | 08:44:05             | 09:02:32                        | 00.18.27    | Sesuai                   |
| R - 63      | 03/03/2025 | KLINIK BEDAH ORTOPEDI SORE    | Non-Racikan | 15:29:50             | 15:45:45                        | 00.15.55    | Sesuai                   |

| Nomor Resep | Tanggal    | Asal Resep                           | Jenis Resep | Waktu Resep Diterima | Waktu Obat Diserahkan ke Pasien | Total Waktu | Sesuai atau Tidak Sesuai |
|-------------|------------|--------------------------------------|-------------|----------------------|---------------------------------|-------------|--------------------------|
| R - 89      | 03/03/2025 | KLINIK BEDAH ORTOPEDI SORE           | Non-Racikan | 17:39:19             | 17:59:54                        | 00.20.35    | Sesuai                   |
| R - 34      | 03/03/2025 | KLINIK PENYAKIT DALAM PAGI           | Non-Racikan | 11:10:29             | 11:28:21                        | 00.17.52    | Sesuai                   |
| R - 82      | 03/03/2025 | KLINIK PENYAKIT PARU SORE            | Racikan     | 16:51:23             | 17:23:05                        | 00.31.42    | Sesuai                   |
| R - 42      | 03/03/2025 | KLINIK BEDAH ORTOPEDI PAGI           | Non-Racikan | 11:39:56             | 11:53:09                        | 00.13.13    | Sesuai                   |
| R - 39      | 03/03/2025 | KLINIK GIGI PAGI                     | Non-Racikan | 11:25:53             | 11:38:04                        | 00.12.11    | Sesuai                   |
| R - 41      | 03/03/2025 | KLINIK GIGI PAGI                     | Non-Racikan | 11:35:31             | 11:52:46                        | 00.17.15    | Sesuai                   |
| R - 84      | 03/03/2025 | KLINIK BEDAH THORAX & KARDIOVASKULER | Non-Racikan | 17:02:26             | 17:25:08                        | 00.22.42    | Sesuai                   |
| R - 60      | 03/03/2025 | KLINIK BEDAH ONKOLOGI PAGI           | Non-Racikan | 14.09.26             | 14.41.44                        | 00.32.18    | Tidak Sesuai             |
| R - 46      | 03/03/2025 | KLINIK KULIT DAN KELAMIN PAGI        | Non-Racikan | 11:57:53             | 12:18:17                        | 00.20.24    | Sesuai                   |

| Nomor Resep | Tanggal    | Asal Resep                  | Jenis Resep | Waktu Resep Diterima | Waktu Obat Diserahkan ke Pasien | Total Waktu | Sesuai atau Tidak Sesuai |
|-------------|------------|-----------------------------|-------------|----------------------|---------------------------------|-------------|--------------------------|
| R - 55      | 03/03/2025 | KLINIK BEDAH ORTOPED I PAGI | Non-Racikan | 13:03:52             | 13:18:29                        | 00.14.37    | Sesuai                   |
| R - 90      | 03/03/2025 | KLINIK PENYAKIT DALAM SORE  | Non-Racikan | 17:47:10             | 18:04:13                        | 00.17.03    | Sesuai                   |
| R - 29      | 03/03/2025 | KLINIK BEDAH ORTOPED I PAGI | Non-Racikan | 10:57:47             | 11:14:00                        | 00.16.13    | Sesuai                   |
| R - 30      | 03/03/2025 | KLINIK BEDAH ORTOPED I PAGI | Racikan     | 11:04:49             | 11:28:16                        | 00.23.27    | Sesuai                   |
| R - 25      | 03/03/2025 | KLINIK BEDAH ORTOPED I PAGI | Non-Racikan | 10:43:57             | 10:59:10                        | 00.15.13    | Sesuai                   |
| R - 19      | 03/03/2025 | KLINIK UMUM PAGI            | Non-Racikan | 10:24:09             | 10:37:14                        | 00.13.05    | Sesuai                   |
| R - 35      | 03/03/2025 | KLINIK BEDAH ORTOPED I PAGI | Non-Racikan | 11:12:12             | 11:32:10                        | 00.19.58    | Sesuai                   |
| R - 88      | 03/03/2025 | KLINIK PENYAKIT DALAM SORE  | Non-Racikan | 17:32:02             | 17:52:57                        | 00.20.55    | Sesuai                   |
| R - 1       | 03/03/2025 | KLINIK UMUM PAGI            | Non-Racikan | 08:27:19             | 08:48:31                        | 00.21.12    | Sesuai                   |
| R - 24      | 03/03/2025 | KLINIK MATA                 | Non-Racikan | 10:41:08             | 10:57:46                        | 00.16.38    | Sesuai                   |

| <b>Nomor Resep</b> | <b>Tanggal</b> | <b>Asal Resep</b>          | <b>Jenis Resep</b> | <b>Waktu Resep Diterima</b> | <b>Waktu Obat Diserahkan ke Pasien</b> | <b>Total Waktu</b> | <b>Sesuai atau Tidak Sesuai</b> |
|--------------------|----------------|----------------------------|--------------------|-----------------------------|----------------------------------------|--------------------|---------------------------------|
| R - 17             | 03/03/2025     | KLINIK BEDAH MULUT         | Non-Racikan        | 10:00:33                    | 10:27:18                               | 00.26.45           | Sesuai                          |
| R - 68             | 03/03/2025     | KLINIK PENYAKIT PARU SORE  | Racikan            | 15:51:05                    | 16:05:44                               | 00.14.39           | Sesuai                          |
| R - 6              | 03/03/2025     | KLINIK SARAF PAGI          | Non-Racikan        | 08:52:15                    | 09:17:38                               | 00.25.23           | Sesuai                          |
| R - 4              | 03/03/2025     | KLINIK THT PAGI            | Racikan            | 08:44:05                    | 09:02:32                               | 00.18.27           | Sesuai                          |
| R - 63             | 03/03/2025     | KLINIK BEDAH ORTOPEDI SORE | Non-Racikan        | 15:29:50                    | 15:45:45                               | 00.15.55           | Sesuai                          |
| R - 15             | 03/03/2025     | KLINIK PENYAKIT DALAM PAGI | Non-Racikan        | 09:46:32                    | 10:06:04                               | 00.19.32           | Sesuai                          |
| R - 81             | 03/03/2025     | KLINIK PENYAKIT PARU SORE  | Racikan            | 16:50:55                    | 17:35:15                               | 00.44.20           | Sesuai                          |
| R - 38             | 03/03/2025     | KLINIK GIGI PAGI           | Non-Racikan        | 11:19:32                    | 11:32:30                               | 00.12.58           | Sesuai                          |
| R - 52             | 03/03/2025     | KLINIK BEDAH UROLOGI PAGI  | Non-Racikan        | 12:29:53                    | 12:36:22                               | 00.06.29           | Sesuai                          |
| R - 67             | 03/03/2025     | KLINIK PENYAKIT PARU SORE  | Non-Racikan        | 15:43:44                    | 15:56:58                               | 00.13.14           | Sesuai                          |

| <b>Nomor Resep</b> | <b>Tanggal</b> | <b>Asal Resep</b>          | <b>Jenis Resep</b> | <b>Waktu Resep Diterima</b> | <b>Waktu Obat Diserahkan ke Pasien</b> | <b>Total Waktu</b> | <b>Sesuai atau Tidak Sesuai</b> |
|--------------------|----------------|----------------------------|--------------------|-----------------------------|----------------------------------------|--------------------|---------------------------------|
| R - 23             | 03/03/2025     | KLINIK THT PAGI            | Racikan            | 10:40:33                    | 11:22:16                               | 00.41.43           | Sesuai                          |
| R - 79             | 03/03/2025     | KLINIK BEDAH ORTOPEDI SORE | Non-Racikan        | 16:42:22                    | 16:55:54                               | 00.13.32           | Sesuai                          |
| R - 20             | 03/03/2025     | KLINIK THT PAGI            | Racikan            | 10:33:57                    | 11:08:31                               | 00.34.34           | Sesuai                          |
| R - 8              | 03/03/2025     | KLINIK THT PAGI            | Racikan            | 09:07:52                    | 09:29:10                               | 00.21.18           | Sesuai                          |
| R - 9              | 03/03/2025     | KLINIK SARAF PAGI          | Non-Racikan        | 09:10:51                    | 09:29:18                               | 00.18.27           | Sesuai                          |
| R - 11             | 03/03/2025     | KLINIK PENYAKIT DALAM PAGI | Non-Racikan        | 09:28:07                    | 09:47:21                               | 00.19.14           | Sesuai                          |
| R - 85             | 03/03/2025     | KLINIK PENYAKIT DALAM SORE | Non-Racikan        | 17:09:12                    | 17:24:12                               | 00.15.00           | Sesuai                          |
| R - 2              | 03/03/2025     | KLINIK BEDAH UMUM PAGI     | Non-Racikan        | 08:33:31                    | 08:50:36                               | 00.17.05           | Sesuai                          |
| R - 14             | 03/03/2025     | KLINIK PENYAKIT DALAM PAGI | Non-Racikan        | 09:43:46                    | 09:57:09                               | 00.13.23           | Sesuai                          |
| R - 65             | 03/03/2025     | KLINIK PENYAKIT PARU SORE  | Racikan            | 15:38:04                    | 16:05:42                               | 00.27.38           | Sesuai                          |

| Nomor Resep | Tanggal    | Asal Resep                    | Jenis Resep | Waktu Resep Diterima | Waktu Obat Diserahkan ke Pasien | Total Waktu | Sesuai atau Tidak Sesuai |
|-------------|------------|-------------------------------|-------------|----------------------|---------------------------------|-------------|--------------------------|
| R - 31      | 03/03/2025 | KLINIK THT PAGI               | Racikan     | 11:06:41             | 11:40:01                        | 00.33.20    | Sesuai                   |
| R - 47      | 22/02/2025 | KLINIK BEDAH ORTOPEDI PAGI    | Racikan     | 11:34:19             | 12.03.31                        | 00.29.12    | Sesuai                   |
| R - 14      | 22/02/2025 | KLINIK THT PAGI               | Racikan     | 09:28:49             | 09:53:12                        | 00.24.23    | Sesuai                   |
| R - 32      | 22/02/2025 | KLINIK BEDAH ORTOPEDI PAGI    | Racikan     | 10:44:41             | 11:28:51                        | 00.44.10    | Sesuai                   |
| R - 39      | 22/02/2025 | KLINIK BEDAH ORTOPEDI PAGI    | Non-Racikan | 11:12:51             | 11:39:03                        | 00.26.12    | Sesuai                   |
| R - 54      | 22/02/2025 | KLINIK PENYAKIT DALAM PAGI    | Non-Racikan | 12:40:18             | 12:55:25                        | 00.15.07    | Sesuai                   |
| R - 50      | 22/02/2025 | KLINIK BEDAH UROLOGI PAGI     | Non-Racikan | 11:50:28             | 12:04:36                        | 00.14.08    | Sesuai                   |
| R - 24      | 22/02/2025 | KLINIK JANTUNG PAGI           | Non-Racikan | 10:14:30             | 10:32:05                        | 00.17.35    | Sesuai                   |
| R - 76      | 22/02/2025 | KLINIK BEDAH ORTOPEDI SORE    | Non-Racikan | 17:01:51             | 17:11:22                        | 00.09.31    | Sesuai                   |
| R - 44      | 22/02/2025 | KLINIK KULIT DAN KELAMIN PAGI | Non-Racikan | 11:24:32             | 11:47:00                        | 00.22.28    | Sesuai                   |

| Nomor Resep | Tanggal    | Asal Resep                 | Jenis Resep | Waktu Resep Diterima | Waktu Obat Diserahkan ke Pasien | Total Waktu | Sesuai atau Tidak Sesuai |
|-------------|------------|----------------------------|-------------|----------------------|---------------------------------|-------------|--------------------------|
| R - 68      | 22/02/2025 | KLINIK BEDAH ORTOPEDI SORE | Non-Racikan | 14:50:14             | 15:06:04                        | 00.15.50    | Sesuai                   |
| R - 69      | 22/02/2025 | KLINIK BEDAH ORTOPEDI SORE | Non-Racikan | 14:57:41             | 15:06:08                        | 00.08.27    | Sesuai                   |
| R - 20      | 22/02/2025 | KLINIK SARAF PAGI          | Non-Racikan | 09:58:26             | 10:21:22                        | 00.22.56    | Sesuai                   |
| R - 74      | 22/02/2025 | KLINIK BEDAH ORTOPEDI SORE | Non-Racikan | 16:37:27             | 17:00:53                        | 00.23.26    | Sesuai                   |
| R - 60      | 22/02/2025 | KLINIK BEDAH UROLOGI PAGI  | Non-Racikan | 13:39:46             | 13:55:03                        | 00.15.17    | Sesuai                   |
| R - 16      | 22/02/2025 | KLINIK BEDAH UMUM PAGI     | Non-Racikan | 09:36:10             | 09:53:54                        | 00.17.44    | Sesuai                   |
| R - 41      | 22/02/2025 | KLINIK BEDAH ORTOPEDI PAGI | Non-Racikan | 11:18:57             | 11:39:13                        | 00.20.16    | Sesuai                   |
| R - 61      | 22/02/2025 | KLINIK BEDAH UROLOGI PAGI  | Non-Racikan | 13:41:03             | 14:00:15                        | 00.19.12    | Sesuai                   |
| R - 27      | 22/02/2025 | KLINIK SARAF PAGI          | Non-Racikan | 10:20:18             | 10:35:20                        | 00.15.02    | Sesuai                   |

| Nomor Resep | Tanggal    | Asal Resep                 | Jenis Resep | Waktu Resep Diterima | Waktu Obat Diserahkan ke Pasien | Total Waktu | Sesuai atau Tidak Sesuai |
|-------------|------------|----------------------------|-------------|----------------------|---------------------------------|-------------|--------------------------|
| Z - 27      | 19/02/2025 | KLINIK BEDAH DIGESTIF SORE | Non-Racikan | 14:59:43             | 15:12:29                        | 00.12.46    | Sesuai                   |
| Z - 22      | 19/02/2025 | KLINIK JANTUNG PAGI        | Non-Racikan | 13:02:08             | 13:17:57                        | 00.15.49    | Sesuai                   |
| R - 49      | 19/02/2025 | KLINIK BEDAH MULUT         | Non-Racikan | 16:01:36             | 16:09:10                        | 00.07.34    | Sesuai                   |
| R - 68      | 19/02/2025 | KLINIK PENYAKIT DALAM SORE | Non-Racikan | 17:46:33             | 18:01:58                        | 00.15.25    | Sesuai                   |
| R - 75      | 19/02/2025 | KLINIK PENYAKIT DALAM SORE | Non-Racikan | 19:04:20             | 19:13:17                        | 00.08.57    | Sesuai                   |
| R - 47      | 19/02/2025 | KLINIK BEDAH UMUM SORE     | Non-Racikan | 15:47:42             | 15:55:21                        | 00.07.39    | Sesuai                   |
| R - 48      | 19/02/2025 | KLINIK PENYAKIT PARU SORE  | Racikan     | 15:59:41             | 16:14:14                        | 00.14.33    | Sesuai                   |
| R - 52      | 19/02/2025 | KLINIK THT SORE            | Non-Racikan | 16:22:51             | 16:33:35                        | 00.10.44    | Sesuai                   |
| R - 66      | 19/02/2025 | KLINIK PENYAKIT DALAM SORE | Non-Racikan | 17:37:11             | 17:59:57                        | 00.22.46    | Sesuai                   |
| R - 51      | 19/02/2025 | KLINIK JANTUNG SORE        | Non-Racikan | 16:19:31             | 16:47:58                        | 00.28.27    | Sesuai                   |

| Nomor Resep | Tanggal    | Asal Resep                 | Jenis Resep | Waktu Resep Diterima | Waktu Obat Diserahkan ke Pasien | Total Waktu | Sesuai atau Tidak Sesuai |
|-------------|------------|----------------------------|-------------|----------------------|---------------------------------|-------------|--------------------------|
| R - 55      | 19/02/2025 | KLINIK PENYAKIT DALAM SORE | Non-Racikan | 16:36:21             | 17:01:14                        | 00.24.53    | Sesuai                   |
| R - 17      | 19/02/2025 | KLINIK BEDAH ORTOPEDI PAGI | Racikan     | 11:05:35             | 11:28:48                        | 00.23.13    | Sesuai                   |
| R - 71      | 19/02/2025 | KLINIK BEDAH ORTOPEDI SORE | Non-Racikan | 18:01:09             | 18:18:23                        | 00.17.14    | Sesuai                   |
| R - 70      | 19/02/2025 | KLINIK BEDAH ORTOPEDI SORE | Non-Racikan | 17:59:54             | 18:11:28                        | 00.11.34    | Sesuai                   |
| R - 26      | 19/02/2025 | KLINIK BEDAH ORTOPEDI PAGI | Racikan     | 11:56:00             | 12:13:11                        | 00.17.11    | Sesuai                   |
| R - 37      | 19/02/2025 | KLINIK BEDAH UROLOGI PAGI  | Non-Racikan | 12:26:12             | 12:43:50                        | 00.17.38    | Sesuai                   |
| R - 76      | 19/02/2025 | KLINIK PENYAKIT DALAM SORE | Non-Racikan | 19:18:44             | 19:28:23                        | 00.09.39    | Sesuai                   |
| R - 56      | 19/02/2025 | KLINIK THT SORE            | Non-Racikan | 16:44:19             | 17:01:21                        | 00.17.02    | Sesuai                   |
| R - 25      | 19/02/2025 | KLINIK PENYAKIT DALAM PAGI | Non-Racikan | 11:54:01             | 12:06:02                        | 00.12.01    | Sesuai                   |
| R - 79      | 19/02/2025 | KLINIK PENYAKIT            | Non-Racikan | 19:50:25             | 20:01:47                        | 00.11.22    | Sesuai                   |

| <b>Nomor Resep</b> | <b>Tanggal</b> | <b>Asal Resep</b> | <b>Jenis Resep</b> | <b>Waktu Resep Diterima</b> | <b>Waktu Obat Diserahkan ke Pasien</b> | <b>Total Waktu</b> | <b>Sesuai atau Tidak Sesuai</b> |
|--------------------|----------------|-------------------|--------------------|-----------------------------|----------------------------------------|--------------------|---------------------------------|
|                    |                | DALAM SORE        |                    |                             |                                        |                    |                                 |
| R - 74             | 19/02/2025     | KLINIK THT SORE   | Non-Racikan        | 18:35:42                    | 18:56:11                               | 00.20.29           | Sesuai                          |

**LEMBAR HASIL KUESIONER PEGAWAI PENELITIAN ANALISIS FAKTOR YANG MEMENGARUHI WAKTU TUNGGU PELAYANAN OBAT PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO**

1. Faktor Sumber Daya Manusia

| No | Nama<br>(inisial) | Jenis<br>Kelamin | Lama<br>Kerja          | Jabatan<br>saat ini | Pendidika<br>n<br>Terakhir | 1. Faktor Sumber Daya Manusia |          |          |          |          |          |          |          |          |           |           |
|----|-------------------|------------------|------------------------|---------------------|----------------------------|-------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|-----------|
|    |                   |                  |                        |                     |                            | P1.<br>1                      | P1.<br>2 | P1.<br>3 | P1.<br>4 | P1.<br>5 | P1.<br>6 | P1.<br>7 | P1.<br>8 | P1.<br>9 | P1.<br>10 | P1.<br>11 |
| 1  | RM                | Perempuan        | 3 tahun<br>ke atas     | TTK                 | Diploma                    | 4                             | 5        | 4        | 4        | 4        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5         | 3         |
| 2  | TER               | Perempuan        | 3 tahun<br>ke atas     | TTK                 | Diploma                    | 4                             | 3        | 3        | 4        | 4        | 4        | 4        | 5        | 3        | 4         | 3         |
| 3  | MS                | Perempuan        | 3 tahun<br>ke atas     | TTK                 | Diploma                    | 4                             | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 2        | 4        | 4        | 4         | 2         |
| 4  | Desi              | Perempuan        | 3 tahun<br>ke atas     | TTK                 | Diploma                    | 2                             | 4        | 2        | 4        | 3        | 4        | 2        | 4        | 4        | 4         | 4         |
| 5  | AB                | Perempuan        | 3 tahun<br>ke atas     | TTK                 | Diploma                    | 3                             | 5        | 3        | 5        | 3        | 4        | 3        | 5        | 5        | 4         | 1         |
| 6  | Irma              | Perempuan        | 3 Tahun<br>ke<br>bawah | TTK                 | Diploma                    | 3                             | 4        | 4        | 4        | 4        | 3        | 3        | 4        | 4        | 4         | 3         |
| 7  | Ratna             | Perempuan        | 3 tahun<br>ke atas     | TTK                 | Sarjana                    | 2                             | 5        | 4        | 3        | 4        | 4        | 5        | 4        | 5        | 4         | 1         |

| No | Nama<br>(inisial) | Jenis<br>Kelamin | Lama<br>Kerja    | Jabatan<br>saat ini | Pendidika<br>n<br>Terakhir | 1. Faktor Sumber Daya Manusia |          |          |          |          |          |          |          |          |           |           |
|----|-------------------|------------------|------------------|---------------------|----------------------------|-------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|-----------|
|    |                   |                  |                  |                     |                            | P1.<br>1                      | P1.<br>2 | P1.<br>3 | P1.<br>4 | P1.<br>5 | P1.<br>6 | P1.<br>7 | P1.<br>8 | P1.<br>9 | P1.<br>10 | P1.<br>11 |
| 8  | Dwi Ningsih       | Perempuan        | 3 tahun ke atas  | TTK                 | Diploma                    | 3                             | 4        | 3        | 3        | 3        | 3        | 3        | 3        | 3        | 3         | 3         |
| 9  | A                 | Perempuan        | 3 Tahun ke bawah | TTK                 | Sarjana                    | 3                             | 4        | 3        | 3        | 3        | 4        | 3        | 4        | 4        | 4         | 2         |
| 10 | Amelia rahma      | Perempuan        | 3 Tahun ke bawah | Admin               | SMA/K                      | 4                             | 5        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4         | 2         |
| 11 | SFD               | Perempuan        | 3 Tahun ke bawah | Apoteker            | Sarjana                    | 2                             | 5        | 4        | 5        | 2        | 2        | 3        | 5        | 5        | 5         | 4         |
| 12 | ASC               | Perempuan        | 3 Tahun ke bawah | TTK                 | Diploma                    | 3                             | 5        | 3        | 3        | 2        | 3        | 3        | 3        | 3        | 4         | 1         |
| 13 | Ss                | Perempuan        | 3 tahun ke atas  | Admin               | SMA/K                      | 3                             | 4        | 3        | 5        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 3         | 3         |
| 14 | EI                | Perempuan        | 3 tahun ke atas  | TTK                 | Diploma                    | 3                             | 4        | 3        | 4        | 3        | 3        | 4        | 4        | 4        | 4         | 3         |
| 15 | KME               | Perempuan        | 3 Tahun ke bawah | TTK                 | Diploma                    | 2                             | 5        | 3        | 3        | 3        | 3        | 3        | 4        | 4        | 3         | 2         |
| 16 | NC                | Perempuan        | 3 tahun ke atas  | TTK                 | Diploma                    | 3                             | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4         | 2         |
| 17 | Rista             | Perempuan        | 3 tahun ke atas  | TTK                 | Diploma                    | 3                             | 4        | 3        | 3        | 3        | 3        | 4        | 4        | 4        | 4         | 2         |

| No | Nama<br>(inisial) | Jenis<br>Kelamin | Lama<br>Kerja          | Jabatan<br>saat ini | Pendidika<br>n<br>Terakhir | 1. Faktor Sumber Daya Manusia |          |          |          |          |          |          |          |          |           |           |
|----|-------------------|------------------|------------------------|---------------------|----------------------------|-------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|-----------|
|    |                   |                  |                        |                     |                            | P1.<br>1                      | P1.<br>2 | P1.<br>3 | P1.<br>4 | P1.<br>5 | P1.<br>6 | P1.<br>7 | P1.<br>8 | P1.<br>9 | P1.<br>10 | P1.<br>11 |
| 18 | Prtp              | Perempuan        | 3 tahun<br>ke atas     | TTK                 | Diploma                    | 2                             | 2        | 2        | 3        | 2        | 2        | 1        | 2        | 2        | 2         | 2         |
| 19 | Beliana           | Perempuan        | 3 Tahun<br>ke<br>bawah | TTK                 | Diploma                    | 3                             | 4        | 3        | 3        | 3        | 4        | 3        | 4        | 3        | 4         | 3         |
| 20 | Sindy             | Perempuan        | 3 Tahun<br>ke<br>bawah | Apoteker            | Sarjana                    | 4                             | 3        | 4        | 4        | 4        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5         | 1         |

