

NO	Variabel	Hasil Wawancara					
		Kepala Instalasi Farmasi (Informan Kunci)	Apoteker (Informan Utama 1)	Apoteker (Informan Utama 2)	Asisten Apoteker (Informan Utama 3)	Bagian Administrasi (Informan Pendukung 1)	Pasien (Informan Pendukung 2)
A	Sumber Daya Manusia						
	1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai jumlah SDM yang tersedia saat ini di Instalasi Farmasi bagian pengkajian resep, apakah sudah mencukupi kebutuhan?	<i>Belum, kalo untuk pengkajian resep itu ada ee... untuk kualifikasi apoteker nah kita tuh standarnya itu tiga belas apoteker tapi saat ini kondisinya kita baru ada sembilan orang apoteker, jadi untuk proses pengkajian memang masih proses rekrutmen kita lagi nyari apoteker untuk memenuhi kebutuhan tenaga.</i>	<i>Kalo menurut aku dari jumlah tenaga aja masih kurang karena dibandingkan sama jumlah resep yang masuk. Tapi kalo untuk bagian pengkajian resep disini itu emang hanya satu orang karena kan komputernya juga cuma satu.</i>	<i>Jumlahnya masih kurang harusnya kan pengkajian resep itu apoteker, sedangkan apoteker ajah cuma satu dan itu dibagian penyerahan obat.</i>	<i>Kan kalo untuk di jam yang belum ada orang lembur atau pergantian shift lah ya itu kurang karena kan pasti otomatis engga yang pengkajian sama harga doang harga tuh bisa nyambi sama yang pelebelan etiket, kalo selesai ngehargain dia bisa langsung nyetak etiket.</i>	<i>Cuma apoteker aja kalo pengkajian resep, eemmm sudah cukup sih. Karena emang cuma satu orang komputernya pun cuma satu.</i>	

NO	Variabel	Hasil Wawancara					
		Kepala Instalasi Farmasi (Informan Kunci)	Apoteker (Informan Utama 1)	Apoteker (Informan Utama 2)	Asisten Apoteker (Informan Utama 3)	Bagian Administrasi (Informan Pendukung 1)	Pasien (Informan Pendukung 2)
	2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai jumlah SDM yang tersedia saat ini di instalasi farmasi bagian pelebelan etiket, apakah sudah mencukupi ?	<i>Kalo petugas khusus sih kita engga ada kita tuh di roling ya, jadi profesi di farmasi tuh ada tiga ada apoteker, tenaga teknis kefarmasian atau disebutnya asisten apoteker sama yang ketiga itu juru racik, juru racik itu bisa dikatakan sebagai pekarya aja. Nah itu semua kualifikasi tenaga teknis kefarmasian dia memiliki uraian tugas dan kewenangan unuk melakukan pengemasan, jadi engga ada kekhususan tertentu untuk</i>	<i>Yang dilantai satu itu yang bagian pelebelan obat itu cuma satu orang tapi dia harus ngerjain dua resep pasien bpjs dan pasien eskutif nah itu yang bikin lama karena kita pasti ngeduluin yang eskutif dulu kan karena dia yang bayar nanti bpjs nya belakangan gituh. Tapi emang sebenarnya kalo pelebelan hanya satu orang kadang malah kalo misalnya pelebelan sih masih bisa di pegang sama yang bagian harga, jadi</i>	<i>Kalo pelebelan eeee tergantung tempat ya, kalo misalnya disini mah masih terkendali dengan satu orang.</i>	<i>Kalo untuk pelebelan sih tidak ada tenaga khusus ya, ya paling itu tadi yang ngehargain nyambi dengan menyetak dan menempelkan label etiketnya.</i>	<i>Pelebelan satu orang juga eem malah kadang orang yang ngelebelin itu jadi satu sama yang nyiapin obatnya.</i>	

