

BAB VI

HASIL PENELITIAN

6. 1. Analisis Univariat

Hasil penelitian dari analisis univariat ini menjelaskan/mendeskripsikan karakteristik masing-masing variabel yang diteliti untuk melihat distribusi frekuensi dan gambaran dari masing-masing variabel independen dan variabel dependen. Dalam hal ini yang menjadi variabel independen adalah jenis resep, jumlah item obat, shift petugas, dan status pasien. Sebagai variabel dependen dalam penelitian ini adalah waktu pelayanan resep pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 399 resep yang diperoleh dengan rumus Slovin. Di bawah ini merupakan hasil dan interpretasi dari analisis univariat, yaitu sebagai berikut:

6. 1. 1. Distribusi Frekuensi Setiap Bagian

Tabel 6.1. Waktu Pelayanan Resep Di Setiap Bagian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Depok Tahun 2009 (Dalam Satuan Detik)

No.	Bagian	Mean	SE Mean	Median	SD	Skewness	Min-Max	95% CI
1.	Harga	84,99	0,88	86,55	17,55	-0,36	40,19-117,18	83,26-86,72
2.	Bayar dan nomor	99,68	1,38	96,48	21,94	0,49	50,87-199,78	96,97-102,41
3.	Resep masuk	72,69	0,87	69,13	17,28	0,30	39,89-100,78	70,99-74,39
4.	Pengambilan obat paten	287,29	8	280,87	138,96	0,99	54,65-639,08	271,53-303,05
5.	Pembuatan obat racikan	530,41	13,29	537,86	131,61	-0,97	135,42-767,98	504,03-556,80
6.	Etiket dan kemas	365,71	12,97	299,87	259,02	0,89	48,98-998,23	340,21-391,20
7.	Pengecekan dan penyerahan obat	97,70	0,93	99,42	18,50	-0,10	35,60-191,75	95,88-99,52

Dari Tabel 6.1 didapatkan bahwa rata-rata waktu yang diperlukan pada bagian harga adalah 84,99 detik atau 1 menit 41 detik dengan nilai tengah 86,55 detik atau 1 menit 44 detik dan standar deviasi 17,55 detik. Waktu tercepat pada bagian harga adalah 40,19 detik dan waktu terlama adalah 117,18 detik atau 2 menit 58 detik. Dari hasil estimasi interval dapat disimpulkan bahwa 95% diyakini bahwa rata-rata waktu pada bagian harga adalah diantara 83,26-86,72 detik atau antara 01,39-01,45 menit.

Pada bagian pembayaran dan penomoran ternyata membutuhkan waktu yang lebih lama 25 detik dari bagian harga, yaitu 99,68 detik atau 1 menit 66 detik, dengan nilai tengah 96,48 detik atau 1 menit 61 detik dan standar deviasi 21,94 detik. Bagian pembayaran dan penomoran mempunyai waktu tercepat 50,87 detik dan waktu terlama 199,78 detik atau 3 menit 33 detik. Rata-rata waktu pada bagian pembayaran dan penomoran 95% diyakini berada diantara 96,97-102,41 detik atau antara 01,62-02,18 menit.

Resep masuk memerlukan waktu lebih cepat 20 detik dari bagian harga dan 45 detik dari bagian pembayaran dan penomoran, yakni waktu yang diperlukan pada bagian resep masuk adalah 72,69 detik atau 1 menit 21 detik dengan median 69,13 detik atau 1 menit 15 detik dan standar deviasi 17,28 detik. Waktu tercepat adalah 39,89 detik dan waktu terlama adalah 100,78 detik atau 2 menit 13 detik. Diyakini 95% dari estimasi interval bahwa rata-rata waktu pada bagian resep masuk diantara 70,99-74,39 detik atau antara 01,18-01,24 menit.

Waktu yang dibutuhkan pada bagian pengambilan obat paten berbeda jauh dengan bagian harga, bagian pembayaran dan penomoran, serta bagian resep masuk, yakni lebih lama 4 menit, yaitu 287,29 detik atau 5 menit 32 detik dengan median 280,87 detik atau 5 menit 13 detik dan standar deviasi 138,96 detik atau 2 menit 32 detik. Pengambilan obat paten paling tercepat adalah 54,65 detik dan waktu terlama adalah 639,08 detik atau 11 menit 8 detik. Rata-rata waktu pada bagian pengambilan obat paten adalah diantara 271,53-303,05 detik atau antara 04,53-05,05 menit.

Pembuatan obat racikan memakan waktu 530,41 detik atau 9 menit 4 detik lebih lama 8 menit dari bagian harga, bagian pembayaran dan penomoran, dan bagian resep masuk dan lebih lama 4 menit dari bagian pengambilan obat paten

dengan median 537,86 detik atau 9 menit 6 detik dan standar deviasi 131,61 detik atau 2 menit 19 detik. Waktu paling cepat pada bagian ini adalah 135,42 detik atau 2 menit 26 detik dan terlama adalah 767,98 detik atau 13 menit 33 detik. Estimasi interval menyebutkan rata-rata waktu pada bagian pembuatan obat racikan 95% diyakini berada diantara 504,03-556,80 detik atau antara 08,40-09,28 menit.

Bagian harga, bagian pembayaran dan penomoran, dan bagian resep masuk memerlukan rata-rata waktu lebih lama 5 menit daripada bagian etiket dan kemas dan bagian pengambilan obat paten pun memerlukan rata-rata waktu lebih lama 1 menit serta bagian pembuatan obat racikan membutuhkan rata-rata waktu lebih lama 3 menit daripada bagian etiket dan kemas, yakni 365,71 detik atau 6 menit 10 detik dengan median 299,87 detik atau 6 menit 1 detik dan standar deviasi 259,02 detik atau 4 menit 31 detik. Pada bagian etiket dan kemas waktu tercepat adalah 48,98 detik dan terlama adalah 998,23 detik atau 17 menit 7 detik. Bagian etiket dan kemas rata-rata waktunya adalah diantara 340,21-391,20 detik atau antara 06,12-06,52 menit.

Pengecekan dan penyerahan obat rata-rata waktu pelayanannya adalah 97,70 detik atau 2 menit 5 detik lebih lama 1 menit dari bagian harga, bagian pembayaran dan penomoran, dan bagian resep masuk serta lebih lama 3 menit dari bagian pengambilan obat paten. Pengecekan dan penyerahan obat juga membutuhkan waktu lebih lama 7 menit dari bagian pembuatan obat racikan dan lebih lama 3 menit dari bagian etiket dan kemas. Bagian ini ber-median 99,42 detik atau 2 menit 1 detik dan standar deviasi 18,50 detik. Waktu paling cepat pada bagian ini adalah 35,60 detik dan waktu terlama adalah 191,75 detik atau 3 menit 20 detik. Bagian pengecekan dan penyerahan obat dipastikan 95% rata-rata waktunya berada diantara 95,88-99,52 detik atau antara 02,00-02,01 menit.

