

## DAFTAR ISI

COVER DALAM.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	5
1.4 Tujuan Penelitian .....	6
1.4.1 Tujuan Umum.....	6
1.4.2 Tujuan Khusus .....	6
1.5 Manfaat Penelitian .....	7
1.5.1 Bagi Peneliti.....	7
1.5.2 Bagi Universitas Esa Unggul.....	7
1.5.3 Bagi Apotek Kimia Farma Karang Tengah.....	7
1.6 Ruang Lingkup Penelitian .....	7
BAB II.....	9
TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Pelayanan Kesehatan.....	9
2.1.1 Pengertian Pelayanan Kesehatan .....	9
2.1.2 Persyaratan Pokok Pelayanan Kesehatan .....	9
2.2 Definisi dan Prinsip Waktu Tunggu Pelayanan.....	11
2.3 Faktor Penyebab Lamanya Waktu Tunggu Pelayanan.....	12

2.3.1	Sumber Daya Manusia (SDM) (Man) .....	12
2.3.2	Sarana dan Prasarana (Machine dan Materials) .....	15
2.3.3	Standar Operasional Prosedur (Methods).....	15
2.3.4	Lingkungan Kerja (Mother Nature) .....	16
2.3.5	Pengukuran (Measurment).....	16
2.4	Apotek .....	17
2.4.1	Pengertian Apotek.....	17
2.4.2	Standar Pelayanan Kefarmasian .....	17
2.4.3	Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek meliputi standar: .....	18
2.4.4	Resep .....	22
2.4.5	Jenis-Jenis Obat.....	22
2.5	Program Rujuk Balik (PRB) BPJS Kesehatan.....	23
2.5.1	Manfaat Program Rujuk Balik .....	24
2.5.2	Ruang Lingkup Program Rujuk Balik.....	25
2.5.3	Mekanisme Pendaftaran Peserta PRB .....	26
2.5.4	Mekanisme Pelayanan Obat PRB .....	26
2.6	Diagram Sebab Akibat Fishbone (Fishbone/Cause &Effect Diagram) .....	27
2.7	Kerangka Teori .....	30
2.8	Penelitian Terdahulu .....	31
<b>BAB III.....</b>		<b>33</b>
<b>METODE PENELITIAN.....</b>		<b>33</b>
3.1	Kerangka Konsep Penelitian.....	33
3.2	Definisi Operasional.....	34
3.3	Definisi Istilah.....	35
3.4	Tempat dan Waktu Penelitian.....	35
3.4.1	Tempat Penelitian.....	35
3.4.2	Waktu Penelitian.....	35
3.5	Jenis Penelitian.....	36
3.5.1	Jenis dan Desain Penelitian .....	36
3.6	Populasi dan Sampel Kuantitatif.....	36

3.6.1	Populasi .....	36
3.6.2	Besar Sampel dan Teknis Pengambilan Sampel.....	37
3.6.2.1	Besar Sampel.....	37
3.6.2.2	Teknik Pengambilan Sampel.....	38
3.7	Informan Penelitian Kualitatif .....	39
3.8	Instrumen Penelitian.....	41
3.8.1	Instrumen Penelitian Kuantitatif .....	41
3.8.1.1	Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep PRB BPJS Kesehatan.....	41
3.8.2	Instrumen Penelitian Kualitatif .....	41
3.8.2.1	Sumber Daya Manusia.....	41
3.8.2.2	Sarana dan Prasarana .....	41
3.8.2.3	Standar Operasional Prosedur .....	41
3.9	Sumber dan Pengumpulan Data.....	42
3.10	Analisis Data.....	42
3.10.1	Analisis Data Kuantitatif .....	42
3.10.2	Analisis Data Kualitatif .....	42
BAB IV.....		44
HASIL PENELITIAN.....		44
4.1	Gambaran Informan Penelitian dan Lokasi Penelitian.....	44
4.1.1	Gambaran Informan Penelitian.....	44
4.1.2	Gambaran Lokasi Penelitian.....	45
4.2	Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Pengambilan Obat Non Racikan Pasien PRB BPJS di Apotek Kimia Farma Karang Tengah Tahun 2021.....	45
4.3	Gambaran Sumber Daya Manusia Terhadap Lamanya Waktu Tunggu Pelayanan Pengambilan Obat Non Racikan Pasien PRB BPJS di Apotek Kimia Farma Karang Tengah Tahun 2021.....	47
4.4	Gambaran Saranan dan Prasaranan Terhadap Lamanya Waktu Tunggu Pelayanan Pengambilan Obat Non Racikan Pasien PRB BPJS di Apotek Kimia Farma Karang Tengah Tahun 2021.....	51

4.5	Gambaran Standar Operasional Prosedur (SOP)/Metode Terhadap Lamanya Waktu Tunggu Pelayanan Pengambilan Obat Non Racikan Pasien PRB BPJS di Apotek Kimia Farma Karang Tengah Tahun 2021 .....	54
BAB V.....		58
PEMBAHASAN.....		58
5.1	Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Pengambilan Obat Non Racikan Pasien PRB BPJS di Apotek Kimia Farma Karang Tengah Tahun 2021 .....	58
5.2	Gambaran Sumber Daya Manusia Terhadap Lamanya Waktu Tunggu Pelayanan Pengambilan Obat Non Racikan Pasien PRB BPJS di Apotek Kimia Farma Karang Tengah Tahun 2021 .....	59
5.3	Gambaran Saranan dan Prasaranan Terhadap Lamanya Waktu Tunggu Pelayanan Pengambilan Obat Non Racikan Pasien PRB BPJS di Apotek Kimia Farma Karang Tengah Tahun 2021 .....	61
5.4	Gambaran Saranan dan Prasaranan Terhadap Lamanya Waktu Tunggu Pelayanan Pengambilan Obat Non Racikan Pasien PRB BPJS di Apotek Kimia Farma Karang Tengah Tahun 2021 .....	62
BAB VI.....		64
KESIMPULAN DAN SARAN.....		64
6.1	KESIMPULAN.....	64
6.2	SARAN.....	65
DAFTAR PUSTAKA .....		67
LAMPIRAN.....		69