

## Lampiran 1. Surat Permohonan Ijin Penelitian



Universitas  
Muhammadiyah  
Yogyakarta

### PROGRAM PASCASARJANA PROGRAM STUDI MANAJEMEN RUMAH SAKIT

Nomor : 724/MMR/C.6-III/X/2016

Hal : **Ijin Penelitian**

Kepada Yth.

**Direktur**

**RS PKU Muhammadiyah Bantul**

**Ditempat**

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yang bertanda tangan di bawah ini, Ketua Program Studi Manajemen Rumah Sakit Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan **Ijin Penelitian**, untuk tesis kepada:

Nama : Nanda Surya Febrianta  
No. Mahasiswa : 20151030077  
Program Studi : Manajemen Rumah Sakit  
Tujuan : Untuk menyusun tesis yang bertema:  
Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Farmasi Rawat Jalan  
: Dengan Menggunakan Metode Antrian di Instalasi  
Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul  
Lokasi : Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul  
Dosen Pembimbing : Dra. Dwi Pudjaningsih, M.Kes., Apt.

Atas kerjasama dan bantuan Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 20 Oktober 2016

Dr. dr. Arlina Dewi, M.Kes., AAK.  
Kaprod MMR UMY

## Lampiran 2. Surat Ijin Penelitian



**RUMAH SAKIT UMUM  
PKU MUHAMMADIYAH  
BANTUL**

A. JNO. SUDBIRMAN 124 BANTUL 50333AKRFA 0271 TELP 0274 261421 380233 380267 FAX 0274 380268 E-mail:rsu@pkumuh.com pkumuh@pkumuh.com



### SURAT IZIN PENELITIAN

No. 689/KET/B/04.17

*Assalaamu'alaikum wr. wb.*

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : dr. Widiyanto Danang Prabowo, MPH  
Jabatan : Direktur Utama  
Instansi : RSU PKU Muhammadiyah Bantul  
Alamat : Jl. Jenderal Sudirman No. 124 Bantul

dengan ini memberikan izin kepada :

Nama : Nanda Surya F  
NIY : 20151030077  
Prodi/Fak. : S-2 Manajemen Rumah Sakit  
Institusi : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

untuk melakukan penelitian di RSU PKU Muhammadiyah Bantul guna penyusunan Tesis dengan judul ***"Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Farmasi Rawat Jalan dengan Metode Antrian di RSU PKU Muhammadiyah Bantul"***

Selanjutnya, kepada peneliti tersebut dimohon untuk menyerahkan hasil Tesisnya kepada RSU PKU Muhammadiyah Bantul.

Surat izin penelitian ini kami buat agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalaamu'alaikum wr. wb.*

Bantul, 4 April 2017  
Direktur Utama

dr. Widiyanto Danang Prabowo, MPH

NBM. 1.067.920

Tembusan :

- Manajer/Ka.Inst/Sie/Ru/Koord. Ruang Terkait
- Diklat
- Yang bersangkutan

Siapa **24** Jam

PELAYANAN 24 JAM : IGD - RADIOLOGI - LABORATORIUM - FARMASI - KAMAR BERSALIN - ICU - KAMAR OPERASI - HDNC - AMBULANCE 118 - AMBULANCE SIAGA BENCANA (PKU DMC)  
POLIKLINIK : UMUM - GIGI - AKUPUNKTURE - FISIOTERAPI - GIZI POLIKLINIK SPESIALIS : ANAK - TUMBUH KEMBANG ANAK - KEBIDANAN & PENYAKIT KANDUNGAN - BEDAH UMUM -  
BEDAH MULUT - BEDAH ANAK - BEDAH DISGESTIVE - BEDAH ORTHOPEDI - BEDAH THORAX & VASCULER - PENYAKIT DALAM - THT - MATA - KULIT & KELAMIN - SYARAF - PSIKIATRI

*Layanan dan Beradab*

FORM-PKUB.42206-002/REV00

## Lampiran 3. Surat Keterangan Selesai Penelitian



**RUMAH SAKIT UMUM  
PKU MUHAMMADIYAH  
BANTUL**

Jl. Jend. Sudirman 124 Bantul, Yogyakarta 55711 Telp. (0274) 367437, 368238, 368887 Fax. (0274) 368598 E-mail: [pkubantul@pkum.com](mailto:pkubantul@pkum.com), [pkubantul@yahoo.co.id](mailto:pkubantul@yahoo.co.id)



### SURAT KETERANGAN

No. 1417/KET/B/07.17

*Assalaamu'alaikum wr. wb.*

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : dr. Widiyanto Danang Prabowo, MPH  
Jabatan : Direktur  
Instansi : RSU PKU Muhammadiyah Bantul  
Alamat : Jl. Jenderal Sudirman No. 124 Bantul

dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Nanda Surya F  
NIM : 20151030077  
Prodi : S-2 Manajemen Rumah Sakit  
Institusi : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

telah selesai melakukan penelitian di RSU PKU Muhammadiyah Bantul guna penyusunan Tesis dengan judul "*Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Farmasi Rawat Jalan dengan Metode Antrian di RSU PKU Muhammadiyah Bantul*"

Selanjutnya, kepada mahasiswa tersebut dimohon untuk menyerahkan hasil Tesisnya kepada RSU PKU Muhammadiyah Bantul.

