

**ANALISIS RISIKO WAKTU TUNGGU PELAYANAN INSTALASI
FARMASI RAWAT JALAN DI RS. KARTIKA HUSADA JATIASIH**



**Tesis ini ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan
dalam memperoleh gelar Magister Manajemen**

Oleh :

SILVIA

NIM : 1704190005

PROGRAM STUDI

MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA (UKI)

JAKARTA

2019



**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA**

**PROGRAM STUDI
MAGISTER MANAJEMEN**

PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
1. Ir. Tarsicius Sunaryo, MA., Ph.D
2. Dr. Ir. Ktut Silvanita Mangani, MA

PERSETUJUAN KOMISI TIM PENGUJI

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
1. Ir. Tarsicius Sunaryo, MA., Ph.D
2. Dr. Ir. Ktut Silvanita Mangani, MA
3. Dr. M. L. Denny Tewu, MM

Tanggal Lulus : 04 Oktober 2019
Nomor Induk Mahasiswa : 1704190005



**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA**

**PROGRAM STUDI
MAGISTER MANAJEMEN**

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGARSIPAN
Ke Perpustakaan Pascasarjana Universitas Kristen Indonesia

Mengetahui
Ketua Program Studi
Magister Manajemen

Dr. Poerwaningsih S. Legowo, SE., M.STR

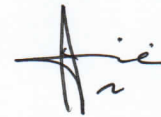
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tesis yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister dari Program Pascasarjana Universitas Kristen Indonesia (UKI) Jakarta seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan Tesis yang saya kutip dari hasil karya orang lain ditulis sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian Tesis ini bukan hasil karya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi- sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Jakarta , 04 Oktober 2019



Silvia

NIM : 1704190005

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai mahasiswa Universitas Kristen Indonesia, yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Silvia
NIM : 1704190005

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Indonesia Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-Exclusive Royalti-Free Right) atas karya ilmiah yang berjudul :

**“Analisis Risiko Waktu Tunggu Pelayanan Instalasi Farmasi Rawat Jalan di
RS. Kartika Husada Jatiasih “**

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Kristen Indonesia berhak menyimpan, mengalih-mediakan/memformatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan saya sebagai penulis/pencipta.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Kristen Indonesia, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 04 Oktober 2019
Yang Menyatakan,



Silvia

NIM : 1704190005



ABSTRAK

Analisis Risiko Waktu Tunggu Pelayanan Instalasi Farmasi Rawat Jalan di RS. Kartika Husada Jatisih

Standar Pelayanan Minimal (SPM) pada pelayanan Farmasi meliputi kepuasan pasien lebih dari 80% dan waktu tunggu pelayanan obat jadi serta waktu tunggu pelayanan obat racikan (antara 30 dan kurang dari 60 menit). Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang masih banyak dijumpai dalam praktik pelayanan kesehatan, dan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan adalah menunggu dalam waktu yang lama. Tujuan penelitian untuk mengevaluasi hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien di Instalasi Farmasi di RS. Kartika Husada Jatisih.

Penelitian ini termasuk penelitian Kuantitatif berdasarkan pengumpulan data. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah melalui pengamatan / observasi dari alur proses pelayanan resep di farmasi rawat jalan RS. Kartika Husada Jatisih pada bulan Mei–Juni 2019. Alat yang digunakan untuk mendapatkan data waktu tunggu obat adalah Stopwatch dan lembar pengumpul data serta kuesioner yang telah divalidasi untuk mengetahui data skoring kepuasan pasien. Pengukuran risiko pada fungsi departemen akan diukur untuk mengetahui tingkat kemungkinan terjadinya (*likelihood*) dan dampak adalah seberapa besar pengaruh yang ditimbulkan. Pengukuran risiko terlebih dahulu disepakati konversi ukuran *likelihood* dan dampak risiko yang akan digunakan dalam pengukuran risiko. *Likelihood* risiko dinyatakan dengan Kejadian Tidak Diinginkan (KTD).

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan antara waktu tunggu pasien dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di RS Kartika Husada Jatisih ditunjukkan dengan nilai 1. Selain itu bahwa ketersediaan obat, Sumber Daya Manusia (SDM), komunikasi dan keterampilan petugas, Ketaatan dokter dalam persepsian tidak sesuai formularium obat Rumah Sakit, Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIM RS) menjadi kendala terbesar dalam waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi Farmasi RS. Kartika Husada Jatisih tidak sesuai Standar pelayanan Minimum (SPM). Dan ini dapat berpengaruh terhadap mutu pelayanan farmasi yang berdampak kepada kepuasan pasien dan nama baik rumah sakit.