## 2. Faktor Ketersediaan Obat

| No | Nama<br>(inisial) | Jenis<br>Kelamin | Lama Kerja         | Jabatan<br>saat ini | Pendidikan<br>Terakhir | 2. Faktor Ketersediaan Obat |          |          |          |          |          |          |          |          |           |           |           |
|----|-------------------|------------------|--------------------|---------------------|------------------------|-----------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|-----------|-----------|
|    |                   |                  |                    |                     |                        | P2.<br>1                    | P2.<br>2 | P2.<br>3 | P2.<br>4 | P2.<br>5 | P2.<br>6 | P2.<br>7 | P2.<br>8 | P2.<br>9 | P2.<br>10 | P2.<br>11 | P2.<br>12 |
| 1  | RM                | Perempuan        | 3 tahun ke<br>atas | TTK                 | Diploma                | 5                           | 4        | 5        | 4        | 4        | 5        | 4        | 4        | 4        | 5         | 4         | 3         |
| 2  | TER               | Perempuan        | 3 tahun ke<br>atas | TTK                 | Diploma                | 4                           | 4        | 4        | 3        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 3         | 4         | 4         |
| 3  | MS                | Perempuan        | 3 tahun ke<br>atas | TTK                 | Diploma                | 4                           | 4        | 4        | 2        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4         | 4         | 4         |
| 4  | Desi              | Perempuan        | 3 tahun ke<br>atas | TTK                 | Diploma                | 4                           | 4        | 4        | 2        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4         | 4         | 4         |

| No | Nama<br>(inisial) | Jenis<br>Kelamin | Lama Kerja       | Jabatan<br>saat ini | Pendidikan<br>Terakhir | 2. Faktor Ketersediaan Obat |          |          |          |          |          |          |          |          |           |           |           |
|----|-------------------|------------------|------------------|---------------------|------------------------|-----------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|-----------|-----------|
|    |                   |                  |                  |                     |                        | P2.<br>1                    | P2.<br>2 | P2.<br>3 | P2.<br>4 | P2.<br>5 | P2.<br>6 | P2.<br>7 | P2.<br>8 | P2.<br>9 | P2.<br>10 | P2.<br>11 | P2.<br>12 |
| 5  | AB                | Perempuan        | 3 tahun ke atas  | TTK                 | Diploma                | 4                           | 5        | 5        | 3        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4         | 4         | 4         |
| 6  | Irma              | Perempuan        | 3 Tahun ke bawah | TTK                 | Diploma                | 3                           | 4        | 4        | 3        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4         | 4         | 4         |
| 7  | Ratna             | Perempuan        | 3 tahun ke atas  | TTK                 | Sarjana                | 4                           | 4        | 2        | 2        | 4        | 5        | 3        | 4        | 3        | 4         | 2         | 4         |
| 8  | Dwi Ningsih       | Perempuan        | 3 tahun ke atas  | TTK                 | Diploma                | 3                           | 3        | 3        | 3        | 3        | 3        | 3        | 3        | 3        | 3         | 3         | 3         |
| 9  | A                 | Perempuan        | 3 Tahun ke bawah | TTK                 | Sarjana                | 4                           | 4        | 4        | 3        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4         | 4         | 4         |
| 10 | Amelia rahma      | Perempuan        | 3 Tahun ke bawah | Admin               | SMA/K                  | 4                           | 4        | 4        | 3        | 3        | 3        | 4        | 3        | 3        | 4         | 4         | 4         |
| 11 | SFD               | Perempuan        | 3 Tahun ke bawah | Apoteker            | Sarjana                | 5                           | 5        | 5        | 4        | 5        | 4        | 5        | 5        | 5        | 5         | 4         | 5         |
| 12 | ASC               | Perempuan        | 3 Tahun ke bawah | TTK                 | Diploma                | 3                           | 3        | 3        | 3        | 3        | 4        | 3        | 3        | 3        | 3         | 3         | 3         |
| 13 | Ss                | Perempuan        | 3 tahun ke atas  | Admin               | SMA/K                  | 5                           | 5        | 5        | 1        | 5        | 3        | 5        | 5        | 4        | 5         | 5         | 5         |
| 14 | EI                | Perempuan        | 3 tahun ke atas  | TTK                 | Diploma                | 4                           | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4         | 4         | 4         |
| 15 | KME               | Perempuan        | 3 Tahun ke bawah | TTK                 | Diploma                | 3                           | 4        | 4        | 4        | 3        | 3        | 4        | 4        | 4        | 4         | 4         | 3         |
| 16 | NC                | Perempuan        | 3 tahun ke atas  | TTK                 | Diploma                | 4                           | 4        | 4        | 3        | 3        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4         | 4         | 4         |
| 17 | Rista             | Perempuan        | 3 tahun ke atas  | TTK                 | Diploma                | 4                           | 4        | 4        | 3        | 3        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4         | 4         | 3         |

| No | Nama (inisial) | Jenis Kelamin | Lama Kerja       | Jabatan saat ini | Pendidikan Terakhir | 2. Faktor Ketersediaan Obat |       |       |       |       |       |       |       |       |        |        |        |
|----|----------------|---------------|------------------|------------------|---------------------|-----------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|--------|
|    |                |               |                  |                  |                     | P2. 1                       | P2. 2 | P2. 3 | P2. 4 | P2. 5 | P2. 6 | P2. 7 | P2. 8 | P2. 9 | P2. 10 | P2. 11 | P2. 12 |
| 18 | Prtp           | Perempuan     | 3 tahun ke atas  | TTK              | Diploma             | 3                           | 3     | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3     | 3     | 3      | 3      | 3      |
| 19 | Beliana        | Perempuan     | 3 Tahun ke bawah | TTK              | Diploma             | 4                           | 4     | 3     | 3     | 2     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4      | 3      | 4      |
| 20 | Sindy          | Perempuan     | 3 Tahun ke bawah | Apoteker         | Sarjana             | 5                           | 5     | 5     | 4     | 5     | 4     | 5     | 5     | 5     | 5      | 5      | 5      |

### 3. Faktor kelengkapan resep

| No | Nama (inisial) | Jenis Kelamin | Lama Kerja      | Jabatan saat ini | Pendidikan Terakhir | 3. Faktor Kelengkapan Resep |       |       |       |       |       |       |       |       |
|----|----------------|---------------|-----------------|------------------|---------------------|-----------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|    |                |               |                 |                  |                     | P3. 1                       | P3. 2 | P3. 3 | P3. 4 | P3. 5 | P3. 6 | P3. 7 | P3. 8 | P3. 9 |
| 1  | RM             | Perempuan     | 3 tahun ke atas | TTK              | Diploma             | 5                           | 5     | 5     | 4     | 5     | 5     | 5     | 5     | 4     |
| 2  | TER            | Perempuan     | 3 tahun ke atas | TTK              | Diploma             | 5                           | 5     | 3     | 5     | 3     | 3     | 5     | 4     | 4     |
| 3  | MS             | Perempuan     | 3 tahun ke atas | TTK              | Diploma             | 4                           | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     |

|    |              |           |                  |          |         |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|--------------|-----------|------------------|----------|---------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4  | Desi         | Perempuan | 3 tahun ke atas  | TTK      | Diploma | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 5  | AB           | Perempuan | 3 tahun ke atas  | TTK      | Diploma | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 6  | Irma         | Perempuan | 3 Tahun ke bawah | TTK      | Diploma | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 7  | Ratna        | Perempuan | 3 tahun ke atas  | TTK      | Sarjana | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 2 | 5 | 4 | 2 |
| 8  | Dwi Ningsih  | Perempuan | 3 tahun ke atas  | TTK      | Diploma | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 9  | A            | Perempuan | 3 Tahun ke bawah | TTK      | Sarjana | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 10 | Amelia rahma | Perempuan | 3 Tahun ke bawah | Admin    | SMA/K   | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 11 | SFD          | Perempuan | 3 Tahun ke bawah | Apoteker | Sarjana | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 12 | ASC          | Perempuan | 3 Tahun ke bawah | TTK      | Diploma | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 |
| 13 | Ss           | Perempuan | 3 tahun ke atas  | Admin    | SMA/K   | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 14 | EI           | Perempuan | 3 tahun ke atas  | TTK      | Diploma | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 15 | KME          | Perempuan | 3 Tahun ke bawah | TTK      | Diploma | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 16 | NC           | Perempuan | 3 tahun ke atas  | TTK      | Diploma | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 17 | Rista        | Perempuan | 3 tahun ke atas  | TTK      | Diploma | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 18 | Prtp         | Perempuan | 3 tahun ke atas  | TTK      | Diploma | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |

|    |         |           |                  |          |         |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---------|-----------|------------------|----------|---------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 19 | Beliana | Perempuan | 3 Tahun ke bawah | TTK      | Diploma | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 20 | Sindy   | Perempuan | 3 Tahun ke bawah | Apoteker | Sarjana | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |

#### 4. Faktor jenis resep

| No | Nama (inisial) | Jenis Kelamin | Lama Kerja       | Jabatan saat ini | Pendidikan Terakhir | 4. Faktor Jenis Resep |      |      |      |      |      |      |
|----|----------------|---------------|------------------|------------------|---------------------|-----------------------|------|------|------|------|------|------|
|    |                |               |                  |                  |                     | P4.1                  | P4.2 | P4.3 | P4.4 | P4.5 | P4.6 | P4.7 |
| 1  | RM             | Perempuan     | 3 tahun ke atas  | TTK              | Diploma             | 5                     | 4    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    |
| 2  | TER            | Perempuan     | 3 tahun ke atas  | TTK              | Diploma             | 4                     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 3  | MS             | Perempuan     | 3 tahun ke atas  | TTK              | Diploma             | 4                     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 4  | Desi           | Perempuan     | 3 tahun ke atas  | TTK              | Diploma             | 4                     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 5  | AB             | Perempuan     | 3 tahun ke atas  | TTK              | Diploma             | 4                     | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 4    |
| 6  | Irma           | Perempuan     | 3 Tahun ke bawah | TTK              | Diploma             | 4                     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    |
| 7  | Ratna          | Perempuan     | 3 tahun ke atas  | TTK              | Sarjana             | 4                     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 8  | Dwi Ningsih    | Perempuan     | 3 tahun ke atas  | TTK              | Diploma             | 3                     | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    |
| 9  | A              | Perempuan     | 3 Tahun ke bawah | TTK              | Sarjana             | 4                     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 10 | Amelia rahma   | Perempuan     | 3 Tahun ke bawah | Admin            | SMA/K               | 4                     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 11 | SFD            | Perempuan     | 3 Tahun ke bawah | Apoteker         | Sarjana             | 2                     | 2    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 12 | ASC            | Perempuan     | 3 Tahun ke bawah | TTK              | Diploma             | 4                     | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    |
| 13 | Ss             | Perempuan     | 3 tahun ke atas  | Admin            | SMA/K               | 5                     | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 14 | EI             | Perempuan     | 3 tahun ke atas  | TTK              | Diploma             | 4                     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 15 | KME            | Perempuan     | 3 Tahun ke bawah | TTK              | Diploma             | 3                     | 3    | 3    | 3    | 4    | 3    | 4    |
| 16 | NC             | Perempuan     | 3 tahun ke atas  | TTK              | Diploma             | 4                     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 17 | Rista          | Perempuan     | 3 tahun ke atas  | TTK              | Diploma             | 4                     | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    |

|    |         |           |                  |          |         |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---------|-----------|------------------|----------|---------|---|---|---|---|---|---|---|
| 18 | Prtp    | Perempuan | 3 tahun ke atas  | TTK      | Diploma | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 19 | Beliana | Perempuan | 3 Tahun ke bawah | TTK      | Diploma | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 20 | Sindy   | Perempuan | 3 Tahun ke bawah | Apoteker | Sarjana | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |

5. Faktor ketersediaan sarana dan peralatan

| No | Nama (inisial) | Jenis Kelamin | Lama Kerja       | Jabatan saat ini | Pendidikan Terakhir | 5. Faktor Kondisi Sarana Dan Peralatan |       |       |       |       |       |       |       |       |        |
|----|----------------|---------------|------------------|------------------|---------------------|----------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
|    |                |               |                  |                  |                     | P5. 1                                  | P5. 2 | P5. 3 | P5. 4 | P5. 5 | P5. 6 | P5. 7 | P5. 8 | P5. 9 | P5. 10 |
| 1  | RM             | Perempuan     | 3 tahun ke atas  | TTK              | Diploma             | 4                                      | 1     | 4     | 3     | 3     | 4     | 4     | 3     | 3     | 3      |
| 2  | TER            | Perempuan     | 3 tahun ke atas  | TTK              | Diploma             | 4                                      | 2     | 3     | 3     | 4     | 4     | 4     | 3     | 3     | 3      |
| 3  | MS             | Perempuan     | 3 tahun ke atas  | TTK              | Diploma             | 4                                      | 2     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 2     | 2      |
| 4  | Desi           | Perempuan     | 3 tahun ke atas  | TTK              | Diploma             | 4                                      | 2     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 2      |
| 5  | AB             | Perempuan     | 3 tahun ke atas  | TTK              | Diploma             | 4                                      | 1     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 2      |
| 6  | Irma           | Perempuan     | 3 Tahun ke bawah | TTK              | Diploma             | 4                                      | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 2     | 4     | 3      |
| 7  | Ratna          | Perempuan     | 3 tahun ke atas  | TTK              | Sarjana             | 2                                      | 1     | 3     | 4     | 3     | 4     | 4     | 2     | 2     | 3      |
| 8  | Dwi Ningsih    | Perempuan     | 3 tahun ke atas  | TTK              | Diploma             | 3                                      | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3      |
| 9  | A              | Perempuan     | 3 Tahun ke bawah | TTK              | Sarjana             | 4                                      | 2     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 2      |
| 10 | Amelia rahma   | Perempuan     | 3 Tahun ke bawah | Admin            | SMA/K               | 4                                      | 1     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 2      |

| No | Nama (inisial) | Jenis Kelamin | Lama Kerja       | Jabatan saat ini | Pendidikan Terakhir | 5. Faktor Kondisi Sarana Dan Peralatan |       |       |       |       |       |       |       |       |        |
|----|----------------|---------------|------------------|------------------|---------------------|----------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
|    |                |               |                  |                  |                     | P5. 1                                  | P5. 2 | P5. 3 | P5. 4 | P5. 5 | P5. 6 | P5. 7 | P5. 8 | P5. 9 | P5. 10 |
| 11 | SFD            | Perempuan     | 3 Tahun ke bawah | Apoteker         | Sarjana             | 2                                      | 1     | 5     | 5     | 5     | 4     | 4     | 2     | 1     | 4      |
| 12 | ASC            | Perempuan     | 3 Tahun ke bawah | TTK              | Diploma             | 3                                      | 2     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3      |
| 13 | Ss             | Perempuan     | 3 tahun ke atas  | Admin            | SMA/K               | 5                                      | 1     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 2     | 5     | 1      |
| 14 | EI             | Perempuan     | 3 tahun ke atas  | TTK              | Diploma             | 3                                      | 2     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 2      |
| 15 | KME            | Perempuan     | 3 Tahun ke bawah | TTK              | Diploma             | 3                                      | 2     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 3     | 3     | 3      |
| 16 | NC             | Perempuan     | 3 tahun ke atas  | TTK              | Diploma             | 4                                      | 2     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 2      |
| 17 | Rista          | Perempuan     | 3 tahun ke atas  | TTK              | Diploma             | 4                                      | 2     | 4     | 4     | 4     | 4     | 3     | 3     | 3     | 3      |
| 18 | Prtp           | Perempuan     | 3 tahun ke atas  | TTK              | Diploma             | 3                                      | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3      |
| 19 | Beliana        | Perempuan     | 3 Tahun ke bawah | TTK              | Diploma             | 3                                      | 2     | 4     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3     | 3     | 3      |
| 20 | Sindy          | Perempuan     | 3 Tahun ke bawah | Apoteker         | Sarjana             | 5                                      | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5      |

## Lampiran 7

### Hasil Program SPSS Uji Validitas Kuesioner Pasien

|       |                     | Correlations      |                    |                    |                    |                    |                    |                    |
|-------|---------------------|-------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
|       |                     | P1                | P2                 | P3                 | P4                 | P5                 | P6                 | Total              |
| P1    | Pearson Correlation | 1                 | .126               | .049               | .097               | .036               | -.173              | .380 <sup>*</sup>  |
|       | Sig. (2-tailed)     |                   | .444               | .765               | .558               | .829               | .293               | .017               |
|       | N                   | 39                | 39                 | 39                 | 39                 | 39                 | 39                 | 39                 |
| P2    | Pearson Correlation | .126              | 1                  | -.024              | .074               | .205               | .220               | .531 <sup>**</sup> |
|       | Sig. (2-tailed)     | .444              |                    | .886               | .653               | .210               | .179               | .001               |
|       | N                   | 39                | 39                 | 39                 | 39                 | 39                 | 39                 | 39                 |
| P3    | Pearson Correlation | .049              | -.024              | 1                  | .295               | .051               | .163               | .514 <sup>**</sup> |
|       | Sig. (2-tailed)     | .765              | .886               |                    | .068               | .756               | .321               | .001               |
|       | N                   | 39                | 39                 | 39                 | 39                 | 39                 | 39                 | 39                 |
| P4    | Pearson Correlation | .097              | .074               | .295               | 1                  | .250               | .279               | .659 <sup>**</sup> |
|       | Sig. (2-tailed)     | .558              | .653               | .068               |                    | .125               | .085               | .000               |
|       | N                   | 39                | 39                 | 39                 | 39                 | 39                 | 39                 | 39                 |
| P5    | Pearson Correlation | .036              | .205               | .051               | .250               | 1                  | -.010              | .497 <sup>**</sup> |
|       | Sig. (2-tailed)     | .829              | .210               | .756               | .125               |                    | .953               | .001               |
|       | N                   | 39                | 39                 | 39                 | 39                 | 39                 | 39                 | 39                 |
| P6    | Pearson Correlation | -.173             | .220               | .163               | .279               | -.010              | 1                  | .464 <sup>**</sup> |
|       | Sig. (2-tailed)     | .293              | .179               | .321               | .085               | .953               |                    | .003               |
|       | N                   | 39                | 39                 | 39                 | 39                 | 39                 | 39                 | 39                 |
| Total | Pearson Correlation | .380 <sup>*</sup> | .531 <sup>**</sup> | .514 <sup>**</sup> | .659 <sup>**</sup> | .497 <sup>**</sup> | .464 <sup>**</sup> | 1                  |
|       | Sig. (2-tailed)     | .017              | .001               | .001               | .000               | .001               | .003               |                    |
|       | N                   | 39                | 39                 | 39                 | 39                 | 39                 | 39                 | 39                 |

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### Hasil Program SPSS Uji Reliabilitas Kuesioner Pasien

#### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .427             | 6          |

### Hasil Program SPSS Uji Reliabilitas Kuesioner Pegawai

#### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .949             | 49         |

# Hasil program SPSS uji Chi Square

**Chi-Square Tests**

|                                    | Value              | df | Asymp. Sig. (2-sided) | Exact Sig. (2-sided) | Exact Sig. (1-sided) |
|------------------------------------|--------------------|----|-----------------------|----------------------|----------------------|
| Pearson Chi-Square                 | 2,247 <sup>a</sup> | 1  | ,134                  | ,191                 | ,101                 |
| Continuity Correction <sup>b</sup> | 1,532              | 1  | ,216                  |                      |                      |
| Likelihood Ratio                   | 2,716              | 1  | ,099                  |                      |                      |
| Fisher's Exact Test                |                    |    |                       |                      |                      |
| Linear-by-Linear Association       | 2,241              | 1  | ,134                  |                      |                      |
| N of Valid Cases                   | 385                |    |                       |                      |                      |

a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4,87.

b. Computed only for a 2x2 table

*Ethical clearance*

12/4/24, 9:03 AM
KEPK-RSDM



**HEALTH RESEARCH ETHICS COMMITTEE**  
**KOMISI ETIK PENELITIAN KESEHATAN**  
**Dr. Moewardi General Hospital**  
**RSUD Dr. Moewardi**

---

**ETHICAL CLEARANCE**  
**KELAIKAN ETIK**  
**Nomor : 2.739 / XI / HREC / 2024**

The Health Research Ethics Committee Dr. Moewardi  
 Komisi Etik Penelitian Kesehatan RSUD Dr. Moewardi

after reviewing the proposal design, herewith to notify  
 setelah menilai rancangan penelitian yang diusulkan, dengan ini menyatakan

That the research proposal is ethical  
 Bahwa usulan penelitian dengan judul

**Analisa Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Obat Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO**

|                                                         |                                                                |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| <u>Principal Investigator</u><br>Peneliti Utama         | : Rara Elyza Herasmata Triagysta<br>51A2021.016                |
| <u>Location of research</u><br>Lokasi Tempat Penelitian | : Instalasi Farmasi RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG<br>: SAPI SOLO |
| <u>is ethically approved</u><br>Dinyatakan layak etik   |                                                                |

Issued on : 04 Desember 2024

Chairman  
Ketua



Dr. Wahyu Dwi Atmoko, S.E  
19770224 201001 1 005

Surat Keterangan Uji Validitas dan Reliabilitas

**RS Dr. OEN SOLO BARU**  
 PERUMAHAN SOLO BARU  
 P.O. BOX 5001, SURABAYA  
 TEL: (021) 620229 (MINE)  
 email: rs@oensolobaru.com

**SURAT KETERANGAN**  
 Nomor: 560 /SBUP/SOM/IV/2025

Yang bertanda tangan di bawah ini  
 Nama : dr. Ivan Oelomo, MPH  
 Jabatan : Direktur Utama

dengan ini menerangkan bahwa  
 Nama : Rara Elyza Herasmara Triagypita  
 NIM : S1A2021.018

Telah menyelesaikan uji validitas di RS Dr. OEN SOLO BARU dengan judul "Analisa Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Obat Pasien Rawat Jalan di Instansi Farmasi RS Dr. OEN SOLO BARU".

Demikian, surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Sukoharjo, 17 Februari 2025  
 Direktur Utama  
 RS Dr. OEN SOLO BARU.

  
 dr. Ivan Oelomo, MPH



## Surat Balasan Permohonan Izin Penelitian



**RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO**  
 Jl. Brigjen Katamso No. 55 Surakarta 57128  
 Telp. (0271) 643139 Fax. (0271) 642026 ■ info@droenska.com



No

: 1023/RSDOI/PSDM/XII/2024

Lamp

: -

Hal

: Balasan Permohonan Izin Penelitian

Yth.  
 Ibu Ratna Indriati, A., M.Kes  
 Ketua STIKES Panti Kosala  
 Surakarta

Dengan hormat,

Pertama – tama perkenankan kami mengucapkan terima kasih atas kepercayaan, kerja sama dan hubungan yang terjalin dengan baik selama ini.

*RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO yang merupakan rumah sakit milik YAYASAN KESEHATAN PANTI KOSALA (YKPK) dengan prinsip NOT FOR PROFIT, artinya semua sisa hasil usaha tidak dibagikan kepada Pengurus YKPK tetapi untuk peningkatan pelayanan berupa pengembangan sarana dan prasarana, pengadaan peralatan medis dan umum, serta peningkatan sumber daya manusia. Kami berkomitmen untuk terus memberikan pelayanan kesehatan yang lebih baik kepada masyarakat.*

Menanggapi surat yang kami terima No: 760/STIKESPK/PEND/XII/2024 tertanggal 03 Desember 2024 tentang Permohonan Izin Penelitian di RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO, atas nama:

Nama : Rara Elyza Herasmara Triagyypta  
 NIP : 51A2021.021  
 Judul : " Analisa Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Obat Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO "

Maka melalui surat ini kami sampaikan bahwa permohonan tersebut dapat disetujui. Mengenai jadwal pelaksanaan dapat dikoordinasikan dengan **Ratna Puspita Sari (08112671333)** unit PSDM.

Demikian pemberitahuan ini, atas perhatian dan kerja sama yang baik kami ucapkan terima kasih.



24 Desember 2024  
 Diketik Nama  
**dr. Andri Wibawanto, MPH**

*Melayani Sepenuh Hati*

■ www.droenska.com





 @rs.droenska

## TRANSKRIP WAWANCARA

1. Subjek Wawancara : TTK 1  
Inisial Nama : D  
Jenis kelamin : Perempuan  
Tanggal wawancara : Sabtu, 11 Januari 2025  
Tempat : Ruang Conference RS Dr. OEN KANDANG  
SAPI SOLO  
Waktu : 13.30 WIB  
Suasana Wawancara : wawancara dilakukan pada hari sabtu di ruang pertemuan conference, tidak banyak orang. Wawancara dihadiri oleh informan, peneliti, dan admin kepegawaian. Saat dilakukannya wawancara, informan menjawab semua pertanyaan dengan baik, namun sedikit gugup atau grogi pada saat awal sesi wawancara. Informan dapat menyelesaikan wawancara dengan menjawab semua pertanyaan yang diberikan peneliti.  
  
00.00.18 Peneliti : Selamat siang mbak, eee saya rara elyza dari program studi administrasi stikes panti kosala ijin untuk mewawancara Penelitian dengan judul Penelitian analisa faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan pbat pasien rawat jalan di instalasi farmasi rumah sakit dr oen kandang sapi solo. Untuk sebelumnya mohon maaf dengan siapa mbak siapa?  
  