Surat keterangan ini kami buat agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamu'alaikum wr. wb.*

Bantul, 12 Juli 2017  
Direktur Utama

dr. Widiyanto Danang Prabowo, MPH  
NBM. 1.067.920



PELAYANAN 24 JAM: IGD, RADIOLOGI, LABORATORIUM, FARMASI, KAMAR BERSALIN, ICU, KAMAR OPERASI, HDG, AMBU, JANGKE 122, AMBU, JANGKE BUAHA BENDANGI, PKU, DMC, POLIKLINIK UMUM, GIGI, AKUPUNTURE, FISIOTERAPI, GIZI PKU, KLINIK SPESIALIS ANAK, TUMBUH KEMBANG ANAK, KESIDHARAN & PENYAKIT KANDUNGAN, BEDAH UMUM, BEDAH MULUT, BEDAH ANAK, BEDAH DIGESTIVE, BEDAH ORTHOPEDI, BEDAH THORAK & JASOULER, PENYAKIT DALAM, THT, MATA, KULIT & KELAMIN, STAFAS, PENYAKIT

Layanan dan Uadahnya

FORM PKUB 42200-002REV00

Lampiran 4.

## LEMBAR PENJELASAN INFORMAN PENELITIAN

Kepada Yth:

Responden/informan

Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul

Dengan Hormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nanda Surya Febrianta

NIM : 20151030077

Jurusan : Program Pascasarjana Magister Manajemen Rumah  
Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Akan mengadakan penelitian dengan judul “**Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Farmasi Rawat Jalan Dengan Metode Antrian di RS PKU Muhammadiyah Bantul**”. Untuk itu saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk dapat berpartisipasi menjadi informan dalam penelitian ini. Penelitian ini tidak menimbulkan akibat yang merugikan bagi Bapak/Ibu/Saudara/i. Semua bentuk informasi yang telah diberikan kepada peneliti akan dijaga kerahasiaannya. Informasi yang didapat hanya digunakan pada penelitian ini saja dan apabila dipublikasikan akan tetap dijaga kerahasiaannya.

Apabila Bapak/Ibu/Saudara/i bersedia diharapkan dapat memberikan jawaban berdasarkan pendapat sendiri tanpa ada pengaruh/intervensi dari pihak lain. Bila Bapak/Ibu/Saudara/i bersedia terlibat selama proses penelitian yang akan dilaksanakan dimohon untuk menandatangani lembar persetujuan. Atas perhatiannya dan kesediannya menjadi responden/informan, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

NANDA SURYA FEBRIANTA

Lampiran 5.

### **LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI INFORMAN**

Saya telah membaca surat permohonan dan mengerti penjelasan yang diberikan oleh peneliti. Saya memahami keterlibatan saya dalam penelitian ini dapat bermanfaat dalam bagi Rumah Sakit ini dan saya mengerti bahwa peneliti akan menghargai dan memegang teguh hak-hak saya sebagai responden/informan. Saya bersedia berpartisipasi sebagai responden/informan untuk penelitian yang berjudul **“Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Farmasi Rawat Jalan Dengan Metode Antrian di RS PKU Muhammadiyah Bantul”** yang dilakukan oleh mahasiswa Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta:

Nama : Nanda Surya Febrianta

NIM : 20151030077

Demikian surat persetujuan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan/intervensi dari pihak manapun. Terima kasih.

**Yogyakarta, 2017**

**Responden/Informan**

(\_\_\_\_\_)

Lampiran 6.

Hasil Penghitungan Waktu Tunggu Pelayanan Farmasi Rawat Jalan RS PKU Muhammadiyah Bantul

