



**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA**  
**DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN**  
**RUMAH SAKIT UMUM PUSAT (RSUP) SURAKARTA**

Jalan Profesor Dokter R. Soeharso No. 28 Surakarta 57144 Telepon/Faksimile 0271-713055/720002  
surat elektronik: bbkpm\_surakarta@yahoo.co.id; laman: bbkpmska.com



**NOTULENSI RAPAT KOORDINASI FMEA INSTALASI FARMASI**  
**RUMAH SAKIT UMUM PUSAT SURAKARTA**

Kepada Yth : 1. Kepala Bidang Pelayanan Medik Penunjang Keperawatan  
2. Kepala Seksi Penunjang  
3. Ketua PMKP

Dari : Sekretaris PMKP

Tembusan : Direktur

Acara : Penyusunan FMEA Farmasi

Hari/Tgl : Jumat, 17 September 2021

Jam : 08.00 WIB – 09.30 WIB

Tempat : Ruang Rapat Nakula Lt.3 Sebelah Timur

A Materi/Agenda Rapat : Pengisian Data RL Rumah Sakit

B Pimpinan Rapat : Direktur RSUP Surakarta

C Peserta Rapat : Kepala Bagian Pelayanan Medik Penunjang Keperawatan  
Kepala Seksi Penunjang  
Bakti Utami  
Fella Syifa  
Indarti Dian P  
Febri Purwantini  
Wahid Budi N  
Lilis R  
Retno Ayu  
Yudhi Dewi  
Kadek Sulistiyowati

D. Hasil Rapat

1. Terdapat 4 proses di dalam instalasi Farmasi, yaitu :
  - a. Penerimaan Resep
  - b. Entry Resep ke SIM RS
  - c. Pengambilan Obat
  - d. Penyerahan Obat
2. Setiap Proses mempunyai beberapa Sub Proses, diantaranya :
  - a. Penerimaan Resep

- 1) Pasien menyerahkan resep ke tempat penerimaan resep
- 2) Petugas melakukan identifikasi jenis resep (obat jadi, obat racikan, obat TB, e-resep)
- 3) Petugas mengklik tombol nomor antrean di komputer sesuai jenis resep
- 4) Petugas memberikan nomor antrean kepada pasien
- 5) Petugas mengurutkan resep berdasarkan nomor antrean, kemudian memberikan ke petugas entry resep
- b. Entry Resep ke SIM RS
  - 1) Petugas melakukan skrining resep (administrasi, farmasetis, klinis)
  - 2) Petugas melakukan entry resep di SIM RS
  - 3) Petugas melakukan entry klaim obat kronis BPJS di Apotek Online
  - 4) Petugas mencetak nota dan etiket
  - 5) Petugas memisahkan berkas klaim untuk obat kronis BPJS
  - 6) Petugas meletakkan resep, etiket, nota di keranjang pengambilan obat
- c. Pengambilan Obat
  - 1) Petugas mengambil dan mengurutkan resep yang sudah di-entry
  - 2) Petugas melakukan cek kesesuaian resep dengan nota, etiket, dan kelengkapan berkas (administrasi, farmasetis, klinis)
  - 3) Untuk resep pasien umum, petugas menyerahkan nota ke kasir
  - 4) Petugas mengambil obat sesuai dengan resep
  - 5) Untuk obat racikan petugas lain melakukan pengecekan kembali obat yang akan diracik
  - 6) Petugas menyerahkan obat yang akan diracik ke petugas racik
- d. Penyerahan Obat
  - 1) Petugas mengecek urutan obat sesuai nomor antrean
  - 2) Petugas mengecek kesesuaian obat yang diambil dengan resep
  - 3) Petugas mengklik nomor pemanggilan pasien
  - 4) Petugas melakukan verifikasi identitas pasien sebelum penyerahan obat
  - 5) Petugas menyerahkan obat disertai dengan KIE
- 3. Setiap Sub Proses tersebut terdapat beberapa potensi kesalahan
- 4. Kemudian potensi kesalahan tersebut di skor berdasarkan derajat keparahan yang ditimbulkan

