

Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Bidang Farmasi Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Pemangkat

Implementation Evaluation Of Hospital Minimum Service Standards In Pharmaceutical Sector At Pharmaceutical Installation Pemangkat Public Hospital

Okke Putri Shera¹⁾, Tri Murti Andayani²⁾, Gunawan Pamudji W¹⁾

⁽¹⁾Program Studi Pasca Sarjana Ilmu Farmasi, Universitas Setia Budi Surakarta

⁽²⁾ Program Studi Pasca Sarjana Ilmu Farmasi, Universitas Gadjah Mada Yogyakarta

ABSTRAK

Rumah Sakit Umum Daerah Pemangkat sebagai Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) perlu melakukan pengukuran tentang pencapaian indikator-indikator Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit yang telah ditetapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit bidang farmasi di Instalasi Farmasi RSUD Pemangkat yaitu meliputi waktu tunggu pelayanan obat, tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat, kepuasan pelanggan dan penulisan resep sesuai formularium.

Penelitian ini merupakan penelitian non eksperimental deskriptif dengan pendekatan secara kualitatif dan kuantitatif. Data diperoleh dari hasil observasi dan wawancara dengan Kepala Instalasi Farmasi, karyawan, dokter dan kuesioner kepada pasien rawat jalan. Penelitian dilakukan pada bulan Desember 2016. Data hasil penelitian dianalisis secara deskriptif dengan rumus perhitungan yang sesuai.

Hasil penelitian menunjukkan waktu tunggu pelayanan obat telah memenuhi standar, tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat telah memenuhi standar, tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan farmasi telah memenuhi standar namun untuk kesesuaian penulisan resep dengan formularium belum memenuhi standar.

Kata kunci: Analisis Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, Bidang Farmasi, Instalasi Farmasi RSUD Pemangkat

ABSTRACT

Pemangkat Public Hospital as the Regional Public Service Agency (BLUD) needs to make measurements of achievements as regards to indicators of Hospital Minimum Service Standard that has been determined. This study aims to find out the implementation description of Hospital Minimum Service Standards in Pharmaceutical Installation of Pemangkat Public Hospital, include waiting time of drug service, the absence of error occurrence of drug delivery, customer satisfaction and the compatibility prescription according to the formularium.

This study is a non experimental descriptive study with qualitative and quantitative approach. The data obtained from the observation and interview with the Head of Pharmaceutical Installation, employees, doctors and questionnaires to the outpatient. The study was conducted in December 2016.

The results showed that the waiting time of drug services, the absence of error occurrence of drug delivery, and the level of customer satisfaction on pharmacy service was compatible with the standard, however the compatibility prescription according to formularium was not reached the standard.

Keyword: Analysis of Hospital Minimum Service Standards, Pharmaceutical Sector, Pharmaceutical Installation of Pemangkat Public Hospital

PENDAHULUAN

Instalasi farmasi merupakan *revenue center* utama sebab sebagian besar pelayanan kesehatan di rumah sakit menggunakan perbekalan farmasi. Selain itu, instalasi farmasi mengelola 50%-60% dari seluruh anggaran rumah sakit (Satibi, 2015). Untuk mencapai mutu pelayanan kefarmasian di rumah sakit yang berorientasi kepada pasien, diperlukan suatu standar yang dapat digunakan sebagai acuan dalam pelayanan kefarmasian sebagaimana diatur dalam SK Menkes RI Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit yang merupakan ketentuan-ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh warga secara minimal dan merupakan spesifikasi teknis tentang tolok ukur pelayanan minimum yang diberikan Badan Layanan Umum kepada masyarakat. Sebagai standar pelayanan minimal, indikator SPM ini juga berfungsi untuk menjaga agar mutu pelayanan dari RSUD tidak berada di bawah batas toleransi yang berkaitan dengan keselamatan pasien.

Menurut Menkes RI Nomor 129 Tahun 2008, Standar Pelayanan Minimal RS di bidang farmasi dapat diukur dengan beberapa indikator. Standar pengukuran indikator tersebut, yaitu waktu tunggu pelayanan obat jadi adalah ≤ 30 menit dan obat racikan adalah ≤ 60 menit, tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat adalah 100%, kepuasan pelanggan adalah $\geq 80\%$ dan penulisan resep sesuai formularium adalah 100%.