Berdasarkan Tabel 6.1 di atas diperoleh gambaran bahwa seluruh distribusi masing-masing bagian berbentuk normal. Menurut Priyohastono S (2008) hal tersebut dapat dilihat dengan cara membagi antara *skewness* dengan *standar error mean*, jika diperoleh hasil ≤ 2 maka distribusi berbentuk normal dan jika diperoleh hasil >2 maka distribusi berbentuk tidak normal. Dari Tabel 6.1 tersebut dapat dilihat bahwa pembagian *skewness* dengan *standar error mean*

pada masing-masing bagian diperoleh hasil ≤ 2 , maka dapat dikatakan bahwa seluruh distribusi masing-masing bagian berbentuk normal. Apabila distribusi dalam penelitian berbentuk normal maka untuk titik potong (*cut of point*) dalam penelitian digunakan nilai mean (Priyohastono S, 2008).

6. 1. 2. Distribusi Frekuensi Jenis Resep

Tabel 6.2. Sebaran Resep Berdasarkan Jenis Resep Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Depok Tahun 2009

No.	Jenis Resep	Lembar	Persentase (%)
1.	Paten	301	75,4
2.	Racikan	98	24,6
Total		399	100

Dari Tabel 6.2. didapatkan bahwa dari 399 lembar resep proporsi jumlah resep obat paten lebih banyak 203 lembar resep dibandingkan dengan obat racikan, yaitu 301 lembar resep untuk obat paten dan 98 lembar resep obat racikan dengan presentase masing-masing yaitu sebesar 75,4% untuk obat paten sedangkan obat racikan hanya sebesar 24,6%.

Tabel 6. 3. Waktu Pelayanan Resep Berdasarkan Jenis Resep Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Depok Tahun 2009 (Dalam Satuan Detik)

No.	Waktu Pelayanan	Mean	SE Mean	Median	SD	Skewness	Min-Max	95% CI
1.	Obat Paten	842,35	15,69	863,75	272,21	-0,33	341,72-1297,31	811,48-873,23
2.	Obat Racikan	1610,63	27,69	1712,71	274,15	-1,61	702,80-1994,84	1555,67-1665,60
3.	Keseluruhan resep	1031,05	21,46	1007,08	428,73	0,39	341,72-1994,84	988,86-1073,25

Dari Tabel 6.3 didapatkan bahwa rata-rata waktu pelayanan obat paten adalah 842,35 detik atau 14 menit 4 detik lebih cepat 768,28 detik atau 13 menit 3 detik dibandingkan dengan rata-rata waktu pelayanan obat racikan yaitu 1610,63 detik atau 27 menit 4 detik. Nilai median obat paten adalah 863,75 detik atau 14 menit 40 detik dan standar deviasi 272,21 detik atau 4 menit 54 detik sedangkan nilai median untuk waktu pelayanan obat racikan adalah 1712,71 detik atau 28 menit 55 detik dan standar deviasi 274,15 detik atau 4 menit 57 detik. Waktu pelayanan obat paten tercepat adalah 341,72 detik atau 6 menit 17 detik dan waktu terlama adalah 1297,31 detik atau 22 menit 3 detik. Obat racikan memerlukan waktu tercepat 702,80 detik atau 11 menit 3 detik dan waktu terlama adalah 1994,84 detik atau 33 menit 25 detik. Hasil estimasi interval mengatakan bahwa 95% diyakini rata-rata waktu pelayanan obat paten adalah diantara 811,48-873,23 detik atau antara 13,53-14,55 menit dan obat racikan diantara 1555,67-1665,60 detik atau antara 26,55-28,27 menit.

Keseluruhan resep baik obat paten maupun obat racikan membutuhkan rata-rata waktu 1031,05 detik atau 17 menit 18 detik dengan median 1007,08 detik atau 17 menit 3 detik dan standar deviasi 428,73 detik atau 7 menit 15 detik dengan waktu paling cepat 341,72 detik atau 6 menit 17 detik dan terlama adalah 1994,84 detik atau 33 menit 25 detik. Diyakini 95% bahwa rata-rata waktu pelayanan keseluruhan resep adalah diantara 988,86-1073,25 detik atau antara 16,48-18,48 menit.

Distribusi untuk masing-masing jenis resep berbentuk normal. Dengan menggunakan nilai mean sebagai titik potong (*cut of point*), dilakukan pengelompokkan waktu, di mana nilai mean di bawah $\leq 1031,05$ kelompok cepat dan nilai di atas mean $> 1031,05$ kelompok lama.

6. 1. 3. Distribusi Frekuensi Jumlah Item Obat

Tabel 6. 4. Sebaran Resep Berdasarkan Jumlah Item Obat Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Depok Tahun 2009

No.	Jumlah Item Obat	Lembar	Persentase (%)
1.	Sedikit	205	51,4
2.	Banyak	194	48,6
Total		399	100

Dari Tabel 6.4 dapat disimpulkan bahwa jumlah item sedikit lebih banyak 51,4% dibandingkan dengan jumlah item banyak yaitu 48,6%. Proporsi jumlah item sedikit lebih banyak 11 lembar resep dibandingkan dengan jumlah item banyak, yaitu 205 lembar resep untuk jumlah item sedikit dan 194 lembar resep untuk jumlah item banyak. Dari hasil perhitungan, diperoleh nilai mean 2,44 atau 2 dengan distribusi berbentuk normal. Dengan menggunakan nilai mean sebagai titik potong (*cut of point*), dilakukan pengelompokan jumlah item, di mana nilai mean di bawah ≤ 2 kelompok jumlah item sedikit dan nilai mean di atas > 2 kelompok jumlah item banyak.