No	Potential Failure Mode	Potential Effects for Failure	Potential Cause of Effect	Current Controls	Severity	Likelihood	Detection	RPN
1	Kesalahan pemberian nama pasien pada lembar resep	Obat yang diberikan tertukar/tidak sesuai dengan terapi yang diberikan, waktu tunggu lebih lama karena harus melakukan konfirmasi	Kesalahan penempelan keterangan nama pasien oleh bagian poli/pendaftaran	Jika resep BPJS dapat dilakukan pengecekan kesesuaian nama pada resep dengan berkas lain yang dilampirkan, konfirmasi pada bagian poli/pendaftaran	7	4	5	140
2	Pasien tidak mengetahui lokasi penyerahan resep	Pasien kebingungan saat akan menyerahkan resep	Penanda lokasi penyerahan resep tidak terlihat	Petugas farmasi mengarahkan pasien ke tempat penyerahan resep	1	7	2	14

3	Resep datang bersamaan	Resep dan dokumen bisa terselip ke dokumen pasien lain	Pasien BPJS tidak memahami kelengkapan yang harus diserahkan	Belum ada	3	3	4	36
4	Kegagalan identifikasi jenis resep obat jadi, obat racik, TB, dan non TB	Resep tidak sesuai dengan urutan yang seharusnya dan menyebabkan pasien menunggu lebih lama	Petugas kurang memahami jenis obat yang diresepkan, kurang teliti dalam identifikasi resep	Belum ada	2	7	2	28
5	E-resep tidak dapat diidentifikasi jenis obatnya	Pasien dengan e-resep menunggu lebih lama	Obat e-resep jenis obat racikan, obat jadi dan obat TB tidak bisa dibedakan bila hanya melihat lembar resep	Belum ada	2	9	2	36
6	Berkas resep pasien BPJS tidak lengkap	Tidak dapat dilakukan proses klaim obat BPJS	Informasi yang didapatkan pasien kurang jelas, ketidakpahaman pasien/petugas poli terhadap persyaratan resep BPJS	Petugas melakukan konfirmasi kepada pasien dan petugas poli mengenai kelengkapan berkas	3	6	2	36
7	Adanya perbedaan keterangan jenis resep (umum/bpjs) di lembar resep dengan status dalam sistem SIMRS	Kesalahan pembiayaan pada pasien,waktu tunggu lebih lama	Kesalahan input pada bagian pendaftaran	Petugas melakukan konfirmasi kepada bagian kasir/pendaftaran	5	4	2	40
8	sarpras pencetak nomor antrean tidak berfungsi	Waktu pencetakan nomor antrean lebih lama	spesifikasi sarpras tidak sesuai dengan kapasitas pencetakan	Menghubungi bagian IT	2	9	1	18
9	Kesalahan dalam mengklik jenis resep	Ada nomor yang tidak terpakai, kebingungan petugas mengurutkan resep saat penyerahan obat	Kelalaian petugas	Bertanya pada petugas yang mencetak nomor antrean	2	5	2	20
10	Memberikan nomor antrean kepada orang yang salah	Obat yang diberikan tertukar/tidak sesuai dengan terapi yang diberikan	Pasien memiliki nama yang sama/mirip dengan pasien lain	Melakukan konfirmasi nama serta alamat pasien saat penyerahan nomor antrean	6	3	2	36
11	Pasien tidak mengambil nomor antrean	Pasien tidak mengetahui apakah obatnya sudah selesai dikerjakan atau belum	Pasien meninggalkan resep tanpa menunggu diberikan nomor antrean,pasien tidak mendengar saat dipanggil	Pemanggilan obat berdasarkan nama pasien, mencari nomor antrean atas nama pasien tersebut	2	6	3	36
12	Resep yang diberikan ke bagian entry resep tidak diletakkan secara	Pengerjaan resep tidak sesuai urutan nomor antrean, pasien menunggu lebih lama	Kelalaian petugas	Petugas memastikan urutan nomor antrean sebelum meletakkan resep	3	1	2	6