00.00.42 Informan : Dengan Dwi Ningsih (*menjawab dengan senyuman*)  
  
00.00.45 Peneliti : Dwi Ningsih?  
00.00.46 Informan : Iya, panggil aja Mbak Dwi (*menjawab dengan sedikit terkikik*)  
00.00.46 Peneliti : Mbak Dwi, oke Mbak Dwi. Eee ini di farmasi sebagai apoteker atau TTK?

00.00.52 Informan : TTK

00.00.53 Peneliti : TTK, oke. Baik, eee untuk sebelumnya sudah membaca *informed consent*-nya dan sudah menyetujui ya melakukan wawancara Penelitiannya. Baik saya mulai aja ya mbak ya. Yang pertama, eee menurut Mbak Dwi eee faktor apa saja yang mempengaruhi waktu tunggu?

00.01:16 Informan : Faktor tunggu yang pertama itu eee menurut saya yang pertama itu banyaknya pasien yang periksa hari itu hari ini misalkan. Terus yang kedua itu, jumlah obat dalam satu resep, jenis resepnya juga ada racikan dan non-racikan, lalu eee waktu dokter meresepkan jadi misalkan kan kita melayani berbagai macam poli jadi kalo polinya barengan mulainya otomatis resepnya bareng-bareng juga lha itu bisa terjadi penumpukan di antrian obat. Terus ada lagi faktor SDM, kalo pas yang jaga itu SDM-nya mencukupi bisa pegang atau meng-*handle* untuk eee bagian kerja-kerja di apotek bisa melayani dengan baik tapi kalau pas SDM-nya tidak mencukupi seperti kalau ada yang cuti atau yang tiba-tiba SKI, sakit itu kan jadi menghambat juga dalam pelayanan terus, yang eee ada lagi program, jadi kalo ada kan karna program rumah sakit itu kan *database*-nya menampung banyak, banyak rekam medis, informasi gitu ya, jadinya eror mmm hampir sering sih terjadi eror jadi itu menghambat juga waktu tunggu nya.

00.03.11 Peneliti : Sudah?

00.03.12 Informan : Udah itu aja (*Informan tersenyum*)

00.03.14 Peneliti : Terus yang kedua ini eee bagaimana pengaruhnya jumlah pasien itu terhadap waktu tunggu itu apakah sangat berpengaruh atau gimana mbak

- 00.03.25 Informan : Ya sangat berpengaruh, jadi kalo jumlah pasien yang daftar periksa hari ini misalkan eee dua ratus ya itu pasti lebih lama dari kalo pasien yang periksa hari cuma seratus apalagi kalo polinya barengan mulainya itu kan otomatis dokter meresepkan misalkan dari poli jantung, jantung. Pasien diresepkan langsung dari poli saraf lima dari poli eee jantung paru, paru misalkan ada terus adalagi anak juga dari poli mata itukan nanti numpuk di farmasi nah kalo barengan gitu kan kita juga eee langsung mengerjakannya langsung banyak gitu lho jadi nggak kaya lima lima dulu terus lima dulu itukan beda nanti ritme-nya kan akan teratur tapi kalo langsung brek gitukan banyak kita kan juga harus cepet ya kalo nggak kan waktu tungguanya kan molor.
- 00.04.25 Peneliti : Nah kalo dari jenis obatya itu lho mbak?
- 00.04.28 Informan : Ehmm? (*memastikan pertanyaan*)
- 00.04.28 Peneliti : Dari jenis obatnya itukan biasanya eee satu apoteker atau TTK memegang apa ndak satu resep beberapa resep dikerjakan gitukan nah itu biasanyakan ada pengaruh ga sih buat itunya menghambat nggak?
- 00.04.48 Informan : Kalo dari kami sih engga, misalkan jadi formasikan formasi SDM. Formasi SDM biasanya kalo untuk pagi ini kan dua apoteker, delapan TTK, nanti dua apoteker itu penyerahan misalkan pelayanan resep hari ini ada pasien daftarnya seratus sampe eee hari ini kebetulan dua ratus tiga puluh yang daftar hari ini yang shift pagi. Lho ya. Shift pagi itu yang periksa jam tujuh sampe jam dua bel dua dua maaf dua siang apa dua belas ya kayaknya jam dua nanti diatas jam dua ikutnya shift sore. Nah itu dengan dua apoteker, delapan TTK, itu dua apoteker penyerahan, dua

TTK itu billing untuk resep pribadi satu, resep asuransi dan resep LAO, Lao itu resep kirim, ck nanti dua lagi billing untuk resep JKN jadinya yang billing empat ya lalu ada yang kemas itu dua. Emm enam, yang dua itu dia ambil dan racik jadi kalo yang ambil-ambilkan obat eee sama kalo ada resep racikan itu ada dua orang. Tapi pada prakteknya kita gabisa kayak gitu karna kalo resepnya datang bersamaan itu nanti berarti otomatis yang billing paling cuma dua sampe tiga org nanti yang toga orang lagi itu untuk ngambil-ngambilkan sama racik yang kemas itu dua orang gitu jadinya gabisa satu orang itu pegang dua resep tok gitu nggakan kalo kita selalu berkesimabungan jadinya resepnya datang terus jadinya kita ya hari itu billing ya billing terus sampe akhir kalo pas numpuknya di pengambilan atau racikan ya kita langsung lari di pengambilan atau racikan kalo yang di kemas ya berarti kita langsung lari di kemas gitu.

- 00.06.41 Peneliti : Berarti udah ada plot-plotnya sendiri ya.
- 00.06.45 Informan : Hoo hoo (*sambil menggangguk, dan tersenyum*)
- 00.06.46 Peneliti : Tapi kalo itu menurut Mbak Dwi itu udah efektif belum kerjanya?
- 00.06.52 Informan : Kalo kayak gitu lebih udah efektif eee karna itu memaksimalkan eee SDM juga kan jadi walaupun eee hari ini saya tugasnya billing tapi kalo di billing ga ada resep ndak ada orderan resep yang dari dokter masuk berartikan saya bisa membantu teman lain yang berada di misalkan ambil-ambil atau berada di racikan atau saat TTK eee apoteker tidak bisa handle penyerahan saya bisa lari ke bagian penyerahan juga gitu.
- 00.07.25 Peneliti : Kalo dari segi kelengkapan resep itu mbak kadang kan dokter kayak kurang menambahkan

dari bagian resepnya kayak dosisnya kurang tepat atau belum ditulis belum diketik atau gimana?

00.07.39 Informan : Kalo kelengkapan resep karna kami sudah pakai sistem order resep itu jadi eee semua lengkap pasti tapi kalo untuk tadi eee apa namanya ?

00.07.55 Peneliti : Kurang lengkapnya resep

00.07.55 Informan : Heem, administrasi resepnya secara klinis itu biasa cuma kita sesuaikan dengan dosis untuk pasien anak. Kalau anak itukan kadang eee apa namanya nggak sesuai dengan berat badan atau dengan usia, lha itu kan bisa accnya per telpon.

00.08.16 Peneliti : Tapi pernah mbak kayak gitu?

00.08.17 Informan : Pernah, tapi jarang. Jarang sekali jadi pasti sesuai pasti dokter meresepkan sesuai dengan berat badan dan eee usia anak kalo untuk dewasa kan pasti pakai dosis pasien biasa.

00.08.33 Peneliti : Berarti kalo udah pake sistem gitu dari dokter yang meresepkan itu berarti udah ga ada keluhan lagi dari farmasi kayak tanda tangannya?

00.08.43 Informan : Tidak, tanda tangannya sudah elektronik.

00.08.47 Peneliti : Jadi sudah

00.08.47 Informan : Sudah lengkap semua

00.08.47 Peneliti : Saat ini seringnya kelengkapan resepnya dah klomplit gitu ya?

00.08.55 Informan : Udah komplit

00.08.55 Peneliti : Terus?

00.08.59 Informan : Untuk alergi yang pasien kalo ada alergi obat gitu juga udah ada, udah tertera di resepnya.

00.09.07 Peneliti : Terus tentang ketersediaannya? kayak misal pernah kekurangan, kekurangan obatnya itu dalam dalam pelayanan itu, ck kayak obatnya itu tiba-tiba nya habis.

00.09.20 Informan : Habis, kosong. Kalo sejauh itu kalo kayak gitu engga sih soalnya kita ga pernah kehabisan obat kan ada petugas common juga untuk tiap depo

- kalo kebetulan di rawat jalan itu petugas deponya dua, seminggu itu common dua kali dan itu selalu memenuhi untuk eee pokoknya memeneuhi untuk kebutuhan pelayanan jadi kami kalo obat kurang gitu jarang juga hampir tidak pernah karna selalu stoknya itu akan di depo.
- 00.09.54 Peneliti : Berarti kalo untuk ketersediaan obat ini itu pasti kalo obatnya habis atau kurang pasti sangat mempengaruhi dalam kinerja itu ya mbak ya.
- 00.10.06 Informan : Heem (mengangguk tanda setuju)
- 00.10.06 Peneliti : Pelayanan gitunya
- 00.10.09 Informan : Iya, tapi kebetulan kami engga mengalami itu heem karna petugas commonnya udah memperkirakan untuk pemakaian. Tiap kan seminggu dua kali tiap tiga hari atau seminggu itu udah diserepi jadi nggak mungkin kehabisan.
- 00.10.24 Peneliti : Terus untuk ketersediaan sarana dan peralatan nya itu mbak pengaruh nggak jadi kayak misal eee blendernya rusak atau kita belum ada alat ini jadi kita lama bikin obatnya.
- 00.10.39 Informan : Kalo itu untuk kendala di rawat jalan nggak ada jadi kami kalo blender punya serep mesinnya serep tiga kalo untuk tenaga yang ngapsul seharusnya kan ada eee reseptir ya tapi kalo kami engga jadi yang ngapsul ya TTK juga tapi sejauh ini nggak ada kendala untuk resep racikan jadi estimasi resep racikan itu kan satu jam jadi. Kami itu hampir diangka tiga lima sampe empat puluh menit itu sudah jadi dan siap diserahkan jadi udah selesai kemas udah selesai racik.
- 00.11.18 Peneliti : Berarti kalo eee misal ini, alatnya ada yang kurang gitu kan berarti dalam pengaruh di pelayanan farmasi mesti juga akan molor gitu ya mbak.

00.11.32 Informan : Heem iya mbak (*sambil tersenyum dan mengangguk*)

00.11.33 Peneliti : Terus untuk berikutnya jumlah pegawainya?

00.11.37 Informan : Heem di SDM-nya kalo SDM-nya pengaruh banget. Lha itu tadi yang saya bilang kalo ada temen yang cuti kalo nggak SKI jadi temen yang sakit otomatis kan dia ada ijin sakitnya surat keterangan ijin sakit, istirahat itu, jadinya kita kan agak menghambat sih tapi bisa dihandle lah karna itu tadi ada komitmen untuk tiga puluh menit resep jadi dan satu jam resep racikan.

00.12.11 Peneliti : Terus menurut Mbak Dwi ada nggak faktor lainnya yang selain daya tanyakan tadi?

00.12.17 Informan : Itu tadi yang program eror, kadang kan program eror data base dari rumah sakit sendiri, data base internal kadang eror kalo nggak yang itu karna itu kita kan ada resep obat kronis kan otomatis ada penagihan nah itu BPJS online nya yang eror jadi itu menghambat juga.

*Informan terdiam berpikir*

00.12.43 Informan : Kalo saya lebih itu sih yang diluar.

00.12.46 Peneliti : Kalo ini saya pribadi aja mbak kalo dari sisi pasien itu kan mesti kayak nunggunya lama gitu pastikan ada mengeluhkan padahal kita baru saja menerima resepnya tapi mereka sudah bilang ini nunggunya lama banget gini gini gini itu berarti itu termasuk untuk menghambat pelayanan ga sih mbak karna komplain gitu?

00.13.12 Informan : Oh iya, menghambat juga tapi kalo petugas kami kalo ada yang komplain itu langsung jadi didepan apotik itu ada ck apa ya tulisan ada tulisan kritik dan saran langsung ke humas ada nomor wa-nya jadi kalo ada pasien yang komplain “iya pak komplainnya kami terima silahkan menghubungi ke humas aja atau sampaikan komplainnya lewat

humar aja nanti biar ditindaklanjuti sama humar” jadi kalo untuk komplain-komplain yang kita ga bisa tangani karna memang ya kalo komplain langsung ke pasien memang ck kalo seperti saya pelaksana itu ya cuma bisa ngering-ngering aja kalo untuk eee apa ya follow up lebih lanjut itukan ada bagian yang yang harusnya memang menangani seperti itu.

00.14.01 Peneliti : Terus eee untuk Mbak Dwi nih solusinya apa itunya optimalkan pelayanan obatnya kira-kira ada nggak solusinya?

00.14.16 Informan : Kalo sekarang ini sekarang ya kalo untuk sekarang waktu tunggu waktu tunggu rawat jalan di rumah sakit ini sangat bagus sekali. Saya sudah di rawat jalan hampir tujuh sampe delapan tahun dan ini paling bagus karna kita target itu untuk tiga puluh menit untuk resep non-racikan enam puluh menit resep racikan dan kalo eee kendalanya ya kalo di non-racikan itu tadi dokternya ngorder resepnya itu barenagn lha kita itu ck mmm terkendalanya disitu sih jadi kayak bareng-bareng mak byuk ada lima belas resep yang waktu tungguanya sama tiga puluh menit kita kan otomatis harus ngejar itu beda lagi kalo ketukan ritmenya dua resep terus nanti lima menit lagi dua resep kita jadi enak kalo kendalanya itu sih. Kalo sejauh ini dari bulan oktober, november desember, ini januari di rawat jalan kita udah paling bagus kita di tiga puluh menit bukan bandingkan dirumah sakit lain itu wah dua jam tiga jam dan kita dulu pernah mengalami itu tapi sekarang sudah berubah.

00.25.27 Peneliti : Eee selain Mbak Dwi jelaskan tadi ada ga saran buat manajerial gitu caranya meningkatkan

kecepatannya itu atau yang pernah Mbak Dwi lakukan buat meningkatkan kecepatan itu, ide?

00.15 28 Informan : Oh ide, dulu pernah yang pas waktu *ck* waktu tunggu kita dua jam hampir tiga jam banyak pasien komplain terus apa namanya *ck* pergantian SDM juga kan jadi kita kan ga ada gantinya. Jadi saya itu pernah usul koordinator itu gimana kalo programnya itu di *ck* di apa dibuat ringkes. Jadi dulu itu resep masih manual lalu pasien itu masih datang untuk mengantri. Nomer antrian masih manual juga jadi pasien datang mengumpulkan resep resep manual dituliskan dokter ditumpuk kita kasih nomernya itu manual jadi satu satu panggil nama satu satu terus kebetulan saya usul sama saat itu koornya masih Bu Fira saya bilang gimana kalo dibuat enak aja ini kita kerjanya enak pasienpun juga enak scan antrian tinggal pulang, mbok itu pas itu saya masih mentah ide saya jadi saya ga tau itu program kayak apa saya kan ga ngerti jadinya. Saya Cuma, pasien scan tinggal pulang aja nanti eee kira-kira lah misalkan dua jam tiga jam pasien datang, obat jadi. Jadi dari kita udah scan dari kita ada komputer itu dah keluar atas nama ini nomer ini ini kita tinggal ngerjain aja jadi kita tinggal ngerjain, enakkan kita nggak usah perlu berpapasan dengan pasiennya kasih nomer “oh ini ya bu” nanti itu menghambat sekali pas dulu itu “pasien nomer satu” “jadinya berapa jam mbak?” “dua jam” pertanyaan-pertanyaan yang ga perlu ga perlu itu lho. Terus eee “nanti itu tutupnya jam berapa?” itu kan ga penting maksudnya bukan gitu kita memang juga harus menjawab sih tapi itukan ga perlu maka terus saya usulnya itu bagaimana kalo scan nomer terus resep ada, kita

- kerjakan jadi ga usah konfirmasi-konfirmasi lagi jadi udah mateng lah udah ada yang ngolah untuk ke BPJS onlinenya. Ada yang memang resepnya ga dobel jadi memang udah mateng akhirnya itu ada program trobosan itu.
- 00.18.06 Peneliti : Jadi dari idenya Mbak Dwi ini udah direalisasikan?
- 00.18.10 Informan : Udah direalisasikan heem jadinya. Ini walaupun mentah sebenarnya jadi saya asal ngucap aja “enak nih kalo kayak gini” gitu.
- 00.18.19 Peneliti : Mungkin dari ya usulan Mbak Dwi ini juga mbantu banget ya mbantu banget dari segi pasien maupun dari segi pegawai.
- 00.18.27 Informan : Jadi ditindaklanjuti juga kan dari atasan bikin program kayak gini nih enaknya kayak gini nih.
- 00.18.34 Peneliti : udah. Itu sekian dari pertanyaan wawancara saya terimakasih sebelumnya.
- 00.18.38 Informan : iyaa
- 00.18.39 Peneliti : dah ikut partisipasinya membantu saya
2. Subjek Wawancara : Apoteker 1
- Inisial Nama : S
- Jenis kelamin : Perempuan
- Tanggal wawancara : Sabtu, 11 Januari 2025
- Tempat : Ruang Conference RS Dr. OEN KANDANG  
SAPI SOLO
- Waktu : 13.50 WIB
- Suasana Wawancara : Wawancara dilakukan pada hari sabtu di ruang pertemuan conference, tidak banyak orang. Wawancara dihadiri oleh informan, peneliti, dan admin kepegawaian. Saat dilakukannya wawancara, informan menjawab semua pertanyaan dengan baik dan memberikan gestur tangan sehingga penyampaian jawaban pertanyaan mudah dipahami. Informan dapat

menyelesaikan wawancara dengan menjawab semua pertanyaan yang diberikan peneliti.

00.00.01 Peneliti : Selamat siang mbak eee saya Rara Elyza dari Stikes Panti Kosala ijin untuk mewawancara terkait Penelitian saya analisa faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan obat pasien rawat jalan di instalasi farmasi. nah sebelumnya dengan siapa mbak?

00.00.21 Informan : Saya Stefanny Florensia Dewangga eee saat ini saya sebagai apoteker koordinator farmasi rawat jalan di Rumah Sakit Dr. Oen Kandang Sapi Solo.

00.00.37 Peneliti : Baik, saya langsung saja ya mewawancaranya untuk menghemat waktu eee menurut Mbak Stefanny itu faktor apa saja yang paling mempengaruhi waktu tunggu.

00.00.48 Informan : Faktor waktu tunggu kita dipengaruhi yang pertama jumlah pasien, yang kedua dipengaruhi juga jenis obatnya racikan atau tidak racikan kemudian pengaruh juga mmm waktu masuk resep ke farmasi kalo berbarengan pasti eee mengejar waktu tunggu lebih sulit daripada berjarak masuknya. Kemudian yaitu tadi jumlah pasien itu bergantung pada jumlah dokter yang praktek gitu ya ada arah kesana juga. Kemudian mmm ini bisa juga penjaminnya pasien itu ngaruh. Pasien yang BPJS cenderung karna tidak ada konfirmasi lebih cepet. Kalo asuransi atau yang bayar sendiri kan perlu ditanya obatnya mau diambil semua atau tidak itu butuh waktu itu sih itu saja.

00.01.53 Peneliti : Berikutnya itu, bagaimana sih menurut Mbak Stefanny ini terkait jumlah pasiennya. Pengaruh jumlah pasiennya.

- 00.02.01 Informan : Mmm pengaruh jumlah pasien ya tentunya sangat berpengaruh ya kalo mmm pasiennya jumlahnya banyak tentunya juga waktu pengerjaan obatnya butuh lebih banyak gitu kan ya otomatis. Emm terus mmm oh sorry tadi aku juga kelewatan sama faktor yng pengaruh jumlah TTK jumlah yang mengerjakan ya jumlah tenaga
- 00.02.27 Peneliti : SDM-nya?
- 00.02.29 Informan : SDM-nya terus ee kalo jumlah pasien makin banyak makin lama waktunya terus tadi barengnya masuk ke farmasi jumlahnya itu kan pengaruh juga ya sama sama dua puluh masuknya dalam lima menit bareng sama dua puluh dalam satu jam berselang itu sangat berpengaruh di situ.
- 00.02.55 Peneliti : Berikutnya itu ada bagaimana pengaruh jenis obatnya.
- 00.02.59 Informan : Pengaruh jenis obat ya kalo obat yang racikan jelas butuh waktu lebih lama karna ada proses mmm buka kemasan dulu kemudian kalo kapsul kadang-kadang harus dibuat kapsulnya dulu misalnya terus ya ada proses pencampuran pencampuran kan juga harus memastikan obatnya homogen tercampur rata dibagi menjadi berapa puyer atau jadi berapa kapsul itu pengaruh sekali jenis anunya apanya jenis obatnya.
- 00.03.34 peneltii : Terus berikutnya itu bagaimana pengaruh dari kelengkapan resep .
- 00.03.39 Informan : Mmm ya kelengkapan resep penting sekali apalagi sekarang eranya semua itu pake restriksi baik BPJS maupun asuransi swasta misalnya. Kalo misalnya ada obat tertentu butuh restriksi tertentu atau pakai insulin harus ada

- hasil lab tertentu, mau minum obat kolestrol harus ada lab tertentu kalo itu ga ada atau pasien tidak langsung ready harus cari cari dulu telpon yang dirumah dulu lha itu jelas pengaruh sekali. Jadi kalo farmasi akan terbantu lebih cepat kalo pasiennya sudah siap ketika dibuatkan diserahkan.
- 00.04.18 Peneliti : Kalo dari ketersediaan obatnya pengaruh engga?
- 00.04.22 Informan : Mmm iya, ketersediaan obat jelas berpengaruh. Kalo tersedia di depo ada saat dibutuhkan tapi adanya dari gudang misalnya atau dari depo lain otomatis ada waktu harus ngambil dulu harus ngambil itu kan tidak sesederhana ambil barang ada administrasi yang diselesaikan jadi jadi lebih lama pasien harus nunggu dulu seperti itu.
- 00.04.48 Peneliti : Terus dari segi ketersediaan sarana dan peralatan itu berpengaruh engga?
- 00.04.54 Informan : Tentu, jadi kalo peralatan untuk pengerjaan ya anggap saja plastik untuk mengemas atau eee blender mau apa namanya mau ngeracik kalau itu tidak tersedia ya deplok satu satu lebih lama misal seperti itu pengerjaan dengan manual buat etiket kalau tidak otomatis dengan sistem harus nulis satu satu nama pasien aturan pakai lebih lama jelas jadi itu penting juga.
- 00.05.22 Peneliti : Eee tapi pernah engga mengalami peralatan itu misalnya blendernya rusak, pernah?
- 00.05.30 Informan : Pernah, itu ya itu jadi memperlambat kemudian pas sistem rumah sakit eror itu sarana juga ya ya sudah waktu nya jadi hampir dua tiga kali lipat dari biasanya.
- 00.05.42 Peneliti : Kalo dari segi jumlah egawainya ?
- 00.05.46 Informan : Jumlah SDM ya tentu saja pengaruh juga jumlah obat jumlah resep yang sama dikerjakan orang

lima dan sepuluh tetep beda pasti waktunya misalnya sepeti itu, terus apa namanya mmm setidaknya posisi penting terisi mungkin sudah lebih baik tapi kalau jumlah SDM -nya kurang atau terbatas maksudnya karna sakit ya atau eee apa ada alasan tertentu tetep peengaruh ke waktu tunggu intinya jadi lebih lama kalo SDM-nya kurang.

00.06.18 Peneliti : Terus mmm eee Mbak Stefanny ini apa saja solusi, solusinya itu buat waktu tunggu itu?

00.06.25 Informan : Mmm solusinya yang pertama eee ya SDM-nya cukup dulu kalo SDM-nya cukup itu ya berarti penjadwalnya dilakukan dengan baik menyesuaikan booking dokternya kemudian mmm ini kalo bisa waktu apa resep waktu praktek dokternya juga diatur masuknya resep kefarmasi ini lah apa namanya teratur gitu ga di satu waktu yang sama misalnya begitu terus yang ketiga pasien dari awal sudah disiapkan kalo mau dapet obat ini harus menyiapkan hasil lab ini jadi dia ditanya diminta langsung bisa menyerahkan jadi itu restriksinya langsung bisa dipenuhi. Solusi berikutnya sarana dan prasarana belum mulai kerja dipastikan tersdia bisa dipakai dalam kondisi baik termasuk tim yang misalnya oh sistem apa namanya komputerisasinya rumah sakit eror tim IT nya siap, tim pendukungnya juga siaplah intinya seperti itu mmm apalagi ya kayanya itu sih. Eee sama ketersediaan obatnya dipastikan sebelum ini ya sebelum mulai kerja itu juga kondisinya siap.

00.07.45 Peneliti : Mungkin dari wawancara tadi ada ga faktor lain yang terpikirkan sama Mbak Stefanny yang bikin berpengaruh?