NO	Variabel	Hasil Wawancara					
		Kepala Instalasi Farmasi (Informan Kunci)	Apoteker (Informan Utama 1)	Apoteker (Informan Utama 2)	Asisten Apoteker (Informan Utama 3)	Bagian Administrasi (Informan Pendukung 1)	Pasien (Informan Pendukung 2)
		<i>proses pelebelan.</i>	<i>setelah dia ngehargain dia ngeprint trus dia ngelebelin sendiri kaya gitu jadi gada petugas khusus untuk pelebelan.</i>				
	3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai jumlah SDM yang tersedia saat ini di instalasi farmasi bagian penyiapan dan pembungkusan obat, apakah sudah mencukupi ?	<i>Sama jadi untuk kualifikasi tenaga teknis kefarmasian itu mereka harus bisa untuk penghargaan, pelebelan, terus kemudian pengambilan obat, pengemasan bahkan ada waktu tertentu dia harus pendelegasian untuk penyerahan obat, jadi tuh</i>	<i>Sama sama kaya pelebelan cuma satu orang doang kalo untuk pengemasan obat non raciknya</i>	<i>Eemm gini kalo pembungkusan sama pelebelan itu jatohnya sama kaya pengemasan jadi sama jawabanya hanya satu orang dan menurut saya masih kurang ya.</i>	<i>Kalo ini... kayanya masih kurang ya soalnya kalo yang obat non racik cuma satu orang aja yang ngemas apalagi terasa banget kalo di jam-jam dan hari hari yang rame pasti keteter dan numpuk di bagian kemas karena harus nyiapin banyak obat”</i>	<i>kalo pembungkusan dan penyiapan, kalo untuk yang obat non racik itu hanya satu orang jadi beda antara petugas obat racik dan obat non racik.</i>	

NO	Variabel	Hasil Wawancara					
		Kepala Instalasi Farmasi (Informan Kunci)	Apoteker (Informan Utama 1)	Apoteker (Informan Utama 2)	Asisten Apoteker (Informan Utama 3)	Bagian Administrasi (Informan Pendukung 1)	Pasien (Informan Pendukung 2)
		<i>sebenarnya tidak ada tenaga khusus. Jadi kita tuh di roling tujuan dari roling itu juga untuk menghindari kejenuhan dari petugas yang bekerja ,selain jenuh juga kemampuan kerja dia engga meningkat, jadi kita melakukan proses roling gitu.</i>					
	4. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai jumlah SDM yang tersedia saat ini di instalasi farmasi bagian verifikasi resep,	<i>untuk verifikasi dan penyerahan obat itu kita apoteker, jadi kita apoteker itu dibagi area</i>	<i>Itu sama sih kaya pengkajian resep cuma satu orang yang verifikasi obat dan itu harus apoteker.</i>	<i>Kalo verifikasi kalo dalam aturan kan semuanya harus apoteker tapi apoteker tidak</i>	<i>Itu satu orang apoteker ya karena kan nanti yang memberikan penjelasan mengenai dosis,</i>	<i>Itu sama satu orang juga. Jadi biasanya yang verifikasi resep sama yang nyerahin</i>	

NO	Variabel	Hasil Wawancara					
		Kepala Instalasi Farmasi (Informan Kunci)	Apoteker (Informan Utama 1)	Apoteker (Informan Utama 2)	Asisten Apoteker (Informan Utama 3)	Bagian Administrasi (Informan Pendukung 1)	Pasien (Informan Pendukung 2)
	apakah sudah mencukupi ?	<i>kerjanya ada yang kerja dirawat jalan ada yang kerja dirawat inap. Nah untuk yang verifikasi dan penyerahan obat itu job desc nya apoteker rawat jalan.</i>		<i>bisa disemuanya jadi masih kurang terkadang masih di backup sama asisten apoteker senior atau asisten apoteker yang sudah terlatih.</i>	<i>waktu minumnya dan efek samping dari obat itu apa jadi harus apoteker yang sudah mengerti betul.</i>	<i>itu apoteker</i>	
	5. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai jumlah SDM yang tersedia saat ini di instalasi farmasi bagian penyerahan obat, apakah sudah mencukupi ?	<i>Itu apoteker untuk verifikasi dan penyerahan obat itu kita apoteker, jadi kita apoteker itu dibagi area kerjanya ada yang kerja dirawat jalan ada yang kerja dirawat inap. Nah</i>	<i>Eeee.. itu sama sih kaya pengkajian resep cuma satu orang yang verifikasi dan menyerahkan obat dan itu harus apoteker.</i>	<i>Eem.. satu orang apoteker bisanya tapi kadang kalo apotekernya engga ada itu digantikan dengan asisten apoteker senior.</i>	<i>Itu satu orang apoteker ya karena kan nanti yang meberikan penjelasan mengenai dosis, waktu minumnya dan efek samping dari obat itu apa jadi harus apoteker yang sudah mengerti</i>	<i>Itu sama satu orang juga yang nyerahin, Jadi biasanya yang verifikasi resep sama yang nyerahin itu apoteker</i>	