	berurutan							
13	Kegagalan dalam membaca nama obat dan deteksi jumlah obat	Kesalahan pemberian obat kepada pasien, terapi tidak optimal	Tulisan dokter tidak terbaca, resep yang dituliskan dokter kurang lengkap, petugas kurang berpengalaman	Konfirmasi ke dokter penulis resep, diskusi kepada petugas lain	7	6	4	168
14	Kegagalan dalam perhitungan dosis	Kesalahan dosis obat yang diberikan	Petugas kurang teliti	Dilakukan double check oleh petugas ambil obat	7	4	2	56
15	Obat yang diresepkan tidak tersedia di apotek	Obat tidak diberikan atau diganti dengan obat lain	Dokter meresepkan obat yang tidak tersedia di apotek, ketersediaan stok obat kosong, obat ED	Konfirmasi ke dokter dan memberikan copy resep	4	7	2	56
16	Kegagalan konfirmasi ke dokter	Penyelesaian obat terhambat, pasien menunggu lebih lama	Petugas poli dan/atau dokter sulit dihubungi	Melihat catatan pengobatan pasien di rekam medis	7	6	5	210
17	Data entrian tidak tersimpan	Petugas harus mengentri ulang resep	Sistem error	Sistem dikeluarkan terlebih dahulu, kemudian segera melakukan entri ulang	2	3	1	6
18	Kesalahan entri nama obat dan jumlah obat	Kesalahan pemberian obat, perbedaan pembiayaan, waktu tunggu lebih lama karena perlu perbaikan entri	Petugas kurang teliti dalam membaca resep/mengentri resep	Pengecekan oleh petugas ambil obat	4	5	3	60
19	Kesalahan input e-resep oleh dokter	Kesalahan pemberian obat (salah pasien/double entry), aturan pakai tidak tepat (kosong)	Dokter masih menyesuaikan sistem baru	Konfirmasi ke dokter penulis resep sebelum dilakukan verifikasi, melihat catatan pengobatan pasien sebelumnya	5	4	3	60
20	E-resep yang dientri oleh dokter tidak diverifikasi oleh petugas farmasi	Pasien tidak mendapatkan obat, terapi tidak optimal	Tidak ada keterangan e-resep pada lembar resep	Saat akan verifikasi resep, search nama pasien untuk mengecek apakah dokter melakukan input e-resep atau tidak	6	4	2	48
21	Sarpras untuk entri resep terkadang macet	waktu tunggu meningkat	Perangkat yang sudah perlu di peremajaan dengan kapasitas yang memadai	Belum ada	6	6	6	216
22	Proses klaim di Apotek online lama	Pengentrian resep lain menjadi terhambat	Jaringan internet lambat	Menghubungi pihak IT, melakukan tethering hp, memperhatikan pola pemberian obat secara manual melalui buku obat	3	4	2	24
23	Pasien datang untuk berobat dan kontrol penyakit kronis dalam waktu kurang dari satu bulan	Terjadi kegagalan klaim obat pada aplikasi BPJS, adanya penumpukan obat pada pasien, pasien tidak menerima obat sesuai resep	Pasien kurang memahami aturan terkait pemberian obat BPJS, pasien berobat dengan keluhan lain tetapi terkadang dokter	Pembatasan toleransi waktu dan jumlah obat rutin yang diberikan, memberikan informasi kepada pasien terkait aturan BPJS	6	4	4	96

