

# LAMPIRAN

## Lampiran 1. Informed Consent

### LEMBAR PERSETUJUAN RESPONDEN

Selamat Pagi/Siang,

Perkenalkan, nama saya Diah Larasati mahasiswi SI Peminatan Administrasi Kebijakan Kesehatan, Jurusan Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan, Universitas Esa Unggul. Sebagai peneliti, saya tidak mengalami konflik kepentingan dengan pihak manapun yang artinya penelitian ini murni sebagai bahan penelitian. Adapun judul penelitian kali ini yaitu **“Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Non Racikan Pasien Program Rujuk Balik (PRB) BPJS Kesehatan di Apotek Kimia Farma Karang Tengah Tahun 2021.”** Penelitian ini dilakukan sebagai tahapan akhir dalam penyelesaian studi di Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan, Universitas Esa Unggul.

Manfaat dari penelitian ini untuk responden adalah untuk menganalisis lama waktu tunggu dan faktor yang berhubungan dengan waktu tunggu pelayanan resep non racikan pasien PRB BPJS Kesehatan di Apotek Kimia Farma Karang Tengah tahun 2021 yang hasilnya dapat sebagai bahan evaluasi pihak apotek sehingga kedepannya pengambilan obat non racikan bagi pasien PRB BPJS Kesehatan dapat lebih cepat. Saya berharap Bapak/Ibu bersedia menjadi informan dalam penelitian ini, dimana akan dilakukan wawancara terkait penelitian. Wawancara terkait penelitian ini akan menghabiskan waktu selama Bapak/Ibu melakukan kegiatan pelayanan resep non racikan PRB BPJS Kesehatan. Informasi yang Bapak/Ibu berikan akan dijmain kerahasiaannya dan tidak akan ditunjukkan kepada orang lain atau siapapun.

Jika Bapak/Ibu mendapat kesempatan mengajukan pertanyaan mengenai segala sesuatu terkait penelitian ini, dapat menghubungi peneliti melalui nomor *Handphone* 085893035884.

Apabila Bapak/Ibu tidak menginginkan menjadi bagian dari informan penelitian ini, maka Bapak/Ibu berhak menolak dan tidak ikut berperan dalam penelitian ini. Keikutsertaan informan dalam penelitian ini bersifat sukarela.

Setelah Bapak/Ibu membaca maksud dari kegiatan penelitian diatas, maka saya mohon untuk mengisi nama dan tanda tangan dibawah ini.

Nama :

Alamat :

Nomor Tlp/HP :

Terima Kasih atas Partisipasi dan Kerjasama Ibu/Bapak

Tangerang, 2021

Tangerang, 2021

Peneliti,

Responden,

Diah Larasati

( )

## Lampiran 2. Lembar Pengumpulan Data

LEMBAR PENGISIAN DATA ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP NON RACIKAN PASIEN PROGRAM RUJUK BALIK (PRB) BPJS KESEHATAN DI APOTEK KIMIA FARMA KARANG TENGAH TAHUN 2021

Hari/Tanggal :

No	No Urut Pasien	Jenis Resep	Jam Mulai	Jam Selesai	Total Waktu (Menit)

### Lampiran 3. Pedoman Wawancara Mendalam (Informan Utama)

Judul Penelitian :  
**ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP NON RACIKAN PASIEN PROGRAM RUJUK BALIK (PRB) BPJS KESEHATAN DI APOTEK KIMIA FARMA KARANG TENGAH TAHUN 2021**

Nama Informan :  
Jabatan :  
Hari/Tanggal :

#### 1. Petunjuk Umum

- a. Mengucapkan terima kasih atas ketersediaan dan waktu yang diberikan oleh informan kepada pewawancara.
- b. Menjelaskan maksud dan tujuan wawancara kepada informan.

#### 2. Petunjuk Teknis

- a. Wawancara dilakukan oleh pewawancara yaitu peneliti dengan bantuan alat perekam dan pedoman materi wawancara
- b. Informan dipersilahkan untuk memberikan pendapat, saran atau komentar sehubungan dengan pokok penelitian.
- c. Seluruh kegiatan wawancara akan dijamin kerahasiannya, sesuai dengan kesepakatan bersama

#### 3. Pokok Bahasan :

##### a. Sumber Daya Manusia

1. Bagaimana memutuskan siapa saja yang berjaga di shift pagi atau di jam sibuk pelayanan resep non racikan pasien PRB BPJS Kesehatan?
2. Bagaimana mengenai kecukupan jumlah SDM yang terlibat dalam kegiatan pelayanan resep non racikan pasien PRB BPJS Kesehatan?
3. Apa saja upaya yang dilakukan kepada pegawai untuk mengetahui standar waktu tunggu pelayanan obat non racikan?
4. Bagaimana kecepatan dan kedisiplinan pegawai dalam menjalankan tugasnya pada saat pelayanan resep non racikan pasien PRB BPJS Kesehatan?

##### b. Sarana dan Prasarana

1. Bagaimana pengaruh sistem teknologi informasi yang saat ini digunakan untuk pelayanan resep non racikan pasien PRB BPJS Kesehatan?
2. Bagaimana proses sarana dan prasarana pendukung kecepatan pelayanan resep non racikan pasien BPJS Kesehatan?
3. Kendala atau hambatan apa yang biasa ditemui dalam kegiatan administrasi pendaftaran pasien menggunakan komputer?