NO	Variabel	Hasil Wawancara					
		Kepala Instalasi Farmasi (Informan Kunci)	Apoteker (Informan Utama 1)	Apoteker (Informan Utama 2)	Asisten Apoteker (Informan Utama 3)	Bagian Administrasi (Informan Pendukung 1)	Pasien (Informan Pendukung 2)
		<i>untuk yang verifikasi dan penyerahan obat itu job desc nya apoteker rawat jalan.</i>			<i>betul.</i>		
	6. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai jumlah SDM yang tersedia saat ini di instalasi farmasi rawat jalan RS Hermina Daan Mogot dalam pelayanan resep obat yang terkait dengan kecepatan waktu pelayanan resep obat, apakah sudah mencukupi kebutuhan? jika belum bagian mana yang membutuhkan tenaga kesehatan?	<i>“Kalo untuk jumlah belum mencukupi, kita sedang analisa pengajuan untuk penambahan tenaga teknis kefarmasian atau asisten apoteker karena banyaknya pengembangan pelayanan baru juga kan kita, nah untuk saat ini sih posisi yang harus ditambah itu ada di posisi</i>	<i>Menurut saya kurang ya kaya yang penjelasan saya disetiap prosesnya ajah perlu tambahan bagian pengemasan sama bagian penyerahan sih kalo misalnya lagi bener-bener numpuk. Karena kan kalo misalnya pasien nya banyak pasti obatnya itu numpuknya di bagian</i>	<i>Menurut saya kurang ya kaya yang penjelasan saya disetiap prosesnya ajah udah keliatan kan. Tapi udah masih proses buat pengajuan buat penambahan tenaga. kalo yang membutuhkan tenaga itu mungkin di loket farmasi yang dilantai satu sih karekan dia</i>	<i>Kalo untuk Sdm ya kalo dari jadwal yang sesungguhnya tanpa lembur ya itu emang kurang, yang bikin kurangnya itu karena kita sekarang terbagi jadi tiga, ada dilantai satu, dua dan tiga yang mereka membutuhkan kebutuhan masing-masing</i>	<i>Oh sekarang sih kayanya kita masih kurang dibagian pelayanan untuk karyawan disetiap pelayanan nya soalnya kan kita itu tiap hari ada pembagiannya kaya satu orang fokus diracik apa</i>	

NO	Variabel	Hasil Wawancara					
		Kepala Instalasi Farmasi (Informan Kunci)	Apoteker (Informan Utama 1)	Apoteker (Informan Utama 2)	Asisten Apoteker (Informan Utama 3)	Bagian Administrasi (Informan Pendukung 1)	Pasien (Informan Pendukung 2)
		<p><i>pengemasan dan posisi penghargaan.</i> <i>Kalo untuk bagian penyerahan sejauh ini satu orang apoteker itu masih memungkinkan.</i> <i>Untuk proses penghargaan supaya cepat gitu ya biar tidak terjadi penumpukan harga jadi loketnya kan kita sudah tersedia dua, tinggal Sumber daya masunia nya aja gitu.</i></p>	<p><i>pengemasan dan dibagian penyerahan sih.</i></p>	<p><i>jadi satu tempatnya untuk peracikan dan pengemasan obatnya antara umum eksekutif sama BPJS tapi orangnya sama antara yang ngerjain obat eksekutif dengan BPJS.</i></p>	<p><i>gituh. Jadi kalo untuk Sdm sih emang kurang.</i></p>	<p><i>satu kemasan obat non racik apa satu dibagian rawat inapnya. Bagiaannn kemasan, soalnya itu posisinya kurang banget biasanya apalagi dibagian rawat inapnya itu kita suka keteteran.</i></p>	