No	Nama Pasien	Jenis Resep	Penerimaan Resep (verifikasi)	Jeda	Pengambilan Obat/Bahan	Jeda	Peracikan Obat	Jeda	Penulisan Etiket	Jeda	Penyerahan Obat (Konseling)	Total
1.	Cahyaningsih	Non	3.01	4.24	2.12	1.05			0.45	10.10	0.48	21.45
2	Sekar Intan	Non	3.12	4.11	2.08	1.15			0.30	11.13	1.05	23.34
3	Dimas H	Non	4.08	5.04	1.58	1.25			0.40	11.57	1.10	25.02
4	Raisa	Non	4.07	3.53	2.03	1.10			0.58	11.58	1.25	24.14
5	Rohma	Non	3.52	3.15	2.12	1.09			0.50	10.10	1.01	21.49
6	Sutikardi	Non	2.58	2.57	2.18	1.13			0.55	11.45	1.05	21.51
7	K. Putri	Non	4.02	2.46	1.52	1.03			0.56	12.49	1.58	24.06
8	Saputra	Racikan	5.46	3.27	3.05	1.25	6.27	1.13	0.49	13.58	1.24	36.18
9	Sumiati	Racikan	4.39	4.21	3.49	1.45	7.04	2.06	0.53	13.59	1.49	38.25
10	Afika S. Bela	Racikan	5.51	5.31	3.58	3.14	7.15	3.17	0.57	14.06	2.34	45.23
11	Asnanda	Racikan	4.56	3.05	3.03	2.58	7.48	3.51	0.59	12.58	2.01	39.39
12	Jumarni	Racikan	4.55	4.54	2.59	3.57	6.03	3.09	1.05	11.41	1.54	38.37
13	Pujiati	Racikan	4.03	2.56	3.11	2.57	7.32	1.55	1.57	14.08	1.04	38.23
14	Warianto	Racikan	4.11	4.10	3.04	2.21	5.59	2.57	1.25	13.03	1.03	37.33
15	H. Pramono	Racikan	4.57	3.49	4.07	3.37	4.58	3.26	1.04	12.56	2.04	39.38
16	H Syafi'i	Racikan	5.13	5.03	4.56	4.48	5.29	4.31	1.59	12.59	2.18	45.16
17	Supinah	Racikan	3.58	4.24	3.54	3.25	5.43	3.12	0.56	15.49	1.03	40.24
18	H. Susanto	Racikan	5.43	5.49	4.13	4.29	5.52	4.57	2.52	13.49	1.58	47.02
19	Supatmi	Racikan	3.48	5.43	4.04	3.56	6.59	3.57	1.11	14.54	1.03	43.35
20	Saniyem	Racikan	4.06	4.56	3.59	4.09	4.23	4.57	1.07	13.13	2.06	41.36
21	Noto Utomo	Racikan	4.43	4.48	3.48	4.12	5.14	4.26	1.58	15.59	1.58	45.06
22	Padiono	Racikan	3.59	3.11	3.47	3.57	6.28	3.41	0.57	9.48	1.08	34.56
23	Randi Alvaro	Racikan	6.46	4.38	4.16	4.52	5.07	4.49	1.55	13.09	1.14	45.26
24	Nur hayati	Racikan	6.09	4.56	4.23	3.59	6.08	3.57	1.24	14.41	2.04	46.21

25	Suhardi U	Racikan	5.53	5.09	4.56	4.43	6.57	2.54	1.56	15.21	1.48	47.37
No	Nama Pasien	Jenis Resep	Penerimaan Resep (verifikasi)	Jeda	Pengambilan Obat/Bahan	Jeda	Peracikan Obat	Jeda	Penulisan Etiket	Jeda	Penyerahan Obat (Konseling)	T
26	Dul hadi	Racikan	5.13	4.21	3.03	2.54	6.57	5.12	1.08	13.09	1.53	42.30
27	Ana bilqis H.	Racikan	5.46	5.28	3.46	3.13	5.49	4.27	1.30	12.57	1.04	42.40
28	Ngatirah	Racikan	4.57	5.57	4.14	4.17	6.15	4.59	1.17	13.06	1.59	45.01
29	Edairah	Racikan	3.48	5.54	3.57	2.39	6.56	3.58	1.23	14.54	1.09	42.38
30	Subagiyo	Racikan	4.15	5.57	3.59	2.58	7.02	3.54	1.09	13.19	1.12	42.15
31	Kasiyem S M	Racikan	3.59	5.49	4.51	3.04	6.12	3.48	1.01	10.07	1.59	39.30
32	Dinah	Racikan	2.57	5.58	3.59	4.24	5.54	4.09	1.08	11.57	1.56	40.22
33	Sainem	Racikan	2.59	4.57	4.59	4.26	6.58	3.58	1.16	9.59	1.48	38.40
34	Rantiem	Racikan	4.24	5.47	4.52	4.58	6.37	4.01	1.05	13.11	1.05	44.40
35	Riskia nabila	Racikan	4.12	3.56	3.49	4.57	6.13	3.50	1.59	9.45	1.27	38.08
36	Ana fatir	Racikan	5.09	5.59	4.29	3.58	6.49	4.16	1.54	11.54	1.37	44.05
37	Sri asih	Racikan	4.51	3.36	3.57	3.59	6.53	3.46	1.48	13.53	1.49	41.52
38	Zahra P	Racikan	5.11	3.13	3.43	3.48	5.43	3.25	1.19	13.58	1.42	40.02
39	Wasiyem	Racikan	5.17	5.09	3.32	3.54	6.53	4.33	1.09	11.48	1.26	42.21
40	Putiah	Racikan	4.54	5.53	3.51	2.58	5.54	3.19	1.10	12.54	1.36	40.29
41	Yulianto	Racikan	5.28	5.23	4.17	3.13	6.29	3.53	1.05	12.08	1.02	42.18
42	F A Alfarizi	Racikan	5.23	4.51	3.45	2.11	6.07	3.42	1.16	11.49	1.27	39.11
43	Suharti	Racikan	5.54	6.45	3.39	3.40	6.31	2.43	1.12	13.23	1.31	43.18
44	Mulyanto	Racikan	5.32	5.10	5.05	3.54	6.29	2.38	1.23	12.47	1.44	43.22
45	Ana Saifa	Racikan	6.13	6.57	4.56	4.49	7.12	4.12	1.11	16.56	1.26	52.32
46	Sumarni	Racikan	5.56	5.49	3.47	3.59	6.03	4.12	2.01	13.00	1.12	44.39
47	Sriyati	Racikan	4.25	5.57	4.52	3.49	5.59	4.08	1.56	12.56	1.03	43.19
48	Zakia Aska A	Racikan	5.59	6.49	5.37	3.43	7.05	5.36	1.39	14.57	1.07	50.32
49	Dani A	Racikan	3.55	4.50	3.19	2.59	4.44	3.39	1.41	15.43	1.02	39.52
50	Suryani	Racikan	4.07	5.13	3.58	4.56	5.56	3.41	1.09	13.09	1.27	42.16

