

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
INTISARI.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
E. Keaslian Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
A. Telaah Pustaka	15
B. Landasan Teori.....	27
C. Kerangka Konsep Penelitian	28
D. Pertanyaan Penelitian.....	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
A. Jenis dan Rancangan Penelitian.....	31
B. Tempat Dan Waktu Penelitian.....	36
C. Subjek Penelitian	36
D. Variabel dan Definisi Operasional Variabel	43
E. Instrumen Penelitian.....	44
F. Cara Analisis Data	45
G. Keterbatasan Penelitian	49
H. Etika Penelitian.....	50
I. Jalannya Penelitian.....	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	54
A. Hasil Penelitian	54
1. Gambaran Pelayanan Resep di Depo Farmasi Jalan RSUD Dr. M. Yunus (RSMY)	54
2. Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Racikan dan Non Racikan di Depo Farmasi Rawat Jalan RSMY	58

3.Faktor Internal Penyebab Masalah Pelayanan Farmasi Tidak Tepat	63
4.Masalah Prioritas yang Perlu Segera Diupayakan Solusinya.....	93
5.Rekomendasi Strategi Solusi agar Proses Pelayanan Resep di depo Farmasi Rawat Jalan Lebih Efektif dan Efisien	94
B.Pembahasan.....	120
1.Alur Kerja dan <i>Layout</i> Ruangan Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Resep.....	120
2.Revolusi Mental SDM Menu yang Sangat Dibutuhkan Untuk Mewujudkan Pelayanan Kefarmasian Secara Tepat dan Cepat.....	123
3.Evaluasi Mutu Pelayanan & Umpan Balik Dapat Meningkatkan Mutu Pelayanan.....	129
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	132
A.Kesimpulan	132
B.Saran	133
DAFTAR PUSTAKA	135
LAMPIRAN.....	140

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Perkembangan Indikator Pelayanan RSUD Dr. M. Yunus	2
Tabel 2. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Unit Pelayanan RSMY Tahun 2017 Dibandingkan dengan Standar Nasional	3
Tabel 3. Penelitian Tentang Waktu Tunggu yang Pernah Dilakukan	14
Tabel 4. Matriks Pengambilan Data Kualitatif pada Penelitian	34
Tabel 5. Matriks Wawancara Penelitian di Depo Farmasi Rawat Jalan RSMY	42
Tabel 6. Rata-Rata Waktu Tunggu Pelayanan Resep BPJS	58
Tabel 7. Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep BPJS	59
Tabel 8. Persentase Kesesuaian Waktu Tunggu Pelayanan Resep BPJS di Depo Farmasi Rawat Jalan RSMY Terhadap Standar RS	60
Tabel 9. Waktu Tunggu Rata-Rata Pelayanan Resep Umum	60
Tabel 10. Rata-Rata Waktu Tunggu Pelayanan Resep Umum	61
Tabel 11. Persentase Kesesuaian Waktu Tunggu Pelayanan Resep Umum	62
Tabel 12. Persentase Resep BPJS dan Umum Yang Terlayani	62
Tabel 13. Jumlah Nominal Kerugian Akibat Resep Sampel yang Tak Terlayani di Depo Farmasi Rawat Jalan RSMY	63
Tabel 14. Hasil Skoring CARL pada Penentuan Masalah Prioritas	93
Tabel 15. Hasil Uji Delphi Mengenai Akar Permasalahan Layout Ruangan	96
Tabel 16. Hasil Uji Delphi Mengenai Akar Permasalahan Sarana Prasarana	100
Tabel 17. Hasil Uji Delphi Mengenai Permasalahan SDM	107
Tabel 18. Hasil Uji Delphi Mengenai Permasalahan SOP	111
Tabel 19. Hasil Uji Delphi Mengenai Permasalahan Ketersediaan Obat	116
Tabel 20. Hasil Konsensus Para Responden Uji Delphi Mengenai Permasalahan Depo Farmasi Rawat Jalan RSMY dan Strategi Solusi	120



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Sebaran Jumlah Pasien Poliklinik Rawat Jalan RSMY Tahun 2017 ...	15
Gambar 2. Siklus Manajemen Obat	18
Gambar 3. Proses Pelayanan <i>Dispensing</i>	19
Gambar 4. Landasan Teori Penelitian	28
Gambar 5. Kerangka Konsep Penelitian	29
Gambar 6. Diagram Spaghetti Alur Kerja Dan Pergerakan Petugas Pada Pelayanan Resep Depo Rawat Jalan Saat Penelitian.....	80
Gambar 7. Diagram Spaghetti Alur Kerja dan Pergerakan Petugas Pada Pelayanan Resep Depo Rawat Jalan Rekomendasi Peneliti	85



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Persetujuan Komisi Etik.....	140
Lampiran 2. Surat Keterangan Selesai Melaksanakan Penelitian.....	141
Lampiran 3. Lembar Penjelasan Kepada Calon Responden dan <i>Informed Consent</i>	142