NO	Variabel	Hasil Wawancara					
		Kepala Instalasi Farmasi (Informan Kunci)	Apoteker (Informan Utama 1)	Apoteker (Informan Utama 2)	Asisten Apoteker (Informan Utama 3)	Bagian Administrasi (Informan Pendukung 1)	Pasien (Informan Pendukung 2)
	7. Bagaimana menurut Bapak/Ibu mengenai keramahan petugas saat menyerahkan obat kepada pasien ?						<i>Yaa kalo di RS Hermina Daan Mogot ini setiap kali penyerahan obat itu dijelaskan fungsi obat dijelaskan sama aturan pakai itu udah bagus. Terus kalo keramahan ya standarlah itu gak masalah.</i>
	8. Apakah informasi yang disampaikan mudah dimengerti oleh pasien ?						<i>Informasi yang disampaikan mudah dimengerti</i>

NO	Variabel	Hasil Wawancara					Pasien (Informan Pendukung 2)
		Kepala Instalasi Farmasi (Informan Kunci)	Apoteker (Informan Utama 1)	Apoteker (Informan Utama 2)	Asisten Apoteker (Informan Utama 3)	Bagian Administrasi (Informan Pendukung 1)	
							<i>iyaa cukuplah artinya gabikin kita bingung juga.</i>
	9. Apakah petugas bersedia mengulangi pemberian informasi obat dengan baik jika pasien belum mengerti ?						<i>Iya sejauh yang sudah saya alami ya dijelaskan kembali dengan baik.</i>
	10. Siapa saja yang terlibat dalam kegiatan pelayanan resep obat di instalasi farmasi rawat jalan ?	<i>Jadi profesi di farmasi tuh ada tiga ada apoteker, tenaga teknis kefarmasian atau disebutnya asisten apoteker sama yang ketiga itu juru racik.</i>	<i>Jadi bagian penghargaan, pengemasan itu yang pegang asisten apoteker nanti yang bagian verifikasi resep dan penyerahan resep itu apoteker</i>	<i>Asisten apoteker sama apoteker paling kalo ada tambahan sama juru racik.</i>	<i>Paling apoteker sama asisten apoteker ya kalo untuk racik kadang ada juga juru raciknya</i>	<i>Semuanya yaa kecuali kains kalo kains biasanya engga. dari apoteker sampe aa (asisten apoteker) itu terlibat dalam pelayanan</i>	