No.	Nama Pasien	Jenis Resep	Penerimaan Resep (verifikasi)	Jeda	Pengambilan Obat/Bahan	Jeda	Peracikan Obat	Jeda	Penulisan Etiket	Jeda	Penyerahan Obat (Konseling)	Total
51	Sujiyem	Racikan	5.43	3.57	3.45	2.34	5.06	2.49	1.01	13.56	1.21	38.12
52	Kartini	Racikan	6.54	5.56	3.17	4.51	6.47	4.09	1.14	10.19	1.34	44.01
53	Iqbal Zaki S	Racikan	6.58	5.59	4.05	4.55	5.58	4.16	2.09	11.46	1.41	45.47
54	Ngatini	Racikan	5.03	4.48	3.48	2.03	4.14	2.48	1.11	14.50	1.15	38.40
55	Nabila Ra	Racikan	5.16	5.23	3.56	4.51	4.23	3.02	1.02	15.58	1.02	43.33
56	Fajiah	Racikan	4.13	3.47	2.56	3.49	5.31	2.42	1.13	14.53	1.01	38.05
57	Puji Astuti	Racikan	4.48	3.55	3.58	3.53	5.54	2.58	1.07	13.29	1.13	39.15
58	Keiza W	Racikan	5.12	5.07	3.51	5.08	5.57	4.01	1.10	14.07	1.23	45.16
59	Mirza h	Racikan	4.21	4.51	3.19	3.55	5.49	3.09	1.12	13.48	1.01	40.05
60	Arif B H	Racikan	5.31	4.39	3.30	3.46	5.51	2.57	1.03	12.52	0.57	39.06
61	Darsiono	Racikan	4.47	3.28	2.51	2.59	6.06	3.07	0.58	13.02	1.06	38.04
62	Parinem	Racikan	5.57	3.54	4.03	3.43	5.57	3.14	1.24	14.11	1.10	42.13
63	Elmaika	Racikan	6.24	6.53	4.48	4.31	7.12	4.38	2.49	16.49	2.04	54.08
64	Ani k	Racikan	4.42	4.52	3.56	3.49	5.54	3.28	1.41	10.32	1.07	38.01
65	Sumiran	Racikan	2.52	3.19	2.58	2.55	4.51	2.58	1.17	14.53	1.00	35.03
66	Siti rofinah	Racikan	4.43	4.03	3.08	2.45	5.39	3.39	1.28	11.49	1.15	37.09
67	A Mulyo	Racikan	4.43	4.58	2.49	2.52	6.19	2.41	1.03	13.53	1.03	38.21
68	Sudarmi	Racikan	2.31	5.51	3.49	2.02	5.09	1.37	0.59	15.14	1.21	37.25
69	Rulina A	Racikan	6.01	5.57	4.19	3.59	7.12	3.05	2.07	15.43	1.07	48.10
70	Pipit d	Racikan	5.43	4.49	3.14	2.01	7.13	2.13	1.21	7.51	1.13	34.18
71	D Sugianto	Non	5.32	4.23	3.33	3.21			1.02	10.43	1.57	29.11
72	Dani N	Racikan	3.39	4.05	2.57	3.53	5.19	2.39	2.16	11.52	1.28	36.08
73	Fani A	Racikan	6.30	6.47	3.19	3.59	6.34	3.42	2.32	12.36	1.23	45.40
74	Mujirah	Non	5.53	3.47	3.21	3.43			2.22	9.58	1.19	29.03



75 Kasigem Non 2.28 2.59 3.11 3.58 1.23 8.58 1.29 23.06

No.	Nama Pasien	Jenis Resep	Penerimaan Resep (verifikasi)	Jeda	Pengambilan Obat/Bahan	Jeda	Peracikan Obat	Jeda	Penulisan Etiket	Jeda	Penyerahan Obat (Konseling)	Total
76	Ponirah	Non	3.19	3.07	3.01	4.27			1.34	10.17	0.58	26.03
77	Herlina	Non	4.17	3.34	2.56	3.56			1.52	9.54	1.13	26.22
78	Rafif Nova	Racikan	5.49	4.57	4.58	4.53	5.49	4.54	1.14	10.58	1.22	42.14
79	Anggorowati	Non	2.53	3.48	3.17	3.09			1.24	7.07	1.27	22.25
80	Fatar	Non	3.47	2.57	4.09	3.12			1.00	9.08	1.02	24.35
81	S Matsiah	Non	2.41	3.07	3.29	2.25			1.07	10.57	0.53	23.19
82	Maryani	Non	1.57	2.45	3.58	3.03			1.12	7.49	2.01	21.25
83	Widji	Non	3.41	4.56	2.51	3.56			1.03	7.35	1.59	24.01
84	Sunaryanto	Non	4.57	3.40	3.11	4.17			1.18	6.57	1.29	24.29
85	Wahyuni	Non	3.32	4.57	3.43	3.51			2.01	4.54	1.09	22.47
86	Junaidi a	Non	3.53	4.17	4.37	2.56			1.58	5.59	1.14	23.34
87	Tustila	Non	4.51	3.27	3.58	2.51			1.37	6.47	1.01	23.12
88	Sakiyem	Non	4.47	4.03	3.13	3.55			1.41	8.06	0.56	25.21
89	Nanang W	Non	3.58	4.51	3.36	3.43			1.02	10.01	0.59	26.50
90	Jamala S	Non	2.32	3.01	2.57	2.32			1.00	8.42	1.02	21.06
91	T Lestari	Non	2.42	3.11	3.47	1.56			1.21	9.58	1.10	22.45
92	Zakiyah	Racikan	4.19	4.11	3.08	2.58	6.59	2.48	1.17	8.55	1.54	34.29
93	S Fatonah	Racikan	3.15	3.59	3.18	3.06	5.42	2.56	1.04	12.43	1.19	36.02
94	SS Atmojo	Non	2.13	1.52	2.17	1.54			1.38	9.46	1.21	19.41
95	Marjiyem	Non	2.24	1.13	2.01	0.57			1.05	5.11	0.54	13.05
96	Rusidi	Non	2.34	1.17	2.03	0.59			0.55	5.56	0.59	13.23
97	Suasti	Non	2.41	1.21	2.07	0.55			0.43	4.47	1.07	12.21
98	F Pangestu	Non	2.52	1.00	2.28	0.57			0.50	4.29	1.09	12.25
99	Harto W	Non	3.01	1.02	2.15	1.02			0.55	3.54	1.24	12.53
100	Sri asmuni	Non	3.56	1.06	2.08	1.00			0.58	3.49	1.27	13.04