Tabel 6. 5. Waktu Pelayanan Resep Berdasarkan Jumlah Item Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Depok Tahun 2009 (Dalam Satuan Detik)

No.	Waktu Pelayanan	Mean	SE Mean	Median	SD	Skewness	Min-Max	95% CI
1.	Sedikit	1028,74	39,96	737,78	572,09	0,29	341,72-1994,84	949,95-1107,52
2.	Banyak	1033,50	13,06	1021,93	181,93	1,47	788,64-1792,07	1007,75-1059,27

Dari Tabel 6.5 dikatakan rata-rata waktu pelayanan dengan jumlah item obat sedikit adalah 1028,74 detik atau 17 menit 15 detik lebih cepat 04,76 detik daripada rata-rata waktu pelayanan dengan jumlah item banyak, yaitu 1033,50 detik atau 17 menit 15 detik. Jumlah item sedikit memiliki nilai median 737,78 detik atau 12 menit 30 detik dan standar deviasi 572,09 detik atau 9 menit 54 detik

dan untuk jumlah item banyak mempunyai nilai median 737,78 detik atau 12 menit 30 detik dan standar deviasi 572,09 detik atau 9 menit 54 detik. Waktu pelayanan jumlah item obat sedikit paling cepat adalah 341,72 detik atau 6 menit 17 detik dan paling lama adalah 1994,84 detik atau 33 menit 25 detik. Sedangkan untuk waktu pelayanan jumlah item obat banyak paling cepat adalah 341,72 detik atau 6 menit 17 detik dan paling lama 1994,84 detik atau 33 menit 25 detik. Estimasi interval menyimpulkan 95% diyakini rata-rata waktu pelayanan jumlah item obat sedikit berada diantara 949,95-1107,52 detik atau antara 16,38-18,46 menit dan jumlah item obat banyak . 949,95-1107,52 detik atau antara 16,38-18,46 menit. Distribusi untuk masing-masing jumlah item obat baik sedikit maupun banyak berbentuk normal.

6. 1. 4. Distribusi Frekuensi Shift Petugas

Tabel 6. 6. Sebaran Resep Berdasarkan Shift Petugas Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Depok Tahun 2009

No.	Shift	Lembar	Persentase (%)
1.	Pagi	224	56,1
2.	Sore	175	43,9
Total		399	100

Dari Tabel 6.6 disimpulkan bahwa proporsi lembar resep shift pagi lebih banyak 49 lembar resep dibandingkan dengan jumlah resep pada shift sore, dimana lembar resep shift pagi berjumlah sebanyak 224 lembar resep dengan persentase 56,1% sedangkan shift sore sebanyak 175 lembar resep dengan presentase 43,9%.

Tabel 6.7. Waktu Pelayanan Resep Berdasarkan Shift Petugas Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Depok Tahun 2009 (Dalam Satuan Detik)

No.	Waktu Pelayanan	Mean	SE Mean	Median	SD	Skewness	Min-Max	95% CI
1.	Pagi	879,90	25,68	855,10	384,39	0,49	341,72-1763,96	829,29-930,51
2.	Sore	1224,54	30,61	1096,24	404,99	0,33	600,06-1994,84	1164,11-1284,96

Dari Tabel 6.7 shift pagi memerlukan waktu pelayanan lebih cepat 344,64 atau 6 menit 23 detik dibandingkan dengan shift sore, yakni untuk shift pagi membutuhkan rata-rata waktu pelayanan 879,90 detik atau 15 menit 12 detik dan untuk shift sore memakan waktu 1224,54 detik atau 20 menit 41 detik. Waktu tercepat untuk shift pagi adalah 341,72 detik atau 6 menit 17 detik dan waktu terlama adalah 1763,96 detik atau 29 menit 40 detik sedangkan shift sore waktu pelayanan paling cepat 600,06 detik atau 10 menit dan paling lama adalah 1994,84 detik atau 33 menit 25 detik. Dengan nilai median 855,10 detik atau 14 menit 25 detik dan standar deviasi 384,39 detik atau 6 menit 41 detik untuk shift pagi dan untuk shift sore memiliki nilai median 1096,24 detik atau 18 menit 27 detik dan standar deviasi 404,99 detik atau 7 menit 25 detik. Rata-rata waktu pelayanan shift pagi 95 % dipastikan berada diantara 829,29-930,51 detik atau antara 14,37-15,51 menit dan untuk shift sore berada diantara 1164,11-1284,96 detik atau antara 19,40-21,42 menit. Shift pagi maupun shift sore distribusinya berbentuk normal.

6. 1. 5. Distribusi Frekuensi Status Pasien

Tabel 6. 8. Sebaran Resep Berdasarkan Status Pasien Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Depok Tahun 2009

No.	Status Pasien	Lembar	Persentase (%)
1.	Tunai	252	63,2
2.	Jaminan	147	36,8
Total		399	100

Dari Tabel 6.8 mengatakan selisih jumlah lembar resep pasien tunai lebih banyak 105 lembar resep dibandingkan dengan lembar resep pasien jaminan. Proporsi lembar resep pasien pasien tunai sebanyak 252 lembar resep sedangkan pasien jaminan sebanyak 147 lembar resep dengan persentase masing-masing 63,2% dan 36,8%.

Tabel 6. 9. Waktu Pelayanan Resep Berdasarkan Status Pasien Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Depok Tahun 2009 (Dalam Satuan Detik)

No.	Waktu Pelayanan	Mean	SE Mean	Median	SD	Skewness	Min-Max	95% CI
1.	Tunai	968,20	27,11	880,98	430,30	0,39	341,72-1798,82	914,81-1021,58
2.	Jaminan	1138,81	33,43	1028,23	405,28	0,54	405,18-1994,84	1072,75-1204,88

Dari Tabel 6.9 dapat dikatakan pasien tunai mempunyai waktu pelayanan lebih cepat daripada pasien jaminan, yaitu 170,61 atau 3 menit 4 detik, dimana pasien tunai memerlukan rata-rata waktu pelayanan 968,20 detik atau 16 menit 14 detik sedangkan pasien jaminan rata-rata waktu pelayanannya adalah 1138,81 detik atau 20 menit 5 detik. Nilai median untuk pasien tunai adalah 880,98 detik atau 15 menit 13 detik dan standar deviasi 430,30 detik atau 7 menit 17 detik. Untuk pasien jaminan mempunyai nilai median 1028,23 detik atau 17 menit 14 detik dan standar deviasi 405,28 detik atau 8 menit 25 detik. Waktu pelayanan tercepat pasien tunai adalah 341,72 detik atau 6 menit 17 detik dan terlama adalah 1798,82 detik atau 31 menit 5 detik sedangkan waktu pelayanan pasien jaminan tercepat adalah 405,18 detik atau 7 menit 25 detik dan terlama adalah 1994,84 detik atau 33 menit 25 detik. Rata-rata waktu pelayanan pasien tunai adalah diantara 914,81-1021,58 detik atau antara 15,25-17,03 menit dan rata-rata waktu pelayanan pasien jaminan adalah diantara 1072,75-1204,88 detik atau 18,47-20,08 antara menit. Distribusi berbentuk normal untuk masing-masing waktu pelayanan pasien tunai dan pasien jaminan.