- 00.07.53 Informan : Pengaruh yang lainnya eee ya tetep ada ya misalnya kayak mmm kalo pelayanan, maksudnya dari dokter prakteknya memang lupa tidak meresepkan misalnya waktu tunggu jadi lebih panjang lagi pasien sudah menunggu obat berharap segera dipanggil ternyata resepnya saja belum diinput misalnya seperti itu, itu ada kadang-kadang terjadi. Kemudian mmm faktor lain misalnya kalau pasien umum eee ininya jadi kalo pasien BPJS itu kan ada rujukan misalnya rujukannya belum tersedia belum bener secara sistem belum terpenuhi sehingga ga bisa diinput oh ada lagi ini kalo BPJS itu sebetulnya waktu kontrol pasien sudah ditentukan itu kontrol tanggal dua belas dia beliau rawuhnya lebih awal dari tanggalnya tanggal sepuluh beliau belum waktunya terima obat lha itu juga lebih lama jadinya kita harus ini gimana obatnya perlu dikasih engga dan lain-lain ada yang kayak gitu juga.
- 00.09.03 Peneliti : Mm Mbak Stefanny ada nggak saran atau ide untuk solusi meningkatkan kecepatan dari pelayanan.
- 00.09.09 Informan : Mmm oke. Mmm Puji Tuhan-nya saat ini udah berjalan bagus juga sih karna kemarin baru ada perubahan gitu disini jadi kami itu menemukan cara yang pertama eee pasien yang tidak perlu dikonfirmasi obatnya mau diambil atau tidak misalnya pasien BPJS yasudah langsung dikerjakan aja kita memangkas waktu konfirmasi itu untuk yang tidak perlu ya. Kemudian yang kedua ya koordinasi dengan poli mmm pasienmu nek mau diresepkan obat tertentu segera diberi tahu diawal beliau harus menyiapkan kelengkapan sehingga langsung

bisa menyerahkan ketika diminta solusi yang ketiga mmm ya perencanaan obatnya lebih rapi supaya ngga terjadi kekosongan obat apalagi obat-obat yang penting yang banyak pasien yang pake misalnya itu perencanaan obatnya dirapikan bukan manajemen ya kalo dah gitu. Yang keempat manajemen evaluasi juga jadwal praktek dokter tepat waktu engga. Terus yang terakhir mungkin edukasi ke pasien kalau kontrol itu sesuai tanggalnya itu kan sudah dijadwalkan kalau beliau maju kecuali memang ada keluhan baru atau yang gawat itu sebaiknya tidak.

00.10.34 Peneliti : Sekian dari wawancara ya mbak terima kasih sudah berpartisipasi dalam penelitian saya.

00.10.39 Informan : Siap.

3. Subjek Wawancara : Kasie Farmasi 1

Inisial Nama : F

Jenis kelamin : Perempuan

Tanggal wawancara : Sabtu, 11 Januari 2025

Tempat : Ruang Conference RS Dr. OEN KANDANG  
SAPI SOLO

Waktu : 14.10 WIB

Suasana Wawancara : Wawancara dilakukan pada hari sabtu di ruang pertemuan conference, tidak banyak orang. Wawancara dihadiri oleh informan, peneliti, dan admin kepegawaian. Saat dilakukannya wawancara, informan menjawab semua pertanyaan dengan baik namun dengan suara yang lembut dan lirih sehingga peneliti harus lebih fokus terhadap jawaban dari informan. Informan dapat menyelesaikan wawancara dengan menjawab semua pertanyaan yang diberikan peneliti.

00.00.02 Peneliti : Perkenalkan saya Rara Elyza dari mahasiswa Administrasi Rumah Sakit Stikes Panti Kosala ijin untuk mewawancara terkait Penelitian saya yaitu analisa faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan obat pasien rawat jalan di instalasi farmasi Rumah Sakit Dr. Oen Kanndang Sapi. Sebelumnya saya berbicara dengan mbak siapa?

00.00.23 Informan : Saya Fira

00.00.25 Peneliti : Di Instalasi farmasi sebagai apa mbak?

00.00.27 Informan : Eee kepala instalasi farmasi.

00.00.38 Peneliti : Baik, ini wawancara saya mulai ya. Menurut Mbak Fira faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi dalam waktu tunggu pelayanan?

00.00.48 Informan : Eee jadi untuk menganalisa inikan kemarin ada beberapa analisa ya analisa masalah apa saja yang ditemukan yang mempengaruhi di analisa ini ada beberapa faktor yang pertama itu adalah ada namanya terutama ini untuk pasien BPJS ya untuk pasien BPJS dan yang berpengaruh kebelakang. Untuk yang pasien BPJS ada beberapa faktor yang pertama itu ada verifikasi berkas. Jadi diawal yang sebelumnya itu pasien itu me harus me menyerahkan beberapa berkas kepada petugas farmasi dan sebelumnya itu pasien harus menumpuk berkas di depan jadi nanti ada beberapa tumpukan berkas dan nanti di farmasi ngambilnya dibalik baru manggili dari bawah ya dari bawah. Lha itu nanti kan sudah udah ada waktu tunggu lagi ya dari pasien naro bekas sampe farmasi manggil eee jadi itu verifikasi berkas. Kalo untuk yang pasien asuransi juga ada faktor seperti itu juga misalnya ada namanaya preotorisasi untuk penjaminan obat. Untuk penjaminan obat itu juga perlu

preotorisasi entah lewat telpon atau email gitu. Untuk yang BPJS setelah ada verifikasi berkas itu eee biasanya ada beberapa dokter yang meresepkan diluar obat yang seharusnya masuk formaturium BPJS. Jadi untuk obat-obat ini pasien diminta untuk membayar waktu itu. Karena obatnya memang diresepkan terpisah dari dokter, dokternya menyertakan resep lain selain yang resep BPJS dari situ kan jadi ada proses lagi ya membuat nota lagi ketemu lagi pasien ibu bapak nominalnya sekian obatnya mau dibeli atau tidak. Nah itu makan waktu tunggu nah dari situ eee sudah ada masalah di bagian depan. Di tahap kedua di bagian setelah obatnya jadi nota setelah resepnya jadi nota harus mengambilkan obat nah karena tiba-tiba menumpuk nota yang sangat banyak jadi petugasnya yang ngambil-ngambilkan obat juga terbatas tumpukan keranjang yang belum diambilkan yang membuat waktu tunggu juga karena harus ditumpuk. Menumpuk itu jadi ke belakang juga jadi habis diambilkan harus dikemas itu juga menumpuk lagi jadi eee apa namanya kayak domino ya di awal dah numpuk.

- 00.03.55 Peneliti : Ke belekangnya numpuk/  
 00.33.55 Informan : Ke belakang-belakangnya sampe numpuk nah dibagian kemas lagi kalo misalnya ada kesalahan di billingnya dari bikin notanya salah dikemas kan harus ada revisi harus ada revisi sudah ee revisi billing atau juga nanti misalnya revisinya dari eee restriksi JKN-nya oh ini ternyata salah ada juga beberapa berkas yang waktu itu harus difotokopi misalnya riwayat terapi atau hasil laborat dan lain-lain itu harus difotokopi itu juga menurut saya makan waktu

- dari hasil itu yang eee akhirnya mem ada perubahan jadi menurut saya faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan obat di farmasi itu.
- 00.04.46 Peneliti : Untuk berikutnya eee bagaimana menurut Mbak Fira tentang pengaruh jumlah pasiennya?
- 00.04.54 naraumber : Jumlah pasien terhadap waktu tunggu pelayanan obat eee sebenarnya kalo jumlah pasiennya itu banyak dengan sistem yang terkontrol ya terkontrol maksudnya jamnya tidak disatu titik misalnya rame pasien di jam sepuluh jadi tau-tau lima puluh pasien langsung ke farmasi sedangkan kalo beda dengan sepuluh dulu jam sembilan, nanti jam sepuluh ada lagi sepuluh pasien jadi lebih ke menurut saya jumlah pasien banyak tapi kalo jadwal atau jamnya itu tidak berbarengan itu tidak masalah karna kan sudah diatur berdasarkan kebutuhan SDM..
- 00.05.43 Peneliti : Terus untuk pengaruh jenis obatnya racikan dan non-racikan nya itu apa pengaruh ke waktu tungguanya?
- 00.05.50 Informan : Ya betul berpengaruh ke waktu tungguanya karena untuk obat racikan perlu ada proses satu lagi selain diambilkan aja tapi kan ada proses meracik bikin kapsul atau bikin puyer. Atau mungkin jenis-jenis obat yang tidak tersedia disitu ya mbak obat yang hasus disimpan di kulkas adanya di tempat lain.
- 00.06.19 Peneliti : Eee bagaimana menurut Mbak Fira itu terkait kelengkapan resep terhadap waktu tungguanya.
- 00.06.25 Informan : Ee menurut saya itu berpengaruh ketika ee mungkin resepnya tersebut dari segi adminitrasinya sudah ga komplit misal tidak ada nama pasien tidak ada nomor RM-nya a tidak ada nama dokter atau mungkin kalo untuk

pasien anak tidak ada berat badan itu kelengkapan dari resep yang segi administrasi. Kalo yang untuk farmasetis mungkin dosisnya tidak ada ya kita perlu waktu untuk konfirmasi ke dokter atau mungkin sediaanya salah atau misalnya dimaksud tablet disitu ditulisnya ee sirup gitu jadikan perlu ada konfirmasi selain itu mungkin ada juga dari faktor yang kelengkapan klinis mungkin dia tidak dicantumkan alergi tapi ternyata setelah ketemu pasien “lho saya alergi obat ini” menunggu lagi begitu. Jadi berpengaruhnya di tiga aspek itu sih kalo terkait kelengkapan resep.

00.07.30 Peneliti : Dari wawancara sebelumnya kan disebutkan sudah ada sistemnya untuk dari dokter itu meresepkan ke farmasinya nah itu dari situ apakah ada kendalanya mbak?

00.07.43 Informan : Sistem ? terkait

00.07.44 Peneliti : Iya dari sistemnya

00.07.45 Informan : Eee dokter yang meresepkan dari sistem yang kendala mungkin ada beberapa dokter juga masih menggunakan resep manual itu sih yang jadi tulisan tidak terbaca dosisnya tidak lengkap begitu eee kalo kelemahan sistem ya mungkin itu salah klik seharusnya saya mau yang tablet tapi karna nama obat ya sama tapi ada yang tablet ada yang sirup tapi.

00.08.'07 Peneliti : Tapi dah terlanjur ke kirim gitu ya.

00,08.10 Informan : Iyaa diklik nya yang sirup gitu padahal yang dimaksud yang tablet atau mungkin misalnya obat racikan tapi jumlahnya baru diketik dokter satu, satu yang dimaksud berapa kita kan perlu konfirmasi juga gitu sih kalo dari kendala sistem.

00.08.27 Peneliti : Kalo dari segi ketersediaan obatnya terhadap waktu tunggu misal kayak obatnya stoknya

- menipis tapi ada permintaan obat A itu banyak butuh berapa pil gitu misalnya tapi stoknya tinggal lima pil atau sepuluh pil gitu.
- 00.08.47 Informan : Kalo yang untuk ketersediaan obat sebenarnya sudah direncanakan seminggu dua kali ya jadi seharusnya dalam tiga hari kedepan itu obatnya tersedia cuman mungkin memang ada beberapa obat yang eee kurang atau tidak ada di situ. Untuk obat-obat yang jarang digunakan di farmasi rawat jalan misal tapi harus dibutuhkan itu biasanya kita bisa mengambil ke depo yang lain misal ke farmasi IGD atau ke farmasi rawat inap mungkin memang menambah waktu tungguanya.
- 00.09.21 Peneliti : Eee berikutnya ada dari ketersediaan sarana dan peralatannya itu eee misal nya kita dapat obat racikan resep obat racikan nah apada waktu itu ee blendernya rusak tau blendernya dipake semua oleh apotekernya lha itu kira2 berpengaruh ga sm waktu tungguna.
- 00.09.43 Informan : Ya bisa juga, selain blender kita kan juga ada beberapa mesin press puyer ya mesin press puyer itu juga berpengaruh ketika mesin pres puyer nya ternyata rusak biasanya kita alternatif ya kalo ga mesin press rusak atau ga blender rusak kita itu memang berpengaruh biasanya kita alternatifnya pinjem ke depo yang lainnya misalnya oh yang jarang digunakan farmasi rawat inap yasudah kita pinjam di farmasi rawat inap mungkin di waktu menunggu itu ya ada ya diantisipasi dengan itu.
- 00.10.17 Peneliti : Berikutnya terkait jumlah pegawainya itu bagaimana mbak? mungkin dari segi apotekernya kurang atau TTK nya kurang untuk menghadapi pasien kita yang sebanyak ini .

- 00.10.34 Informan : Yaa untuk pasti ya apa namanya beban kerja pasti diperhitungkan dengan jumlah tenaga kerjanya untuk perhitungan tenaga kerja pasti dilakukan jadi kalo misalnya memang kurang kita pasti tambahkan jadi kalo misalnya berpengaruh di waktu tunggu itu pasti tapi kalo misalnya sudah cukup saat itu sudah cukup ya berarti kita harus memaksimalkan di kinerjanya.
- 00.11.07 Peneliti : Nah itu caranya bagaimana mbak untuk meningkatkan kinerja atau kecepatan waktu tunggu nya?
- 00.11.14 Informan : Eee ada inovasi ya inovasi itu mungkin yaa saat ini sudah dilakukan adalah yang pertama dulu itu tidak ada yang namanya plot tugas jadi ya udah terserah kamu kerja seperti apa silahkan pokonya kamu masuk pagi kamu masuk siang. Nah inovasinya adalah ada namanya plot tugas kamu harus bertanggung jawab racik kamu harus bertanggung jawab di bagian ambil obat jadi ketika disitu terjadi penumpukan kamu harus segera bereskan. Yang kedua itu ada namanya dashboard. Dashboard itu untuk melihat penumpukan resep ini dimana oh di bagian billing nih pasien masih banyak yang mengantri sebelum dibuatkan nota obat oh yasudah kita banyak orang disana ayo didorong kedepan dulu ternyata banyak tumpukan di ambil yasudah kita banyakkan orang untuk ambil jadi sbnrnya jumlahnya sama-sama sepuluh tapi kita punya dashboard itu kita tau mana yang membutuhkan bantuan karna kalo dulu yasudah pokonya aku di depan yasudah aku di depan kalo aku ambil yasudah aku ngambil aku kemas yasudah aku kemas tapi karna dengan adanya dashboard itu jadi kita tau mana yang perlu memerlukan

bantuan itu sih untuk optimalkan kinerjanya. Sama kita juga sebelum menjadi seperti itu yang diplot tugas itu adalah eee kita mencari waktu rata-rata dengan semua orang diuji semua orang diuji rata-rata kamu mengerjakan resep berapa lama dari kamu mengambilkan mengemas meracik semuanya diuji semua personilnya eee untuk menempatkan orang ini dimana cocoknya dimana mungkin satu orang ini lebih cepat di bagian ngambil mungkin orang ini cocoknya di dia cepet nih di racik jadi melakukan spesialisasi ya di keahliannya.

00.13.16 : Terus berikutnya apakah ada faktor lain dari wawancara tadi mungkin Mbak Fira itu ada teringatlah ada faktor lain yang mempengaruhi gitu?

00.13.27 Informan : Mmm bisa jadi mungkin mmm eee ada beberapa pasien yang ingin konsultasi lebih lanjut ya beberapa pasien ingin melakukan konsultasi lebih lanjut jadi pasien yang berikutnya harus menunggu dulu gitu sedangkan petugasnya sudah ada dua orang yang bertugas kemas tapi yang satu harus melayani pertanyaan atau konstulasi lebih lanjut atau mungkin ada pertanyaan lanjut gitu jadi ya mungkin itu juga berpengaruh ya.

00.14.03 Peneliti : Dah sekian dari wawancara saya terima kasih mbak sudah ee berpartisipasi dalam Penelitian.

00.14.10 Informan : Terima kasih.

4. Subjek Wawancara : dr 1  
 Inisial Nama : V  
 Jenis kelamin : Perempuan  
 Tanggal wawancara : Senin, 13 Januari 2025

Tempat : Ruang Darmo Husodo RS Dr. OEN KANDANG  
SAPI SOLO

Waktu : 09.30 WIB

Suasana Wawancara : Wawancara dilakukan pada hari senin di ruang pertemuan Darmo Husodo, tidak banyak orang. Wawancara dihadiri oleh informan dan peneliti. Saat dilakukannya wawancara, informan menjawab semua pertanyaan dengan baik dengan memberikan gestur tangan dan suara yang jelas serta lantang, sehingga penyampaian jawaban pertanyaan mudah dipahami. Informan dapat menyelesaikan wawancara dengan menjawab semua pertanyaan yang diberikan peneliti.

00.00.01 Peneliti : Selamat pagi Dokter Vero, perkenalkan saya Rara Elyza dari Stikes Panti Kosala ijin mewawancarai terkait penelitian saya yaitu Analisa Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Obat Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi.

00.00.14 Informan : Oke

00.00.15 Peneliti : Untuk pertanyaannya yang pertama, menurut Dokter Vero faktor-faktor apa saja yang paling mempengaruhi waktu tunggu pelayanannya?

00.00.24 Informan : Waktu tunggu pelayannya itu dari pengalaman saya yang pertama adalah terkait sistem, dan yang kedua SDM-nya, yang ketiga ya yang tak kalah penting adalah layout juga. Layout di dalam atau alur pelayanan disesuaikan dengan layout arus pelayanan.

00.00.51 Peneliti : Terus yang berikutnya itu eee bagaimana menurut Dokter Vero tentang pengaruh jumlah pasien nya?

00.00.58 Informan : Terhadap waktu tunggu nya?

00.00.59 Peneliti : Ya, tentunya kalau jumlah pasien pasti mempengaruhi waktu tunggu ya terkait eee apa kompleksitas dalam satu apa namanya resep pasti berbeda ya antara jumlah pasien dan banyak tidaknya jumlah pasien dengan waktu

tunggu cuman jika itu bisa di-manage dengan itu tadi apa sistem jumlah SDM-nya akan melayani dan layoutnya saya rasa sih engga ada masalah dengan jumlah. Jumlah?

00.01.40 Peneliti : Jumlah pasiennya

00.01.40 Informan : Hoo jumlah pasiennya. Kalo bisa memanage itu. Jadi sudah dipreparasi sudah disiapkan itu nggak akan jadi masalah kalo itu jadi apa namanya banyak sedikitnya.

00.01.55 Peneliti : Terus berikutnya itu, bagaimana menurut Dokter vero terkait jenis obat terhadap waktu tunggu nya pengaruhnya itu bagaimana?

00.02.01 Informan : Jenis obat racik dan non racik ya pasti berpengaruh karena kan eee kalo racik kan masih ada waktu meraciknya eemm memblender, membagi itu pasti akan sedikit ee banyaknya mempengaruhi.

00.02.21 Peneliti : Terus berikutnya itu bagaimana menurut Dokter Vero tentang pengaruh kelengkapan resep terhadap waktu tunggu nya?

00.02.28 Informan : Kelengkapan resep pasti mempengaruhi ya kalo ga lengkap ga sesuai restriksi atau eee ataupun penulisan itu sangat mempengaruhi dalam proses apa namanya telaah resep namanya.

00.02.48 Peneliti : Pertanyaan yang kelima ini ada, bagaimana menurut Dokter Vero pengaruh ketersediaan obat terhadap waktu tunggu pelayanan obatnya? Seperti stok stok di dalam di deponya itu.

00.03.01 Informan : Ya mempengaruhi ya, eee kalo stoknya tidak diapa disiapkan mestinya jadi bottleneck ya jadi menunggu lama untuk mencari stok gitu. Jadi ndak ada itu kan harus konfirmasi sehingga karna sistemnya di rumah sakit ini dokter-dokter sudah mengetahui stoknya jadi jika stoknya kosong pun pasti ada

00.03.32 Peneliti : Alternatif?

00.03.33 Informan : Ada eee informasi eee dokter tersebut kalo ini stoknya kosong secara EMR udah EMR di description udah ada.

00.03.46 Peneliti : Berikutnya bagaimana menurut Dokter Vero tentang pengaruh ketersediaan sarana dan peralatan farmasi terhadap waktu tunggu?

00.03.54 Informan : Berarti layout?

00.03.54 Peneliti : iya

00.03.55 Informan : iya layout kan mempengaruhi ya makanya dalam proses mee menyelesaikan suatu permasalahan waktu tunggu itu kita harus tau alur, alur layanannya kalo alur pelayanannya eee kita nggak ngerti ya layout ini jadi pengaruh juga karena motion, motion yang petugas. Terus apaya, transportasinya petugas harus bolak balikkan jadi sudah ada tenaga yg keluar jadi, jadi apa tidak lancar makanya pada proses perbaikannya itu eee layout sangat mempengaruhi jadi dari pasien datang kalo disini dari pasien datang ke APM kalo JKN kan langsung ke penerimaan berarti resep itu langsung di telaah. Telaah resep ini oleh langsung petugas di dalam jadi alurnya dari billing langsung dispensing itu satu alur. Terkemas langsung keluar jadi ga ada arus balik gitu ndak ada. Jadi itu sangat mempengaruhi.

00.05.12 Peneliti : Terus berikutnya itu bagaimana menurut Dokter Vero pengaruh jumlah pegawainya?

00.05.16 Informan : Jumlah pegawai mmm sebenarnya kalo di rawat jalan itu kan sangat berpengaruh jika eee kita itu kan proses berikut nya setelah di poliklinik seluruh poliklinik jadi ketika dokter telat saja itu akan mempengaruhi eee jumlah resep yang kita terima gitu padahal ee jika jadwal itu sudah teratur

- sebenarnya itu sudah bisa terprediksi, bisa tau arusnya bisa stay terus engga ada apa nya peak begitu peak begitu otomatis mau SDM berapa pun tetep ada pending disitu kan. Jadi eee SDM itu penting tapi pengaturan SDM yang lebih penting.
- 00.06.13 Peneliti : Jadi tergantung situasi juga ya?
- 00.06.14 narsumber : Iya. Percuma mau cukup, buanyak tapi ketika eee proses sebelumnya itu tidak teratur juga ya nggak bisa no mau sebanyak apapun ya tak rasa, apa lagi layout layout nya ya segitu, ruangnya segitu mau ditambahi orang kayak apa malah jadi tabrakan semua.
- 00.06.39 paneliti : Iyaa
- 00.06.39 Informan : Jadi, lebih penting pengaturan layanan nya dari sebelum sampai di farmasinya.
- 00.06.48 Peneliti : Terus berikutnya, eee menurut Dokter Vero itu solusi yang baik untuk optimal mengoptimalkan waktu tunggu nya itu gimana?
- 00.06.58 Informan : Jadikan sebenarnya proses ini sudah berjalan dan bersyukur sudah tercapai gitu jadi dalam proses perbaikan alur layanan yang sudah terjadi pada sekarang ini itu prosesnya cukup panjang saya membutuhkan waktu satu, satu tahun. Satu tahun untuk membenahi itu dari melakukan observasi terkait alur pelayanan budaya pasien, budaya pasien terus keteraturan apa saja item-item yang diperlukan dari petugas untuk menghasilkan penyerahan obat itu dikaji. Eee kalo dari pengalaman saya di farmasi itu yang pertama adalah mm me memberikan keteraturan dulu keteraturan dari awalnya kan pasien datang membawa resep ke petugas sehingga terjadi penumpukan di proses counter farmasi, lha itu diperbaiki dulu dengan membuat sistem antrian pada pasien eee dengan menggunakan APM itu

sudah berjalan selama kurang lebih enam bulan sambil kita berproses dengan alurnya. Ternyata, proses dipilah dulu mana yang butuh konfirmasi dan mana yang sebenarnya perlu konfirmasi dan ternyata dari pemilahan itu yang tidak membutuhkan konfirmasi pasien itu adalah JKN karena sudah sesuai dengan restriksi apotik online sedangkan yang butuh konfirmasi itu reguler dan asuransi terkait pembiayaan kemudian terkait konfirmasi asuransi sehingga itu malah justru yang kita pisahkan dulu eee untuk pasien reguler dan asuransi kita pisahkan dulu tetep bertemu tapi dengan antri, jadi nggak asal di konter. Terus yang JKN justru dengan ketika sudah scan langsung dilakukan dispensi nah ketika aaa sebenarnya dari semuanya itu kan yang paling paling banyak kan memang JKN restriksi paling banyak JKN. Jadi reguler dan asuransi dah beres ini karna pasti harus bertemu dengan petugas kemudian kita benerin yang JKN gimana caranya semua pasien JKN ndak perlu ketemu dengan petugas jadi kan langsung eee ketika scan langsung dilakukan telaah rese. Telaah resep ini kan dulu kenapa lama karna telaah resep ini digabungkan dengan proses administrasi apotik online. Jadi ketika mau ndispen saja lama jadi kita pecah lagi supaya alurnya lebih simpel. Yang satu telaah resep ya silahkan telaah resep dengan di di apa ya dibiasakan dengan restriksi. Kalau harus mencari itu jauh lebih lama daripada menghafalkan kan pasien-pasien kronis pasti itu-itu aja. Temen-temen juga sudah dibiasakan ya restriksi eee basic. Nanti dipecah ada petugas administrasi apotik online ketika ini melakukan telaah resep

satunya telaah yang di apotik online nah dari ini mereka akan langsung input real time karna terkait revenue rumah sakit ya semakin cepat kita mengklaim apotik online online dengan real time itu akan jauh lebih aman dibandingkan harus numpuk nah itu mengurangi juga proses link nya. Dulu kita itu h+satu bulan inputan e tapi sekarang bisa real time jadi ada keuntungannya juga ya. Kemudian dari sini sudah telaah resep yang proses billing, dispensing, mengambil, mengemas. Deadlinenya apotik online ini admin apotik online ini dia akan melakukan telaah sekiranya kelolosan itu akan disempit di proses kemas. Ini ndak bisa, tidak masuk restriksi, itu dibantu oleh apotik online dan kebanyakan sih nggak terjadi karna di depan sudah punya basic, basicnya dulu dan dari situ kita bisa lebih cepat. Nah JKN. Nah yang saya ngomong SDM, SDM ini harus tau alurnya ini semuanya dan harus ada gateline dashboard internal nah dashborad internal ini mem memposisikan dimana bottlenecknya mana sih yang paling banyak layanannya yang belum terlayani nah itu sudah ada dashboard internalnya sehingga semua SDM ini harus diarahkan untuk mampu membaca ini dan mampu bergerak sesuai dashboard ini. Nah itu pentingnya SDM dan yang terpenting juga komitmen jadi dari manajemen juga mendukung me apa ya me mensupport bahwa ini tuh harus berjalan sesuai eee apa ketentuannya yang mana proses di aaa apa namanya penyiapan obat yang non racik berarti tiga puluh yang racik enam puluh, ini komit nih karna secara secara regulasi BPJS juga di selalu ditekankan itu dan untuk selain itu yang lebih penting ya kualitas layanan farmasi sih itu jadi

cukup kompleks sih. Setelah dari dashboard itu, semua berlari bersama kira mainnya juga sudah sama ya sekarang waktu tunggu ga sampe tiga puluh menit gitu. Jadi eee selain itu ketinggalan adalah proses tungguanya dulu kan harus nunggu di ruang tunggu nah sekarang sudah notifikasi per whatsapp. Jadi kok bisa notifikasi per whatsapp karena eee proses databasenya sudah rapi dari pendaftaran poliklinik rapi, farmasi yang penunjang pasti rapi. Jadi notifikasi eee apa namanya obat selesai pun sudah terkirim gitu jadi bisa nunggu dimana saja, dan kita juga melayani layanan antar obat.