## Lampiran 7.

### Hasil Analisis Data Dengan Menggunakan Rumus Antrian

#### 1. Probabilitas tidak ada pelanggan dalam sistem

$$\begin{aligned} P_0 &= \frac{1}{\sum_{n=0}^{S-1} \left[ \frac{\left(\frac{\lambda}{\mu}\right)^n}{n!} \right] + \frac{\left(\frac{\lambda}{\mu}\right)^S}{S! \left(1 - \frac{\lambda}{S\mu}\right)}} \\ &= \frac{1}{\frac{1}{0!} + \frac{(47/25)}{1!} + \frac{(47/25)^2}{2!} + \frac{(47/25)^2}{2!(1-47/25)}} \\ &= \frac{1}{1 + 1,88 + 1,7672 + 27,6355} = 0.0309 = 3,09\% \end{aligned}$$

#### 2. Rata-Rata Jumlah Pelanggan Dalam Antrian Menunggu Untuk Dilayani

$$\begin{aligned} L_q &= \frac{\lambda \mu \left(\frac{\lambda}{\mu}\right)^S}{(S-1)!(S\mu - \lambda)^2} P_0 \\ &= \frac{(47)(25) \left(\frac{47}{25}\right)^2}{(2-1)!(50-47)^2} (0.0309) \\ &= 14.2664 \text{ Pasien} \end{aligned}$$

### 3. Rata-Rata Jumlah Pelanggan Dalam Sistem

$$L = Lq + \frac{\lambda}{\mu}$$

$$= 14.2664 + 1.88 = 16.1464$$

### 4. Rata-rata waktu yang dihabiskan dalam antrean untuk menunggu dilayani

$$Wq = \frac{P_0}{\mu S(S!) \left(1 - \frac{\lambda}{S\mu}\right)^2} \left(\frac{\lambda}{\mu}\right)^S$$
$$= \frac{0,0309}{50 - (2)(2!) \left(1 - \frac{47}{50}\right)^2} \left(\frac{47}{25}\right)^2$$
$$= 0,0859 \times 3.5344$$
$$= 0,3036$$

### 5. Rata-Rata Waktu Yang Dihabiskan Dalam Sistem

$$W = Wq + \frac{1}{\mu}$$
$$= 0,3036 + \frac{1}{25}$$
$$= 0,3436$$

6. Tingkat Kesibukan Pegawai

$$P = \frac{\lambda}{S\mu} = \frac{47}{2(25)}$$

$$= 0,9400 = 94,00\%$$

Lampiran 8.

## **PEDOMAN WAWANCARA**

### **Asisten Apoteker**

Tanggal Wawancara : .....

Nama Informan : .....

Jenis Kelamin : .....

Umur : .....

Jabatan : .....

Pendidikan Terakhir : .....

Masa Kerja : .....

### **Tahapan Wawancara**

1. Mengucapkan terimakasih kepada informan atas ketersediaannya meluangkan waktu untuk di wawancarai
2. Memperkenalkan diri dan menjelaskan topik serta tujuan dari dilakukannya wawancara
3. Menyampaikan kepada informan/narasumber bahwa didalam wawancara bebas menyampaikan pendapat, pengalaman, harapan, serta saran-saran yang berkaitan dengan topik
4. Wawancara menggunakan *tape recorder* untuk merekam seluruh isi pembicara dan mencatatnya bila perlu

## **Daftar Pertanyaan**

### **I. Waktu Tunggu**

1. Menurut saudara apakah yang dimaksud dengan waktu tunggu pelayanan resep?
2. Apakah saudara mengetahui tentang standar waktu tunggu yang ditetapkan Kemenkes? Apakah ada standar waktu sendiri yang diterapkan untuk pelayanan resep di Farmasi Rawat Jalan PKU Muhammadiyah Bantul?
3. Kendala atau hambatan apa yang saudara hadapi dalam memenuhi standar waktu tunggu pelayanan resep tersebut? dibagian pelayanan yang mana paling berkontribusi menyebabkan lamanya proses pelayanan resep ?
4. Apabila saudara tidak memenuhi standar waktu yang telah ditetapkan oleh IFRS PKU Muhammadiyah Bantul, bagaimana dampaknya terhadap saudara?