**c. Standar Operasional Prosedur**

1. Apakah bapak/ibu mengetahui adanya SOP mengenai pelayanan resep PRB BPJS Kesehatan?
2. Apakah SOP tersebut selama ini sudah diterapkan dengan baik di Apotek Kimia Farma Karang Tengah?
3. Apa sajakah faktor-faktor kendala dalam melakukan pelayanan obat non racikan pasien PRB BPJS Kesehatan?

#### **Lampiran 4. Pedoman Wawancara Mendalam (Informan Kunci)**

Judul Penelitian :  
**ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP NON RACIKAN PASIEN PROGRAM RUJUK BALIK (PRB) BPJS KESEHATAN DI APOTEK KIMIA FARMA KARANG TENGAH TAHUN 2021**

Nama Informan :  
Jabatan :  
Hari/Tanggal :

##### **1. Petunjuk Umum**

- a. Mengucapkan terima kasih atas ketersediaan dan waktu yang diberikan oleh informan kepada pewawancara.
- b. Menjelaskan maksud dan tujuan wawancara kepada informan.

##### **2. Petunjuk Teknis**

- a. Wawancara dilakukan oleh pewawancara yaitu peneliti dengan bantuan alat perekam dan pedoman materi wawancara
- b. Informan dipersilahkan untuk memberikan pendapat, saran atau komentar sehubungan dengan pokok penelitian.
- c. Seluruh kegiatan wawancara akan dijamin kerahasiannya, sesuai dengan kesepakatan bersama

##### **3. Pokok Bahasan :**

###### **a. Sumber Daya Manusia**

1. Bagaimana memutuskan kriteria SDM untuk setiap outlet Apotek Kimia Farma?
2. Bagaimana mengenai kecukupan jumlah SDM yang terlibat dalam kegiatan pelayanan di Apotek Kimia Farma?
3. Apa saja upaya yang dilakukan kepada pegawai untuk mengetahui standar waktu tunggu pelayanan?
4. Bagaimana penilaian kecepatan dan kedisiplinan pegawai dalam menjalankan tugasnya pada saat pelayanan di Apotek Kimia Farma?

###### **b. Sarana dan Prasarana**

1. Bagaimana pengaruh sistem teknologi informasi yang saat ini digunakan untuk pelayanan di Apotek Kimia Farma?
2. Bagaimana proses penentuan sarana dan prasarana pendukung kecepatan pelayanan di Apotek Kimia Farma?
3. Kendala atau hambatan apa yang biasa dilaporkan terkait penggunaan teknologi pada sistem administrasi di Apotek Kimia Farma?

**c. Standar Operasional Prosedur**

1. Bagaimana upaya manajemen dalam meningkatkan pengetahuan pegawai terhadap SOP yang berlaku di Kimia Farma Apotek?
2. Adakah kendala yang dihadapi manajemen dalam menerapkan SOP yang sudah di siapkan ke masing-masing outlet Apotek Kimia Farma?
3. Adakah sanksi yang diberikan kepada petugas Apotek jika tidak menerapkan SOP dengan baik?

## **Lampiran 5. Pedoman Wawancara Mendalam (Informan Tambahan)**

Judul Penelitian :  
**ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP NON RACIKAN PASIEN PROGRAM RUJUK BALIK (PRB) BPJS KESEHATAN DI APOTEK KIMIA FARMA KARANG TENGAH TAHUN 2021**

Nama Informan :  
Jabatan :  
Hari/Tanggal :

### **1. Petunjuk Umum**

- a. Mengucapkan terima kasih atas ketersediaan dan waktu yang diberikan oleh informan kepada pewawancara.
- b. Menjelaskan maksud dan tujuan wawancara kepada informan.

### **2. Petunjuk Teknis**

- a. Wawancara dilakukan oleh pewawancara yaitu peneliti dengan bantuan alat perekam dan pedoman materi wawancara
- b. Informan dipersilahkan untuk memberikan pendapat, saran atau komentar sehubungan dengan pokok penelitian.
- c. Seluruh kegiatan wawancara akan dijamin kerahasiannya, sesuai dengan kesepakatan bersama

### **3. Pokok Bahasan :**

#### **a. Sumber Daya Manusia**

1. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh petugas saat anda melakukan pengambilan obat PRB BPJS Kesehatan di Apotek Kimia Farma Karang Tengah?
2. Bagaimana mengenai kecukupan jumlah SDM yang terlibat dalam kegiatan pelayanan di Apotek Kimia Farma?
3. Apa saja upaya yang dilakukan pegawai untuk melakukan pelayanan dengan cepat kepada anda?
4. Bagaimana tingkat kecepatan dan kedisiplinan pegawai dalam menjalankan tugasnya pada saat pelayanan di Apotek Kimia Farma?

#### **b. Sarana dan Prasarana**

1. Bagaimana pengaruh sistem teknologi informasi yang digunakan petugas pada saat pelayanan obat non racikan pasien PRB BPJS Kesehatan?
2. Apakah bapak/ibu merasa nyaman saat harus menunggu pelayanan obat non racikan pasien PRB BPJS Kesehatan?
3. Bagaimana menurut bapak/ibu mengenai kelengkapan dan kesiapan peralatan yang dipakai saat pelayanan obat non racikan pasien PRB BPJS Kesehatan?

**c. Standar Operasional Prosedur**

1. Menurut pendapat bapak/ibu apakah pelayanan yang dilakukan sudah sesuai standar untuk pelayanan PRB BPJS Kesehatan?
2. Apakah obat-obatan yang diberikan sudah sesuai dengan standar PRB BPJS Kesehatan?
3. Apa saja kendala yang sering bapak/ibu jumpai yang berhubungan dengan peraturan saat melakukan pengambilan obat PRB BPJS Kesehatan?