NO	Variabel	Hasil Wawancara					
		Kepala Instalasi Farmasi (Informan Kunci)	Apoteker (Informan Utama 1)	Apoteker (Informan Utama 2)	Asisten Apoteker (Informan Utama 3)	Bagian Administrasi (Informan Pendukung 1)	Pasien (Informan Pendukung 2)
						<i>resep</i>	
	11. Apakah ada program rutin untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan petugas yang terkait dengan pelayanan resep obat di instalasi farmasi rawat jalan ?	<i>Ada.. jadi kita membuat beberapa sistem. Yang pertama satu tenaga teknis kefarmasian baru memiliki satu mentor terus kita juga ada program diklat, ini diklat rutin internal di instalasi farmasi jadi kita membahas bagaimana penyimpanan obat ketentuan standarnya, bagaimana cara mengemas obat</i>	<i>Ada diklat, biasanya ada diklat rutin tiap bulan ada yang khusus farmasi ada yang diklat satu rumah sakit, kalo pelatihan sih sambil jalan kalo misalnya yang difarmasi sini paling cuma pengetahuan ajah</i>	<i>Ada diklat ada yang khusus farmasinya biasanya dijadwalin, rutinnya maksudnya ga tiap hari yaa misalnya ada setiap minggu atau bulan gitu. Bentuknya itu kaya diskusi jadi kaya apoteker yang ngejelasin satu materi itu lalu dikasih pre-test dan post-test udah kaya gitu sih</i>	<i>Ada, kita biasanya anak baru tuh kita suruh pelajarin dulu obat yang kita punya apa aja terus kita juga ada punya buku formularium rumah sakit misalnya apa ajah sih yang masuk ke kita obatnya dan yang kita punya gitu jadi mereka untuk ngehafalnya dari situ gitu. Ada diklat tentang pengetahuan farmasi juga sihiya. Paling yang rutin banget itu</i>	<i>Oh ada ko kita rutin biasanya perbulan, misalnya sih kaya ngajarin gitu sih ke anak yang belum ngerti misalnya ngeracik belum ngerti diajarin misalnya satu minggu penuh dia ngeracik terus selama satu bulan atau selama dua bulan diliatin kalo misalnya memang</i>	

NO	Variabel	Hasil Wawancara					
		Kepala Instalasi Farmasi (Informan Kunci)	Apoteker (Informan Utama 1)	Apoteker (Informan Utama 2)	Asisten Apoteker (Informan Utama 3)	Bagian Administrasi (Informan Pendukung 1)	Pasien (Informan Pendukung 2)
		<i>obatan non steril. Lalu kemudian diklat di unit kerja di ikuti diluar jam dinas untuk karyawan yang baru jadi mereka mempelajari, diwaktu senggang dia punya target untuk belajar racik ada juga yang belajar penghargaan.</i>			<i>kaya manajemen penggunaan obat dan internal gituh sih setiap hari sih ada ya cuman kan gasetiap hari jadwalnya si farmasi ya jadi ganti-ganti</i>	<i>sekiranya dia udah pinter yaudah dilepas gituh, itusih lebih ke anak baru. Kalo diklat juga ada cuma keseluruhan ga cuma satu bagian ga Cuma farmasi dari perawat juga ada dari instalasi yang lain juga ada</i>	

NO	Variabel	Hasil Wawancara					
		Kepala Instalasi Farmasi (Informan Kunci)	Apoteker (Informan Utama 1)	Apoteker (Informan Utama 2)	Asisten Apoteker (Informan Utama 3)	Bagian Administrasi (Informan Pendukung 1)	Pasien (Informan Pendukung 2)
	12. apa saja hambatan yang terjadi dalam proses pelayanan resep obat di instalasi farmasi rawat jalan ?	<p><i>Yang menjadi kendala ya yang pertama kurangnya sdm, terus yang kedua jenis obat racikan itukan obat yang dibongkar dari bentuk sediaan aslinya, bentuk sediaan aslinya tablet lalu harus mengalami penghancuran, pencampuran yang kita sendiri gatau stabilitas obatnya gimana dan itu kecepatan waktunya antara obat racikan dan non racikan itu Jauh.</i></p>	<p><i>Hambatannya pertama tenaga terus yang kedua kadangkannya, fasilitasnya, idealnya kan di instalasi farmasi itukan dia nampilin layar panggil gitu jadi pasien bisa tau resepnya udah sampe mana kaya gitu ketersediaan obat itu penting kadang ada yang obatnya belum dateng stok fisik sama komputernya beda sedangkan pemesanan disini kan stoknya cuma ngacu sama stok. yang ada dikomputer mau konfirmasi obat sama dosis tapi telfon dokter 115</i></p>	<p><i>Selain Sdm mungkin banyak obat yang kosong jadi kaya ada distributor yang mungkin telat ngasih obatnya. sama peletakkannya kita kurang disiplin.</i></p>	<p><i>Permintaan obatnya yang engga ada diruangan itu lalu harus konfirmasi kan adanya dilantai berapanya. stok komputer sama stok manualkan suka beda gitu jadi kita harus cocokin dulu ada engga fisiknya terkadang ada obat yang gada atau kita belum punya kita mesti konfirmasi dulu kedokter kita ganti sesuai yang ada dan sesuai arahan dokter.</i></p>	<p><i>Kehambatannya kadang kita stoknya kurang jadi mesti konfirmasi kedokter kan untuk masalah dosis dan mau diganti apa, kalo ngeracik sih ka kadangkannya kita masih pake manual jadi tuh suka lama.</i></p>	