	dari kunjungan sebelumnya		meresepkan obat rutin pasien sekaligus					
24	Kegagalan mencetak nota	Menghambat proses selanjutnya, proses entri resep lain terhambat, waktu tunggu meningkat	Printer error, keterlambatan restok kertas nota	Menyiapkan kertas disamping printer	5	6	5	150
25	Kegagalan mencetak etiket	Menghambat proses selanjutnya, proses entri resep lain terhambat	Kertas etiket habis	- menyediakan stok cadangan di meja kerja	3	4	2	24
26	Kesalahan cetak etiket/nota	Menghambat proses selanjutnya, proses entri resep lain terhambat	Petugas kurang teliti dalam memilih jenis printer saat akan mencetak	Segera melakukan cetak ulang nota/etiket, Melakukan update dalam setting printer antara lembar pemberian obat. dan etiket obat.	3	5	2	30
27	Berkas klaim kurang lengkap	Obat tidak dapat di klaim, Kelengkapan berkas tidak lengkap sehingga perlu dilakukan cek ulang oleh petugas verifikasi klaim obat	Petugas lupa tidak memisahkan berkas klaim BPJS, petugas tidak mengetahui kelengkapan berkas yang dibutuhkan untuk klaim	Bertanya kepada petugas farmasi yang masuk dalam tim BPJS	3	5	2	30
28	Etiket atau nota tidak diletakkan di keranjang oleh petugas entri	Petugas ambil tidak dapat segera mengerjakan resep	Petugas entri lupa tidak meletakkan etiket/nota ke keranjang	Petugas ambil obat melakukan crosscheck pada petugas entri	3	3	2	18
29	Resep/etiket/nota/buku obat/berkas bpjs masuk ke keranjang pasien lain	Kesalahan pemberian obat, menghambat pengerjaan resep	Petugas kurang teliti dalam pemisahan per dokumen pasien	Petugas ambil obat melakukan cek ulang administrasi dan kelengkapan berkas sebelum mengerjakan resep	5	3	3	45
30	Keranjang resep tidakurut sesuai nomor antrian terkecil	Pengerjaan resep tidak urut, Penyerahan obat terhambat	Petugas yang mengambil keranjang resep tidak mengurutkan dari nomor antrian terkecil/jam resep masuk	Petugas ambil obat memastikan mengambil keranjang resep dengan nomor antrian terkecil	3	3	2	18
31	Pengambilan obat tdk berdasarkan resep, tetapi berdasarkan etiket saja.	Kesalahan pengambilan obat, menghambat proses selanjutnya bila terjadi kesalahan	Petugas kurang memahami apa saja yang perlu dilakukan pengecekan, petugas kurang teliti	Checklist kesesuaian administrasi dan farmasetis, - Rincian uraian pekerjaan tiap pos	5	6	3	90
32	Nota tidak segera diserahkan ke bagian kasir	Pasien menunggu lebih lama untuk membayar di kasir	Petugas kewalahan jika harus menyerahkan setiap satu nota ke kasir	Rincian uraian pekerjaan tiap pos,	3	5	2	30
33	Kesalahan total pembayaran	Pasien membayar dengan jumlah yang tidak sesuai	Petugas kurang teliti dalam melakukan pengecekan nota dengan resep	Belum ada	4	5	3	60
34	Kekurangan biaya pengobatan dari pihak	Penyesuaian ulang obat yang diberikan, menambah waktu tunggu	Tidak di infokan biaya partial obat ke pasien sebelum dilakukan total	Persetujuan pemberian obat dari pasien	5	5	2	50