### Lampiran 6. Lembar Telaah Dokumen Metode

No	Jenis Kebijakan	Bukti Fisik		Implementasi di Lapangan		Hambatan
		YA	TIDAK	YA	TIDAK	
1	SOP Alur Pelayananan Pengambilan Obat PRB BPJS Kesehatan					
2	Fornas Obat Wajib Pasien PRB BPJS Kesehatan					

### Lampiran 7. Lembar Ceklist Sarana dan Prasarana

No	Jenis Sarana dan Prasarana	Ketersediaan		Kondisi Fisik		Ket
		YA	TIDAK	Baik	Kurang Baik	
1	ATK					
2	Komputer Pendaftaran					
3	Kursi Tunggu					

**Lampiran 8. Hasil SPSS Hitungan Waktu Tunggu**

**Status Tunggu Responden**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Lama	59	72.0	72.0	72.0
	Normal	23	28.0	28.0	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

**Statistics**

		Total Waktu Tunggu Responde	Status Tunggu Responden
N	Valid	82	82
	Missing	0	0
Mean		36.27	1.28
Std. Error of Mean		1.108	.050
Std. Deviation		10.036	.452
Minimum		10	1
Maximum		55	2

**Lampiran 9. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Non Racikan Pasien Program Rujuk Balik (PRB) BPJS Kesehatan di Apotek Kimia Farma Karang Tengah Tahun 2021**

No	No Urut Pasien	Jam Mulai	Jam Selesai	Total Waktu (Menit)
1	PRB.001	08.05	08.35	30
2	PRB.002	08.35	08.45	10
3	PRB.003	08.45	09.10	25
4	PRB.004	09.10	09.45	35
5	PRB.005	09.45	10.30	45
6	PRB.006	10.30	11.00	30
7	PRB.007	11.00	11.35	35
8	PRB.008	11.35	12.20	40
9	PRB.009	12.20	13.10	50
10	PRB.010	13.10	14.00	50
11	PRB.011	14.00	14.35	35
12	PRB.012	14.00	14.40	40
13	PRB.013	14.35	15.07	32
14	PRB.014	14.40	15.15	35
15	PRB.015	15.07	15.47	40
16	PRB.016	15.15	15.50	35
17	PRB.017	15.47	16.27	40
18	PRB.018	15.55	16.45	50
19	PRB.019	16.27	17.12	45
20	PRB.020	16.30	17.00	30
21	PRB.021	16.45	17.05	20
22	PRB.022	17.00	17.35	35
23	PRB.023	17.05	17.37	32
24	PRB.024	17.05	17.30	25
25	PRB.025	17.15	17.45	30

No	No Urut Pasien	Jam Mulai	Jam Selesai	Total Waktu
1	PRB.026	08.00	08.15	15
2	PRB.027	08.15	08.45	30
3	PRB.028	08.45	09.30	45
4	PRB.029	09.30	10.20	50
5	PRB.030	10.20	10.55	35
6	PRB.031	10.25	10.02	37
7	PRB.032	10.02	10.52	50
8	PRB.033	10.55	11.40	45
9	PRB.034	11.40	12.15	35
10	PRB.035	12.15	12.57	42
11	PRB.036	12.57	13.32	35
12	PRB.037	13.32	14.27	55
13	PRB.038	14.27	15.13	45
14	PRB.039	14.27	15.14	47
15	PRB.040	15.13	15.55	42
16	PRB.041	15.13	15.43	30
17	PRB.042	15.14	15.49	35
18	PRB.043	15.43	16.11	28
19	PRB.044	15.49	16.21	32
20	PRB.045	15.55	17.05	50
21	PRB.046	16.11	16.56	45
22	PRB.047	16.21	17.01	40
23	PRB.048	16.59	17.28	29
24	PRB.049	17.01	17.32	31
25	PRB.050	17.01	17.36	35

No	No Urut Pasien	Jam Mulai	Jam Selesai	Total Waktu
1	PRB.051	08.00	08.15	15
2	PRB.052	08.00	08.15	15
3	PRB.053	08.15	08.30	15
4	PRB.054	08.15	08.45	30
5	PRB.055	08.30	09.02	32
6	PRB.056	08.45	09.15	30
7	PRB.057	09.02	09.37	35
8	PRB.058	09.15	10.00	45
9	PRB.059	09.37	10.19	42
10	PRB.060	10.19	11.07	48
11	PRB.061	11.07	11.54	47
12	PRB.062	11.54	12.29	35
13	PRB.063	12.29	13.19	50
14	PRB.064	13.19	14.09	50
15	PRB.065	14.09	14.59	50
16	PRB.066	14.10	14.45	35
17	PRB.067	14.10	14.15	15
18	PRB.068	14.15	14.43	28
19	PRB.069	14.43	15.13	30
20	PRB.070	14.45	15.20	35
21	PRB.071	14.59	15.44	45
22	PRB.072	15.13	15.43	30
23	PRB.073	15.20	15.50	30
24	PRB.074	15.43	16.11	28
25	PRB.075	15.44	16.04	22
26	PRB.076	15.50	16.25	35
27	PRB.077	16.04	16.51	47
28	PRB.078	16.11	16.56	45
29	PRB.079	16.25	17.03	38
30	PRB.080	16.51	17.31	40
31	PRB.081	16.56	17.46	50
32	PRB.082	17.03	17.48	45