Penilaian pelayanan penting dilakukan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan yang telah dilakukan penyedia layanan kesehatan khususnya instalasi farmasi sehingga akan terlihat kesenjangan antara pelayanan yang dilakukan dengan standar yang telah ditentukan. Hasil penilaian tersebut bermanfaat untuk bahan evaluasi bagi pihak rumah sakit untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan agar dapat menciptakan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterimanya dan sebagai bukti kepada pemerintah dan masyarakat bahwa RSUD khususnya instalasi farmasi ada peningkatan mutu pelayanan setelah ditetapkan sebagai BLUD.

METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan di RSUD Pemangkat, dilaksanakan pada bulan Desember 2016. Data primer diperoleh melalui lembar pengamatan dan kuesioner. Lembar pengamatan digunakan untuk mencatat waktu setiap proses pelayanan resep mulai dari diterimanya resep oleh petugas sampai penyerahan obat kepada pasien oleh petugas, kesesuaian penulisan resep dengan formularium, kesesuaian antara resep dengan obat yang diberikan kepada pasien. Sedangkan kuesioner yang digunakan sesuai dengan tujuan penelitian yakni untuk mengetahui kepuasan pelanggan (*responden*) terhadap Instalasi Farmasi RSUD Pemangkat terdiri dari 25 pertanyaan yang meliputi 5 dimensi kepuasan yaitu *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, semua

pertanyaan kuesioner dikutip dan dimodifikasi dari angket penelitian Wijaya (2012) yang telah dilakukan uji validitas dan uji reabilitasnya. Kemudian untuk data sekunder dalam penelitian ini adalah pedoman wawancara mendalam yang dikutip dari penelitian Wijaya (2012). Pedoman wawancara mendalam digunakan untuk mendapatkan informasi tentang SDM, jenis resep, ketersediaan obat, peresepan dokter, sarana dan prasarana, formularium obat, kebijakan rumah sakit. Populasi untuk waktu tunggu pelayanan obat, kuesioner kepuasan pasien dalam penelitian ini adalah pasien/keluarga pasien rawat jalan yang menebus resep di Instalasi Farmasi RSUD Pemangkat. Pada penelitian ini sampel yang diambil berjumlah 110 sampel.

Selanjutnya penetapan narasumber untuk data kualitatif dilakukan secara *purposive sampling* sehingga informasi yang diharapkan dapat tergal. Menurut Notoatmodjo (2010), *purposive sampling* merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu yang dibuat oleh peneliti sendiri berdasarkan ciri atau sifat populasi yang telah diketahui sebelumnya. Narasumber yang dipilih dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Profil Informan

Narasumber	Jabatan
Informan 1	Kepala Instalasi Farmasi
Informan 2	Dokter
Informan 3	Dokter
Informan 4	Apoteker
Informan 5	Asisten Apoteker
Informan 6	Asisten Apoteker

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Waktu Tunggu Pelayanan Resep

Tabel 31. Waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi Farmasi RSUD Pemangkat

Keterangan	Non Racikan	Racikan
Rerata waktu tunggu pelayanan resep	22,31 menit	41,57 menit
SD	13,31 menit	22,58 menit

Sumber: Data primer yang diolah

Resep diambil secara acak sebanyak 110 sampel. Dari hasil penelitian, rata-rata waktu tunggu pelayanan resep yaitu mulai dari pasien menyerahkan resep obat jadi ke petugas sampai dengan pasien memperoleh obat adalah 22,31 menit/lembar resep dan untuk resep obat racikan adalah 41,57 menit/lembar resep. Waktu pelayanan resep obat racikan lebih lama dibandingkan dengan resep obat jadi karena resep obat racikan mempunyai tahapan pengerjaan yang lebih banyak, tidak hanya mempersiapkan obat, tetapi juga perlu penghitungan dosis, penimbangan bahan, peracikan serta pengemasan baik dalam bentuk puyer, kapsul dan sediaan lainnya (Aryani *et al*, 2014). Hal tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Wijaya (2012) dimana waktu tunggu pelayanan resep obat racikan lebih panjang dibandingkan dengan waktu tunggu pelayanan resep obat jadi. Waktu tunggu pelayanan resep obat jadi dan resep obat racikan di Instalasi Farmasi RSUD Pemangkat telah memenuhi SPM Rumah Sakit di bidang farmasi.