	pasien		biaya oleh kasir					
35	Obat yang diambil tidak sesuai dengan resep	Kesalahan pemberian obat	Nama obat mirip, petugas kurang teliti dalam mengambil obat	Penanda LASA dan HA, dilakukan double check	7	5	3	105
36	Jumlah obat yang diambil kurang/berlebih	Terapi pasien kurang optimal	Petugas kurang teliti dalam mengambil obat	Dilakukan pengecekan ulang oleh petugas penyerahan resep	6	5	3	90
37	Salah saat memasukkan obat ke dalam plastik etiket	Etiket dengan obat tidak sesuai, kegagalan terapi obat	Petugas kurang teliti	Dilakukan pengecekan ulang oleh petugas penyerahan resep	6	4	3	72
38	Tidak dilakukan pengecekan ulang	Kesalahan pemberian dosis obat (overdosis, dosis kurang, salah obat)	Keterbatasan petugas, kelalaian petugas	double cek oleh petugas lain sebelum diserahkan kepada petugas racik	7	3	6	126
39	Pengerjaan racik tidak sesuai urutan	Waktu tunggu pasien menjadi lebih lama	Petugas racik tidak mengerjakan racikan sesuai urutan yang telah diinfokan	Memberikan informasi secara lisan kepada petugas racik obat mana yang harus didahulukan, mengurutkan obat racikan sesuai antrian resep	5	4	3	60
40	Jumlah racikan tidak sesuai yang diresepkan	Terapi obat tidak optimal, waktu racik lebih lama karena harus mengulang	Petugas kurang teliti	Petugas serah melakukan pengecekan ulang jumlah racikan sebelum diserahkan	6	4	2	48
41	Obat racikan puyer tidak tersegel dengan rapat	Obat tumpah keluar dari wadah	Tidak dilakukan pengecekan apakah puyer sudah tertutup rapat	Petugas serah melakukan pengecekan ulang	4	3	2	24
42	Obat racikan terkontaminasi obat lain	Kontaminasi obat tertentu dapat membahayakan pasien	Alat racik tidak dibersihkan sebelum digunakan untuk meracik obat yang lain	Melaksanakan sesuai SPO	4	9	2	72
43	Tidak dilakukan pengecekan ulang/pengecekan kurang teliti	Kesalahan pemberian obat, kegagalan terapi obat	Petugas kelelahan, Penumpukan Resep, petugas kurang teliti	- Rasio pelayanan jumlah resep dengan tenaga pelayanan, - Rincian uraian pekerjaan tiap pos	5	6	3	90
44	Kegagalan mengurutkan resep	Penyerahan obat terhambat	Terdapat obat yang tidak memiliki nomor antrean, obat IGD telah diserahkan terlebih dahulu	Resep karyawan diberi penanda lain jika tidak diberi nomor antrean	3	5	4	60
45	Berkas tidak dipisahkan oleh petugas meja	Petugas serah harus memisahkan sebelum menyerahkan obat, menambah waktu tunggu obat	Petugas lupa/kurang teliti	- Rincian uraian pekerjaan tiap pos	3	4	3	36
46	Keranjang obat tidakurut sesuai nomor antrean	Waktu penyerahan lebih lama, petugas penyerahan resep harus mengurutkan resep kembali	Petugas ambil resep tidak meletakkan resep ke meja sesuai nomor antrean	- Rincian uraian pekerjaan tiap pos	3	5	3	45
47	Nomor antrean obat selanjutnya tidak ada	Penyerahan obat terhambat	Obat yang dikerjakan tidak sesuai nomor urutan, nomor obat	Belum ada	3	5	3	45

