

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Halaman Pengesahan .....	ii
Surat Pernyataan .....	iii
Prakata .....	iv
Daftar Isi .....	vi
Daftar Tabel .....	viii
Daftar Gambar .....	ix
Daftar Lampiran .....	x
Intisari .....	xi
Abstract .....	xii
BAB I Pendahuluan .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	4
E. Keaslian Penelitian .....	4
BAB II Tinjauan Pustaka .....	7
A. Telaah Pustaka .....	7
1. Instalasi Farmasi .....	7
2. <i>Operational Management</i> .....	8
3. <i>Lean Management</i> .....	9
4. <i>Value Stream Mapping (VSM)</i> .....	12
5. <i>Lead Time</i> .....	14
6. <i>Root Cause Analysis</i> .....	14
B. Kerangka Teori .....	15
C. Kerangka Konsep .....	16
D. Pertanyaan Penelitian .....	16
BAB III Metode Penelitian .....	17
A. Jenis dan Desain Penelitian .....	17
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	17
C. Subyek Penelitian .....	17
1. Batasan Populasi .....	17
2. Besar Sampel .....	18
3. Cara Pengambilan Sampel .....	18
D. Identitas Variabel Penelitian .....	19
E. Definisi Operasional Variabel .....	20
F. Instrumen Penelitian .....	22
G. Cara Analisis Data .....	23
H. Etika Penelitian .....	24
I. Keterbatasan Penelitian .....	24
J. Jalannya Penelitian .....	24



BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan .....	28
A. Hasil Penelitian .....	28
B. Pembahasan .....	50
BAB V Kesimpulan dan Saran .....	56
A. Kesimpulan .....	56
B. Saran .....	57
Daftar Pustaka .....	58
Lampiran .....	60

## Daftar Tabel

Tabel 1. Skor penilaian dalam konsensus .....	38
Tabel 2. Skoring masalah pada proses pengelolaan obat.....	39
Tabel 3. Hasil Pengamatan Proses pelayanan resep obat Non racikan.....	41
Tabel 4. Hasil Pengamatan Proses pelayanan resep obat racikan.....	41
Tabel 5. <i>Five whys</i> kesalahan obat pada pasien rawat jalan .....	46
Tabel 6. <i>Five whys</i> Perbedaan nama obat di etiket dengan obat yang diberikan..	46
Tabel 7. <i>Five whys</i> Adanya tumpukan resep pada tiap titik.....	47
Tabel 8. <i>Five whys</i> Ditemukan belum adanya kesesuaian tugas pokok dan fungsi pada beberapa staff farmasi .....	48
Tabel 9. <i>Five whys</i> Pengiriman obat dari gudang ke apotik rajal waktunya lama.	48
Tabel 10. <i>Five whys</i> Kekosongan obat di apotik rawat jalan.....	49
Tabel 11. <i>Five whys</i> Penyerahan obat tidak pada saat gilirannya.....	50

## Daftar Gambar

Gambar 1	Siklus manajemen obat menurut quick et al (1997) .....	7
Gambar 2	Kerangka Teori .....	15
Gambar 3	Kerangka Konsep .....	16
Gambar 4	Grafik waktu kedatangan resep.....	29
Gambar 5	Layout dan alur resep apotik rawat jalan.....	30
Gambar 6	Value Stream Mapping Pelayanan Obat Non Racikan Apotik Rawat jalan.....	42
Gambar 7	Value Stream Mapping Pelayanan Obat Racikan Apotik Rawat Jalan .....	43

## Daftar Lampiran

Lampiran 1	Panduan Focus Group Discussion (FGD) I .....	60
Lampiran 2	Panduan Focus Group Discussion (FGD) II .....	61
Lampiran 3	Panduan Konsensus Penentuan Prioritas Proses Pengelolaan Obat ....	62
Lampiran 4	Panduan Focus Group Discussion (FGD) III .....	63
Lampiran 5	Lembar Penjelasan Kepada Calon Subjek .....	64
Lampiran 6	Persetujuan Keikutsertaan dalam Penelitian .....	66
Lampiran 7	Jadwal Kegiatan Penelitian .....	67
Lampiran 8	Rincian skoring masalah pada proses pengelolaan obat .....	68
Lampiran 8	<i>Ethics Committee Approval</i> .....	69
Lampiran 10	Surat Pemberian Ijin Penelitian .....	70