

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Pembatasan Masalah dan Rumusan Masalah	14
1.4 Tujuan Penelitian.....	15
1.5 Manfaat Penelitian.....	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	17
2.1 Rumah Sakit	17
2.2 Instalasi Farmasi dan Pelayanan Farmasi.....	20
2.3 Waktu Tunggu	28
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL	39
BAB IV METODE PENELITIAN	42
4.1 Jenis dan Rancang Bangun Penelitian	42
4.2 Populasi penelitian.....	42
4.3 Sampel, Besar Sampel, Cara Penentuan Sampel, dan cara pengambilan sampel	42
4.4 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	44
4.5 Variabel, Definisi Operasional, Cara Pengukuran.....	46
4.6 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	50
4.7 Kerangka Operasional	51
4.8 Teknik Analisis Data	51
BAB V HASIL PENELITIAN	53
5.1 Gambaran Umum RSUD Haji Surabaya.....	53
5.2 Profil Instalasi Farmasi RSUD Haji Surabaya	57
5.3 Depo Farmasi JKN RSUD Haji Surabaya.....	59
5.4 Alur Pelayanan Resep di Depo Farmasi JKN RSUD Haji Surabaya	62

5.5 Waktu Pelayanan Resep di Depo Farmasi JKN RSUD Haji Surabaya	63
5.6 Waktu Tunggu Pelayanan Resep	68
BAB VI PEMBAHASAN	70
6.1 Alur Pelayanan Resep	70
6.2 Waktu Pelayanan Resep	72
6.3 Waktu Tunggu Pelayanan Resep	75
BAB VII PENUTUP	83
7.1 Kesimpulan	83
7.2 Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
1.1	Jumlah Kunjungan Rawat Jalan RSUD Haji Kota Surabaya 2016-2018.....	3
1.2	Jumlah Pasien Rawat Jalan sesuai cara bayar tahun 2016-2018.....	4
1.3	Rata – rata waktu tunggu pelayanan Farmasi RSUD Haji Surabaya tahun 2018.....	5
1.4	Rangkuman jawaban pertanyaan isian berdasarkan survey pelanggan di Unit Instalasi Farmasi tahun 2019	7
4.1	Timeline Pelaksanaan Penelitian.....	45
4.2	Variabel, Defenisi Operasional, cara pengukuran, Skala Data.....	47
5.1	Deskripsi Tugas Petugas Farmasi Pelayanan Resep di RSUD Haji Surabaya.....	59
5.2	<i>Motion Time</i> Pelayanan Resep RSUD Haji Surabaya...	61
5.3	Distribusi Frekuensi Jumlah Resep.....	63
5.4	Waktu Pelayanan Resep berdasarkan hari.....	64
5.5	Distribusi Nilai Min, Max, Mean dan Standar Deviasi Waktu Pelayanan Resep.....	65
5.6	Waktu Pelayanan Resep berdasarkan proses.....	66
5.7	Waktu Tunggu Pelayanan Resep.....	68
5.8	Distribusi Rata – rata, nilai minimum, nilai maximum dan standar deviasi Waktu Pelayanan, Waktu Jeda, dan Waktu Tunggu.....	69

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul Gambar	Halaman
1.1	Grafik kunjungan pasien rawat jalan RSUD Haji Surabaya tahun 2016-2018.....	4
1.2	Identifikasi Penyebab masalah.....	8
2.1	Alur pelayanan resep.....	37
3.1	Kerangka konseptual.....	39
4.1	Kerangka operasional.....	51
5.1	Struktur Organisasi RSUD Haji Surabaya.....	56
5.2	Alur Pelayanan Resep di Depo Farmasi JKN RSUD Haji Surabaya.....	62

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul Lampiran	Halaman
1.	Surat Izin Penelitian.....	88
2.	Surat Balasan.....	89
3.	Etik Penelitian.....	90
4.	Lembar Observasi.....	91
5.	Hasil Lembar Observasi.....	92
6.	Dokumentasi.....	100
7.	Hasil Olah Data Uji Statistik.....	101

DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH

Daftar Arti Lambang

\geq	= lebih besar sama dengan
\leq	= lebih kecil sama dengan
%	= persen

Daftar Singkatan

BLUD	= Badan Layanan Umum Daerah
BPJS	= Badan Penyelenggaran Jaminan Sosial
ICU	= <i>Intensive Care Unit</i>
JKN	= Jaminan Kesehatan Nasional
KCO	= Kartu Catatan Obat
Max	= Maximal
Min	= Minimal
PDKO	= Pemantauan kadar obat dalam darah
PKRS	= Penyuluhan Kesehatan Rumah Sakit
PMK	= Peraturan Menteri Kesehatan
PTO	= Pemantauan Terapi Obat
RSU	= Rumah sakit Umum
RSUD	= Rumah Sakit Umum Daerah
SD	= <i>Standart Deviasi</i>
SDM	= Sumber Daya Manusia
SOP	= Standar Opersional Prosedur

Daftar Istilah

<i>Et. al</i>	= dan lain – lain
<i>Mean</i>	= Rata – Rata