			sudah digunakan untuk obat IGD dan sudah diserahkan, nomor antrean tersebut memang tidak ada					
48	Obat yang diambil kurang/melebihi jumlah yang diresepkan dokter	Terapi obat tidak optimal	Petugas ambil obat kurang teliti, kelelahan karena beban kerja tinggi	- Keseuaian obat dengan resep yang akan diserahkan setelah divalidasi.	6	5	4	120
49	Lembar nota masih ada di keranjang obat	Waktu penyerahan lebih lama karena petugas harus menyerahkan nota ke kasir dan menunggu pasien membayar obat terlebih dahulu	Petugas ambil obat lupa tidak menyerahkan nota ke kasir	- Rincian uraian pekerjaan tiap pos	4	4	2	32
50	Berkas resep BPJS belum dipisahkan	Waktu penyerahan lebih lama karena petugas harus memisahkan berkas BPJS	Petugas lupa/kurang teliti	- Rincian uraian pekerjaan tiap pos	3	4	2	24
51	Kesalahan memencet antrean pemanggilan obat	Pasien sudah maju namun obat belum dapat diserahkan	Kelalaian petugas	- Rincian uraian pekerjaan tiap pos	2	3	2	12
52	Tidak dilakukan update informasi layanan yang terselesaikan	Pasien kurang informasi update terkait perkembangan layanan resep	- sistem yang masih global (hanya nomor antrian), - Jarak petugas penyerahan yang jauh dari alat pemanggilan	- Kesesuaian nomor antrian, Rincian uraian pekerjaan tiap pos	3	6	3	54
53	Salah menyerahkan obat ke pasien	Kesalahan pemberian obat, obat tertukar dengan pasien lain	Nama pasien sama/pelafalan mirip	Dilakukan verifikasi nama, tanggal lahir dan alamat pasien	8	3	2	48
54	Pasien umum belum membayar namun sudah mendapatkan obat	- kerugian finansial RS	Petugas tidak konfirmasi pembayaran pasien	Untuk pasien umum selalu konfirmasi kwitansi pembayaran	5	3	2	30
55	Kegagalan pemberian informasi cara konsumsi obat	Pasien tidak memahami cara konsumsi obat, terapi tidak optimal	Petugas tidak menjelaskan cara konsumsi obat secara lengkap, petugas buru-buru memberikan informasi	- Rincian uraian pekerjaan tiap pos	6	4	4	96
56	Kegagalan pemberian informasi fungsi masing-masing obat	Pasien tidak memahami fungsi penggunaan obat, terapi tidak optimal	Petugas kurang memahami fungsi obat	- Rincian uraian pekerjaan tiap pos	5	4	4	80
57	Kegagalan pemberian informasi cara memakai obat khusus	Pasien tidak bisa menggunakan obat khusus, kegagalan terapi obat	Petugas tidak memahami cara penggunaan obat khusus	Diberikan leaflet penggunaan obat khusus untuk pasien	6	4	4	96
58	Pasien masih	Kesalahan penggunaan	Pasien tidak diberi	- Rincian uraian	2	3	2	12

	kebingungan setelah penjelasan obat	obat, terapi tidak optimal	kesempatan untuk bertanya, pasien takut bertanya kepada petugas	pekerjaan tiap pos, ulangi sampai pasien paham				
--	-------------------------------------	----------------------------	---	--	--	--	--	--