Kata Kunci : *Waktu tunggu, Manajemen Risiko, Kepuasan pasien, Pelayanan kesehatan*

ABSTRACT

Risk Analysis Waiting Time Installation Outpatient Pharmacy Services at the Kartika Jatiasih Husada Hospital.

Set minimum standards of service on the pharmacy covering satisfaction patients more than 80 % drug so service and waiting time as well as waiting time taste drug services between 30 and have less than a 60 minutes). Waiting time a matter of services are still found here in practice health services , and one of a component that potential caused dissatisfaction is waiting in a long time .Research objectives to evaluate the relationship between waiting time with satisfaction in installation pharmacy patients at the Kartika Husada Jatiasih hospital.

This research including research quantitative approaches based on data collection. Engineering data collection in research the research is through the observation/observation of the service process prescription pharmacy outpatient in Kartika Husada Jatiasih Hospital in May-June 2019 .An instrument used to get data waiting times drugs are a stopwatch and sheets gatherer data and the questionnaire that have been validated to know data skoring satisfaction patients. Measurement on risk function of ministries will be measured determine the level of the possibilities of (likelihood) and the impact is how big influence posed.

Measurement risk first agreed conversion likelihood size and the risk to be used in measurement risk. Likelihood risk expressed in the undesirable (KTD). Based on the research done we can conclude that the relationship between the time about patients with satisfaction the patients in the Kartika Husada Jatiasih Hospital indicated the 2. In addition that the availability of medicines, human resources (SDM), human resources communication and the, skills a physician in ketaat peresepan incompatible medicinal hospital formulary, facilities and infrastructure hospital information system management (SIM RS) becomes an obstacle to the waiting time services prescription in installation. pharmacy Kartika Husada Jatiasih Hospital does not fit the standard minimum service (SPM). Standard minimum service and this could affect the quality of service pharmaceutical impact the satisfaction of patients and the name of both hospitals.

Key words: Waiting time, Risk management, Patient Satisfaction, Health Services.

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING.....	i
PERSETUJUAN KOMISI TIM PENGUJI.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGARSIPAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN PERASETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJUAN PUSTAKA.....	5
A. Rumah Sakit	5
B. Instalasi Farmasi Rumah Sakit	5
C. Mutu Pelayanan Kesehatan	8
D. Kepuasan.....	11
E. Manajemen Risiko	16

BAB III METODE PENELITIAN	24
A. Tempat Penelitian	24
B. Waktu Penelitian.....	24
C. Tata Laksana Penelitian	24
D. Mengukur Risiko	26
E. Operasional Variabel.....	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	30
A. Hasil Analisis	30
B. Pembahasan.....	36
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	53
A. Kesimpulan	53
B. Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	57

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Ukuran Likelihood (kemungkinan)	26
	Penilaian Keterangan Skala Peluang	
Tabel 3.2	Penilaian Dampak	27
Tabel 3.3	Definisi Operasional Variabel Waktu Pelayanan Resep	29
Tabel 4.1	Klasifikasi Rumah Sakit	31
Tabel 4.2	Hasil Analisis	37
Tabel 4.3	Assesmen Risiko	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Konsep Kepuasan	15
Gambar 3.1	Pengelompokan Hasil (Ukuran) Risiko	28
Gambar 4.1	Alur Proses Pelayanan Resep Farmasi Rawat Jalan	32
	di RS. Kartika Husada Jatiasih	
Gambar 4.2	Sub Proses Pelayanan Resep Farmasi Rawat Jalan	32
	di RS. Kartika Husada Jatiasih	
Gambar 4.3	Heat map Penumpukan Resep	41
Gambar 4.4	Heat Map Resep tidak terbaca	42
Gambar 4.5	Heat Map Alat penunjang kerja di unit farmasi sering	43
	mengalami eror (Komputer/Printer) dan AC tidak dingin/bocor	
Gambar 4.6	Heat Map Dokter tidak dapat di konfirmasi	44
Gambar 4.7	Heat Map Stok obat sering kosong	45
Gambar 4.8	Banyaknya resep racikan pada dokter anak dan syaraf	46
Gambar 4.9	Heat Map Semua KTD Sebelum Mitigasi.....	48
Gambar 4.10	Heat Map Semua KTD Setelah Mitigasi	49

DAFTAR LAMPIRAN