**Lampiran 10. Matrix Wawancara Waktu Tunggu Pelayanan Resep Non Racikan Pasien Program Rujuk Balik (PRB) BPJS Kesehatan di Apotek Kimia Farma Karang Tengah Tahun 2021 (Informan Utama)**

No	Pertanyaan	Jawaban			
		Informan 1 (Utama 1)	Informan 2 (Utama 2)	Informan 3 (Utama 3)	Informan 4 (Utama 4)
<b>Sumber Daya Manusia</b>					
1	Bagaimana memutuskan siapa saja yang berjaga di shift pagi atau di jam sibuk pelayanan resep non racikan pasien PRB BPJS Kesehatan?	<i>Bergantian sih biasanya seminggu misal minggu pertama yang pagi, misal si A yang pagi minggu pertama minggu kedua si B, udah gitu aja si. Bisa juga request, pokoknya kalo BPJS semua harus bisa.</i>	<i>Mmm ya ganti-gantian aja si gak harus siapa yang bisa, karena semua bisa semua harus bisa.</i>	<i>Kalo disini sih ganti-gantian gaada orang khusus, dan biasanya udah di set 1 bulan boleh request juga karena memang biar semuanya bisa layanin.</i>	<i>Ganti-gantian aja kita amah, tiap bulan juga bisa request gitu gaada orang khusus buat BPJS karena harus bisa semua.</i>
2	Bagaimana mengenai kecukupan jumlah SDM yang terlibat dalam kegiatan pelayanan resep non racikan pasien PRB BPJS Kesehatan?	<i>Kalo jumlah SDM mah cukup, Cuma kadang ada yang rapat atau zoom meet atau ada yang belum libur jadi ya suka gak cukup kalo ngitung per shift.</i>	<i>Jumlahnya kurang, soalnya sering jaga sendiri apalagi kalo pagi.</i>	<i>Dibilang cukup secara jumlah cukup, Cuma karena shifting dan suka ada kegiatan dari BM juga jadi ya suka jaga sendiri kalo lagi jam-jam rame jadi kalo dari segi beban kerja emang berlebih.</i>	<i>Dicukup-cukupin, tapi kurang si sebenarnya mah apalagi kalo pagi sendirian kasian.</i>
3	Apa saja upaya yang dilakukan kepada pegawai untuk mengetahui standar waktu tunggu pelayanan obat non racikan?	<i>Gaada si Cuma paling kita kira-kira aja biar gak terlalu lama tapi balik lagi kondisinya juga gimana.</i>	<i>Belum cari tau juga.</i>	<i>Kalo upaya khusus sih memang belum ada sejauh ini hanya diingatkan untuk baca-baca SOP. Sejauh ini semua baik ya, kita selalu usahain buat cepet tapi balik lagi tergantung situasi juga apalagi kalo lagi ada pasien umum Cuma sebisa mungkin kita sama ratakan.</i>	<i>Gaada khusus si, saling ngingetin aja jangan lama-lama.</i>
4	Bagaimana kecepatan dan kedisiplinan pegawai dalam menjalankan tugasnya pada saat pelayanan resep non racikan pasien PRB BPJS Kesehatan?	<i>Cepetnya oke lah kalo disiplin agak kurang karena kadang ke ganggu pelayanan yang lain, atau gak jarang pas ngasih obat ada yang kurang atau gak dicek lagi</i>	<i>Kurang cepet sih, misal ni jaga sendiri pagi dating lah BPJS ntar ada pasien tunai juga, aduh pusing otomatis ya lama. Belum kalo ada racikan resep umum mau gamau itu ditunda dulu. Soalnya harus didahulukan pasien tunai.”</i>	<i>Kalo disiplin mereka semua sudah tau jobdesk dan runtutan pelayanan kok, Cuma ya pasti ada kesalahan sekali dua kali kaya lupa ngasih etiket atau jumlah obat yang dikasih kurang ya suka ada aja.</i>	<i>Cepet mah tergantung ya, kalo lagi rame jaga sendiri kan mau gamau gabisa cepet. Tapi kalo disiplin kita udah pada tau semua udah tau apa aja yang harus dilakuin, tapi ya kadang suka gak input ke komputer dulu biar cepet aja.</i>
<b>Sarana dan Prasaranan</b>					