00.13.34 Peneliti : Jadi pasien itu bisa misal dah scan terus nanti pulang dulu diambilnya nanti kalo udah jadi?

00.13.42 Informan : Iya nek dulu sih sempet gitu tapi sekarang karna waktu tungguanya ga sampe tiga puluh menit, mereka biasanya sih nggak ninggal jadi kita ga ada obat tinggalan kita harus segera makanya mending bapak ibu itu nunggu sih daripada harus ditinggal. Mau tinggal pun paling sarapan sebentar ke foodcourt, ke mana nanti sambil nunggu notice ga sampe tiga puluh menit udah tinggal ambil gitu jadi sekarang kebanyakan ga ninggal obat malah nunggu.

00.14.13 Peneliti : Oh nunggu.

00.14.13 Informan : Iya, jarang sih yang gitu

00.14.18 Peneliti :Ninggal ninggal?

00.14.18 Informan : Ninggal i jarang malah lebih memilih misalnya keburu mau layanan antar obat malah lebih gitu ga ninggal obat, nggak ninggal. Nggak terlalu banyak sekarang, dulu banyak pernah waktu tungguanya dulu dua setengah jam sekarang kurang dari tiga puluh menit dah selesai.

- 00.14.42 Peneliti : Ya, makasih dok itu tadi pertanyaan seputar wawancara terimakasih sudah berpartisipasi membantu penelitian saya.
- 00.14.51 Informan : Iyaa oke
5. Subjek Wawancara : TTK 2
- Inisial Nama : O
- Jenis kelamin : Perempuan
- Tanggal wawancara : Sabtu, 19 April 2025
- Tempat : Ruang konseling obat instalasi farmasi rawat jalan RS Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO
- Waktu : 08.21 WIB
- Suasana Wawancara : Wawancara dilakukan pada hari sabtu di ruang konseling obat instalasi farmasi rawat jalan, ruangan tertutup sehingga suara pegawai instalasi farmasi yang lain tidak terdengar. Wawancara dihadiri oleh Informan, Peneliti, dan teman Peneliti guna dokumentasi. Saat dilakukannya wawancara, Informan menjawab semua pertanyaan dengan baik. Informan dapat menyelesaikan wawancara dengan menjawab semua pertanyaan yang diberikan Peneliti.
- 00.00.03 Peneliti : Dibaca dulu informed consentnya ya
- 00.00.38 Peneliti : Saya mulai ya mbak wawancaranya, perkenalkan saya rara dari stikes panti kosala administrasi rumah sakit saat ini saya sedang Penelitian terkait analisa faktor yang mempengaruhi waktu pelayanan obat, sebelumnya saya mewawancarai dengan siapa?
- 00.00.56 Informan : Olin
- 00.00.57 Peneliti : Mbak Olin, nggih. Eee sudah menandatangani informed consent ya mbak?
- 00.01.06 Informan : Ya, sudah
- 00.01.07 penekliti : Wawancaranya saya mulai ya mbak, yang pertama menurut anda faktor-faktor apa saja yang

- paling mempengaruhi waktu tunggu pelayanan obat di instalasi farmasi?
- 00.01.21 Informan : Eee faktornya yang pertama adalah kecukupan SDM, ketersediaan obat, sama itu sih apa ya namanya sarana dan prasarana.
- 00.01.36 Peneliti : Terus terkait jumlah pasien terhadap waktu tunggu pelayanan obat, bagaimana mbak?
- 00.01.46 Informan : Ya berpengaruh, karna semakin banyak jumlah pasien otomatis akan semakin banyak resep yang masuk dan mungkin jika faktor-faktor yang tadi ketersediaan obat SDM dan lain-lain itu tidak terpenuhi dengan baik maka akan mempengaruhi jumlah waktu tunggu.
- 00.02.04 Peneliti : Em kemudian bagaimana pengaruh jenis obatnya terhadap waktu tunggu ?
- 00.02.11 Informan : Berpengaruh juga misalkan dari jumlah obat, jumlah obatnya banyak otomatis waktunya juga lebih lama. Jenisnya, kalo jenisnya banyak dan kebetulan kita lagi nggak ready semua akan berpengaruh juga, terus mungkin ada jenis obat yang kebetulan kita nggak ada, nggak ada di formularium pasti juga akan mempengaruhi waktu tunggu karena kita harus crosscheck konfirmasi dokter, gudang dan lain-lain jadi sangat berpengaruh juga.
- 00.02.39 Peneliti : Terus yang berikutnya bagaimana menurut anda pengaruh kelengkapan resep terhadap waktu tunggu nya?
- 00.02.47 Informan : Berpengaruh juga, karna kita bagian farmasi kan mengerjakan resep kan harus menggunakan 5 benar, salah satunya adalah kelengkapan resep kalo misalkan ada satu yang tidak lengkap kita punya kewajiban menanyakan itu demi legalitas resep. Kalo misalkan itu ga lengkap sangat

- mempengaruhi waktu kita mengerjakan obat sehingga waktu tunggune juga berpengaruh.
- 00.03.13 Peneliti : Ee kalo pengaruh ketersediaaan obatnya terhadap waktu tungguanya?
- 00.03.18 Informan : Ya seperti yang saya bilang di awal tadi, kalo misalkan ee obatnya itu tidak ready atau stoknya tidak baik maka ketika resep masuk kebetulan fast moving atau banyak yang keluar jadi kita kan harus mengambilnya ke gudang meminta ee harus common permintaan ke gudang sehingga butuh waktu untuk dari input dari ambil obatnya sampe diserahkan ke tangan pasien.
- 0.03.49 Peneliti : Oh berarti dalam kalo pengambilan secara darurat itu administrasinya juga tidak mudah ya.
- 00.3.56 infroman : Kalau misalkan filenya kosong kan kita harus meminta dulu ke gudang. Harus ada file masuk sehingga kita bisa input sehingga kita bisa buat nota, trus obatnya harus ngambil ke bawah.
- 00.04.08 Peneliti : Jadi malah lebih lama kalo ketersediaan obatnya itu kosong apa tipis gitu?
- 00.04.115 Informan : Kecuali kalau misalkan, kita kan udah ada jadwal untuk ambil obat ke gudang hari selasa dan hari jumat itu misalkan filenya udah masuk Cuma barangnya tinggal dibawah kita tetep bisa billing cuma tinggal nunggu barangnya ambil. Cuma emang bener-bener kosong filenya kosong, barang kosong ya harus menungguya lebih lama. Kadang kita waktu informasi ke pasien berkenan untuk menunggu atau dicopy resep beli diluar kalau itu personal.
- 00.04.44 Peneliti : Terus berikutnya bagaimana pengaruh ketersediaan sarana dan peralatan terhadap waktu tunggu?
- 00.04.50 Informan : Itu juga berpengaruh, contohnya aja komputer. Kadang ya namanya dipake banyak orang ya

jadinya kadang agak buffering, terus printer dipake terus menerus jadi kadang juga eror terus kadang kalo misalkan telat ngisi tinta jadi sering eror, APM juga kadang eror gitu sering sih. Itu mempengaruhi juga kalo misalkan dari awal aja APMnya eror. otomatis kita harus harus apa namanya buat print nomer antrian itu lo itu mempengaruhi waktu juga.

00.05.30 Peneliti : Kalo misal dalam peralatan mbak yang kayak blender atau kapsul gitu?

00.05.36 infrman : Emm heem jadi kita sebenarnya ada dari SCI itu ada tiap saya ga paham ya berapanya. Cuma ada kayak rutin untuk ngecekin SCI.

00.05.46 Peneliti : Kalibrasi?

00.05.47 Informan : Heem tapi kadang juga sebelum ada jadwalnya itu dah siap tapi biasanya kita punya stok, jadi yang masih baru baik itu pisau nya ataupun mesinnya kita masih ada stok yang masih bisa dipake. Jadi kalo itu eror kita pake itu dulu terus yang rusak kita kasi ke apa namanya bagian yang bisa mbenerin itu. Sarprasnya.

00.06.13 penelit : Kalo berikutnya itu pengaruh jumlah pasien eh jumlah pegawainya terhadap waktu tunggu.

00.06.21 infroman : Ya berpengaruh juga, dikarenakan kita kan mengerjakan resep ada beberapa bagian beberapa step mulai dari input terus ambil, racik, serah eh kemas, sampe serah. Nah setiap step itu baiknya diisi setiap pos ada yang ngisi jadi SDMnya harus sesuai misalkan ada satu pos yang ga ada, otomatis satu SDM harus membackup beberapa itu jadikan itu sangat berpengaruh. Kalo misalkan semua pos akan terisi otomatis akan lancarkan. Dari Input sudah ada, kemas sudah ada, racik sudah ada, serah sudah ada, berarti tinggal faktor lainnya.

- 00.07.03 Peneliti : Kalo faktor lainnya mbak yang selain tadi disebutkan mungkin ada ?
- 00.07.11 Informan : Sebenarnya sih itu semua ya itu, pokoknya SDM, obat, administrasi, sarana prasarannya, oh cuma kadang kendalanya kayak asuransi gitu kan kita harus konfirmasi ke pihak asuransinya, nah kadang asuransinya yang lama jadi kita kan harus konfirmasi ke pasien bahwa ini obat masih dikonfirmasi karena kita tidak akan memberikan obat sebelum dapat acc dari asuransi karena nanti risikonya kalo ga dicover kitanya yang bertanggungjawab.
- 00.07.50 Peneliti : Berikutnya itu solusi yang dapat dilakukan buat mengoptimalkan waktu tunggu pelayanan obat.
- 00.07.58 Informan : Solusinya ya, selama ini menurut saya kalo semua poin-poin tadi tercukupi terlaksana ya mungkin akan baik ya waktu tunggu kayak ya itu tadi yang saya sebutkan kayak kecukupan SDM, ketersediaan obat, itu semua ini berarti waktu tunggu nya bisa tercapai.
- 00.08.21 Peneliti : Berikutnya ada saran atau ide terkait solusi untuk meningkatkan kecepatan pelayanan mbak?
- 0.008.29 Informan : Emmm sarannya harusnya semua bekerjasama dengan baik mulai dari poli, dokter memberikan resep itu harus memberikan resep nggak cuma apa namanya emm kadang ada dokter yang cuma ee copas dari resep yang sebelumnya jadi kadang ada dobel. Dobel obat yang masuk di kita terus apa namanya konfirmasi antara perawat dengan pasien kadang suka cross jadinya emm kadang pasien ada yang alergi tapi masih aja diresepkan jadi kayak gitu sih jadi intinya ya mulai dari dokter, poli juga kerjasama sehingga di farmasinya akan membantu mengemasnya jadi waktu tunggu nya lebih cepet.

- 00.09.23 peneltii : Jadi harus ada sinergi ya antara rawat jalan ini.
- 00.09.27 Informan : Kalo disini ya itu sih. Kalo kecukupan SDM sama semua sarna sarana prasarana dan ketersediaan obat semua ya tercukupi waktu tunggu juga baik.
- 00.09.42 [peneliyi : Ee mau tanya mbak untuk saat ini tugasnya apa mbak disini?
- 00.09.46 Informan : Saya?
- 00,09,.46 Peneliti : Iya, dibagian apa posnya ?
- 00.09.49n Informan : Kalau kita kan sebenarnya ada di jadwal harian gitu tapi lebih ke kemana yang butuh gitu lho. Tapi di luar gitu setiap kali ada tugas di luar pelayanan kayak saya tugasnya adalah untuk ini apa namanaya eee resep-resep dari MPP itu kan harus dipisahkan jadi kita harus kayak tadi yang baru saya kerjakan itu resep MPP nanti akan dilaporkan ke dinkes terus resep-resep kemoterapi terus tapi temen-temen yang lain juga ada tugas-tugasnya sendiri terus PJ rak. Penanggung jawab rak jadi bertanggungjawab terhadap rak itu kalau misal ada yang selisih atau mines yang bertanggung jawab adalah PJ.
- 00.10.38 Peneliti : Ya sdah cukup itu saja pertanyaan wawancara ini ee sebelumnya mengucapkan terima kasih banyak sudah membantu Penelitiannya.
- 00.10.50 infromasn : sama-sama.
6. Subjek Wawancara : TTK 3
- Inisial Nama : E
- Jenis kelamin : Perempuan
- Tanggal wawancara : Sabtu, 19 April 2025
- Tempat : Ruang konseling obat instalasi farmasi rawat jalan RS Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO
- Waktu : 08.34 WIB
- Suasana Wawancara : Wawancara dilakukan pada hari sabtu di ruang konseling obat instalasi farmasi rawat jalan,

- ruangan tertutup sehingga suara pegawai instalasi farmasi yang lain tidak terdengar. Wawancara dihadiri oleh Informan, Peneliti, dan teman Peneliti guna dokumentasi. Saat dilakukannya wawancara, Informan menjawab semua pertanyaan dengan baik namun sedikit terlihat gugup dan grogi. Informan dapat menyelesaikan wawancara dengan menjawab semua pertanyaan yang diberikan Peneliti.
- 00.00.01 Peneliti : Selamat pagi perkenalkan saya Rara dari stikes panti kosala administrasi rumah sakit saya sedang Penelitian terkait faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan obat . sebelumnya saya mewawancari dengan siapa?
- 00.00.19 Informan : Saya dengan Ermita
- 00.00.20 Peneliti : Mbak Ermita ya. Saya mulai aja ya mbak untuk mempersingkat waktu. Menurut mbak Ermita apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan obat?
- 00.0034 Informan : Faktor pelayanan, pertama jenis pasien juga mempengaruhi JKN, terus perusahaan dan umum. Kalo perusahaan ada istilahnya konfirmasi ulang ke perusahaan. Jumlah pasien terus jenis obat yang restriksi mengacu padanya. Jumlah personil yang bertugas pada saat itu kemudian ketersediaan obat sama jenis resepnya antaranya itu racikan dan non racikan
- 00.01.19 Peneliti : Berikutnya bagaimana menurut mbak Ermita terkait pengaruh jumlah pasien terhadap waktu tunggu pelayanan obat?
- 00.01.38 Informan : Apabila jumlah pasien banyak otomatis kan kita beban kerja menumpuk kemudian harus memeriksa semua jadi agak lama untuk menyelesaikan itu. Dibanding 10:100 waktu nya lebih lama.

- 00.01.50 Peneliti : Berarti tergantung dari itunya, jumlah pasiennya banyak atau tidak terus sama jumlah resepnya itu?
- 00.01.58 Informan : Jumlah resep, iya kalo kita sudah dari awal menumpuk kan untuk kebelakang semakin lama. Jadi jumlah resep juga berpengaruh.
- 00.02 09 peneiti : Terus berikutnya bagaimana pengaruh jenis obat terhadap waktu tunggu pelayanan obat mungkin bisa dijelaskan alasannya? jika pengaruh jenis obatnya.
- 00.02.22 infoeman : Jenis obat, seperti yang saya bilang tadi untuk seperti MPP juga membutuhkan obat. Kita ambil di lemari yang terkunci kemudian kita membuthkan waktu buat kuncinya. Kemudian, racikan dan non racikan kita meracik obat. Jenis obat fast moving dan paten juga berpengaruh. Karena fast moving kita sudah menyiapkan tempat sendiri sedangkan reguler masih sebelah sana karna tidak fast moving jadi agak lebih lama.
- 00..02.54 Peneliti : Jadi membutuhkan mobilitas yang lebih
- 00.02.56 Informan : Yaa
- 00.02.57 Peneliti : Terus berikutnya, bagaimana pengaruh ketersediaan obat terhadap waktu tunggu pelayanan obat terkait seperti administrasinya?
- 00.03.08 Informan : Buat obat ini kita harus konfirmasi ke gudang apakah disana ada obatnya apa ndak, apabila ada kita harus seupama kehabisan kita harus melakukan pemesanan lagi dan itu harus di skrining lagi. Dan kadang yang bulan kemarin atau minggu kemarin ndak banyak keluar minggu ini banyak keluar jadi agak susah juga sih. Maksudnya menyamakan pengeluaran nya kadang habis harus ke gudang lagi.

- 00.03.46 Peneliti : Kalo terkait kelengkapan resepnya mbak, kayak eee identitas pasien terus tanda tangan dokter gitu gitu dari segi klinis farmasetisya. Kelengkapan resep?
- 00.03.59 Informan : Kelengkapan resep ini juga berpengaruh karna dokter kadang eee untuk pengorderan ada yang sama. Jadi kita menelaah lagi kemudian untuk resep obat yang kemo gitu harus minta ada tanda tangan. Kadang tidak ada tanda tangan verifikasi belum ditanggali tanggal kemarin. Biasa kebanyakan cuma salah dipengorderan terus harusnya reguler munculnya ordernya bpjs kebalik gitu.
- 00.04.39 Peneliti : Terus berikutnya ee bagaimana menurut mbak Ermita terkait pengaruh ketersediaan sarana dan peralatan farmasi terhadap waktu tunggu pelayanan obat.
- 00.04.51 Informan : Ketersediaan sarana ini, seperti alat-alat blender itu kalau kita ketersediannya istilahnya minim itu kalo seumpama terjadi eror atau rusak itu harus menyalakan baru atau kita mbenerin dulu. Tapi serep ini ketersediaannya cukup. Kita punya banyak stock sih.
- 00.05.32 Peneliti : Tapi kalo dalam di generalisasi ya mbak sangat berpengaruh terhadap kinerja sama movingnya kita pas kerja ya?
- 00.05.42 Informan : Ya
- 00.05.45 Peneliti : Berikutnya bagaimana menurut mbak Ermita terhadap pengaruh jumlah pegawai terhadap waktu tunggu ?
- 00.05.53 Informan : berpengaruh sih. Ini cuma permisalan seumpama itu kita mengerjakan satu resep yang non racikan 30 menit itu apabila dokternya berbarengan semua 5 dokter sekaligus atau 6 dokter sekaligus dengan jumlah TTK yang eee

- kurang memenuhi itu tadi menumpuk jadi kalo idealnya seumpamanya harusnya 3 dokter pada jam jam tertentu bareng semua jadi kita kewalahan harus membutuhkan ekstra lebih bekerja.
- 00.06.33 Peneliti : Jadi lebih ke penyesuaian jadwal dokternya ya harusnya ya.
- 00.06.39 Informan : harus nya sih jadi ga berbarengan kalo berbarengan yaa
- 00.06.47 Peneliti : Ya semakin lama. Mungkin ada faktor lain yang sebelumnya itu yang tidak disebutkan?
- 00.06.55 Informan : Faktor lain, pengaruh waktu tunggu. Restriksi BPJS
- 00.07.18 penelti : Mungkin dari segi sistem programnya itu mbak, sifasnya atau dari apotik online gitu. Mungkin pengaruh nggak dalam waktu tunggu?
- 00.07.30 infroman : Iya, apotik online itu yang restriksi itunya berpengaruh. Sama itu tadi pola peresepan dokternya.
- 00.07.43 peneltii : Untuk itu ada solusi ga untuk mengoptilmalkan waktu tunggu pelayanan?
- 00.07.51 Informan : Itu tadi yang apa jadwal dokter sih. Usulnya tadi penyesuaian jadwal. Kemudian menambah tenaga farmasinya. Soalnya kan disini bantu oncall di eksekutif di KIA jadi terbagi. Untuk apotik onlinenya yang BPJS.
- 00.08.40 Peneliti : Mungkin ada ide untuk meningkatkan kecepatannya. Kecepatan saat bekerjanya.
- 00.08.47 Informan : Untuk meningkatkan di lebih e tenaga kefarmasiannya sama tadi menertibkan peresepan nya itu karna kalo mengerjakan harus terkadang kalo dapat dokter dobel harusnya cuma 3 macem jadi 12 macem obat kita harus banyak memilah agak lama. Begitu. Sama tenaga ini sih karna jam menumpuk itu ga

- bisa cepat jadi ya agak lebih lama. Sama emm medinfrasnya itu meningkatkan kecepatan ya masuknya program. Karna lebih cepet terkadang kalo kita menumpuk roamingnya tu lama.
- 00.09.42 Peneliti : Oh iya yang buffering yang kayak kemarin ya.
- 00.09.46 Informan : Iya bufferingnya itu lama eror jadi nambah gitu. Sama pengecekan stok obat yang fast moving.
- 00.10. 17 Peneliti : Sudah itu aja? Ada tambahan lagi?
- 00.10.23 informn : Udah sih kalo yang apotik online kan agak rumit ya. Jadi lama.
- 00.10.31 Peneliti : Untuk saat ini mbak Ermita tu tugasnya apa di pos mana? Pekerjaannya bagaimana?
- 00.10.39 Informan : Apotik rawat jalan
- 00.10.42 Peneliti : Apotik rawat jalan di pos? Pengambilan obat atau yang lain?
- 00.10.44 Informan : Kita moving sih aku lebih apa namanya kemas lebih seringnya.
- 00.10.57 Peneliti : Ada kendala mbak? Kalau pas di kemas itu ?
- 00.11.03 Informan : Kemas itu pos terakhir ya jadi kalau kita apa namanya waktu tunggu itu kalo udah mepet disitu harus lebih cepat benar kita harus itu ngoyak dari awal. Kan dah inputan sampe terakhir kadang cuma tinggal 2 menit udah harus sampe ke pasien jadi kita harus sedikit fokus, teliti dan cepat.
- 00.11.32 Peneliti : Oke mbak itu saja ee pertanyaan dari wawancara hari ini, terima kasih sudah membantu dalam Penelitian. Maaf mengganggu waktunya ya mbak. Boleh lanjut bekerja.
- 00.11.34 Informan : Iyaa
7. Subjek Wawancara : TTK 4
- Inisial Nama : B
- Jenis kelamin : Perempuan

Tanggal wawancara : Sabtu, 19 April 2025

Tempat : Ruang konseling obat instalasi farmasi rawat jalan RS Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO

Waktu : 08.54 WIB

Suasana Wawancara : Wawancara dilakukan pada hari sabtu di ruang konseling obat instalasi farmasi rawat jalan, ruangan tertutup sehingga suara pegawai instalasi farmasi yang lain tidak terdengar dalam rekaman maupun mengganggu Informan. Wawancara dihadiri oleh Informan, Peneliti, dan teman Peneliti guna dokumentasi. Saat dilakukannya wawancara, Informan menjawab semua pertanyaan dengan baik. Informan dapat menyelesaikan wawancara dengan menjawab semua pertanyaan yang diberikan Peneliti.

00.00.03 Peneliti : Selamat pagi perkenalkan saya Rara dari stikes panti kosala prodi administrasi rumah sakit. Saat ini saya sedang Penelitian analisa faktor yang mempengaruhi pelayanan obat di farmasi RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO. Sebelumnya ini dengan narasumber siapa?

00.00.19 Informan : Saya Bahtera biasa dipanggil Era.

00.00.24 Peneliti : Eee mbak era sekarang masa kerjanya berapa tahun?

00.00.28 Informan : Saya dari 2007. 18 tahun ya

00.00.36 Peneliti : Sudah senior disini ya?

00.00.41 Informan : Ya lumayan

00.00.43 Peneliti : Saya mulai aja untuk wawancaranya, yang pertama menurut mbak Era faktor-faktor apa saja yang paling mempengaruhi dalam waktu tunggu pelayanan obat di sini?