NO	Variabel	Hasil Wawancara					
		Kepala Instalasi Farmasi (Informan Kunci)	Apoteker (Informan Utama 1)	Apoteker (Informan Utama 2)	Asisten Apoteker (Informan Utama 3)	Bagian Administrasi (Informan Pendukung 1)	Pasien (Informan Pendukung 2)
B.	Sarana dan Prasarana						
	1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai ketersediaan sarana dan prasarana saat ini untuk mendukung pelayanan resep obat pasien umum rawat jalan ?	<p><i>Kalo untuk sarana prasarana sih kita udah eee... udah delapan puluh lima persen menunjang lah ya.</i></p> <p><i>Cuma yang jadi pr ya yang masih belum bisa terpenuhi itu sarana eee... prasarana untuk pengadaan alat pengisi kapsul cepat tapi kita sih lagi proses pengajuan untuk pengadaan</i></p>	<p><i>Pada pengkajian resep kadang komputernya lemot, jaringan nya eror. Pelebelan etiket Udah cukup memadai kalo pelebelan ya paling kaya kalo kertasnya abis gituh aja. Pada penyiapan dan pembungkusan obat) Kalo untuk obat non racik udah cukup sih cuma tenaganya ajah yang menjadi masalah karena kekurangan Kalo verifikasi dan</i></p>	<p><i>Dari proses awalnya kita belum punya tempat untuk khusus pengkajian masih butuh ruang untuk ditata kalo pelebelan sih menurut saya kadang ada beberapa mesin yang harus diperbaiki jadi agak menghambat kalo dari penyerahan kita monitor layar panggilnya susah buat kadang on/off nya gituh</i></p>	<p><i>Kalo mulai dari pengkajian resep lalu menghargai masih mendukung sih ya cuma kan terkadang engga seimbang antara resep yang mau diracik atau disiapkan sama fasilitas yang ada. Kalo pelebelan sih udah memadai ya cuma sebenarnya terkadang ada yang tiba-tiba komputernya tidak terkoneksi Kalo untuk pengemasan sih udah memadai ya Untuk verifikasi</i></p>	<p><i>Pada pengkajian resep udah cukup sih paling kalo komputernya lagi eror ajah kita mesti pengajuan dulu. pelebelan etiket udah bagus ko. penyiapan dan pembungkusan obat udah bagus ko kita udah pake mesin kalo untuk yang racik. udah memadai lah</i></p>	