1	Bagaimana pengaruh sistem teknologi informasi yang saat ini digunakan untuk pelayanan resep non racikan pasien PRB BPJS Kesehatan?	<i>Minus, soalnya sistem lemot jadi malah bikin lama. Malah bikin lama dan gak efisien karena cek nya double sistem.</i>	<i>Mmm disini? Kadang membantu kadang enggak.</i>	<i>Kalo untuk khusus BPJS justru malah bikin ribet ya, karena kalo sistem yang dulu itu langsung aja input ke sistem beres gitu.</i>	<i>Membantu dan tidak, dibilang membantu karena kita bisa cek ni pasien udah ambil di apotek lain apa belum.</i>
2	Bagaimana proses sarana dan prasarana pendukung kecepatan pelayanan resep non racikan pasien BPJS Kesehatan?	<i>Malah bikin lama dan gak efisien karena cek nya double sistem.</i>	<i>soalnya sering gak ke bridging nah itu yang bikin ribet sama lama. Malah lama sih yang ada jadinya.</i>	<i>Nah yang sekarang ini sistem bridging disebutnya jujur itu malah repot, karena kadang gak connect antara sistem apotek sama BPJS alhasil malah lama atau seringnya biar gak lama kita gak input dulu jadi gak real time laporannya. Jadinya malah bikin lama bukannya mempercepat ya.</i>	<i>Gak ngebantu nya nah pas ngecek lemot tu sistem udahlah lama malahan.</i>
3	Kendala atau hambatan apa yang biasa ditemui dalam kegiatan administrasi pendaftaran pasien menggunakan komputer?	<i>Kita harus cek dua kali kerjaan disistem Kimia Farma dan di sistem BPJS, kadang suka gak sinkron jadinya kita harus cek lagi di sistem BPJS</i>	<i>Yaitu gak bridging kadang-kadang juga sinyal ngadat.</i>	<i>Secara administrasi ya, satu sinyal kadang suka ilang-ilang atau kalo lagi dipake bareng-bareng jadi lemot, kedua sistem baik sistem POS itu sistemnya Kimia Farma atau sistem BPJS apasih bahasanya? Iyaa sering down jaringan jadi Cuma muter-muter.</i>	<i>Tergantung deh kadang cepet tapi lebih sering malah bikin lama. Sistemnya ngadat jadi kita gabisa input dulu ke sistem.</i>
<b>SOP (Metode)</b>					
1	Apakah bapak/ibu mengetahui adanya SOP mengenai pelayanan resep PRB BPJS Kesehatan?	<i>Tahu ada kok kita SOP.</i>	<i>SOP ada kok tahu ada juga bukunya dibagiin sama manajemen.</i>	<i>SOP kita ada sudah tau dan selalu di sounding juga sama pihak manajemen.</i>	<i>Tahu kok kalo SOP mah ada malah disuruh baca juga.</i>
2	Apakah SOP tersebut selama ini sudah diterapkan dengan baik di Apotek Kimia Farma Karang Tengah?	<i>Kalo secara alur pelayanan menurut saya mah udah ya cuma kalo kita bahas waktu ya mau gimana kurang orang plus sistem gak dukung kadang jadi ya pasti gak sesuai SOP.</i>	<i>Kalo menurut saya mah udah, tapi kalo secara standar waktu pelayanan kan liat sikon.</i>	<i>Sejauh ini secara runtutan kita sudah SOP ya, kalo ketepatan waktu pelayanan memang belum yak arena faktor-faktor tadi.</i>	<i>Diterapin pasti tapi kalo waktu pelayanan ya belum.</i>
3	Apa sajakah faktor-faktor kendala dalam melakukan pelayanan obat non racikan pasien PRB BPJS Kesehatan?	<i>Bridging, miss komunikasi antara FKTP, RS sama Apotek PRB nya. RS bilang nya A, klinik bilang nya B nah Apotek dari BPJS nya</i>	<i>Kekurangan kesediaan obatnya jadi suka nyari-nyari dulu tu lama juga jadinya.</i>	<i>Faktornya banyak, satu jumlah obat kita sering utang ke pasien obat juga karena emang belum dikirim dari distributornya, kedua sistem jaringan yang malah bikin lama ya yang saya</i>	<i>Paling kaya kesediaan obat gaada, sistem nya lemot, sama gak seragam antara kebijakan BPJS sama omongan petugas RS jadi pasien bingung terus merasa dimainin.</i>

		<p><i>bilangnya C tapi ya sebenarnya kalo Apotek harusnya tinggal terima beres tapi kadang dari RS nya gak sesuai persyaratan yang dilengkapi dari BPJS itu juga yang suka bikin lama debat dulu sama pasien karena beda info.</i></p>		<p><i>bilang muter-muter doang jalan engga, ketiga komunikasi sih antara faskes penyelenggara, pasien sama RS seringnya bikin pasien marah-marah karena kelengkapan berkas kurang itu juga kadang yang bikin lama.</i></p>	
--	--	--	--	--	--

**Lampiran 11. Matrix Wawancara Waktu Tunggu Pelayanan Resep Non Racikan Pasien Program Rujuk Balik (PRB) BPJS Kesehatan di Apotek Kimia Farma Karang Tengah Tahun 2021 (Informan Kunci)**

No	Pertanyaan	Jawaban
		Informasn 5 (Informan Kunci)
Sumber Daya Manusia		
1	Bagaimana memutuskan kriteria SDM untuk setiap outlet Apotek Kimia Farma?	<i>Untuk memutuskan kriteria SDM di outlet gak ada, tapi kalau kriteria SDM untuk setiap jabatan itu ada. Penentuan jumlah kecukupan SDM setiap outlet disesuaikan dengan jumlah omzet pada apotek, Normalnya kalau omzet apotek 100jt, harusnya bisa dengan 1 orang pegawai, Apotek Karang Tengah sekarang di 250-300 jt setau saya per bulan.</i>
2	Bagaimana mengenai kecukupan jumlah SDM yang terlibat dalam kegiatan pelayanan di Apotek Kimia Farma?	<i>Kalau dibilang cukup, sebenarnya cukup tetapi bagaimana kita pintar-pintarnya untuk atur shiftnya gitu jadi nanti PhM nya itu lebih ke shiftnya itu diatur gitu.</i>
3	Apa saja upaya yang dilakukan kepada pegawai untuk mengetahui standar waktu tunggu pelayanan?	<i>Kimia Farma membentuk tim gpp troops sebagai auditor lapangan terkait good pharmaceutical practice. kaya semacam pengawas lah, jadi ada pelatihan, atau kegiatan reminder buat pegawai di outlet terkait SOP tapi gak tentang waktu tunggu aja ya lebih ke semua yang terkait pelayanan gitu.</i>
4	Bagaimana penilaian kecepatan dan kedisiplinan pegawai dalam menjalankan tugasnya pada saat pelayanan di Apotek Kimia Farma?	<i>Kalo kita ngomongnya waktu tunggu penilaian yang kita lakuin sampe saat ini masih lihat rekapan waktu layanan di komputer, disitu terekam dari pegawain input nama pasien sampai dia nyelesain transaksinya akan keliatan. Kalo yang rekapan waktunya lama kita biasanya tegur PhM nya dulu untuk cari tau kenapa, karena gak jarang mereka lupa buat klik selesai transaksi akhirnya masih running terus tu.</i>
Sarana dan Prasarana		