00.00.55 Informan : Kalo yang paling berpengaruh itu kalo dari ekstern jumlah pasien kemudian kalo dari sisi intern rumah sakit itu SDM dan juga sistem.

- 00.01.10 Peneliti : Sistem yang dimaksud itu sistem bekerja atau program ?
- 00.01.14 Informan : Sistem seperti alur kerja dan juga program juga.
- 00.01.21 Peneliti : Berikutnya mbak bagaimana pengaruh jumlah pasien terhadap waktu tunggu?
- 00.01.27 Informan : Jumlah pasien terhadap waktu tunggu itu sangat berpengaruh ya mbak ya kalo pasiennya sedikit otomatis kita juga tanpa banyak SDM kita bisa melayani lebih cepat. Dan kalo pasien nya banyak kan kita otomatis kita juga butuh SDM lebih banyak sedangkan kalo SDM-nya tidak ditambah pasti waktu tunggu juga lebih lama.
- 00.01.52 Peneliti : Untuk berikutnya bagaimana pengaruh jenis obat nya terhadap waktu tunggu pelayanan obat?
- 00.01.57 Informan : Itu juga berpengaruh misalkan dalam satu resep itu ada obat paten saja atau dibandingkan dengan resep lain yang ada racikannya. Pasti kalo racikan kita butuh waktu yang lebih lama karena prosesnya lebih kompleks.
- 00.02.19 Peneliti : Mungkin kalo dari segi jenis obat yang memerlukan restriksi khusus mbak?
- 00.02.26 Informan : oh iya sih, oh iya itu juga ya mbak, kalo dari BPJS kan obatnya banyak banget dan ada sebagian punya restriksi khusus jadi kalo misalkan TTK-nya udah hafal restriksi itu sih cepet kalo untuk yang adek-adek yang baru yang belum terlalu hafal restriksi pasti mereka akan butuh waktu yang lebih banyak. Ya itu tadi kalo mau restriksi tergantung dari tenaganya juga, kalo emang tenaganya sudah ahli itu ga begitu berpengaruh.
- 00.03.03 Peneliti : Jadi tergantung kebiasaanya saja dalam memegang dalam pos apa ya.
- 00.03.09 Informan : heem

- 00.03.09 Peneliti : Untuk itu berikutnya ada bagaimana pengaruh kelengkapan resep terhadap waktu tunggu pelayanan obatnya?
- 00.03.17 Informan : Sebenarnya itu juga berpengaruh tapi kebetulan di rumah sakit kita itukan resepnya udah elektronik jadi dari programnya itu eee apa syarat-syarat kelengkapan resepnya sudah dipenuhi. Kalo misalkan resepnya itu masih manual pasti sangat berpengaruh tapi karena kebetulan di rumah sakit kita sudah elektronik jadi itu bisa meminimalisir itu tadi pengaruhnya waktu tunggu, kayaknya hampir 90% lebih tidak berpengaruh karena sudah elektronik.
- 00.03.55 Peneliti : Adakah pengaruh dari ketersediaan obat terhadap waktu tunggu terhadap pelayanan obat?
- 00.04.01 Informan : Kalo ketersediaan itu sangat berpengaruh ya mbak ya kayak misalkan dokter meresepkan obat ternyata kita sebenarnya punya sih obat itu tapi ternyata jumlah nya kurang, otomatis kita kan harus pengadaan dari gudang dulu kita harus ngambil dari gudang dulu kita harus nunggu filenya untuk dapat dibikinkan billing jadi itu sangat berpengaruh.
- 00.04.27 Peneliti : Karena memakan waktu itu ya mbak?
- 00.04.30 Informan : Jadi kayak emm 2 kali 3 kali lebih lama dari kalo obatnya tersedia.
- 00.04.38 Peneliti : Berikutnya bagaimana pengaruh ketersediaan sarana peralatan farmasinya.
- 00.04.44 Informan : Itu berpengaruh, sangat berpengaruh ya mbak.. emm kayak misalkan kita ngeracik dengan cara manual dan dengan cara diblender otomatis kan kita lebih cepat kalo pake blender. kemudian juga misalkan kita resepnya masih manual itu otomatis kita billing nya kita sendiri yang billing

- dibandingkan dengan resep sekarang yang sudah elektronik yang sudah diinput dari dokternya kita akan lebih cepat.
- 00.05.15 Peneliti : Jadi resepnya masuk, jadi kita tanpa ngetim lagi.
- 00.05.20 Informan : Tanpa ngetik lagi jadi kita hanya memerlukan skrining dan juga telaah tapi kalo kita resepnya manualkan otomatis input satu-satu lagi ke dalam sistem, ditelaah lagi diskining lagi bisa sampe 3 kali lebih lama.
- 00.05.38 Peneliti : Oke, berikutnya itu ee bagaimana pengaruh jumlah pegawai terhadap waktu tunggu.
- 00.05.44 Informan : Nah ini juga berpengaruh banget mbak misalkan resepnya kalo di rawat jalan kan kita sedikit itu di 300 kalo banyak itu di 600 pernah juga sampe 700 ya TTK kita kan resep 300 entah resep 700 kan sama otomatis kalo pas resep kita banyak di 700 dengan TTK yang misal di satu shift cuma 11 ditambah dua eh 9 ditambah 2 apoteker dibanding saat kita 300 dengan jumlah tenaga yang sama otomatis sangat berpengaruh.
- 00.06.25 Peneliti : Terus berikutnya mungkin ada faktor lain yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan obatnya?
- 00.06.31 Informan : kalo menurut saya ada sih itu bisa dari ekstern kalo dari ekstern itu dari pasiennya. Pasien kan tipenya macem-macem ya ada yang gampang, ada yang pasien yang kritis, ada pasien yang semua obat ditanyakan, semua kebiasaannya dijelaskan, terus ada lagi yang dari ekstern misalkan dokternya ya mbak ya jadi sebenarnya misalkan kalo dari dokter itu seringnya dia meresepkan obat yang di luar formularium rumah sakit kalo dari sisi intern dari pihak farmasinya sendiri mungkin di SDMnya. SDMnya mungkin pas kita penempatan, penempatan

- jobdesknya tidak sesuai dengan kemampuan atau mungkin eee partnernya kalo saya pribadi ya jadi kayak cocok-cocokan itu juga bisa.
- 00.07.33 Peneliti : Berikutnya mungkin ada solusi yang dilakukan untuk mengoptimalkan waktu tunggu nya?
- 00.07.41 Informan : Kalo solusi kalo dari ekstern itu susah ya mbak ya kita kan ga bisa mengatur pasien ya cuma kita jawab aja apa yang ditanyakan pasien, ga usah terlalu menambahkan ga usah terlalu panjang lebar. Kalo dari internnya mungkin kalo ke dokternya kita kita nggak jangan lelah untuk sosialisasi lagi tentang formularium rumah sakit supaya dokter meresepkannya lebih tertib lagi. Kalo dari intern farmasi sendiri dari SDM-nya mungkin yaitu tadi kayak menempatkan orang sesuai dengan eee kayak kelebihanannya istilahnya *the right man on the right place* gitu ya mbak. Jadi kayak kalo saya pinternya billing ya saya jangan ngeracik gitu juga sebaliknya.
- 00.08.30 Peneliti : Berarti dah termasuk dalam meningkatkan kecepatan ya?
- 00.08.35 Informan : Iya penempatan itu Penting banget soalnya mbak
- 00.08.39 Peneliti : Saat ini mbak Era itu ee tugasnya apa mbak mungkin di bagian jobdesk apa?
- 00.08.46 Informan : Kalo jobdesk itu tiap hari sebenarnya berubah sehingga kayak merata ya merata, misal hari ini billing besok saya ambil, besok lagi saya racikan gitu tapi kalo tugas khusus yang diberikan ke saya itu pengadaan obat. Pengadaan obat di ini ya di depo bukan seluruh farmasi.
- 00.09.09 Peneliti : Jadi kalo ngambil di gudang bawah itu jenengan?
- 00.09.12 Informan : Iya saya yang pencatatan. Pencatatan kemudian pengadaan dan juga penataan.

- 00.09.20 Peneliti : Agak harus teliti ya ini ya
- 00.09.22 Informan : Iya lumayanlah soalnya nanti kalo misalkan obatnya kurang ya saya merasa bersalah ya.
- 00.09.30 Peneliti : Sudah mbak itu saja untuk pertanyaan wawancara untuk hari ini. Saya mengucapkan terima kasih dan maaf mengganggu waktu bekerjanya.
- 00.09.38 Informan : Tidak papa
- 
8. Subjek Wawancara : TTK 5
- Inisial Nama : R
- Jenis kelamin : Perempuan
- Tanggal wawancara : Sabtu, 19 April 2025
- Tempat : Ruang konseling obat instalasi farmasi rawat jalan RS Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO
- Waktu : 09.09 WIB
- Suasana Wawancara : Wawancara dilakukan pada hari sabtu di ruang konseling obat instalasi farmasi rawat jalan, ruangan tertutup sehingga suara pegawai instalasi farmasi yang lain tidak terdengar dalam rekaman maupun mengganggu Informan. Wawancara dihadiri oleh Informan, Peneliti, dan teman Peneliti guna dokumentasi. Saat dilakukannya wawancara, Informan menjawab semua pertanyaan dengan baik. Informan dapat menyelesaikan wawancara dengan menjawab semua pertanyaan yang diberikan Peneliti.
- 00.00.01 Peneliti : Perkenalkan saya Rara dari stikes panti kosla prodi administrasi rumah sakit. Saat ini saya sedang Penelitian terkait analisa faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan obat. Sebelumnya ini dengan narasumber siapa?
- 00.00.18 Informan : Ratna Lestari
- 00.00.20 Peneliti : Sudah berapa lama disini mbak?

00.00.22 Informan : Kurang lebih 5 tahun

00.00.25 Peneliti : Kalo gitu saya mulai ya untuk wawancaranya, yang pertama faktor-faktor yang paling mempengaruhi waktu tunggu pelayanan obat?

00.00.37 Informan : Yang pertama itu kalo misalkan dokter datang bersamaan jadi untuk ee beberapa dokter itu pasiennya datang datang bersama dan menumpuk. Yang kedua itu kalo misalkan untuk beberapa pasien umum atau asuransi itu ada yang perlu dikonfirmasi ke dokter, sama ada yang perlu dikonfirmasi ke asuransi yang terkait.

00.01.08 Peneliti : Untuk berikutnya bagaimana pengaruh jumlah pasien terhadap waktu tunggu pelayanan obat?

00.01.16 Informan : Pengaruh jumlah pasien terhadap waktu tunggu itu berpengaruh eee kalo misalnya pasien datang bersamaan tadi maka waktu tunggu akan lebih lama dan untuk ee ada beberapa jam yang jam tertentu yang memang dokter itu mulainya bersamaan dan ee beberapa dokter spesialis yang memiliki banyak pasien.

00.01.48 Peneliti : Untuk berikutnya itu bagaimana pengaruh jenis obat terhadap waktu tunggu?

00.01.54 Informan : Untuk pengaruh jenis obat terhadap waktu tunggu ee pada beberapa dokter itu meresepkan obat yang lebih dari 4 item dan itu untuk kebanyakan pasien eee lebih dari dari itu. Jadi untuk waktu tunggu lebih lama. Terus untuk pasien BPJS itu kalo terdapat restriksi yang dimana untuk jumlah dan diagnosanya harus sesuai, jadi ada beberapa obat yang perlu konfirmasi dokter sama eee aturan pakai.

00.02.32 Peneliti : Kalo dari jenis resepnya mbak racikan dan non racikan?

- 00.02.36 Informan : ohh racikan sama non racikan. Kalo racikan dan non racikan itu berpengaruh ketika ada ee non ada racikan yang lebih banyak itu akan menumpuk dan membutuhkan waktu yang lebih lama tapi tetep diupayakan untuk waktu racikan kurang dari 1 jam.
- 00.02.59 Peneliti : Berikutnya bagaimana pengaruh dari kelengkapan resep terhadap waktu tunggu
- 00.03.06 Informan : Untuk waktu tunggu itu ber, kelengkapan resep itu berpengaruh terhadap waktu tunggu karena TTK memerlukan waktu untuk menelfon ke dokter dan terkadang juga tidak ada ee untuk responnya ada yang langsung dibalas dan ada yang tidak. Jadi memerlukan waktu lebih lama.
- 00.03.35 Peneliti : Kalo dalam kasusnya dari segi resepnya tidak lengkap?
- 00.03.42 Informan : Heeh tidak lengkap. Misalkan aturan pakai ataupun jumlah obat sama dosis.
- 00.03.47 Peneliti : Mungkin kalo untuk pasien anak itu punya kayak terkhusus ngga mbak?
- 00.03.53 Informan : Kalo pasien anak itu eee disini lebih sedikit di farmasi rawat jalan lebih sedikit, biasanya kalo memang ada dosis yang perlu ditanyakan bisa langsung telfon itu biasanya lebih cepet karna pasiennya juga lebih sedikit.
- 00.04.12 Peneliti : Untuk selanjutnya itu, bagaimana pengaruh ketersediaan obat terhadap waktu tunggu pelayanannya?
- 00.04.19 Informan : Pengaruh ketersediaan obat terhadap waktu tunggu itu juga berpengaruh pada eee lama tidaknya pengerjaan obat. Kalo misalkan ee apa obat itu kosong dari PBF maka kita bisa menginfokan ke pasien untuk dicopy resep dan beli di luar tapi kalo misalkan obat masih tersedia di rumah sakit tapi berada di depo lain juga

- memerlukan waktu karena harus konfirmasi dulu ke depo terkait dan ee tidak semua obat kadang bisa langsung dibuatkan nota ke depo tersebut kadang ada yang diinfokan ke gudang dulu untuk balik file.
- 00.05.07 Peneliti : Jadi lebih pada di sistem administrasinya itu juga lebih rumit
- 00.05.12 Informan : Yaa, lebih lama jadi kalo misalkan eee memang di semua depo sudah kosong kita bisa langsung info ke pasien untuk diberikan copy resep aja.
- 00.05.23 Peneliti : Untuk berikutnya itu, bagaimana pengaruh ketersediaan sarana dan prasarana terhadap waktu tunggu pelayanan obat?
- 00.05.23 Informan : Eee untuk sarana dan prasarana terhadap waktu tunggu untuk saat ini sudah lebih baik ketika ada keluhan sarana dan prasarana seperti printer ataupun komputer itu pihak IT bisa langsung datang untuk memperbaiki akan tetapi untuk terkadang kalo terkendala dalam sistem seperti dalam sistem medinfrasnya memerlukan waktu karena ee dari pihak IT kadang eee masih perlu waktu untuk memperbaiki.
- 00.06.10 Peneliti : Jadi kalo dirangkum itu juga berpengaruh ya terhadap waktu tunggu.
- 00.06.15 Informan : Iyaa, terutama untuk yang kadang sistem medinfras itu kalo misalkan dalam maintenance atau perbaikan itu memerlukan waktu dan pasien menumpuk.
- 00.06.27 Peneliti : Berikutnya bagaimana pengaruh jumlah pegawainya terhadap waktu tunggu?
- 00.06.35 Informan : Terkait jumlah pegawai terhadap waktu tunggu untuk saat ini jumlah pegawai cukup memenuhi akan tetapi jika ee ada beberapa pegawai yang cuti dan dokter yang mulai bersamaan itu untuk, untuk apa waktu pengerjaan obatnya itu lebih

- lama dan kita memerlukan pegawai tambahan jadi eee kita menelfon eee ke unit lain untuk perbantuan apa, TTK.
- 00.07.16 Peneliti : Misal kalo tidak ada perbantuan TTK nya mbak?
- 00.07.21 Informan : Ya dikerjakan semampunya.
- 00.07.24 Peneliti : Jadi ee dalam satu jobdesk bisa dihandle beberapa orang gitu ya?
- 00.07.30 Informan : Iya, jadi misalkan di rawat jalan sendiri 1 orang itu dia mengerjakan sebanyak tempat bagian mana yang kosong dan memerlukan bantuan tapi jika dari tempat lain tidak bisa membantu kita ke bagian MOD, PJ penanggung jawab untuk menginformasikan jika memang kondisi ramai bagian lain juga ramai jadi PJ akan membantu mencari pihak lain untuk memberikan bantuan.
- 00.08.10 Peneliti : Oke baik, untuk berikutnya itu, adakah faktor lain yang mempengaruhi?
- 00.08.17 Informan : Faktor lain yang mempengaruhi waktu tunggu itu eee paling jika untuk konfirmasi obat ke pihak asuransi itu terkadang ada yang sulit sekali untuk bisa sambung jadi memerlukan waktu lebih lama dan beberapa pasien juga kadang untuk eee apa asuransi itu juga datang bersamaan. Jadi tidak bisa diprediksi.
- 00.08.55 Peneliti : Mungkin ada solusi yang dilakukan untuk mengoptimalkan waktu tunggu mbak?
- 00.09.02 Informan : Kalo untuk waktu tunggu itu untuk saat ini sudah bagus, sudah ada peningkatan paling untuk tentang TTK-nya masih perlu tambahan karena jika ada beberapa yang cuti dan ramai itu eee untuk saat tanggal-tanggal tertentu memang butuh lebih banyak TTK.
- 00.09.44 Peneliti : Mungkin ada ide mbak untuk meningkatkan kecepatan pelayanan dari segi kinerjanya?

- 00.09.52 Informan : Kalo untuk eee ide untuk kecepatan pelayanan untuk saat ini sudah bagus menurut saya sih sudah luamyan sih mbak sudah bagus.
- 00.10.06 Peneliti : Dan koordinasinya sudah bagus, dari kecepatan dari masing-masing pribadi itu juga sudah cukup ya mbak untuk pelayanan disini?
- 00.10.06 Informan : Iya
- 00.10.19 Peneliti : Mbak Ratna saat ini memegang id jobdesk apa mbak tugasnya apa?
- 00.10.23 Informan : Banyak sih mbak semuanya i.
- 00.10.27 Peneliti : Di hari ini di jobdesk ?
- 00.10.32 Informan : Maksudnya ee bagian serah atau packing atau apa. Packing.
- 00.10.38 Peneliti : Di packing ya, itu mungkin ada kendala-kendalanya mbak di packing.
- 00.10.43 Informan : Engga ada
- 00.10.47 Peneliti : Mungkin kayak kemarin itu yang ee misal obatnya tablet gitu minta dipotekin satu-satu gitu
- 00.11.01 Informan : Itu terkadang klo misalkan dari memasukan resep udah ada info dari pasien misalkan pasien sonde jadi tidak bisa minum tablet. Itu sudah diinformasikan untuk diracikkan tapi ada sedikit pasien yang minta sudah dikerjakan dia minta dipotekin satu-satu seperti itu biasanya sedikit ya. Kalo sudah ada info dari depan sudah disendirikan untuk masuk ke rajal jadi tidak ada pengulangan step.
- 00.11.37 Peneliti : Itu mbak itu saja pertanyaan wawancara pada hari ini sebelumnya saya mengucapkan terima kasih, maaf mengganggu pekerjaannya.
9. Subjek Wawancara : Admin 1
- Inisial Nama : Sap
- Jenis kelamin : Perempuan
- Tanggal wawancara : Sabtu, 19 April 2025

Tempat : Ruang konseling obat instalasi farmasi rawat jalan RS Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO

Waktu : 09.47 WIB

Suasana Wawancara : Wawancara dilakukan pada hari sabtu di ruang konseling obat instalasi farmasi rawat jalan, ruangan tertutup sehingga suara pegawai instalasi farmasi yang lain tidak terdengar dalam rekaman maupun mengganggu Informan. Wawancara dihadiri oleh Informan, Peneliti, dan teman Peneliti guna membantu dokumentasi. Saat dilakukannya wawancara, Informan menjawab semua pertanyaan dengan baik dan singkat dikarenakan banyaknya pekerjaan yang menumpuk. Informan dapat menyelesaikan wawancara dengan menjawab semua pertanyaan yang diberikan Peneliti.

00.00.01 Peneliti : Perkenalkan saya Rara dari stikes panti kosla prodi administrasi rumah sakit. Saat ini saya sedang Penelitian terkait analisa faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan obat. Sebelumnya ini dengan narasumber siapa?

00.00.14 Informan : Sapti

00.00.15 Peneliti : baik bu sapti, silahkan informed consentnya

00.00.11 Peneliti : apa sajarah faktor yang mempengaruhi waktu utnggu pelayanan?

00.00.12 Informan : menurut saya obat racikan.

00.00.13 Peneliti : jumlah pasiennya itu bagaimana terhadap waktunya kalo di farmasi poliklinikkan pasiennya banyak, itu nanti berpengaruh tidak ke waktu tungguanya dalam proses pembuatan resepnya?

00.00.35 Informan : ya berpengaruh sih,

00.00.44 Peneliti : terus dari jenis obatnya itu kan ada obat paten generik ada racikan dan non racikan itu berpengaruh atau tidak

00.00.55 Informan : ya berpengaruh juga ya. Obat BPJS kan mengikuti retriksi dari BPJS atau farmasi nasional.

00.00.57 Peneliti : kalo yang dari obat yang biasa untuk BPJS membutuhkan restriksi khusus juga

00.01.09 Informan : iya heeh

00.01.30 Peneliti : pengaruh kelengkapan resepnya bagaimana?

00.01.31 Informan : kelengkapan resep? Maksudnya?

00.01.32 Peneliti : maksudnya seperti administrasinya mulai dari identitas pasien kemudian dari resepnya sedniri dari dosdi obatnya jumlahnya terus kemudian ada tanda terang dokternya.

00.01.51 Peneliti : mungkin berepengaruh dalam pelayanan

00.01.58 Informan : identitas harus sesuai dengan identitasnya, benar dokternya, benar obatnya.

00.02.07 Peneliti : kalo tidak lengkap itu gimana

00.02.11 Informan : konfirmasi ke dokternya.

00.02.30 Peneliti : pengaruh ketersediaan obat terhadap waktu tunggu?

00.02.32 Informan : pengaruh ketersediaan obat ?

00.02.37 Peneliti : ketersediaan obat itu mungkin dari sisi stok obatnya permintaannya segini tetapi obatnya kurang atau tidak ada stoknya.

00.02.47 Informan : ya berpengaruh, karena harus konfirmasi ke gudang obat bila obat habis atau kosong.

00.02.57 Peneliti : pengaruh ketersediaan sarana dan perlatan kan di admin ya itu pekerjaaannya melalui komputer itu mungkin dari sis sarana dan peralatan itu itu tiba tiba buffering lama dari sistemnya juga lama dari sistemnya itu juga dalam maintanance? Dari printernya. Kadangadmin juga mengamati kan bu di dalam ruangan. Dari siu menemukan kasus misalnya blendernya rusak atau kapsunya harus membuka sau per satu gitu.

|                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 00.04.03 Informan    | : semua berpengaruh yaa soalnya semuanya bersangkutan satu sama yang lain dengan pelayanan.                                                                                                                                                                                                                     |
| 00.04.29 Peneliti    | ; karna satu rangkaian ya                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 00.04.30 informn     | : heem                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 00.04.55 Peneliti    | : terus dari sisi jumlah pegawainya?                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 00.04.59 Informan    | : mempengaruhi juga sih. Apabila pasien banyak dan PSDM kurang misal ada yang cuti atau sakit itu mempengaruhi pelayanan.                                                                                                                                                                                       |
| 00.05.20 Peneliti    | : ada faktor lain yang mempengaruhi waktu tunggu?                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 00.05.25 Informan    | : ada pasien yang komplain sehingga kami harus menjelaskan yang lebih jelas dan teliti.                                                                                                                                                                                                                         |
| 00.05.39 Peneliti    | : menurut Bu Sapti, ada solusi nggak untuk mengoptimalkan waktu tunggu pelayanan obat?                                                                                                                                                                                                                          |
| 00.05.48 Informan    | : emm menurut saya PSDM-nya harus cukup.                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 00.05.53 Peneliti    | : mungkin ada saran atau ide untuk meningkatkan kinerjanya                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 00.06.08 Informan    | : PSDM-nya harus kompeten lagi, sarana dan peralatan juga harus memadai.                                                                                                                                                                                                                                        |
| 10. Subjek Wawancara | : Apt 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Inisial Nama         | : C                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Jenis kelamin        | : Perempuan                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Tanggal wawancara    | : Sabtu, 19 April 2025                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Tempat               | : Ruang kepala sie instalasi farmasi rawat inap RS<br>Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO                                                                                                                                                                                                                                 |
| Waktu                | : 10.01 WIB                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Suasana Wawancara    | : Wawancara dilakukan pada hari sabtu di ruang kepala sie instalasi farmasi rawat, ruangan semi tertutup sehingga suara pegawai instalasi farmasi yang lain tidak terdengar dalam rekaman maupun mengganggu Informan. Wawancara dihadiri oleh Informan, Peneliti, dan teman Peneliti guna membantu dokumentasi. |

Saat dilakukannya wawancara, Informan menjawab semua pertanyaan dengan baik dan singkat dikarenakan banyaknya pekerjaan yang menumpuk. Namun, terkadang Peneliti memberikan sebuah perumpamaan agar pertanyaan wawancara dapat dipahami. Informan dapat menyelesaikan wawancara dengan menjawab semua pertanyaan yang diberikan Peneliti.