6. 2. Analisis Bivariat

Hasil penelitian dari analisis bivariat ini menggambarkan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen adalah jenis resep, jumlah item obat, shift petugas, dan status pasien. Sebagai variabel dependen adalah waktu pelayanan resep pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi. Analisis menggunakan uji statistik *chi square* karena variabel independen dan variabel dependen merupakan data kategorik. Di bawah ini merupakan hasil dan interpretasi dari analisis bivariat, yaitu sebagai berikut :

6. 2. 1. Jenis Resep Dengan Waktu Pelayanan Resep

Tabel 6. 10. Sebaran Resep Berdasarkan Jenis Resep Dengan Waktu Pelayanan Resep Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Depok Tahun 2009

No.	Jenis Resep	Waktu Pelayanan		Persentase (%)
		Cepat	Lama	
1.	Paten	197 (65,4%)	104 (34,6%)	301 (100%)
2.	Racikan	6 (6,1%)	92 (93,9%)	98 (100%)
Total		203 (50,9%)	196 (49,1%)	399 (100%)

nilai $p=0,0005$

OR = 29,05

95 % CI = 12,30-68,59

Dari Tabel 6.10 didapatkan hubungan antara jenis resep dengan waktu pelayanan cepat diperoleh bahwa ada sebanyak 197 (65,4%) dari 301 lembar resep, sedangkan untuk obat racikan ada sebanyak 92 (93,9%) dari 98 lembar resep yang waktu pelayanannya lama. Hasil uji statistik didapatkan nilai $p=0,0005$, berarti pada alpha 5% dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara jenis resep dengan waktu pelayanan resep. Dari hasil analisis diperoleh nilai OR 29,05, artinya obat paten mempunyai peluang 29,05 (29 kali) waktu pelayanannya cepat dibandingkan dengan obat racikan.

6. 2. 2. Jumlah Item Obat Dengan Waktu Pelayanan Resep

Tabel 6. 11. Sebaran Resep Berdasarkan Jumlah Item Dengan Waktu Pelayanan Resep Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Depok Tahun 2009

No.	Jumlah Item Obat	Waktu Pelayanan		Persentase (%)
		Cepat	Lama	
1.	Sedikit	118 (57,6%)	87 (42,4%)	205 (100%)
2.	Banyak	85 (43,8%)	109 (56,2%)	194 (100%)
Total		203 (50,9%)	196 (49,1%)	399 (100%)

nilai p=0,008

OR = 1,74

95% CI = 1,17-2,59

Dari Tabel 6.11 didapatkan hubungan antara jumlah item dengan waktu pelayanan cepat diperoleh bahwa ada sebanyak 118 (57,6%) dari 205 lembar resep, sedangkan untuk jumlah item banyak ada sebanyak 109 (56,2%) dari 194 lembar resep yang waktu pelayanannya lama. Hasil uji statistik didapatkan nilai p=0,008, berarti pada alpha 5% dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara jumlah item dengan waktu pelayanan resep. Dari hasil analisis diperoleh nilai OR 1,74, artinya jumlah item sedikit mempunyai peluang 1,74 (2 kali) waktu pelayanannya cepat dibandingkan dengan jumlah item banyak.

6. 2. 3. Shift Petugas Dengan Waktu Pelayanan Resep

Tabel 6. 12. Sebaran Resep Berdasarkan Shift Petugas Dengan Waktu Pelayanan Resep Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Depok Tahun 2009

No.	Shift Petugas	Waktu Pelayanan		Persentase (%)
		Cepat	Lama	
1.	Pagi	159 (71%)	65 (29%)	224 (100%)
2.	Sore	44 (25,1%)	131 (74,9%)	175 (100%)
Total		203 (50,9%)	196 (49,1%)	399 (100%)

nilai $p=0,0005$

OR = 7,28

95% CI = 4,66-11,39

Dari Tabel 6.12 didapatkan hubungan antara shift petugas dengan waktu pelayanan cepat diperoleh bahwa ada sebanyak 159 (71%) dari 224 lembar resep, sedangkan untuk shift sore ada sebanyak 131 (74,9%) dari 175 lembar resep yang waktu pelayanannya lama. Hasil uji statistik didapatkan nilai $p=0,0005$, berarti pada alpha 5% dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara shift petugas dengan waktu pelayanan resep. Dari hasil analisis diperoleh nilai OR 7,28, artinya shift pagi mempunyai peluang 7,28 (7 kali) waktu pelayanannya cepat dibandingkan dengan shift sore.

6. 2. 4. Status Pasien Dengan Waktu Pelayanan Resep

Tabel 6. 13. Sebaran Resep Berdasarkan Status Pasien Dengan Waktu Pelayanan Resep Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Depok Tahun 2009

No.	Status Pasien	Waktu Pelayanan		Persentase
		Cepat	Lama	
1.	Tunai	139 (55,2%)	113 (44,8%)	252 (100%)
2.	Jaminan	64 (43,5%)	83 (56,5%)	147 (100%)
Total		203 (50,9%)	196 (49,1%)	399 (100%)

nilai p=0,033

OR = 1,60

95% CI = 1,06-2,40

Dari Tabel 6.13 didapatkan hubungan antara status pasien dengan waktu pelayanan cepat diperoleh bahwa ada sebanyak 139 (55,2%) dari 252 lembar resep, sedangkan untuk status pasien jaminan ada sebanyak 83 (56,5%) dari 147 lembar resep yang waktu pelayanannya lama. Hasil uji statistik didapatkan nilai p=0,033, berarti pada alpha 5% dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara status pasien dengan waktu pelayanan resep. Dari hasil analisis diperoleh nilai OR 1,60, artinya status pasien tunai mempunyai peluang 1,60 (2 kali) waktu pelayanannya cepat dibandingkan dengan status pasien jaminan.

BAB VII

PEMBAHASAN

7. 1. Keterbatasan Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, penulis menghadapi berbagai keterbatasan penelitian, yaitu sebagai berikut:

1. Terbatasnya literatur dan penelitian mengenai lama waktu pelayanan resep di instalasi farmasi rumah sakit sehingga tidak ada bahan pembanding dan penulis kesulitan mendapatkan bagaimana kualitas pelayanan resep.
2. Resep yang diteliti adalah terbatas pada pasien rawat jalan saja serta pengambilan sampel dilakukan pada hari Senin sampai dengan Rabu selama sebulan, jadi kemungkinan fluktuasi resep selain dari hari tersebut tidak tertangkap.
3. Pengambilan sampel dilakukan sendiri oleh penulis sehingga peluang terjadinya bias dalam pengambilan sampel sangat mungkin terjadi, antara lain: tidak adanya interval dalam pengambilan sampel karena penulis mengikuti setiap tahap pada satu lembar resep sampai resep tersebut selesai dikerjakan sehingga penulis tidak dapat menggunakan interval untuk pengambilan sampel selanjutnya, waktu yang tidak terkejar pada saat pasien banyak, petugas tidak sepenuhnya mengerjakan tahapan dalam pengerjaan resep/petugas mengerjakan pekerjaan lain, sehingga resep yang telah sebagian dikerjakan tersebut dihilangkan dalam daftar sampel.