1	Bagaimana pengaruh sistem teknologi informasi yang saat ini digunakan untuk pelayanan di Apotek Kimia Farma?	<i>Sejauh ini lebih baik dan canggih ya, kebetulan kita baru ganti vendor 2018 lalu dibanding sistem yang dulu ini lebih canggih lagi. Jadi semua kegiatan di apotek langsung terbaca oleh sistem termasuk si waktu pelayanan atau waktu tunggu per pasien itu keliatan disitu. Jadi buat bahan evaluasi juga lebih realtime pegawai pun jadi lebih tanggap sama SOP karena kita awasannya juga langsung by sistem.</i>
2	Bagaimana proses penentuan sarana dan prasarana pendukung kecepatan pelayanan di Apotek Kimia Farma?	<i>Penentuan sarana dan prasarana ya, ya kita coba cari vendor-vendor yang terbaik yang bisa mendukung kegiatan kita. Selain itu kita juga selalu update apa yang terbaru yang bisa membantu pelayanan kita lebih maksimal, BPJS sendiri kan sekarang buat PRB ini ada namanya sistem bridging ini juga kita usahain bisa di terapin di apotek kita jadi biar lebih mempermudah pelayanan.</i>
3	Kendala atau hambatan apa yang biasa dilaporkan terkait penggunaan teknologi pada sistem administrasi di Apotek Kimia Farma?	<i>Dari segi kendala yang dilaporin beragam ya, tapi paling sering sih sinyal atau sistem yang lemot. Mungkin karena servernya dikit tapi dipake hampir semua apotek jadi lama gitu kadang, itu sih yang lebih sering dilaporin dan itu juga yang sering bikin lama pelayanan.</i>
SOP (Metode)		
1	Bagaimana upaya manajemen dalam meningkatkan pengetahuan pegawai terhadap SOP yang berlaku di Kimia Farma Apotek?	<i>Pelatihan itu sudah pasti, awal pembaruan juga kita adain pelatihan baik online maupun offline, adanya tim pengawas juga yang liat SOP dijalanin gak.</i>
2	Adakah kendala yang dihadapi manajemen dalam menerapkan SOP yang sudah di siapkan ke masing-masing outlet Apotek Kimia Farma?	<i>Kendala pasti ada, baik dari segi SDM yang memang susah diatur satu dua tu ada, bisa juga kan namanya basic bisnis kita pelayanan SOP ada ya biar ngatur tapi kan kadang harus flexible dilapangan gimana gitu.</i>

3	Adakah sanksi yang diberikan kepada petugas Apotek jika tidak menerapkan SOP dengan baik?	<i>Sanksi ada tapi teguran dulu paling ya, kita panggil PhM nya atau datang langsung ke outlet.</i>
---	---	---

**Lampiran 12. Matrix Wawancara Waktu Tunggu Pelayanan Resep Non Racikan Pasien Program Rujuk Balik (PRB) BPJS Kesehatan di Apotek Kimia Farma Karang Tengah Tahun 2021 (Informan Tambahan)**

No	Pertanyaan	Jawaban	
		Informan 6 (Informan Tambahan 1)	Informan 7 (Informan Tambahan 2)
Sumber Daya Manusia			
1	Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh petugas saat anda melakukan pengambilan obat PRB BPJS Kesehatan di Apotek Kimia Farma Karang Tengah?	<i>Baik kok petugasnya juga ramah kalo ngasih penjelasan juga gampang dimengerti, mmm intinya mah bu kita nanya dikasih infonya jelas gitu. Paling banyak kalo sore tu suka ada mba sama mas nya, kalo pagi kadang berdua tapi seringnya sendiri.</i>	<i>Bagus petugasnya juga tanggap terus udah hafal juga merekanya sama saya.</i>
2	Bagaimana mengenai kecukupan jumlah SDM yang terlibat dalam kegiatan pelayanan di Apotek Kimia Farma?	<i>Paling banyak kalo sore tu suka ada mba sama mas nya, kalo pagi kadang berdua tapi seringnya sendiri.</i>	<i>Kalo menurut saya kurang ya, yang ngambil kan banyak ni kadang yang jaga cuma berdua malah juga sendiri kalo yang satu anter obat atau kemana gitu.</i>
3	Apa saja upaya yang dilakukan pegawai untuk melakukan pelayanan dengan cepa kepada anda?	<i>Diingetin buat siapin berkas-berkasnya jadi pas saya naroh resepnya udah komplit jadi gak lama lagi ntar kalo ada yang kurang atau apa gitu kan makin lama.</i>	<i>Suruh nyiapin kaya ktp buku sama resep gitu dari rumah jumlahnya juga harus udah sesuai jadi gak ribet lagi, sama paling kalo itu diingetin ngambilnya h-1 sebelum obat habis terus sore gitu ada kadang diingetin gitu.</i>
4	Bagaimana tingkat kecepatan dan kedisiplinan pegawai dalam menjalankan tugasnya pada saat pelayanan di Apotek Kimia Farma?	<i>Tergantung datengnya bu, kalo saya dateng pagi banget gitu cepet karena kan masih sepi tapi kalo siangan udah rame ya lama kan banyak pasien lain juga masuk jadi antri juga kalo mba nya sendiri lebih lama.</i>	<i>Wah kalo itu mah gabisa dibilang cepet ya, karena kadang setengahnya nyiapin ada pasien lain punya kita ditinggal gitu sama petugasnya apalagi kalo sendirian, kalo berdua mending.</i>
Sarana dan Prasarana			