5. Memasukkan ke dalam diagram pareto dan memberi skor berdasarkan nilai prioritas

#	Failure Mode	Defects	Cumulative%
1	Sarpras untuk entri resep terkadang macet	216	11,5%
2	Kegagalan konfirmasi ke dokter	210	22,7%
3	Kegagalan dalam membaca nama obat dan deteksi jumlah obat	168	31,7%
4	Kegagalan mencetak nota	150	39,7%
5	Kesalahan pemberian nama pasien pada lembar resep	140	47,2%
6	Tidak dilakukan pengecekan ulang	126	53,9%
7	Obat yang diambil kurang/melebihi jumlah yang diresepkan dokter	120	60,3%
8	Obat yang diambil tidak sesuai dengan resep	105	65,9%
9	Pasien datang untuk berobat dan kontrol penyakit kronis dalam waktu kurang dari satu bulan dari kunjungan sebelumnya	96	71,1%
10	Kegagalan pemberian informasi cara konsumsi obat	96	76,2%
11	Kegagalan pemberian informasi cara memakai obat khusus	96	81,3%
12	Pengambilan obat tdk berdasarkan resep, tetapi berdasarkan etiket saja.	90	86,1%
13	Jumlah obat yang diambil kurang/berlebih	90	90,9%
14	Tidak dilakukan pengecekan ulang/pengecekan kurang teliti	90	95,7%
15	Kegagalan pemberian informasi fungsi masing-masing obat	80	100,0%
16	Salah saat memasukkan obat ke dalam plastik etiket	72	103,8%
17	Obat racikan terkontaminasi obat lain	72	107,7%
18	Kesalahan entri nama obat dan jumlah obat	60	110,9%
19	Kesalahan input e-resep oleh dokter	60	114,1%
20	Kesalahan total pembayaran	60	117,3%
21	Pengerjaan racik tidak sesuai urutan	60	120,5%
22	Kegagalan mengurutkan resep	60	123,7%
23	Kegagalan dalam perhitungan dosis	56	126,7%
24	Obat yang diresepkan tidak tersedia di apotek	56	129,7%
25	Tidak dilakukan update informasi layanan yang terselesaikan	54	132,6%
26	Kekurangan biaya pengobatan dari pihak pasien	50	135,2%
27	E-resep yang dientri oleh dokter tidak diverifikasi oleh petugas farmasi	48	137,8%
28	Jumlah racikan tidak sesuai yang diresepkan	48	140,4%
29	Salah menyerahkan obat ke pasien	48	142,9%
30	Resep/etiket/nota/buku obat/berkas bpjs masuk ke keranjang pasien lain	45	145,3%
31	Keranjang obat tidak urut sesuai nomor antrean	45	147,7%
32	Nomor antrean obat selanjutnya tidak ada	45	150,1%
33	Adanya perbedaan keterangan jenis resep (umum/bpjs) di lembar resep dengan status dalam sistem SIMRS	40	152,3%



34	Resep datang bersamaan	36	154,2%
35	E-resep tidak dapat diidentifikasi jenis obatnya	36	156,1%
36	Berkas resep pasien BPJS tidak lengkap	36	158,0%
37	Memberikan nomor antrean kepada orang yang salah	36	160,0%
38	Pasien tidak mengambil nomor antrean	36	161,9%
39	Berkas tidak dipisahkan oleh petugas meja	36	163,8%
40	Lembar nota masih ada di keranjang obat	32	165,5%
41	Kesalahan cetak etiket/nota	30	167,1%
42	Berkas klaim kurang lengkap	30	168,7%
43	Nota tidak segera diserahkan ke bagian kasir	30	170,3%
44	Pasien umum belum membayar namun sudah mendapatkan obat	30	171,9%
45	Kegagalan identifikasi jenis resep obat jadi, obat racik, TB, dan non TB	28	173,4%
46	Proses klaim di Apotek online lama	24	174,7%
47	Kegagalan mencetak etiket	24	176,0%
48	Obat racikan puyer tidak tersegel dengan rapat	24	177,3%
49	Berkas resep BPJS belum dipisahkan	24	178,5%
50	Kesalahan dalam mengklik jenis resep	20	179,6%
51	sarpras pencetak nomor antrean tidak berfungsi	18	180,6%
52	Etiket atau nota tidak diletakkan di keranjang oleh petugas entri	18	181,5%
53	Keranjang resep tidakurut sesuai nomor antrean terkecil	18	182,5%
54	Pasien tidak mengetahui lokasi penyerahan resep	14	183,2%
55	Kesalahan memencet antrean pemanggilan obat	12	183,9%
56	Pasien masih kebingungan setelah penjelasan obat	12	184,5%
57	Resep yang diberikan ke bagian entry resep tidak diletakkan secara berurutan	6	184,8%
58	Data entrian tidak tersimpan	6	185,2%

6. Bagian yang berwarna hijau harus dibuat rekomendasi

E. Kesimpulan dan Rencana Tindak Lanjut  
Membuar rekomendasi

Sekretaris PMKP,

Bakti Utami, SKM  
NIP.198808252008122002