### **II. Manajemen Antrian**

1. Apakah resep yang diterima dilayani sesuai dengan antrian ?
2. Apakah perbedaan antara antrian pelayanan resep untuk obat jadi dan obat?

### **III. Sumber Daya Manusia**

1. Bagaimana dengan SDM, menurut saudara apakah jumlah petugas yang ada sudah mencukupi ? Jika belum mencukupi, di bagian mana yang harus di tambah petugas ?
2. Menurut saudara, apakah pengetahuan tentang obat dan keterampilan mempengaruhi terhadap kecepatan pelayanan resep ?
3. Apakah ada program rutin untuk meningkatkan pengetahuan kefarmasian?

### **IV. Sarana Prasarana**

1. Bagaimana menurut saudara bangunan tempat pelayanan resep ? apakah sudah memenuhi kenyamanan bekerja ?
2. Bagaimana pendapat saudara mengenai tata ruang, letak obat-obatannya, apakah sudah memadai atau memenuhi syarat yang ditetapkan? Apakah mempercepat pelayanan ? Jika belum, bagian mana yang belum memenuhi persyaratan?
3. Apakah peralatan yang ada sekarang di Farmasi Rawat Jalan PKU Muhammadiyah Bantul sudah memadai untuk

mendukung kecepatan pelayanan resep ? Jika belum, bagian mana yang harus dibenahi atau ditambah ?

#### **V. Standar Prosedur Operasional**

1. Bagaimana pendapat saudara mengenai SPO pelayanan resep di Farmasi Rawat Jalan PKU Muhammadiyah Bantul ?  
Apakah sudah digunakan sebagai pedoman kerja ?

#### **VI. Tambahan**

1. Apakah ada faktor lain yang mempengaruhi waktu pelayanan resep? Adakah saran kepada manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan resep di IFRS PKU Muhammadiyah Bantul ?



## PEDOMAN WAWANCARA

### Kepala Instalasi Farmasi dan Apoteker

Tanggal Wawancara : .....

Nama Informan : .....

Jenis Kelamin : .....

Umur : .....

Jabatan : .....

Pendidikan Terakhir : .....

Masa Kerja : .....

#### Tahapan Wawancara

1. Mengucapkan terimakasih kepada informan atas ketersediaannya meluangkan waktu untuk di wawancarai
2. Memperkenalkan diri dan menjelaskan topik serta tujuan dari dilakukannya wawancara
3. Menyampaikan kepada informan/narasumber bahwa didalam wawancara bebas menyampaikan pendapat, pengalaman, harapan, serta saran-saran yang berkaitan dengan topik
4. Wawancara menggunakan *tape recorder* untuk merekam seluruh isi pembicara dan mencatatnya bila perlu

## **Daftar Pertanyaan**

### **I. Waktu Tunggu**

1. Mengeni standar waktu tunggu pelayanan resep, Berapakah Standar waktu tunggu pelayanan resep yang diterapkan IFRS PKU Muhammadiyah bantul, baik obat jadi maupun obat racikan ?
2. Apakah dalam pelayanan sudah menjalankan standar waktu yang telah ditetapkan? Dan apakah ada pengawasan dalam memenuhi standar waktu tersebut, seperti apa ?
3. Apakah manajemen Farmasi mengalami kendala dalam menerapkan standar waktu pelayanan resep tersebut ? dan apa saja yang menjadi kendala ?

### **II. Sumber Daya Manusia**

1. Bagaimana menurut bapak dengan jumlah SDM yang tersedia saat ini ? Apakah sudah mencukupi ?
2. Bagaimana dengan kemampuan SDM yang ada ? apakah dilakukan pendidikan ataupun pelatihan secara rutin untuk meningkatkan kemampuan personil ?
3. Apakah manajemen pernah menerima permintaan tambahan SDM?

### **III. Standar Prosedur Operasional**

1. Bagaimana pendapat bapak/ibu mengenai SPO pelayanan resep di IFRS PKU Muhammadiyah Bantul? Apakah setiap tahapan pelayanan mulai pada saat menerima resep sampai dengan memberi obat, memiliki SPO masing-masing? bagaimana caranya melakukan pengawasan terhadap SPO tersebut ?
2. Apakah ada sanksi bila ada indikasi penyimpangan SPO atau bila target tidak tercapai ?