1	Bagaimana pengaruh sistem teknologi informasi yang digunakan petugas pada saat pelayanan obat non racikan pasien PRB BPJS Kesehatan?	<i>Itu komputer kali ya? Kalo menurut saya kadang ngebanu cepet kadang bikin lama, suka kadang mba nya didepan komputer lama gitu gak tau ngapain baru siapin obat.</i>	<i>Kalo menurut saya si lama tu kadang disitu, belum lagi ntar eror atau apa suka duduk lama depan komputer aja gitu.</i>
2	Apakah bapak/ibu merasa nyaman saat harus menunggu pelayanan obat non racikan pasien PRB BPJS Kesehatan?	<i>Nyaman mah nyaman aja, tapi kalo lagi rame suka saya tinggal karena kan sempit ya bangku juga cuma tiga kadang nambah dua diambilin dari dalem.</i>	<i>Tergantung pas sepi tau rame, kalo sepi nyaman kok tapi kalo rame saya mending nunggu diluar kadang soalnya penuh jadinya kan bangku nya juga dikit tuh.</i>
3	Bagaimana menurut bapak/ibu mengenai kelengkapan dan kesiapan peralatan yang dipakai saat pelayanan obat non racikan pasien PRB BPJS Kesehatan?	<i>Lengkap si kalo menurut saya, kaya pulpen atau kertas apa gitu kayanya gak terlalu merhatiin tapi kalo pulpen mah ada terus mereka.</i>	<i>Lengkap kalo itu mah, udah disiapin kayanya itu kaya alat tulis atau kertas sama plastik obat mah mereka udah lengkap.</i>
SOP (Metode)			
1	Menurut pendapat bapak/ibu apakah pelayanan yang dilakukan sudah sesuai standar untuk pelayanan PRB BPJS Kesehatan?	<i>Sesuai aja sih kalo menurut saya mah, kan infonya jadi dapet obat sebulan full dan bisa nebus selama 3 bulan sebelum balik ke rumah sakit ya nyatanya begitu.</i>	<i>Kalo menurut saya sesuai kok, mereka juga ingetin terus kalo balik kesini harus pas tanggalnya gaboleh kecepatan terus kalo udah 3 bulan ambil diingetin ke RS.</i>
2	Apakah obat-obatan yang diberikan sudah sesuai dengan standar PRB BPJS Kesehatan?	<i>Obat-obatan wajib sesuai, jumlahnya juga sesuai.</i>	<i>Obat-obatan sesuai juga kan yang penting obat wajib kan disini mah, kalo obat lain dapet di puskesmas.</i>
3	Apa saja kendala yang sering bapak/ibu jumpai yang berhubungan dengan peraturan saat melakukan	<i>Kendala nya diawal-awal pas pindah dari rs kesini, kan kata orang rs udah bawa ginian aja (Resep RS) eh gataunya gak bisa gitu harus ke faskes dulu terus</i>	<i>Paling kalo lupa bawa fotocopyan lab atau kartu BPJS jadi kudu balik lagi gitu, soalnya kadang gak diingetin kan sama puskesmas jadi lupa sayanya.</i>

pengambilan obat PRB BPJS Kesehatan?	<i>fotocopy ini itu juga harus dibawa. Tapi kalo sekarang udah gaada masalah si.</i>	
--------------------------------------	--	--

### Lampiran 13. Hasil Observasi Sarana dan Prasarana

No	Jenis Sarana dan Prasarana	Jumlah	Kecukupan		Ket
			YA	TIDAK	
1	ATK	*	+	-	Sesuai Kebutuhan
2	Komputer Pendaftaran	2	+	-	Kondisi Baik
3	Kursi Tunggu	4	+ disaat non peak hours	+ disaat peak hours	Kondisi Baik

### Lampiran 14. Hasil Telaah Dokumen SOP

No	Jenis Kebijakan	Bukti Fisik		Implementasi di Lapangan		Hambatan
		YA	TIDAK	YA	TIDAK	
1	SOP Pelayanan Pengambilan Obat PRB BPJS Kesehatan	+	-	+ Untuk Alur Pelayanan	+ Untuk Waktu Pelayanan	Kurangnya ketersediaan SDM
2	Fornas Obat Wajib Pasien PRB BPJS Kesehatan	-	+	+	-	Adanya ketidaksesuaian informasi antar pihak RS, Fayankes dan Apotek

### Foto Buku SOP



## Lampiran 15. Surat Balasan Instansi

**PT. Kimia Farma Apotek**

Jakarta, 10 Mei 2021

Kantor  
Nomor  
Pusat  
Lamp  
: KP/ /HC-GA/M/ V/2021  
:-

Kepada Yth :