00.00.04 Peneliti : Perkenalkan saya Rara dari stikes panti kosla prodi administrasi rumah sakit. Saat ini saya sedang Penelitian terkait analisa faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan obat di rawat jalan. Pertanyaan pertama yaitu faktor apa saja yang paling mempengaruhi pelayanan obat di rawat jalan?

00.00.42 Informan : Faktor yang paling mempengaruhi waktu tunggu berarti yang paling berarti satu aja cukup ya. Kalo menurut saya sih faktor yang paling mempengaruhi brati proses dispensingnya sama eee kecepatan peresepannya juga mempengaruhi.

00.01.25 Peneliti : Ini dalam konteks rajal ya mbak?

00.01.28 Informan : Heem

00.01.31 Peneliti : Bagaimana menurut mbak Ancilla pengaruh jumlah pasiennya terhadap waktu tunggu?

00.01.39 Informan : Jumlah pasien kalo naik atau turun secara signifikan juga bisa mempengaruhi waktu tunggu sih.

00.01.53 Peneliti : Secara signifikan ya, terus berikutnya menurut mbak Ancilla itu bagaimana pengaruh jenis obatnya terhadap waktu tunggu? Kalo jenis obat ada generik, paten.

00.02.13 Informan : Kalo jenis obat sih ga terlalu berpengaruh ya, lebih ke jumlah jumlah item yang diresepkan semakin banyak bisa jadi semakin lama.

00.02.22 Peneliti : Kalo dari jenis resepnya mbak?

00.02.27 Informan : Reguler JKN gitu maksudnya?

00.02.18 Peneliti : Iya bisa

00.02.31 Informan : Bisa juga berpengaruh karena berpengaruh ke proses skrining resepnya ya.

00.02.45 Peneliti : Kalo racikan dan non racikannya?

00.00.49 Informan : Kalo racikan dan non racikan bisa berpengaruh juga pasti yang racikan pasti lebih lama dibanding yang non racikan.

00.03.04 Peneliti : Berikutnya itu bagaimana pengaruh kelengkapan resep terhadap waktu tunggu pelayanan obatnya?

00.03.12 Informan : Berpengaruh juga sih, itu semakin lengkap informasi yang ada di resep semakin cepat kita melayani resepnya.

00.03.24 Peneliti : Untuk berikutnya itu bagaimana pengaruh ketersediaan obat terhadap waktu tunggu pelayanan obat? Ketersediaan obat itu dari stok obatnya.

00.03.39 Informan : Berpengaruh juga sih

00.03.47 Peneliti : Mungkin kalo dari rajal itu permintaan obat itu misal 30 kapsul atau 30 tablet tapi di stoknya

00.03.29 Informan : ternyata adanya 20

00.04.02 Peneliti : Iya, iya itu bagaimana solusinya?

00.04.09 Informan : Oh itu dari perencanaannya berarti harus disiapkan dengan baik. Forecasting sistem buffernya juga harus baik untuk menghindari adanya kekurangan, kekosongan stok

00.04.26 Peneliti : Jadi, lebih ke perencanaannya untuk solusinya untuk besok besoknya.

00.04.33 Informan : Berarti lebih ke preventifnya. Kalo kuratifnya kalo sudah terjadi kosong ya berarti harus segera

- posisi jam kerja gudang masih buka bisa segera diambilkan gudang atau jika pelayanan memang mendesak sekali bisa dipinjamkan ke unit atau depo lain.
- 00.04.58 Peneliti : Berikutnya itu bagaimana pengaruh ketersediaan sarana dan peralatannya terhadap waktu tunggu?
- 00.05.08 Informan : Sejah ini yang di rawat jalan itu untuk peralatan, saya rasa ga terlalu signifikan ya karena disana yang menggunakan peralatan ya juga baru racikan kapsul itu kan kapsul kan juga masih semi manual jadi menurut saya sarana dan prasarana peralatan tidak terlalu signifikan kecuali konteksnya komputer, laptop untuk persepan bisa sih saya rasa ga signifikan itu tetep dari SDM-nya sih.
- 00.05.43 Peneliti : Berarti kembali lagi ke SDM-nya
- 00.05.47 Informan : Untuk saya iya
- 00.05.53 Peneliti : Berikutnya bagaimana jumlah pegawai terhadap waktu tunggu pelayanan?
- 00.05.59 Informan : Jumlah pegawai tentu berpengaruh juga ya karna ada perbandingan ideal antara jumlah pasien yang dilayani dengan tenaga kefarmasian yang ada jadi pasti tetep berpengaruh.
- 00.06.18 Peneliti : Mungkin dari situ mungkin ada faktor lain yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan obat mbak selain dari yang udah disebutkan?
- 00.06.32 Informan : Kalo faktor langsung ya itu tadi yang sudah disebutkan seperti jumlah item obat yang diresepkan terus tipe resepnya apakah racikan, non racikan. Terus itu sih faktor langsung itu kalo faktor tidak langsung ya itu sarana dan prasarana tadi

- 00.07.02 Peneliti : Berikutnya itu ada tidak solusi untuk mengoptimalkan waktu tunggu pelayanan obatnya?
- 00.07.10 Informan : Ada emm, ada solusinya kita tetep harus lihat lapangan dulu ya mbak kendalanya seperti apa seperti yg sudah terjadi sebelum-sebelumnya, kendalanya ada dimana atau necknya ada dimana sehingga kita bisa eee cari akar masalahnya. Berarti ya solusinya perbaikan sistem.
- 00.07.44 Peneliti : Sistem dari pelayanannya?
- 00.07.45 Informan : Sistem alur pelayanannya ya lebih tepatnya.
- 00.07.53 Peneliti : Itu kan untuk pengoptimalan waktu tunggu tapi kalo untuk meningkatkan kecepatan pelayanannya dari sisi SDM-nya?
- 00.08.02 Informan : Kalo dari sisi SDM-nya berarti yang bisa dilakukan In House Training atau Drill untuk menilai eee kecepatan masing-masing itu sebenarnya berapa. Terus gapnya ada dimana ya kita melakukan drill itu untuk kejar gapnya itu tadi mbak.
- 00.08.25 Peneliti : Sudah itu saja pertanyaannya terima kasih ya mbak, maaf mengganggu waktunya ya.
- 00.08.32 Informan : Iya sama – sama, engga kok.

## HASIL CODING

| Faktor apa saja yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan obat                                                                               | INFORMAN                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                             | I1                                                                                                                                                                                                                | I2                                                                                                                                                                                                                             | I3                                                                                                                                                                                  | I4                                                                                                                                 |
| Faktor apa saja yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan obat pasien rawat jalan di instalasi farmasi RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO | 1. Banyaknya pasien yang periksa hari itu.<br>2. Jumlah obat dalam satu resep.<br>3. Jenis resepnya yaitu ada racikan dan non-racikan.<br>4. Jadwal dokter meresepkan obat yang bersamaan dengan poliklinik lain. | 1. Jumlah pasien<br>2. Jenis obat yaitu racikan dan non racikan.<br>3. Waktu masuk resep ke farmasi pada jam yang sama.<br>4. Jumlah dokter yang praktik pada hari itu.<br>5. Penjamin pasien. Pasien BPJS cenderung tidak ada | 1. Verifikasi berkas pasien BPJS.<br>2. Jika dokter meresepkan obat diluar resep BPJS sehingga dapat menimbulkan waktu tunggu yang lama dikarenakan harus membuat nota dan billing. | 1. Sistem komputerisasi rumah sakit<br>2. Sumber daya manusia<br>3. Layout kerja pegawai disesuaikan dengan layout alur pelayanan. |

| Faktor apa saja yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan obat | INFORMAN                                         |                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                            |    |
|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
|                                                               | I1                                               | I2                                                                                                                                                                                        | I3                                                                                                                                                         | I4 |
|                                                               | 5. SDM yang tidak mencukupi pada shift tersebut. | <p>konfirmasi atau billing segingga lebih cepat.</p> <p>6. Pasien penjamin asuransi atau personal, membutuhkan waktu lebih banyak untuk billing.</p> <p>7. Jumlah tenaga kefarmasian.</p> | <p>3. Jika nota salah, maka di proses kemas obat harus ada revisi.</p> <p>4. Berkas preotorisasi pasien penjamin asuransi melalui telepon atau e-mail.</p> |    |

| Pengaruh jumlah pasien terhadap waktu tunggu pelayanan obat                                                                               | INFORMAN                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                           | I1                                                                                                                                                                                                                                               | I2                                                                                                                                                                                   | I3                                                                                                                                                                                        | I4                                                                                                                                                         |
| Pengaruh jumlah pasien terhadap waktu tunggu pelayanan obat pasien rawat jalan di instalasi farmasi RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO | <p>1. Sangat berpengaruh terhadap waktu tunggu</p> <p>2. Jika poliklinik antar dokter dimuali pada jam yang sama otomatis peresepan obat juga bersamaan.</p> <p>3. Ritme peresepan yang tidak teratur dikarenakan jumlah pasien yang banyak.</p> | <p>1. Sangat berpengaruh terhadap waktu pengerjaan obatnya butuh lebih banyak.</p> <p>3. Jumlah pasien banyak dan resep masuk pada waktu yang berdekatan itu sangat berpengaruh.</p> | <p>1. Jumlah pasien banyak dengan sistem yang terkontrol tidak menimbulkan waktu tunggu yang lama.</p> <p>2. Jumlah pasien dan jumlah SDM sudah diperhitungkan berdasarkan kebutuhan.</p> | <p>1. Jumlah pasien pasti mempengaruhi waktu tunggu.</p> <p>2. Kompleksitas dalam satu resep dan banyaknya jumlah pasien diatur sistem jumlah SDM-nya.</p> |

| Pengaruh jenis obat terhadap waktu tunggu pelayanan obat                                                                              | INFORMAN                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                       | I1                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | I2                                                                                                                                                                                                                                                   | I3                                                                                                                                                                                                                                                         | I4                                                                                                                       |
| Pengaruh jenis obat terhadap waktu tunggu pelayanan obat asien rawat jalan di instalasi farmasi RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO | <p>1. Saat ini tidak berpengaruh dikarenakan formasi SDM dalam satu shift juga diperhitungkan.</p> <p>2. Formasi SDM yang dimaksud adalah dalam satu shift apoteker, TTK, dan admin berada dalam posisi sesuai alur pelayanan obat</p> <p>3. Alur pelayanan yang dimaksud dimulai dari billing,</p> | <p>1. Obat racikan jelas membutuhkan waktu lebih lama.</p> <p>2. Proses obat racikan dimulai dari buka kemasan kemudian pembuatan kapsul kemudian proses pencampuran, memastikan pencampuran rata kemudian dibagi jumlahnya sesuai dengan resep.</p> | <p>1. Berpengaruh terhadap waktu tunggu.</p> <p>2. Obat racikan setelah proses pengambilan obat memerlukan proses meracik membuat kapsul atau puter.</p> <p>3. Jenis-jenis obat yang tidak tersedia di rak, mungkin di kulkas atau di tempat tertentu.</p> | <p>1. Jelas berpengaruh terhadap waktu tunggu.</p> <p>2. Obat racikan masih ada proses meracik, memblender, membagi.</p> |

| Pengaruh jenis obat terhadap waktu tunggu pelayanan obat                                        | INFORMAN                                                                    |                                                                                                          |                                                                                                                          |                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                 | I1                                                                          | I2                                                                                                       | I3                                                                                                                       | I4                                                                                                       |
|                                                                                                 | pengambilan obat, racik obat, kemas obat, dan penyerahan obat.              |                                                                                                          |                                                                                                                          |                                                                                                          |
| Pengaruh kelengkapan resep terhadap waktu tunggu pelayanan obat                                 | INFORMAN                                                                    |                                                                                                          |                                                                                                                          |                                                                                                          |
|                                                                                                 | I1                                                                          | I2                                                                                                       | I3                                                                                                                       | I4                                                                                                       |
| Pengaruh kelengkapan resep terhadap waktu tunggu pelayanan obat pasien rawat jalan di instalasi | 1. Sudah menggunakan sistem order resep sehingga otomatis resepnya lengkap. | 1. Sangat berpengaruh pada pelayanan obat.<br>2. Eranya menggunakan restriksi baik BPJS maupun Asuransi. | 1. Berpengaruh ketika resep dari segi administrasi sudah tidak komplit.<br>2. Dari segi farmasetis, dosis obat tidak ada | 1. Berpengaruh terhadap waktu tunggu pelayanan obat.<br>2. Penulisan tidak sesuai restriksi mempengaruhi |

| Pengaruh                                               |                      | INFORMAN |                                            |        |    |                                         |          |                                                      |       |        |        |        |
|--------------------------------------------------------|----------------------|----------|--------------------------------------------|--------|----|-----------------------------------------|----------|------------------------------------------------------|-------|--------|--------|--------|
| kelengkapan resep terhadap waktu tunggu pelayanan obat |                      | I1       |                                            | I2     |    | I3                                      |          | I4                                                   |       |        |        |        |
| farmasi                                                | RUMAH SAKIT          | 2.       | Administrasi                               | klinis | 3. | Obat                                    | tertentu | sehingga                                             | perlu | dalam  | proses | telaah |
| SOLO                                                   | Dr. OEN KANDANG SAPI |          | untuk resep anak                           |        |    | membutuhkan hasil                       |          | konfirmasi ke dokter.                                |       | resep. |        |        |
|                                                        |                      |          | dalam aspek dosis                          |        |    | lab atau restriksi lain,                | 3.       | Sediaan obat salah                                   |       |        |        |        |
|                                                        |                      |          | dan berat badan harus                      |        |    | jika pasien tidak menyiapkan maka       |          | diinput sehingga perlu                               |       |        |        |        |
|                                                        |                      |          | dikonsultasikan ke dokter melalui telepon. |        |    | menghambat dalam proses penyiapan obat. | 4.       | Segi klinis, tidak tercantum alergi obat pada resep. |       |        |        |        |
|                                                        |                      | 3.       | Selama dokter merespkkan obat sudah        |        |    |                                         |          |                                                      |       |        |        |        |
|                                                        |                      |          | menggunakan tnada                          |        |    |                                         |          |                                                      |       |        |        |        |
|                                                        |                      |          | tangan digital                             |        |    |                                         |          |                                                      |       |        |        |        |
|                                                        |                      |          | sehingga tidak ada                         |        |    |                                         |          |                                                      |       |        |        |        |
|                                                        |                      |          | lagi kasus belum                           |        |    |                                         |          |                                                      |       |        |        |        |

| Pengaruh<br>kelengkapan resep<br>terhadap waktu<br>tunggu pelayanan<br>obat | INFORMAN                                                                                                                       |    |    |    |
|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|----|
|                                                                             | I1                                                                                                                             | I2 | I3 | I4 |
|                                                                             | <p>tertandatangani dokter atau identitas belum lengkap.</p> <p>4. Pada pasien alergi obat sudah tercantum pada e-resepnya.</p> |    |    |    |

| Pengaruh ketersediaan obat terhadap waktu tunggu pelayanan obat                                                                               | INFORMAN                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                               | I1                                                                                                                                                                      | I2                                                                                                                                                                                                                                                                                       | I3                                                                                                                                                                                                                                          | I4                                                                                                    |
| Pengaruh ketersediaan obat terhadap waktu tunggu pelayanan obat pasien rawat jalan di instalasi farmasi RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO | 1. Kehabisan stok obat atau obaat kosong, sejauh ini tidak pernah mengalami.<br>2. Ketersediaan obat sudah diatur oleh petugas depo untuk common 2 kali dalam seminggu. | 1. Jelas berpengaruh terhadap pelayanan.<br>2. Jika obat tersedia di depo ada saat dibutuhkan mungkin tidak mempengaruhi.<br>3. Jika obat tersedia di gudang atau depo lain otomatis membutuhkan waktu untuk mengambil.<br>4. Proses administrasi dalam pengambilan obat tida sederhana. | 1. Ketersediaan obat sudah direncanakan untuk seminggu dua kali.<br>2. Beberapa obat tidak tersedia atau jarang digunakan di rawat jalan tetapi saat itu dibutuhkan maka harus mengambil ke depo lain jadi menambah waktu tunggu pelayanan. | 1. Mempengaruhi waktu tunggu pelayanan obat.<br>2. Stok obat tidak disiapkan akan menjadi bottleneck. |

| Pengaruh ketersediaan sarana dan peralatan terhadap waktu tunggu pelayanan obat                                                                               | INFORMAN                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                     |                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                               | I1                                                                                                                                                                                                  | I2                                                                                                                                                                                                                                                                          | I3                                                                                                                                  | I4                                                                                                                                        |
| Pengaruh ketersediaan sarana dan peralatan terhadap waktu tunggu pelayanan obat pasien rawat jalan di instalasi farmasi RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO | <p>1. Di pelayanan rawat jalan tidak ada kendala terkait sarana dan peralatan.</p> <p>2. Jika dalam proses pelayanan terjadi kekurangan alat, maka membuat waktu tunggu pelayanan semakin lama.</p> | <p>1. Tentu berpengaruh.</p> <p>2. Jika alat blender tidak tersedia maka dalam proses penghalusan obat menjadi satu persatu dan membutuhkan waktu lama.</p> <p>3. Pembuatan etiket jika tidak otomatis juga lebih lama.</p> <p>4. Sistem rumah sakit eror membuat waktu</p> | <p>1. Dapat berpengaruh ke waktu tunggu pelayanan obat.</p> <p>2. Jika peralatan rusak, alternatifnya meminjam ke depo lainnya.</p> | <p>1. Layout sarana pelayanan harus dipahami oleh setiap pegawai, jika tidak dipahami maka akan berimbas pada waktu tunggu yang lama.</p> |

tunggu lebih lama 2-3 kali lipat.

| Pengaruh jumlah pegawai terhadap waktu tunggu pelayanan obat                                                                               | INFORMAN                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                            | I1                                                                                                                                                             | I2                                                                                                                                                                                                                                     | I3                                                                                                                                                                                                                         | I4                                                                                                                                                                                                                      |
| Pengaruh jumlah pegawai terhadap waktu tunggu pelayanan obat pasien rawat jalan di instalasi farmasi RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO | 1. Sangat berpengaruh dalam pelayanan<br>2. Pegawai yang cuti dapat menghambat proses pelayanan karena jobdesk yang sudah diberikan harus dihandle orang lain. | 1. Jumlah SDM tentu saja berpengaruh.<br>2. Jumlah obat, jumlah resep yang sama dikerjakan 5 orang dan 10 orang juga tetap beda.<br>3. Posisi penting dalam jobdesk harus terisi.<br>4. Jika jumlah SDM kurang tentu pengaruh ke waktu | 1. Berpengaruh ke dalam waktu tunggu pelayanan obat.<br>2. Beban kerja diperhitungkan dengan jumlah tenaga kerja.<br>3. Jumlah SDM kurang pasti ditambah. Jika jumlah SDM sudah cukup berarti memaksimalkan di kinerjanya. | 1. Jumlah pegawai sangat berpengaruh jika di poliklinik.<br>2. Dokter terlambat praktik akan mempengaruhi jumlah resep yang diterima.<br>3. Jika jadwal praktik sudah teratur maka dari farmasi sudah bisa terprediksi. |

| Pengaruh jumlah pegawai terhadap waktu tunggu pelayanan obat                                                      | INFORMAN                                                                                                  |                                                                                                                        |                                                                                                  |                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                   | I1                                                                                                        | I2                                                                                                                     | I3                                                                                               | I4                                                                 |
|                                                                                                                   |                                                                                                           | tunggu karena lebih lama.                                                                                              |                                                                                                  |                                                                    |
|                                                                                                                   |                                                                                                           |                                                                                                                        |                                                                                                  |                                                                    |
| Faktor lain yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan obat                                                         | INFORMAN                                                                                                  |                                                                                                                        |                                                                                                  |                                                                    |
|                                                                                                                   | I1                                                                                                        | I2                                                                                                                     | I3                                                                                               | I4                                                                 |
| Faktor lain yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan obat pasien rawat jalan di instalasi farmasi RUMAH SAKIT Dr. | 1. Sistem program rumah sakit eror.<br>2. Pada resep obat kronis BPJS, terkadang sistem BPJS online eror. | 1. Dokter praktik lupa meresepkan.<br>2. Pasien BPJS rujukan belum tersedia secara sistem sehingga tidak bisa diinput. | 1. Pasien yang meminta konsultasi obat lebih lanjut, sehingga apasien berikutnya harus menunggu. | 1. Pengaturan SDM<br>2. Alur pelayanan yang belum jelas dan rumit. |

| Faktor lain yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan obat | INFORMAN |    |                                                      |    |
|-----------------------------------------------------------|----------|----|------------------------------------------------------|----|
|                                                           | I1       | I2 | I3                                                   | I4 |
| OEN KANDANG<br>SAPI SOLO                                  |          |    | 3. Pasien BPJS saat kontrol tidak sesuai tanggalnya. |    |

| Solusi yang dapat dilakukan untuk mengoptimalkan waktu tunggu pelayanan obat di Instalasi Farmasi | INFORMAN                                                             |                                                                     |                                                                                                 |                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                   | I1                                                                   | I2                                                                  | I3                                                                                              | I4                                                                    |
| Solusi yang dapat dilakukan untuk mengoptimalkan waktu tunggu pelayanan obat                      | 1. Saat ini waktu tunggu pelayanan obat sudah sangat bagus sekali. . | 1. Jumlah SDM tercukupi.<br>2. Penjadwalan disesuaikan dengan baik. | 1. Diadakannya plot tugas.<br>2. Setiap pegawai bertanggung jawab pada jobdesknya masing-masing | 1. Perbaiki alur layanan.<br>2. Keteraturan sarana dan peralatan yang |

| Solusi yang dapat dilakukan untuk mengoptimalkan waktu tunggu pelayanan obat di Instalasi Farmasi | INFORMAN                                                           |                                                                                                                                                                                                                                          |                                                          |                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                   | I1                                                                 | I2                                                                                                                                                                                                                                       | I3                                                       | I4                                                                                                                                                                                                                                          |
| pasien rawat jalan di instalasi farmasi RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO                     | 2. Pada resep obat kronis BPJS, terkadang sistem BPJS online eror. | 3. Peresepan obat pada saat praktik dokter waktunya diatur untuk resep masuk ke farmasi.<br>4. Sebelum memulai bekerja, sarana dan prasarana dipastikan tersedia dan bisa dipakai dalam kondisi baik.<br>5. Jika sistem komputerisasinya | 3. Diadakannya dashboard untuk melihat penumpukan resep. | dibutuhkan petugas farmasi.<br>3. Menggunakan sistem antrian APM.<br>4. Memilah resep yang membutuhkan konfirmasi dan tidak.<br>5. Pasien BPJS langsung menunggu obat, sedangkan pasien personal dan asuransi harus melewati tahap billing. |

| Solusi yang dapat dilakukan untuk mengoptimalkan waktu tunggu pelayanan obat di Instalasi Farmasi | INFORMAN |                                                                                                |    |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|
|                                                                                                   | I1       | I2                                                                                             | I3 | I4 |
|                                                                                                   |          | <p>eror, maka tim IT siap.</p> <p>6. Ketersediaan obat dipastikan sebelum memulai bekerja.</p> |    |    |

| Saran atau ide<br>terkait solusi untuk<br>meningkatkan<br>kecepatan<br>pelayanan obat di<br>Instalasi Farmasi                                                                      | INFORMAN                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                    | I1                                                                                                                                                                         | I2                                                                                                                                                                                                                                                                                          | I3                                                                                                                                                                             | I4                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Saran atau ide<br>terkait solusi untuk<br>meningkatkan<br>kecepatan<br>pelayanan obat<br>pasien rawat jalan di<br>instalasi farmasi<br>RUMAH SAKIT Dr.<br>OEN KANDANG<br>SAPI SOLO | 1. Program pelayanan<br>obatnya dibuat lebih<br>ringkas<br>2. Resep manual<br>diganti menjadi<br>resep digital<br>3. Menggunakan<br>sistem digital dan<br>antrian digital. | 1. Saat ini sudah<br>berjalan bagus<br>dikarenakan ada<br>perubahan dalam<br>sistem pelayanan.<br>2. Pasien tidak perlu<br>dikonfirmasi terkait<br>obatnya ingin<br>diproses atau tidak,<br>terkhususnya pasien<br>BPJS.<br>3. Koordinasi dengan<br>perawat poliklinik,<br>jika obat dengan | 1. Diadakannya plot tugas.<br>2. Setiap pegawai<br>bertanggung jawab<br>pada jobdesknya<br>masing-masing.<br>3. Diadakannya dashboard<br>untuk<br>melihat penumpukan<br>resep. | 1. Perbaiki alur layanan.<br>2. Keteraturan sarana dan<br>peralatan yang<br>dibutuhkan petugas<br>farmasi.<br>3. Menggunakan sistem<br>antrian APM.<br>4. Memilah resep yang<br>membutukan konfirmasi<br>dan tidak.<br>5. Pasien BPJS langsung<br>menunggu obat,<br>sedangkan pasien<br>personal dan asuransi |