7. 2. Analisis Waktu Pelayanan Resep Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit

Tugu Ibu Depok Tahun 2009

Dalam hasil penelitian, penulis membandingkan dengan hasil penelitian Wongkar L (2000) di Apotek Kimia Farma Kota Pontianak dimana apotek tersebut melayani penjualan langsung dan melayani resep dokter serta sebagai pusat pelayanan informasi obat. Pada tahun 2000 di Apotek Kimia Farma Kota Pontianak jumlah petugas yang melayani pengerjaan resep yaitu sebanyak 13 orang dengan . rata-rata resep 13.000 perbulan. Jika dibandingkan dengan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu yang merupakan rumah sakit tipe C

dengan rata-rata resep 11.000 perbulan dengan jumlah petugas yang melakukan pengerjaan resep sebanyak 13 orang, maka hasil penelitian Wongkar L (2000) di Apotek Kimia Farma Kota Pontianak dapat dijadikan perbandingan yang relevan karena karakteristiknya tidak berbeda jauh dengan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu pada saat sekarang ini.

Selain itu, penulis membandingkan dengan hasil penelitian Yulia Y (1996) di Instalasi Farmasi RSUD PMI Bogor dimana pada saat itu rata-rata resep yang diterima 200 lembar perhari dengan jumlah tenaga di Instalasi Farmasi sebanyak 22 orang. Hal tersebut hampir sama dengan kondisi Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu pada saat ini yaitu jumlah petugas di Instalasi Farmasi sebanyak 22 orang dengan rata-rata 300 lembar resep perhari. Dengan demikian hasil penelitian Yulia Y (1996) di Instalasi Farmasi RSUD PMI Bogor dapat digunakan sebagai perbandingan dengan hasil penelitian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu pada saat ini.

Dari analisis univariat terhadap 399 sampel diperoleh jumlah waktu pelayanan rata-rata resep untuk obat paten adalah sebesar 842,36 detik (14,04 menit) dan untuk jenis resep racikan diperoleh jumlah waktu pelayanan rata-rata resep untuk obat racikan adalah sebesar 1610,64 detik (27,40 menit). Waktu pelayanan resep rata-rata tanpa membedakan obat paten dan obat racikan adalah sebesar 1031,06 detik (17,18 menit). Menurut Wongkar L (2000) dalam penelitiannya mengatakan waktu pelayanan resep rata-rata tanpa membedakan obat paten dan obat racikan adalah sebesar 960,94 detik (16,02 menit), yang meliputi berbagai tahapan yaitu sebagai berikut:

- | | |
|-----------------------------------|-------------|
| 1. Tahap penghargaan | 01,41 menit |
| 2. Tahap pembayaran dan penomoran | 56,09 detik |
| 3. Tahap resep masuk | 01,11 menit |
| 4. Tahap pengambilan obat jadi | 04,01 menit |
| 5. Tahap pembuatan obat racikan | 15,08 menit |
| 6. Tahap etiket dan kemas | 03,07 menit |
| 7. Tahap penyerahan obat | 02,03 menit |

Dari hasil penelitian yang dilakukan penulis, tahap penghargaan resep, tahap pembayaran dan penomoran, tahap resep masuk, tahap pengambilan obat

paten, tahap etiket dan kemas, dan tahap pengecekan dan penyerahan obat membutuhkan waktu yang lebih lama dibandingkan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wongkar L (2000), sedangkan pada tahap pembuatan obat racikan, waktu pelayanan yang diperoleh penulis lebih cepat yaitu sebesar 09,40 menit dibanding dengan hasil yang diperoleh Wongkar L (2000) yaitu sebesar 15,08 menit.

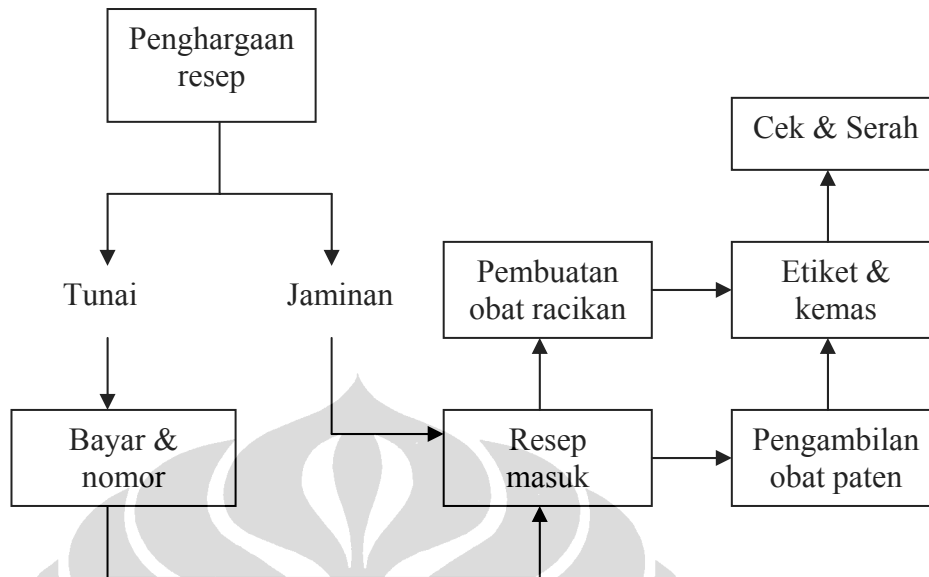
Penelitian yang dilakukan oleh Yulia Y (1996) mengatakan bahwa waktu pelayanan resep rata-rata tanpa membedakan obat paten dan obat racikan adalah sebesar 42,78 menit, yang meliputi berbagai tahapan yaitu sebagai berikut:

- | | |
|--|-------------|
| 1. Tahap penghargaan | 10,38 menit |
| 2. Tahap pembayaran | 09,01 menit |
| 3. Tahap meracik/mengemas | 06,71 menit |
| 4. Tahap etiket | 07,56 menit |
| 5. Tahap memeriksa/menyerahkan sediaan | 09,12 menit |

Hasil penelitian yang dilakukan penulis, tahap penghargaan resep, tahap pembayaran dan penomoran, serta tahap pengecekan dan penyerahan obat membutuhkan waktu yang lebih cepat dibandingkan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yulia Y (1996), sedangkan pada tahap pembuatan obat racikan, waktu pelayanan yang diperoleh penulis lebih lama yaitu sebesar 09,40 menit dibanding dengan hasil yang diperoleh Yulia Y (1996) yaitu sebesar 06,71 menit.