NO	Variabel	Hasil Wawancara					
		Kepala Instalasi Farmasi (Informan Kunci)	Apoteker (Informan Utama 1)	Apoteker (Informan Utama 2)	Asisten Apoteker (Informan Utama 3)	Bagian Administrasi (Informan Pendukung 1)	Pasien (Informan Pendukung 2)
			<i>penyerahan resep yang kurang Cuma itu butuh layar panggil jadi biar pasien tau ga nanya mulu.</i>	<i>ya maksud saya kalo bisa sih ada maintenance rutinya sih jadi kita tidak perlu melaporkan lagi.</i>	<i>dan penyerahan udah ko udah lengkap.</i>	<i>ya ,verifikasi resep dan penyerahan resep obat oh kita udah ada sudah cukup.</i>	
	2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai tata ruang dan letak, apakah sudah memadai ? jika belum, bagian mana yang memerlukan tambahan atau perubahan ?	<i>Kalo untuk layout lantai tiga tata ruangnya sudah cukup memadai tapi kalo untuk layout lantai satu itu masih memerlukan area pengemasan yang lebih luas, karena disitu kita ngelayanin dua loket, loket pasien BPJS dan loket pasien eksekutif.</i>	<i>Kalo dari setiap prosesnya sih dari mulai pengkajian resep udah menurut aku udah cukup pelebelan juga udah cukup, kalo untuk pembungkusan obatnya sih kayanya apotiknya kurang lebar ya, dan kalo itu untuk verifikasi dan penyerahan resep sih udah cukup memadai lah ya</i>	<i>Tata letaknya itu kalo dari depan belum ada spesifikasi buat pengkajian kalo dibelakang (bagian kemas dan peracikan) ini sih posisinya sudah memadai ya tapi kalo dilantai satu itu gabung sama BPJS dan itu menyatu agak ribet, terus kalo ruang racik itu</i>	<i>Kalo untuk penyimpanan sih sebenarnya agak kurang ya karenanakan jumlahnya semakin banyak ruangnya untuk penataannya jadinya gabisa satu tempat. Kalo perubahan mah harus kaya misalnya penyimpanan gitu ya misalnya</i>	<i>Tata ruang letaknya sih ini sih udah baik sekarang paling cuma karena perlantai aja yah jadikan stok obatnya itu jadi suka bingung ya adanya dilantai berapa. Kalo untuk perubahan adasih</i>	

NO	Variabel	Hasil Wawancara					
		Kepala Instalasi Farmasi (Informan Kunci)	Apoteker (Informan Utama 1)	Apoteker (Informan Utama 2)	Asisten Apoteker (Informan Utama 3)	Bagian Administrasi (Informan Pendukung 1)	Pasien (Informan Pendukung 2)
				<p><i>bagusnya idealnya itu ada di kabinet jadi kaya sendiri gitu kalo kita kan nyampur jadi udara luar tapi menurut saya sih gitu bagusnya dipisah dalam kabinet mungkin juga karena keterbatasan ruangnya kali ya.</i></p> <p><i>lantai satu kayanya yang memerlukan perubahan atau penambahan dari segi penataan letak obatnya.</i></p>	<p><i>harus ada gudang khusus gitu lah ya jadi gasetiap obat bisa dilihat didepan orang atau kelihatan orang.</i></p>	<p><i>penyimpanan gudang nya.</i></p>	

NO	Variabel	Hasil Wawancara					
		Kepala Instalasi Farmasi (Informan Kunci)	Apoteker (Informan Utama 1)	Apoteker (Informan Utama 2)	Asisten Apoteker (Informan Utama 3)	Bagian Administrasi (Informan Pendukung 1)	Pasien (Informan Pendukung 2)
C.	Metode (SOP/Kebijakan)						
	1. Bagaimana menurut Bapak/Ibu mengenai SPO Standar waktu tunggu pelayanan resep obat di RS Hermina Daan Mogot ?	<i>Jadi kita memiliki kebijakan eee... untuk waktu tunggu pelayanan obat, obat non racik selesai dalam waktu kurang dari sama dengan sepuluh menit, obat racik selesai dalam waktu kurang dari sama dengan dua puluh menit itu eee... yaa kalo mau dikatakan ideal eee... untuk pencapaiannya itu masih agak sulit tapi namanya sebuah perusahaan pasti</i>	<i>Kalo menurut aku sih spo nya udah masuk akal untuk nunggu obat 10 atau 20 menit tuh udah cukup lama ya. Cuma ya masalahnya itu doang sih dibagian personil nya aja yang bikin lama</i>	<i>Sebenarnya sih itu masih masuk akal tapi kadang kita itu ya ada dari beberapa kendalanya kadang terhambat dari awal pasien dateng ga di infokan nih kadang bisa pasien itu pulang dulu baru kasih nomor, nah itukan resep udah muncul dia baru dateng, kita gataunih ternyata itu udah lewat dari waktu tunggu kan jadi kaya</i>	<i>sekarang gini kalo resep satu-satu masuknya sih oke gitu ya bisa berjalanlah sepuluh menit itu, lah tapi kalo satu resep sekali dalam waktu yang bersamaan dalam waktu satu menit ajah kita bisa masuk dua sampe tiga resep gitu lah ya kan itu istilahnya kita belum selesai ngerjain yang ini dia udah dateng lagi gitu sih yang bikin numpuk dan bikin lama</i>	<i>Ya segitumah sebenarnya sih 10 menit juga bisa kalo lagi sepi kurang dari 10 menit juga kita kecapai ya, cuman kalo lagi rame ya karena tenaga kita kurang ya jadi ga tercapai</i>	