| Saran atau ide<br>terkait solusi untuk<br>meningkatkan<br>kecepatan<br>pelayanan obat di<br>Instalasi Farmasi | INFORMAN |                                                                                 |    |                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------------------------------------------------------------------------------|----|----------------------------------|
|                                                                                                               | I1       | I2                                                                              | I3 | I4                               |
|                                                                                                               |          | resep tertentu maka<br>pasien dihimbau<br>menyiapkan<br>kelengkapannya.         |    | harus melewati tahap<br>billing. |
|                                                                                                               |          | 4. Perencanaan obat<br>lebih rapi sehingga<br>tidak terjadi<br>kekosongan obat. |    |                                  |
|                                                                                                               |          | 5. Manajemen evaluasi<br>praktik dokter.                                        |    |                                  |
|                                                                                                               |          | 6. Edukasi pasien jika<br>kontrol sesuai<br>dengan jadwalnya.                   |    |                                  |

| Faktor apa saja yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan obat                                                                               | INFORMAN                                                            |                                                                                                                               |                   |                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                             | I5                                                                  | I6                                                                                                                            | I7                | I8                                                                                                                            |
| Faktor apa saja yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan obat pasien rawat jalan di instalasi farmasi RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO | 1. Kecukupan SDM<br>2. Ketersediaan obat<br>3. Sarana dan prasarana | 1. Jenis pasien (JKN, asuransi, umum)<br>2. Jenis obat yang menggunakan restriksi khusus<br>3. Jumlah personil yang bertugas. | 1. Jumlah pasien. | 1. Jadwal dokter datang bersamaan sehingga penumpukan resep.<br>2. Pasien jaminan reguler dan asuransi memerlukan konfirmasi. |

| Pengaruh jumlah pasien terhadap waktu tunggu pelayanan obat                                                                               | INFORMAN                                                               |                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                  |                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                           | I5                                                                     | I6                                                                                                                              | I7                                                                                                                                                                               | I8                                                                     |
| Pengaruh jumlah pasien terhadap waktu tunggu pelayanan obat pasien rawat jalan di instalasi farmasi RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO | 1. Berpengaruh<br>2. Semakin banyak pasien semakin banyak resep masuk. | 1. Berpengaruh, jumlah pasien banyak otomatis beban kerja juga menumpuk.<br>2. Dari awal menumpuk ke belakangnya juga menumpuk. | 1. Berpengaruh, jika pasien sedikit otomatis tanpa banyak petugas farmasi bisa melayani lebih cepat.<br>2. Jika pasien banyak maka membutuhkan petugas farmasi yang banyak juga. | 1. Berpengaruh, jika pasien datang bersamaan dengan jumlah yang banyak |

| Pengaruh jenis obat terhadap waktu tunggu pelayanan obat                                                                               | INFORMAN                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                        | I5                                                                                                                           | I6                                                                                                                                                                                                                                  | I7                                                                                                                                                                                                      | I8                                                                                                                                                                |
| Pengaruh jenis obat terhadap waktu tunggu pelayanan obat pasien rawat jalan di instalasi farmasi RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO | 1. Berpengaruh saat jenis obat tersebut tidak siap di depo<br>2. Berpengaruh saat jenis obat tersebut diluar formularium RS. | 1. Berpengaruh, obat MPP memerlukan waktu untuk pengambilan obat dari lemari terkunci.<br>2. Obat racikan memerlukan waktu untuk eracik.<br>3. Jenis obat fast moving dan paten tempatnya dibedakan sehingga butuh mobilitas tinggi | 1. Berpengaruh jika resep racikan karena membutuhkan waktu untuk meracik<br>2. Obat yang memiliki retriksi khusus ditangai oleh petugas baru maka akan lebih lama karena belum hafal terkait restriksi. | 1. Berpengaruh jika jumlah item banyak<br>2. Pasien BPJS menggunakan restriksi jumlah dan diagnosa harus sesuai.<br>3. Obat racikan membutuhkan waktu lebih lama. |
| INFORMAN                                                                                                                               |                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                   |

| Pengaruh<br>kelengkapan resep<br>terhadap waktu<br>tunggu pelayanan<br>obat                                                                                              | I5                                                                                                                  | I6                                                                                                                                                                       | I7                                                                                     | I8                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pengaruh<br>kelengkapan resep<br>terhadap waktu<br>tunggu pelayanan<br>obat pasien rawat<br>jalan di instalasi<br>farmasi RUMAH<br>SAKIT Dr. OEN<br>KANDANG SAPI<br>SOLO | 1. Berpengaruh juga karena memiliki prinsip 5 benar.<br>2. Resep tidak lengkap mempengaruhi waktu mengerjakan obat. | 1. Sangat berpengaruh, terkadang dokter order obat yang sama atau dobel.<br>2. Obat kemo harus ada tanda verifikasi.<br>3. Salah pada pengorderan obat BPJS dan reguler. | 1. Berpengaruh, jika resep tersebut masih manual, namun di RS kita menggunakan e-resep | 1. Berpengaruh, karena TTK memerlukan waktu untuk konfirmasi dokter jika resep tidak lengkap. |

| Pengaruh<br>ketersediaan obat<br>terhadap waktu<br>tunggu pelayanan<br>obat                                                                                              | INFORMAN                                                                                                            |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                          | I5                                                                                                                  | I6                                                                                                                                                                     | I7                                                                                                                   | I8                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Pengaruh<br>ketersediaan obat<br>terhadap waktu<br>tunggu pelayanan<br>obat pasien rawat<br>jalan di instalasi<br>farmasi RUMAH<br>SAKIT Dr. OEN<br>KANDANG SAPI<br>SOLO | 1. Berpengaruh jika<br>stok obat tidak siap.<br>2. Stok obat habis<br>maka harus<br>common permintaan<br>ke gudang. | 1. Berpengaruh jika<br>tidak ada stok,<br>sehingga harus<br>konfirmasi ke<br>gudang.<br>2. Jika gudang habis<br>maka melakuka<br>pemesanan dan<br>harus skrining obat. | 1. Berpengaruh jika stok<br>obat kurang sehingga<br>harus pengadaan dari<br>gudang menjadi 2 – 3<br>kali lebih lama. | 1. Berpengaruh, jika obat<br>kosong dari PBF maka<br>bisa dicopy resep dan beli<br>di luar.<br>2. Stok obat habis, maka<br>meminjam ke depo lain<br>yang mengharuskan<br>konfirmasi lalu ambil<br>obat.<br>3. Sistem administrasi yang<br>rumit jika harus ke<br>gudang atau depo lain. |

| Pengaruh ketersediaan sarana dan peralatan terhadap waktu tunggu pelayanan obat                                                                               | INFORMAN                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                         |                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                               | I5                                                                                                                                                                                                                                                       | I6                                                                                                                      | I7                                                                                                                                                            | I8                                                                                                                                                                                       |
| Pengaruh ketersediaan sarana dan peralatan terhadap waktu tunggu pelayanan obat pasien rawat jalan di instalasi farmasi RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO | <p>1. Berpengaruh jika komputer dan printer eror.</p> <p>2. Berpengaruh jika APM eror sehingga harus mencetak nomor antrian secara manual.</p> <p>3. Peralatan seperti blender sudah ada stok jika terjadi kerusakan bisa menggunakan stok yang ada.</p> | <p>1. Tidak berpengaruh secara langsung.</p> <p>2. Memiliki stok alat yang bisa digunakan jika alat tersebut rusak.</p> | <p>1. Racik dengan blender lebih cepat dibandingkan secara manual.</p> <p>2. Resep manual juga harus melewati proses billing daripada penggunaan e-resep.</p> | <p>1. Berpengaruh, jika medinfras dalam maintenance sehingga pasien menumpuk.</p> <p>2. Jika terjadi kerusakan pada komputer, printer atau program maka pihak IT segera memperbaiki.</p> |

- 
4. Peralatan dikalibrasi secara berkala.
- 

| Pengaruh jumlah pegawai terhadap waktu tunggu pelayanan obat                                                                               | INFORMAN                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                              |                                                                                           |                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                            | I5                                                                                                                                                                                                    | I6                                                                                                                                           | I7                                                                                        | I8                                                                                                                                                                                     |
| Pengaruh jumlah pegawai terhadap waktu tunggu pelayanan obat pasien rawat jalan di instalasi farmasi RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO | <p>1. Berpengaruh dikarenakan mengerjakan resep memiliki banyak step sebelum obat tersebut diserahkan ke pasien.</p> <p>2. Jika semua step terisi pegawai maka akan lancar dalam pembuatan resep.</p> | <p>1. Berpengaruh ketika jadwal dokter berbarengan sehingga resep banyak yang masuk secara bersamaan dengan jumlah pegawai yang sedikit.</p> | <p>1. Berpengaruh jika resep yang masuk banyak sekali tetapi petugas farmasi sedikit.</p> | <p>1. Berpengaruh jika pegawai cuti sehingga pengerjaan obat lebih lama karena jobdesknya banyak.</p> <p>2. Harus meminta perbantuan TTK untuk membantu jika disaat pasien banyak.</p> |

---

| Faktor lain yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan obat                                                                               | INFORMAN                                                                                                                                      |                                                              |                                                                                                                                                                                                           |                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
|                                                                                                                                         | I5                                                                                                                                            | I6                                                           | I7                                                                                                                                                                                                        | I8                                   |
| Faktor lain yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan obat pasien rawat jalan di instalasi farmasi RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO | 1. Pada pasien jaminan asuransi pegawai farmasi harus konfirmasi ke pihak asuransi terkadang pihak asuransi lama untuk memberikan konfirmasi. | 1. Restriksi BPJS<br>2. Pola persepan dokter yang bersamaan. | 1. Tipe pasien yang kritis, gampang, semua obat ditanyakan, semua kebiasaan dijelaskan.<br>2. Dokter meresepkan obat diluar formularium RS<br>3. Penempatan jobdesk pada petugas farmasi harus lebih pas. | 1. Sulit menghubungi pihak asuransi. |

| Solusi yang dapat dilakukan untuk mengoptimalkan waktu tunggu pelayanan obat di Instalasi Farmasi                                                          | INFORMAN                                                              |                                                                                          |                                                                                                                                                                                                  |                                                                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                            | I5                                                                    | I6                                                                                       | I7                                                                                                                                                                                               | I8                                                                                |
| Solusi yang dapat dilakukan untuk mengoptimalkan waktu tunggu pelayanan obat pasien rawat jalan di instalasi farmasi RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO | 1. Poin-poin diatas tercukupi maka waktu tunggu pelayanan akan minim. | 1. Penyesuaian jadwal dokter sehingga peresepan tidak bersamaan dalam porsi yang banyak. | 1. Jika pasien bercerita pada saat penyerahan obat maka ditanggapi secukupnya.<br>2. Sosialisasi dokter terkait formularium obat RS<br>3. Menempatkan petugas farmasi sesuai dengan keahliannya. | 1. Penambahan TTK karena jika ada yang cuti, tanggal ramai membutuhkan banyak TTK |

| Saran atau ide<br>terkait solusi untuk<br>meningkatkan<br>kecepatan<br>pelayanan obat di<br>Instalasi Farmasi                                                                      | INFORMAN                                                                   |                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                     |                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
|                                                                                                                                                                                    | I5                                                                         | I6                                                                                                                                                                                                       | I7                                                                                                                                                                  | I8                       |
| Saran atau ide<br>terkait solusi untuk<br>meningkatkan<br>kecepatan<br>pelayanan obat<br>pasien rawat jalan di<br>instalasi farmasi<br>RUMAH SAKIT Dr.<br>OEN KANDANG<br>SAPI SOLO | 1. Poliklinik, dokter,<br>dan farmasi harus<br>bekerjasama<br>dengan baik. | 1. Penertiban pola<br>peresepan.<br>2. Penambahan<br>tenaga farmasi<br>sehingga resep<br>pada jam atau hari<br>tertentu tidak<br>menumpuk.<br>3. Medinfrass roaming<br>dapat memperlama<br>waktu tunggu. | 1. Sosialisasi dokter<br>terkait formularium<br>obat RS<br>2. Menempatkan<br>petugas farmasi<br>sesuai dengan<br>keahliannya. pada<br>jobdesknya masing-<br>masing. | 1. Saat ini sudah bagus. |

| Faktor apa saja yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan obat                                                                               | INFORMAN              |                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                             | I9                    | I10                                                   |
| Faktor apa saja yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan obat pasien rawat jalan di instalasi farmasi RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO | 1. Jenis obat racikan | 1. Proses dispensing<br>2. Kecepatan proses peresepan |

\

| Pengaruh jumlah<br>pasien terhadap<br>waktu tunggu<br>pelayanan obat                                                                                              | INFORMAN       |                                                                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                   | I9             | I10                                                                          |
| Pengaruh jumlah<br>pasien terhadap<br>waktu tunggu<br>pelayanan obat<br>pasien rawat jalan di<br>instalasi farmasi<br>RUMAH SAKIT Dr.<br>OEN KANDANG<br>SAPI SOLO | 1. Berpengaruh | 1. Berpengaruh jika<br>jumlah pasien naik<br>dan turun secara<br>signifikan. |

| Pengaruh jenis obat terhadap waktu tunggu pelayanan obat                                                                              | INFORMAN                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                       | I9                                                                                                                                                       | I10                                                                                                                                                                                                           |
| Pengaruh jenis obat terhadap waktu tunggu pelayanan obat asien rawat jalan di instalasi farmasi RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berpengaruh, obat BPJS punya restriksi khusus</li> <li>2. Obat racikan membutuhkan waktu lebih lama</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jenis obat reguler dan JKN berpengaruh juga karena melalui proses skrining resep.</li> <li>2. Racikan memerlukan proses lebih lama dibanding non racikan</li> </ol> |

| Pengaruh                                                                                                                                      | INFORMAN                                                                  |                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| kelengkapan resep terhadap waktu tunggu pelayanan obat                                                                                        | I9                                                                        | I10                                                                                          |
| Pengaruh kelengkapan resep terhadap waktu tunggu pelayanan obat pasien rawat jalan di instalasi farmasi RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO | 1. Berpengaruh, identitas harus sesuai.<br>2. Benar dokter dan benar obat | 1. Berpengaruh, semakin lengkap informasi yang ada di resep semakin cepat melayani resepnya. |

| Pengaruh                                                                                                                                      | INFORMAN                                                     |                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ketersediaan obat terhadap waktu tunggu pelayanan obat                                                                                        | I9                                                           | I10                                                                                                                                                |
| Pengaruh ketersediaan obat terhadap waktu tunggu pelayanan obat pasien rawat jalan di instalasi farmasi RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO | 1. Berpengaruh, jika kosong harus konfirmasi ke gudang obat. | 1. Berpengaruh juga, sehingga proses perencanaan stok diperbaiki.<br>2. Jika terjadi kekosongan maka bisa ambil di gudang atau pinjam ke depo lain |

| Pengaruh<br>ketersediaan<br>sarana dan<br>peralatan terhadap<br>waktu tunggu<br>pelayanan obat                                                                                              | INFORMAN                                           |                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                             | I9                                                 | I10                                                                                                                          |
| Pengaruh<br>ketersediaan sarana<br>dan peralatan<br>terhadap waktu<br>tunggu pelayanan<br>obat pasien rawat<br>jalan di instalasi<br>farmasi RUMAH<br>SAKIT Dr. OEN<br>KANDANG SAPI<br>SOLO | 1. Berpengaruh, karena menunjang pelayanan<br>obat | 1. Tidak terlalu berpengaruh karena peralatan<br>racik masih semi manual dan komputer atau<br>laptop tergantung dari SDMnya. |

|                                                                                                                                            |                                                                                                  |                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Pengaruh jumlah pegawai terhadap waktu tunggu pelayanan obat</b>                                                                        | <b>INFORMAN</b>                                                                                  |                                                                                              |
|                                                                                                                                            | I9                                                                                               | I10                                                                                          |
| Pengaruh jumlah pegawai terhadap waktu tunggu pelayanan obat pasien rawat jalan di instalasi farmasi RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO | 1. Berpengaruh, jika pasien banyak dan ada yang cuti maupun sakit sangat mempengaruhi pelayanan. | 1. Berpengaruh karena ada perbandingan ideal antara jumlah pasien dengan tenaga kefarmasian. |
| <b>Faktor lain yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan obat</b>                                                                           | <b>INFORMAN</b>                                                                                  |                                                                                              |
|                                                                                                                                            | I9                                                                                               | I10                                                                                          |
| Faktor lain yang mempengaruhi                                                                                                              | 1. Pasien komplain, sehingga farmasi harus menjelaskan lagi lebih jelas dan teliti.              | -                                                                                            |

waktu tunggu  
 pelayanan obat  
 pasien rawat jalan di  
 instalasi farmasi  
 RUMAH SAKIT Dr.  
 OEN KANDANG  
 SAPI SOLO

**Solusi yang dapat  
 dilakukan untuk  
 mengoptimalkan  
 waktu tunggu  
 pelayanan obat di  
 Instalasi Farmasi**

**INFORMAN**

I9

I10

Solusi yang dapat  
 dilakukan untuk  
 mengoptimalkan  
 waktu tunggu  
 pelayanan obat  
 pasien rawat jalan di

1. PSDM harus cukup

1. Lhat lapangan lalu cari akar masalahnya yaitu  
 perbaikan sistem

instalasi farmasi  
RUMAH SAKIT Dr.  
OEN KANDANG  
SAPI SOLO

| Saran atau ide<br>terkait solusi<br>untuk<br>meningkatkan<br>kecepatan<br>pelayanan obat di<br>Instalasi Farmasi | INFORMAN                                                         |                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
|                                                                                                                  | I9                                                               | I10                             |
| Saran atau ide<br>terkait solusi untuk<br>meningkatkan<br>kecepatan<br>pelayanan obat<br>pasien rawat jalan di   | 1. PSDM harus kompeten<br>2. Sarana dan peralatan harus memadahi | 1. In House Training dan Drill. |

---

instalasi      farmasi

RUMAH SAKIT Dr.

OEN      KANDANG

SAPI SOLO

---

**LEMBAR KONSULTASI PROPOSAL SKRIPSI**  
**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN PANTI KOSALA**  
**PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI RUMAH SAKIT**

Nama : Rara Elyza Herasmara Triagypa  
 Mahasiswa  
 NIM : S1A2021.018  
 Judul : Analisa Faktor yang Memengaruhi Waktu Tunggu  
 Penelitian : Pelayanan Obat Pasien Rawat Jalan di Instalasi  
 Farmasi Rumah Sakit Dr. OEN KANDANG SAPI  
 SOLO  
 Pembimbing : dr. Muljadi Hartono, MPH, AAK, FISQua

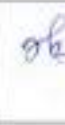
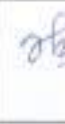
| No | Tanggal      | Topik Konsultasi                                                                                                                        | Paraf              |
|----|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| 1. | 17 Mei 2024  | Bab I Berupa memaparkan kondisi fakta umum                                                                                              | <i>[Signature]</i> |
| 2. | 20 Mei 2024  | Bab I Melanjutkan bagian rumusan masalah, Tujuan, dan manfaat Penelitian                                                                | <i>[Signature]</i> |
| 3. | 31 Mei 2024  | Bab I Perbaiki urutan latar belakang                                                                                                    | <i>[Signature]</i> |
| 4. | 3 Juni 2024  | Lanjut Bab II                                                                                                                           | <i>[Signature]</i> |
| 5. | 10 Juni 2024 | Bab II Menambahkan lebih banyak teori pada layanan instalasi farmasi<br>Bab III Metode penelitian menggunakan studi kasus dan kuesioner | <i>[Signature]</i> |
| 6. | 25 Juni 2024 | Bab II revisi kerangka konsep dan perbaikan penulisan yang kurang tepat.                                                                | <i>[Signature]</i> |

| No  | Tanggal        | Topik Konsultasi                                                                                                                               | Paraf |
|-----|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 7.  | 2 Juli 2024    | Kelengkapan penelitian <del>terlebih</del> dahulu dan teknik pengukuran                                                                        | f     |
| 8.  | 6-8 Juli 2024  | Kelengkapan penelitian terdahulu di kesimpulannya<br>Penambahan teknik pengukuran.                                                             | f     |
| 9.  | 3 Juli 2024    | Bab Iii revisi metode penelitian                                                                                                               | f     |
| 10. | 10 Juli 2024   | Bab Iii revisi metode pengumpulan data                                                                                                         | f     |
| 11. | 13 Juli 2024   | Revisi Kuesioner                                                                                                                               | f     |
| 12. | 15 Juli 2024   | Revisi Sistem Penomoran, Penulisan, Penataletakan, kuesioner, desain peneliti-<br>titan, Penambahan Lembar Observasi.                          | f     |
| 13. | 16 Juli 2024   | Penambahan komponen desain penelitian                                                                                                          | f     |
| 14. | 23 Juli 2024.  | ACC proposal.                                                                                                                                  | f     |
| 15. | 30 Juli 2024   | diskusi revisi pasca ujian                                                                                                                     |       |
| 16. | 3 Agustus 2024 | Perhatikan definisi operasional,<br>Bab I pendahuluan, rumusan masalah,<br>Tujuan penelitian, fenomena<br>Analisis data, hipotesis penelitian. |       |
| 17. | 7 Agustus 2024 | ACC perhatikan penimbang                                                                                                                       |       |

**LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI**  
**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN PANTI KOSALA**  
**PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI RUMAH SAKIT**

Nama : Rara Elyza Herasmara Triagypita  
 Mahasiswa  
 NIM : S1A2021.018  
 Judul : Analisa Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu  
 Penelitian : Pelayanan Obat Pasien Rawat Jalan di Instalasi  
 Farmasi Rumah Sakit Dr. OEN KANDANG SAPI  
 SOLO  
 Pembimbing : dr. Muljadi Hartono, MPH, AAK, FISQua

| No | Tanggal             | Topik Konsultasi                                                                                                 | Paraf                                                                                 |
|----|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | 15 Februari<br>2025 | Hasil uji validitas dan reliabilitas kuesioner<br>Lanjut saja                                                    |   |
| 2. | 7 Maret<br>2025     | Perbaiki Bab 3 :<br>a. penjabaran faktor<br>b. alasan jumlah resep tidak sesuai<br>c. judul tabel dan metodenya. |  |
| 3. | 8 Maret<br>2025     | Bab 3 cukup baik.<br>Lanjut saja                                                                                 |  |
| 4. | 21 Maret<br>2025    | Pengolahan data:<br>a. normality test<br>b. mean, median, modus data<br>c. perubahan metode menjadi kualitatif   |  |
| 5. | 25 Maret<br>2025    | Bab 4 dan 5<br>Lanjut saja.                                                                                      |  |
| 6. | 27 Maret<br>2025    | Abstrak<br>Lanjut saja.                                                                                          |  |

|     |               |                                                                                        |                                                                                       |
|-----|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 7.  | 7 April 2025  | Lanjut pengumpulan dan sidang skripsi.                                                 |    |
| 8.  | 22 April 2025 | Konsultasi draft revisi post ujian.                                                    |    |
| 9.  | 25 April 2025 | Spes chi square jenis resep dan waktu tunggu.                                          |    |
| 10. | 26 April 2025 | draft revisi skripsi<br>tidak ada catatan, typo diperbaiki,<br>tambahan 6 responden    |    |
| 11. | 2 Mei 2025    | draft revisi skripsi:<br>tidak ada koreksi pembimbing, sudah optimal<br>lanjut penguji |    |
| 12. | 6 Mei '25     | Cek kembali kesesuaian antara tujuan<br>pembahasan & kesimpulan.                       |   |
| 13. | 26 Mei '25    | Cek kembali format: sampul<br>cek abstrak                                              |  |
| 14. | 27 Mei '25    | Sudah diperbaiki.                                                                      |  |

|     |                 |             |    |
|-----|-----------------|-------------|----|
| 16. | 29 Juni<br>2024 | Rente : Acc | f. |
|     |                 |             |    |
|     |                 |             |    |
|     |                 |             |    |
|     |                 |             |    |
|     |                 |             |    |
|     |                 |             |    |
|     |                 |             |    |
|     |                 |             |    |

## Surat Keterangan Penelitian



**RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO**  
Jl. Brigjen Katamso No. 55 Surakarta 57128  
Telp. (0271) 643138 Fax. (0271) 642026 info@droenska.com



### **SURAT KETERANGAN**

No. 386/KET/DIKLIT/VTU/2025

Yang bertanda tangan di bawah ini Direktur Utama RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO, menerangkan bahwa :

Nama : Rara Elyza Herasmara Triagypita  
NIM : 51A2021.018  
Pendidikan : S1 Administrasi Rumah Sakit  
STIKES Pantj Kosal

benar telah selesai melaksanakan Penelitian di RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO pada tanggal 24 Desember 2024 – 26 Juni 2025.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan dengan mestinya.

01 Juli 2025  
  
Dr. Andri Wibawanto, MPH  
TETAPAN



Dokumentasi Penelitian