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Esa Unggul  
Jakarta

Dengan hormat,

**Perihal : Izin Penelitian**

Menindak lanjuti surat dari Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Esa Unggul Nomor : 96/FIKES/KESMAS/UEU/V/2021 tanggal 6 Mei 2021, perihal Permohonan Izin Penelitian Awal untuk Tugas Akhir (Skripsi) sebagai berikut:

NO	NAMA	NPM	JUDUL
1	Diah Larasati	20190301187	Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep Non Racikan Pasien Peserta Rujuk Balik (PRB) BPJS Kesehatan di Apotek Kimia Farma Karang Tengah Tahun 2021

Pada prinsipnya kami menyetujui kegiatan penelitian tersebut dilakukan Secara Online/Daring di Apotek Kimia Farma Karang Tengah dengan pembimbing atau Apoteker Pengelola Apotek di Unit Bisnis terkait.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,  
PT. Kimia Farma Apotek

  
Apt. Miftakhlul Janah, S.Si.  
Manager HCBP & GA

Tembusan : Kepada Yth:  
1. Direktur Keuangan & SDM  
2. Business Manager UB Jaya 1  
3. Arsip



Jl. Budi Utomo No. 1 Jakarta 10710 PO Box 1204/JKT • Tel 6221 3857245 Fax 6221 3811187 • www.kimifarma.co.id

## Lampiran 16. Tanda Terima Kaji Etik



DEWAN PENEGAKAN KODE ETIK UNIVERSITAS ESA  
UNGGUL KOMISI ETIK PENELITIAN  
Jl. Arjuna Utara No.9 Kebon Jeruk Jakarta Barat 11510  
Telp. 021-5674223 email: dpke@esaunggul.ac.id

Nomor : 0297-21.297 /DPKE-KEP/FINAL-EA/UEU/VIII/2021

### KETERANGAN LOLOS KAJI ETIK ETHICAL APPROVAL

Komisi Etik Penelitian Universitas Esa Unggul dalam upaya melindungi hak asasi dan kesejahteraan subyek penelitian kesehatan, telah mengkaji dengan teliti protokol berjudul:

#### **ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP NON RACIKAN PASIE PROGRAM RUJUK BALIK (PRB) BPJS KESEHATAN DI APOTEK KIMIA FARMA KARANG TENGAH TAHUN 2021**

Peneliti Utama : Diah Larasati  
Pembimbing : Dwi Nurmawaty., SKM, MKM  
Nama Institusi : Universitas Esa Unggul

dan telah menyetujui protokol tersebut di atas.

Jakarta, 31 Agustus 2021

Pt. Ketua

  
Dr. Aprilita Rina Yanti Eff, M.Biomed., Apt

- \* *Ethical approval* berlaku satu tahun dari tanggal persetujuan.
- \*\* Peneliti berkewajiban
  1. Menjaga kerahasiaan identitas subyek penelitian
  2. Memberitahukan status penelitian apabila:
    - a. Setelah masa berlakunya keterangan lolos kaji etik, penelitian masih belum selesai, dalam hal ini *ethical approval* harus diperpanjang
    - b. Penelitian berhenti di tengah jalan
  3. Melaporkan kejadian serius yang tidak diinginkan (*serious adverse events*).
  4. Peneliti tidak boleh melakukan tindakan apapun pada subyek sebelum penelitian lolos kaji etik dan *informed consent*.

## Lampiran 17. Lembar Bukti Bimbingan

19/8/2021

Daftar Bimbingan Mahasiswa



UNIVERSITAS ESA UNGGUL  
FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN  
Jalan Arjuna Utara No.9, Kebon Jeruk - Jakarta Barat 11510  
021 - 5674223 (pusing) 021 - 5682510 (dinas) Fax : 021 - 5674248  
Website: www.esaunggul.ac.id, email: info@esaunggul.ac.id

### Jurnal Bimbingan Skripsi/Tesis

**Nama** : DIAH LARASATI  
**NIM** : 20190301187  
**Program Studi** : KESEHATAN MASYARAKAT  
**Fakultas** : Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan  
**Judul** : Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep Non Rackan Pasien Program Rujuk Balik (PRB) BPJS Kesehatan di Apotek Kimia Fama Karang Tengah Tahun 2021

No	Tanggal	Materi Bimbingan	Catatan Perbaikan
1	19 Agustus 2021	Pembahasan Judul (Tgl 1/5/21)	
2	19 Agustus 2021	Bab 1-3 (Tgl 8/6/21)	Revisi bab 1 (latar belakang dan rumusan masalah)
3	19 Agustus 2021	Revisi Bab 1 (10/6/21)	Tambahkan data-data pendukung
4	19 Agustus 2021	Bab 2 (13/6/21)	
5	19 Agustus 2021	Revisi Bab 2 (16/6/21)	Tambahkan teori
6	19 Agustus 2021	Revisi Bab 1-2	
7	19 Agustus 2021	Bab 3	
8	19 Agustus 2021	Revisi Bab 3	Perbaiki metodologi penelitian
9	19 Agustus 2021	Revisi Bab 1-3	
10	19 Agustus 2021	Revisi Akhir	
11	19 Agustus 2021	Revisi pasca sidang proposal	
12	19 Agustus 2021	Acc revisi pasca sidang	Bab 4-6 dibuat dalam bentuk jurnal
13	19 Agustus 2021	Bab 4-6	

Mengetahui,  
Pembimbing 1

Ka. Prodi

(DWI NURMAWATI, S.KM, M.KM)

(PUTRI HANDYANI, SKM, M.KIK)

Lampiran 18. Dokumentasi