Perbedaan waktu pelayanan resep pada setiap tahap tersebut dipengaruhi oleh berbagai faktor diantaranya ketersediaan tenaga, ketersediaan sarana dan prasarana, jumlah resep, jenis resep dan alur kerja untuk pasien tunai dan jaminan yang berbeda. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada bagan di bawah ini :

Bagan 7. 1. Alur Pelayanan Resep Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Depok



Dengan alur pelayanan resep seperti yang telah diuraikan di atas, komposisi pegawai di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu, adalah sebagai berikut :

Tabel 7. 1. Komposisi Pegawai Berdasarkan Shift Kerja Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Tahun 2009

No.	Jabatan	Shift	Jam	Jumlah (orang)
1.	Kepala Instalasi Farmasi	Pagi	07.30-16.30 WIB	1
2.	Koordinator I	Pagi	08.00-16.00 WIB	1
3.	Koordinator II	Pagi	08.00-16.00 WIB	1
4.	Pelaksana Peracikan: – Asisten Apoteker – Juru Resep	Pagi Pagi	08.00-15.30 WIB	4 1
5.	Pelaksana Peracikan: – Asisten Apoteker – Juru Resep	Sore Sore	15.30-21.00 WIB	6 1
6.	Pelaksana Peracikan: – Juru Resep	Malam	21.00-08.00 WIB	2

Tabel 7. 1. (“sambungan”)

No.	Jabatan	Shift	Jam	Jumlah (orang)
7.	Pelaksana Pengadaan	Pagi	08.00-16.00 WIB	1
8.	Pelaksana Administrasi	Pagi	08.00-16.00 WIB	2
9.	Pelaksana Gudang	Pagi	08.00-16.00 WIB	2
Total				22

Sumber: Struktur Organisasi Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Depok

Setiap tahap tersebut juga mempunyai karakteristik masing-masing karena waktu pelayanan resep sangat bervariasi. Pada tahap penghargaan resep, tahap pembayaran dan penomoran, tahap resep masuk, tahap pengambilan obat paten, dan tahap pembuatan obat racikan menjadi kapsul, bungkus, cairan, maupun salep dipengaruhi oleh pengalaman kerja yang sudah lama. Sedangkan untuk obat racikan dalam tahap pembuatan obat racikan yaitu menghitung atau menimbang dipengaruhi oleh latar belakang pendidikan dan juga berpengaruh terhadap tahap etiket dan kemas serta tahap pengecekan dan penyerahan obat untuk memberikan informasi mengenai pemakaian obat kepada pasien atau keluarga pasien.

Dalam penelitian ini pada tahap penghargaan, tahap pembayaran dan penomoran terkadang memakan waktu lebih dari satu menit karena komputer untuk menghargai lambat dalam merespon disebabkan *memori server* tidak cukup menampung data yang ada. Pada tahap resep masuk dan tahap pengecekan dan penyerahan obat memerlukan waktu lebih dari 2 menit, hal tersebut terjadi karena ada penumpukan resep pada jam-jam tertentu, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 7. 2. Rata-Rata Jumlah Resep Masuk Pasien Rawat Jalan Per Jam Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Tahun 2009

No.	Jam	Rata-rata Jumlah Resep Masuk	
		Obat Paten	Obat Racik
1.	08.00	10	2
2.	09.00	16	3
3.	10.00	36	20
4.	11.00	30	15
5.	12.00	15	5
6.	13.00	20	7
7.	14.00	18	5
8.	15.00	16	4
9.	16.00	16	5
10.	17.00	17	6
11.	18.00	21	7
12.	19.00	43	25
13.	20.00	34	17

Sumber : Widiyasari E., 2009, *Laporan Praktikum Kesehatan Masyarakat Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Depok Tahun 2009*; Program Sarjana Kesehatan Masyarakat FKMUI, Depok

Dari Tabel 7.2 diatas terlihat bahwa penumpukan resep terjadi pada pukul 10.00-11.00 WIB pada shift pagi dan pukul 18.00-19.00 WIB pada shift sore dimana pada jam-jam puncak tersebut pada tahap resep masuk dan tahap pengecekan dan penyerahan obat terkadang tidak ada petugas yang mengambil lembar resep pada tahap resep masuk dan pada tahap pengecekan dan penyerahan obat tidak ada petugas yang mengecek dan menyerahkan obat dikarenakan petugas sudah sibuk dengan tahap pengerjaan resep yang lain terlebih pada saat jam-jam puncak dimana terjadi penumpukan resep.

Kemudian pada tahap pengambilan obat paten, tahap pembuatan obat racikan, dan tahap etiket dan kemas membutuhkan waktu yang agak lama jika

dibandingkan dengan tahap yang lainnya karena dibutuhkan waktu untuk mencari dan mengambil obat paten sedangkan untuk obat racikan diperlukan waktu untuk menghitung, menimbang, dan mengambil obat sesuai dengan dosis yang diperbolehkan, serta etiket dan kemas membutuhkan ketelitian khususnya pada obat racikan agar tepat dosisnya pada setiap kemasan.

7. 3. Analisis Jenis Resep Dengan Waktu Pelayanan Resep Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Depok Tahun 2009

Hasil penelitian mengatakan bahwa ada hubungan antara jenis resep dengan waktu pelayanan resep, dimana jenis resep obat racikan mempunyai waktu pelayanan yang lebih lama yaitu sebesar 93,9% dibandingkan dengan jenis resep obat paten yaitu sebesar 34,6%. Wongkar L (2000) juga mengatakan jenis resep obat racikan mempunyai waktu pelayanan yang lebih lama dibandingkan dengan jenis resep obat paten. Dari hasil penelitian yang penulis lakukan dapat disimpulkan bahwa jenis resep obat racikan membutuhkan waktu yang lama karena harus menghitung, menimbang, mengambil berapa banyak obat yang diperlukan sesuai dengan dosis maksimum yang diperbolehkan serta harus memperhatikan dalam mencampur sifat dan jenis bahan obat. Bagian ini memerlukan tenaga yang berlatar belakang pendidikan farmasi kecuali dengan pengalaman kerja yang lama dapat mengerjakan jenis resep obat racikan yang telah sering dilihat dan dikerjakan oleh petugas.