#### **IV. Tambahan**

1. Bagaimana menurut bapak/ibu mengenai peralatan, tata ruang, letak obat-obatannya, apakah sudah memadai dan memenuhi syarat yang ditetapkan? Apakah mempengaruhi kecepatan pelayanan? Jika belum, bagian mana yang belum memenuhi persyaratan?
2. Apakah manajemen pernah menerima keluhan mengenai ketersediaan sarana dan prasarana (peralatan, tata letak, layout ruangan, dll)

Participant : Asisten Apoteker

Tempat : Instalasi Farmasi Rawat Jalan

Waktu : 10 Juli 2017

No.	Tema	Pertanyaan	Informan
1.	Waktu Tunggu	Menurut saudara apakah yang dimaksud dengan waktu tunggu pelayanan resep?	Waktu tunggu pelayanan resep itu, dimulai pasien menyerahkan resep, sampai nanti penyerahan obat selesai
		Apakah saudara mengetahui tentang standar waktu tunggu yang ditetapkan Kemenkes? Apakah ada standar waktu sendiri yang diterapkan untuk pelayanan resep di Farmasi Rawat Jalan PKU Muhammadiyah Bantul?	Kalo kemenkes jujur gak tahu, cuman kalau yang dari farmasi itu ditetapkan, kalau waktu tunggu untuk obat non racikan biasanya kalau pagi maksimal 30 menit, kalau siang bisa 45 menit. Terus untuk racikan 25 sampai 30 menit, eh sama saja kyaknya. Kalau siang yang racikan bisa 1 jam sampai lebih
		Kendala atau hambatan apa yang saudara hadapi dalam memenuhi standar waktu tunggu pelayanan resep tersebut? dibagian pelayanan yang mana paling berkontribusi menyebabkan lamanya proses pelayanan resep ?	Kalau pas pasiennya lagi banyak, resep racikannya numpuk, jadi bikin lama itu banyak racikannya, petugas racikannya cuma 2 orang. Apalagi racikannya itu lebih dari satu dokter, misalnya dokter anak tambah lagi racikan dokter spesialis par u terus nanti ditambah dokter kulit, itu semua kan racikan
		Apabila saudara tidak memenuhi standar waktu yang telah ditetapkan oleh IFRS PKU Muhammadiyah Bantul, bagaimana dampaknya terhadap saudara?	Ya biasanya 1 bulan sekali kita ada rapat, biasanya kita diskusikan, evaluasi bulan ini sudah tercapai belum, kalau belum bisa tercapai kita cari titiknya mana yang belum tercapai baru cari solusi

2.	SDM (Sumber Daya Manusia)	<p>Bagaimana dengan SDM, menurut saudara apakah jumlah petugas yang ada sudah mencukupi ? Jika belum mencukupi, di bagian mana yang harus di tambah petugas ?</p>	<p>Saya kira `di racikannya, yang jaga kan semuanya 8 orang, terus yang racik cuma 2 orang, terus nanti pas racikan banyak biasanya petugas etiketing ditarik buat membantu racikan, otomatis kan nanti numpuk di etiketingnya. Pada saat penyerahan juga, apoteknya juga biasanya dipanggil oleh bangsal, jadi saat penyerahan banyak, yang menyerahkan Cuma 1 orang. Apoteknya juga kadang diminta bantu racikan pada saat racikan numpuk jadi yang menyerahkan Cuma 1 Apoteker lagi, harusnya ada penambahan Apoteker minimal 1 lagi.</p>
		<p>Menurut saudara, apakah pengetahuan tentang obat dan keterampilan mempengaruhi terhadap kecepatan pelayanan resep ?</p>	<p>Oiya tentu, biasanya kalau buat yang baru2 itu kan belum terlalu hafal ya, dari penulisan resep dari dokter, belum bisa menguasai tulisan dari dokter, kedua kecepatangambilan obat, Cuma karena belum familiar dengan namanya jadi nanya2 dulu</p>
		<p>Apakah ada program rutin untuk meningkatkan pengetahuan kefarmasian?</p>	<p>Kalau program rutin gak sih mas, paling pas gini aja, jadi anak2 yang baru posnya setiap hari dibedakan</p>
3	Sarana Prasarana	<p>Bagaimana menurut saudara bangunan tempat pelayanan resep ? apakah sudah memenuhi kenyamanan bekerja ?</p>	<p>Layoutnya terlalu terbuka, terutama bagian penerimaan, jadi kita seperti CS juga, pada saat sibuk sibuknya masih ada pasien yang bertanya poli yang ini yang itu, sampai toilet pun ditanyakan kita, jadi kita merasa kenyamanan</p>
		<p>Bagaimana pendapat saudara mengenai tata ruang, letak obat-obatannya, apakah sudah memadai atau memenuhi syarat yang ditetapkan? Apakah mempercepat pelayanan ? Jika belum, bagian mana yang belum memenuhi persyaratan?</p>	<p>Tata ruangnya perlu diperbaiki lagi, kalau obat insya Allah sudah memenuhi standar, tempat racikan sepertinya belum memadai</p>