NO	Variabel	Hasil Wawancara					
		Kepala Instalasi Farmasi (Informan Kunci)	Apoteker (Informan Utama 1)	Apoteker (Informan Utama 2)	Asisten Apoteker (Informan Utama 3)	Bagian Administrasi (Informan Pendukung 1)	Pasien (Informan Pendukung 2)
		<i>memiliki target lebih ya dibanding dengan standar pemerintah, namanya rumah sakit swasta yang mengedepankan customer service excellent pastinya ya jadi ya menetapkan standar itu memang lebih tinggi dibandingkan dengan standar pemerintah</i>		<i>kurang informasi tentang alurnya gimana sih kalo menurut saya.</i>	<i>waktunya.</i>		
	2. Apakah SPO/Kebijakan tersebut sudah disosialisasikan dan	<i>Sudah saat briefing pagi atau pada saat operan shift itu selalu di ingatkan</i>	<i>Sudah, disosialisasikan nya tuh paling tiap pagikan kita ada briefing nah disitu</i>	<i>Sudah, kadang setiap minggu di ingatkan apa lagi kalo permintaannya atau resep</i>	<i>Iyaa, setiap ada anak baru atau ada SPO baru pasti langsung disosialisasikan</i>	<i>Udah sih udah kita kan tiap hari ada survey mutunya jadi</i>	

NO	Variabel	Hasil Wawancara					
		Kepala Instalasi Farmasi (Informan Kunci)	Apoteker (Informan Utama 1)	Apoteker (Informan Utama 2)	Asisten Apoteker (Informan Utama 3)	Bagian Administrasi (Informan Pendukung 1)	Pasien (Informan Pendukung 2)
	digunakan sebagai pedoman kerja ?	<i>berapa target kita standar kecepatan pelayanannya berapa menit dan harus tercapai berapa menit dan harus tercapai berapa persen dari seluruh resep yang masuk</i>	<i>selalu di ingetin ayoo pelayanan harus cepet obat racik itu harus kurang dari 20 menit obat non racik harus kurang dari 10 menit kaya gitu.</i>	<i>yang masuk lagi banyak pasti di ingatkan lagi</i>		<i>diliatin udah kecapai apa belum mutunya kita gitu kecepatan racik sama non raciknya</i>	
	3. Apakah terdapat SPO/Kebijakan Khusus untuk Instalasi farmasi mengenai sistem pelayanan resep obat ?	<i>Ada SPO nya itu misalnya itu SPO penerimaan resep rawat jalan kemudian SPO pengemasan obat non steril, jadi enggga jadi satu. Jadi misalnya dia mau ngehargain resep itu namanya SPO penerimaan resep</i>					

NO	Variabel	Hasil Wawancara					
		Kepala Instalasi Farmasi (Informan Kunci)	Apoteker (Informan Utama 1)	Apoteker (Informan Utama 2)	Asisten Apoteker (Informan Utama 3)	Bagian Administrasi (Informan Pendukung 1)	Pasien (Informan Pendukung 2)
		<i>rawat jalan terus dia mau kemas mau ngebungkus itu namanya SPO pengemasan obat non steril gitu.</i>					