7. 4. Analisis Jumlah Item Dengan Waktu Pelayanan Resep Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Depok Tahun 2009

Wongkar L (2000) dan Yulia Y (1996) menyebutkan bahwa ada hubungan antara jumlah item dengan waktu pelayanan resep. Hasil penelitian yang dilakukan penulis mengatakan bahwa ada hubungan antara jumlah item dengan waktu pelayanan resep, dimana jumlah item banyak mempunyai waktu pelayanan yang lebih lama yaitu sebesar 56,2% dibandingkan jumlah item sedikit yaitu sebesar 42,4%. Hal tersebut jelas dapat terlihat dimana setiap penambahan jumlah item banyak tentu akan mempengaruhi penambahan waktu dalam setiap tahap penghargaan resep, tahap pembayaran dan penomoran, tahap resep masuk, tahap

pengambilan obat paten, dan tahap pembuatan obat racikan menjadi kapsul, bungkus, cairan sehingga membutuhkan waktu yang lama dibandingkan dengan jumlah item sedikit.

7. 5. Analisis Shift Petugas Dengan Waktu Pelayanan Resep Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Depok Tahun 2009

Hasil penelitian mengatakan bahwa ada hubungan antara shift petugas dengan waktu pelayanan resep, dimana shift sore mempunyai waktu pelayanan yang lebih lama yaitu sebesar 74,9% dibandingkan dengan shift pagi yaitu sebesar 29%. Yulia Y (1996) ternyata pada shift pagi dengan jam tertentu mempunyai dampak waktu pelayanan resep yang cukup panjang. Berdasarkan Tabel 7.1 yang telah diuraikan sebelumnya, terlihat bahwa komposisi pegawai yang bertugas dalam pelayanan resep adalah Pelaksana Peracikan yang terdiri dari lima orang untuk shift pagi dan tujuh orang untuk shift sore. Jika dilihat dari sebaran resep jumlah lembar resep pada shift sore lebih sedikit dibandingkan dengan shift pagi namun waktu pelayanan shift sore lebih lama 74,9% dibandingkan dengan shift pagi padahal jumlah petugas pada shift sore lebih banyak. Hal tersebut terjadi karena pada shift sore lebih banyak dokter yang meresepkan obat racikan dan jadwal dokter yang praktek lebih banyak dibandingkan dengan shift pagi yang tentunya berpengaruh terhadap waktu pelayanan resep. Untuk lebih jelasnya lihat uraian tabel di bawah ini :

Tabel 7. 3. Jumlah Dokter Dan Jumlah Resep Di Poliklinik Rumah Sakit Tugu Ibu Bulan Maret-April 2009

No.	Poliklinik	Jumlah Dokter		Jumlah Resep			
		Pagi	Sore	Pagi		Sore	
				Paten	Racikan	Paten	Racikan
1.	Umum	4	7	745	537	562	921
2.	Penyakit Dalam	3	3	956	857	955	1012
3.	Kesehatan Anak	2	3	821	658	613	935
4.	Penyakit Syaraf	3	3	387	103	313	257
5.	Jantung	1	1	142	83	138	96
6.	Paru-Paru	-	2	-	-	346	304
7.	Bedah Tulang	1	3	21	14	27	38
8.	Gigi dan Mulut	6	8	136	88	101	181
9.	Kulit dan Kelamin	1	2	427	230	310	618
10.	Bedah Umum	1	2	137	82	104	170
11.	UGD	13	13	1957	1101	1743	1944
12.	Mata	2	2	124	54	174	92
13.	Kebidanan dan Kandungan	5	5	589	206	753	554
14.	THT	2	4	194	92	187	217
15.	Psikiatri	1	1	10	6	13	14
Total		45	59	6646	4111	6339	7353

Sumber : Laporan Bulan Januari-April 2009 Sub Bagian Rekam Medis Rumah Sakit Tugu Ibu Depok

Selain itu, berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan, aktivitas pelayanan resep pada shift sore agak lambat jika dibandingkan dengan shift pagi diasumsikan karena Kepala Instalasi Farmasi hanya bertugas dari pukul 07.30-16.30 WIB, sehingga tidak ada pengawasan pada shift sore dan petugas kurang termotivasi dalam bekerja. Namun, perlu dilakukan penelitian selanjutnya mengenai motivasi kerja petugas pada shift sore sehingga diketahui faktor-faktor yang mempengaruhi lama waktu pelayanan resep pada shift sore.

Hal tersebut sesuai dengan Fox (1989) seperti yang dikutip Ritung M (2003) mengatakan bahwa waktu kerja non produktif (waktu kerja yang terbuang) menyebabkan terhentinya suatu produksi yang disebabkan oleh kurangnya pengawasan dari pihak manajemen dan sikap pegawai yang kurang baik, antara lain kurangnya motivasi kerja, pegawai yang berbincang saat kerja, tidak masuk kerja, datang terlambat. Jika faktor non produktif ini dapat dihilangkan atau dikurangi, maka akan dihasilkan penyelesaian pekerjaan yang lebih baik, yang menyebabkan lama waktu tunggu menjadi lebih cepat.

Menurut Mulyadi (1999) yang dikutip oleh Ritung M (2003) beberapa faktor yang dapat menyebabkan total waktu menjadi lebih panjang, yaitu sebagai berikut :

1. *Moving time* yaitu waktu yang timbul akibat hambatan komunikasi pelanggan, dimana seringkali pelanggan tidak setuju karena harga obat mahal atau masih memiliki obat yang sama. Di pihak lain, bila obat tidak tersedia atau dosis yang meragukan, maka petugas akan menghubungi dokter yang bersangkutan sehingga tentu saja akan menghambat aktivitas selanjutnya.
2. *Storage time* yaitu tidak adanya petugas yang melaksanakan proses selanjutnya, sehingga terjadi penumpukan pada masing-masing tahap yang dapat menyebabkan waktu bertambah lama.

7. 6. Analisis Status Pasien Dengan Waktu Pelayanan Resep Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Depok Tahun 2009

Hasil penelitian mengatakan bahwa ada hubungan antara status pasien dengan waktu pelayanan resep, dimana status pasien jaminan mempunyai waktu pelayanan yang lebih lama yaitu sebesar 56,5% dibandingkan dengan status pasien yang membayar secara tunai yaitu sebesar 44,8%. Hal tersebut terjadi karena pada pasien jaminan harus diteliti dulu apakah obat yang diresepkan dokter termasuk obat yang dijamin atau tidak, apalagi banyaknya pasien jaminan dengan kurang lebih sebanyak 100 perusahaan jaminan yang berbeda tentunya berbeda pula jenis obat yang dijamin oleh perusahaan. Batasan-batasan pada pasien jaminan Rumah Sakit Tugu Ibu, yaitu diantaranya :

1. Pasien jaminan Jamsostek dan Askes hanya menjamin obat generik, namun terkadang dokter meresepkan obat non generik, sehingga petugas harus mengkonfirmasi dengan dokter yang bersangkutan apakah obat bisa diganti dengan obat generik yang dijamin namun dengan komposisi jenis obat yang sama, hal tersebut tentu akan memakan waktu.
2. Untuk resep diatas Rp.1.000.000, petugas harus mengkonfirmasi terlebih dahulu ke perusahaan jaminan, apakah perusahaan tersebut bersedia memberikan obat yang telah diresepkan dokter kepada pasien yang bersangkutan atau tidak.