		Apakah peralatan yang ada sekarang di Farmasi Rawat Jalan PKU Muhammadiyah Bantul sudah memadai untuk mendukung kecepatan pelayanan resep ? Jika belum, bagian mana yang harus dibenahi atau ditambah ?	Peralatan biasanya printer, di bagian pengentrian, itu mempengaruhi sekali, tidak sekali dua kali macet lagi macet lagi, kalau racikan blendernya
4.	Standar Prosedur Operasional (SPO)	Bagaimana pendapat saudara mengenai SPO pelayanan resep di Farmasi Rawat Jalan PKU Muhammadiyah Bantul? Apakah sudah digunakan sebagai pedoman kerja ?	SPO nya sudah, ya kita berusaha memenuhinya
		Apakah resep yang diterima dilayani sesuai dengan antrian ?	Yang menyebabkan tidak sesuai antrian yak arena racikan tadi, kalau racikan tidak menumpuk biasanya sesuai antrian, soalnya kita antara antrian racikan dan non racikan belum disendirikan
		Apakah perbedaan antara antrian pelayanan resep untuk obat jadi dan obat?	Sama aja mas
	Tambahan	Apakah ada faktor lain yang mempengaruhi waktu pelayanan resep? Adakah saran kepada manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan resep di IFRS PKU Muhammadiyah Bantul ?	Kalo di penerimaan itu yang menghambat pasien itu bolak balik nanya, kalau bertanya terus kan kita terganggu juga pada saat bekerja, misalnya menanyakan toilet, labora juga, jadi kita seperti CS juga.

Participant : KA INSTALASI FARMASI dan Apoteker

Tempat : Instalasi Farmasi Rawat Jalan

Waktu : 10 Juli 2017

No.	Tema	Pertanyaan	Informan
1.	Waktu Tunggu	Mengeni standar waktu tunggu pelayanan resep, Berapakah Standar waktu tunggu pelayanan resep yang diterapkan IFRS PKU Muhammadiyah bantul, baik obat jadi maupun obat racikan ?	Untuk standar waktu, yang dijadikan standar itu racikan, racikan kita standarnya 25 menit, walaupun dalam waktu yang dekat ini ada perubahan yang kita usulkan, jadi target kita 80% resep racikan dilayani kurang dari 25 menit
		Apakah dalam pelayanan sudah menjalankan standar waktu yang telah ditetapkan?	Ya sudah
		Apakah manajemen Farmasi mengalami kendala dalam menerapkan standar waktu pelayanan resep tersebut ? dan apa saja yang menjadi kendala ?	Kendalanya yang pertama, praktek dokter yang bersamaan, kalau resep dokter distribusi meratadari jam 7 s.d jam 2 maka Insya Allah maka itu akan muda bagi kita, tapi terkadang praktek dokter itu bersamaan itu faktor paling besar, Kedua juga jumlah tenaga kita yang kurang, Ketiga adanya resep yang bermasalah, misalnya resep datang identitasnya bermasalah, jadi kita confirm dokter rekam medis dulu
2.	SDM (Sumber Daya Manusia)	Bagaimana menurut bapak dengan jumlah SDM yang tersedia saat ini ? Apakah sudah mencukupi ?	Kita kurang sedikit saja, kita pengen penambahan 2 Apoteker lagi
		Bagaimana dengan kemampuan SDM yang ada ? apakah dilakukan pendidikan ataupun pelatihan secara rutin untuk meningkatkan kemampuan personil ?	Dalam upaya peningkatan skiil dan pengetahuan, selalu kita upayakan. Kita wajibkan seluruh staff kita untuk melakukan pelatihan pendidikan seminar. Sudah

			2 tahun ini perjalanan kita dorong untuk melanjutkan pendidikan misalnya dari SMA ke D3.
		Apakah manajemen pernah menerima permintaan tambahan SDM?	Ya pernah, Jumlah tenaga kita yang kurang. kita ingin tambahan 2 Apoteker lagi. pernah menerima keluhan tentang hal itu, perasaan saya sih sudah maksimal, tapi kayaknya SDM nya kurang, jadinya saya hitung ulang lagi, ketika ada kekurangan, kami ajukan ke pihak manajemen.
3	Sarana Prasarana	Bagaimana menurut bapak/ibu mengenai peralatan, tata ruang, letak obat-obatannya, apakah sudah memadai dan memenuhi syarat yang ditetapkan? Apakah mempengaruhi kecepatan pelayanan? Jika belum, bagian mana yang belum memenuhi persyaratan?	Kita sedang menuju kesana, terbaru bulan ini saya sudah mengajukan proposal sebesar 15 juta untuk menanggapi kebutuhan yang kurang, misalnya kita ada beberapa sediaan obat yang tidak memiliki tempat yang cukup. Jadi sementara belum. Ya Itu berpengaruh walaupun tidak secara langsung
		Apakah manajemen pernah menerima keluhan mengenai ketersediaan sarana dan prasarana (peralatan, tata letak, layout ruangan, dll) ?	Kalau sekedar masukan, kita bahkan mendorong mereka untuk memberikan masukan, keluhannya apa. Setiap bulan kita lakukan evaluasi
4.	Standar Prosedur Operasional (SPO)	Bagaimana pendapat bapak/ibu mengenai SPO pelayanan resep di IFRS PKU Muhammadiyah Bantul? Apakah setiap tahapan pelayanan mulai pada saat menerima resep sampai dengan memberi obat, memiliki SPO masing-masing? bagaimana caranya melakukan pengawasan terhadap SPO tersebut ?	SPO sudah sangat detail, jadi semua setiap SPO kita evaluasi, karena SPO itu harus kita review, secara umum SPO kita sudah cukup bagus, semua sudah ada SPO nya. Meracik, etiketing, mengambil obat, sudah ada SPO nya. Pengawasan kita lakukan terhadap catatan kesalahan pelayanan obat, jadi jika ada kesalahan pelayanan obat kita lakukan evaluasi. Yang kedua secara acak