

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|---------|
| Halaman Judul | i |
| Halaman Persetujuan | ii |
| Halaman Pernyataan | iii |
| Prakata | iv |
| Daftar Isi | vi |
| Daftar Tabel | viii |
| Daftar Gambar | ix |
| Daftar Lampiran | x |
| Daftar Singkatan | xi |
| Intisari/Abstrak | xii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Perumusan Masalah | 6 |
| C. Tujuan Penelitian | 6 |
| D. Manfaat Penelitian | 6 |
| E. Keaslian Penelitian | 7 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 9 |
| A. Telaah Pustaka | 9 |
| B. Kerangka Teori | 25 |
| C. Kerangka Konsep | 27 |
| D. Hipotesis dan Pertanyaan Penelitian | 27 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 28 |
| A. Jenis dan Desain Penelitian | 28 |

| | | |
|---|----------------------------------|-----------|
| B. | Lokasi Penelitian | 28 |
| C. | Subjek Penelitian | 28 |
| D. | Identifikasi Variabel Penelitian | 30 |
| E. | Definisi Operasional Variabel | 31 |
| F. | Instrumen Penelitian | 33 |
| G. | Cara Analisis Data | 34 |
| H. | Etika Penelitian | 35 |
| I. | Keterbatasan Penelitian | 35 |
| J. | Jalannya Penelitian | 36 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | | 39 |
| A. | Hasil penelitian | 39 |
| B. | Pembahasan | 55 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | | 61 |
| A. | Kesimpulan | 61 |
| B. | Saran | 61 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 63 |
| LAMPIRAN: | | 66 |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|--|---------|
| Tabel 1: Distribusi resep selama jam buka IFRJ RSDOSB Juli 2017 | 3 |
| Tabel 2: Keaslian penelitian | 8 |
| Tabel 3: Variabel penelitian dalam kerangka konsep | 33 |
| Tabel 4: Data kuesioner dan penelitian LAO | 36 |
| Tabel 5: Hasil uji validitas dan reliabilitas kuesioner LAO | 39 |
| Tabel 6: Persentase nilai persepsi dan harapan | 40 |
| Tabel 7: Evaluasi nilai 2 & 1 persepsi dan harapan | 41 |
| Tabel 8: Nilai rata-rata serta gap persepsi dan harapan | 42 |
| Tabel 9: Saran responden untuk WTT | 43 |
| Tabel 10: Saran responden untuk LAO | 44 |
| Tabel 11: Waktu tunggu rata-rata resep NR dan R 2014-2017 | 45 |
| Tabel 12: Frekuensi waktu tunggu resep NR dan R 2014-2017 sesuai SPM | 46 |
| Tabel 13: Data jumlah dan waktu tunggu LAO 2016-2017 | 48 |
| Tabel 14: Data LAO yang diteliti 2018 | 49 |
| Tabel 15: Waktu tunggu dominan LAO 2018 | 50 |
| Tabel 16: Waktu tunggu rata-rata LAO 2018 | 51 |
| Tabel 17: Data perjalanan kurir LAO 2018 | 52 |
| Tabel 18: Resep keluar 2012-2017 dari resep total | 53 |
| Tabel 19: Resep keluar 2016-2017 dari resep umum | 54 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|--|---------|
| Gambar 1: Diagram distribusi resep selama jam buka IFRJ RSDOSB Juli 2017 | 3 |
| Gambar 2: Banner Layanan Antar Obat | 21 |
| Gambar 3: Kartu Layanan Antar Obat | 21 |
| Gambar 4: Bukti Layanan Antar Obat | 21 |
| Gambar 5: Bukti Bayar Layanan Antar Obat | 22 |
| Gambar 6: Kotak obat yang lama | 22 |
| Gambar 7: Kotak obat yang baru | 22 |
| Gambar 8: Alur pelayanan LAO | 24 |
| Gambar 9: Kerangka teori 1 | 25 |
| Gambar 10: Kerangka teori 2 | 26 |
| Gambar 11: Kerangka konsep | 27 |
| Gambar 12: Grafik waktu tunggu resep non racikan 2014-2017 | 45 |
| Gambar 13: Grafik waktu tunggu resep racikan 2014-2017 | 45 |
| Gambar 14: Grafik jumlah LAO 2016-2017 | 48 |
| Gambar 15: Grafik resep keluar 2016-2017 dari resep total | 54 |
| Gambar 16: Grafik resep keluar 2016-2017 dari resep umum | 55 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | Halaman |
|--|---------|
| Lampiran 1: Kuesioner LAO | 66 |
| Lampiran 2: Distribusi resep selama jam buka IFRJ RSDOSB Juli 2017 | 74 |
| Lampiran 3: Distribusi skor kuesioner LAO pada uji validitas | 75 |
| Lampiran 4: Distribusi skor kuesioner LAO pada uji reliabilitas | 76 |
| Lampiran 5: Hasil uji validitas kuesioner LAO | 77 |
| Lampiran 6: Hasil uji reliabilitas kuesioner LAO | 78 |
| Lampiran 7: Persentase nilai persepsi | 79 |
| Lampiran 8: Persentase nilai harapan | 80 |
| Lampiran 9: Nilai persepsi rata-rata | 81 |
| Lampiran 10: Nilai harapan rata-rata | 82 |
| Lampiran 11: Nilai persepsi dan harapan Q7 Q8 Q9 | 83 |
| Lampiran 12: Saran responden untuk LAO | 84 |
| Lampiran 13: Waktu tunggu resep non racikan 2014-2017 | 85 |
| Lampiran 14: Waktu tunggu resep racikan 2014-2017 | 86 |
| Lampiran 15: Data LAO yang diteliti 2018 | 87 |
| Lampiran 16: Waktu tunggu dominan LAO 2018 | 88 |
| Lampiran 17: Waktu tunggu rata-rata, min, mak LAO 2018 | 89 |
| Lampiran 18: Data perjalanan kurir LAO 2018 | 90 |
| Lampiran 19: Perhitungan T test % resep keluar 2016 2017 | 91 |
| Lampiran 20: Data pasien/resep dan SDM 2012-2018 | 92 |
| Lampiran 21: Tabel R Product Moment | 93 |

DAFTAR SINGKATAN

1. **BPJS** **Badan Penyelenggara Jaminan Sosial**
2. **IFRJ** **Instalasi Farmasi Rawat Jalan**
3. **JKN** **Jaminan Kesehatan Nasional**
4. **Km** **Kilometer**
5. **LAO** **Layanan Antar Obat**
6. **RI** **Republik Indonesia**
7. **Rp** **Rupiah**
8. **RS** **Rumah Sakit**
9. **RSDOSB** **Rumah Sakit Dr. OEN SOLO BARU**
10. **SDM** **Sumber Daya Manusia**
11. **SPO** **Standar Prosedur Operasional**
12. **TTK** **Tenaga Teknis Kefarmasian**
13. **UMR** **Upah Minimum Regional**