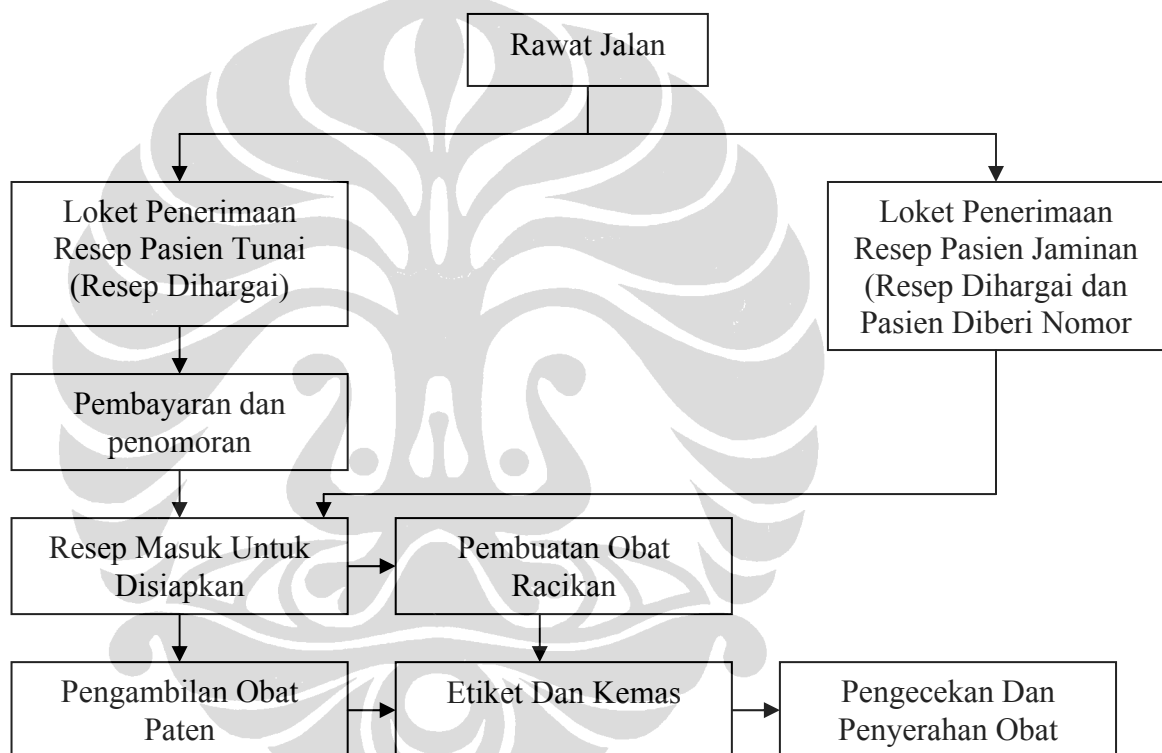
Dengan adanya batasan-batasan tersebut, akan membutuhkan lebih banyak waktu dalam pelayanan resep pada pasien jaminan jika dibandingkan dengan pasien tunai yang tidak mempunyai batasan dalam proses pelayanan resep. Selain itu, dengan banyaknya perusahaan jaminan dengan jenis obat yang tentunya berbeda pada setiap perusahaan, tidak semua petugas hafal/ingat jenis resep obat yang dijamin sehingga petugas harus melihat buku obat yang dijamin sesuai dengan perusahaan jaminannya. Semua hal tersebut akan membutuhkan waktu pelayanan resep yang lebih lama.

7. 7. Usulan Perbaikan Alur Pelayanan Resep Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Depok Tahun 2009

Dari hasil penelitian diperoleh bahwa jenis resep obat racikan mempunyai waktu pelayanan yang lebih lama yaitu sebesar 27,40 menit dibandingkan dengan jenis resep obat paten yaitu sebesar 14,04 menit. Begitu pula dengan masing-masing tahap, pada tahap etiket dan kemas diperoleh waktu yang lebih lama daripada tahap yang lainnya, sementara itu pada tahap penghargaan, tahap pembayaran dan penomoran serta tahap resep masuk sering terjadi penumpukan resep. Jumlah item yang banyak membutuhkan waktu yang lebih lama dibandingkan dengan jumlah item yang sedikit. Untuk shift petugas pada shift sore membutuhkan waktu pelayanan lebih lama dibandingkan shift pagi. Demikian pula dengan pasien jaminan yang membutuhkan waktu pelayanan lebih lama dibandingkan pasien tunai.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan resep pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi diperlukan adanya alur proses yang efisien dan efektif dengan cara memisahkan loket pasien tunai dan pasien jaminan sehingga diharapkan akan mengurangi lamanya waktu pelayanan resep. Usulan alur perbaikan pelayanan resep pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Depok dapat dilihat di bawah ini :

Bagan 7. 2. Usulan Alur Perbaikan Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Depok



Dengan usulan alur perbaikan pelayanan resep di atas, maka dibutuhkan petugas yang khusus menangani resep pasien jaminan karena seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa pasien jaminan mempunyai batasan-batasan dalam proses pelayanan resep sehingga perlu adanya petugas yang hafal dan memahami batasan-batasan tersebut yang tentunya diharapkan akan mengurangi waktu pelayanan resep. Sedangkan untuk pasien tunai, tidak ada batasan dalam proses pengerjaan resep seperti pada pasien jaminan sehingga dengan alur perbaikan tersebut petugas dapat lebih fokus mengerjakan resep pasien tunai sampai resep

tersebut selesai dikerjakan tanpa khawatir harus mengerjakan resep jaminan terlebih dahulu (karena pasien jaminan lebih diutamakan), resep pasien jaminan sudah ditangani oleh petugas khusus pasien jaminan. Dengan usulan alur perbaikan dan petugas khusus yang menangani pasien jaminan tersebut, diharapkan akan mempersingkat waktu pelayanan resep pada setiap tahap dari mulai tahap penghargaan, tahap pembayaran dan penomoran, tahap resep masuk, tahap pengambilan obat jadi, tahap pembuatan obat racikan, tahap etiket dan kemas sampai dengan tahap penyerahan obat kepada pasien atau keluarga pasien.