Tabel 2. Indikator Standar Pelayanan Minimal Farmasi (Menkes RI No. 129 Tahun 2008)

No	Variabel	Definisi Operasional	Cara Pengukuran	Ukuran
1	Waktu tunggu pelayanan obat jadi	Rentang waktu mulai dari pasien menyerahkan resep ke petugas IFRS sampai dengan pasien menerima obat jadi	Observasi dan pencatatan dalam satuan menit	Menit
	Waktu tunggu pelayanan obat racikan	Rentang waktu mulai dari pasien menyerahkan resep ke petugas IFRS sampai dengan pasien menerima obat jadi	Observasi dan pencatatan dalam satuan menit	Menit
2	Tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat	Tidak terjadi kesalahan dalam: a. Memberikan jenis obat, dimana obat yang diserahkan kepada pasien/ keluarga pasien sesuai dengan obat yang tertulis di resep. b. Memberikan dosis, dimana dosis obat yang diserahkan ke pasien/ keluarga pasien sesuai dengan dosis yang tertulis resep. c. Salah orang, di mana obat diserahkan kepada pasien/ keluarga pasien yang salah. d. Memberikan jumlah obat, dimana jumlah obat yang diserahkan kepada pasien/ keluarga pasien sesuai dengan jumlah obat yang tertulis di resep.	Observasi dan pencatatan	Persentase
3	Penulisan resep sesuai formularium	Persentase kesesuaian resep obat yang ditulis oleh dokter dengan daftar formularium obat yang digunakan di IFRS.	Observasi, pencatatan dan wawancara mendalam	Persentase
4	Kepuasan pelanggan	Pernyataan puas oleh pasien/ keluarga pasien rawat jalan yang sedang menerima pelayanan di IFRS terhadap pelayanan di IFRS yang didapatkan dari kuesioner berisi 5 dimensi kepuasan meliputi <i>tangible, reability, responsiveness, assurance, dan empathy.</i>	Kuesioner	Persentase

B. Tidak Adanya Kejadian Kesalahan Pemberian Obat

Pengamatan dilakukan terhadap 1.575 lembar resep pasien rawat jalan yang dilayani Instalasi Farmasi RSUD Pemangkat selama bulan Desember 2016.

Tabel 42. Kejadian kesalahan pemberian obat

Keterangan	Persentase kejadian
Salah obat	0
Salah dosis	0
Salah orang	0
Salah jumlah	0

Sumber: Data primer yang diolah

Dari hasil pengamatan yang telah dilakukan diketahui bahwa tidak ada kejadian kesalahan pemberian obat selama penelitian dilakukan. Hal ini telah sesuai dengan Kepmenkes Nomor 128 Tahun 2008 tentang SPM Rumah Sakit di bidang farmasi yakni tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat sebesar 100%. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Instalasi Farmasi RSUD Pemangkat terdapat kebijakan dalam pengerjaan resep harus lebih dari seorang petugas untuk menghindari kejadian kesalahan pemberian obat di instalasi farmasi RSUD Pemangkat dengan menerapkan standar prosedur operasional *double check* pada saat pengerjaan resep yaitu *first check* pada saat sebelum pengambilan obat dan *second check* pada saat sebelum pemberian etiket sehingga diharapkan dapat mencegah kejadian kesalahan pemberian obat. Penerapan *double check* merupakan salah satu metode pendekatan organisasi sebagai upaya menurunkan

kesalahan pengobatan (DepKes RI, 2008). Dalam penelitian yang dilakukan oleh Schnoor *et al.* (2015), verifikasi *double check* dikatakan konsep yang telah terbukti dapat mencegah *medication error* dan menghindari kejadian nyaris cedera.

D. Kepuasan Pelanggan

Dalam penelitian ini kepuasan pelanggan diukur menggunakan metode pengukuran secara langsung (*directly reported satisfaction*) terhadap 110 responden, jawaban responden yang menyatakan sangat puas dan puas akan dimasukkan ke dalam kategori puas, sedangkan untuk jawaban tidak puas dan sangat tidak puas dimasukan ke dalam kategori tidak puas.

Tabel 53. Jumlah dan persentase jawaban responden terhadap pelayanan Instalasi Farmasi RSUD Pemangkat

Tingkat Kepuasan	Persentase (%)
Puas	97,53
Tidak Puas	2,47
Total	100

Sumber: Data primer yang diolah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Instalasi Farmasi RSUD Pemangkat secara keseluruhan adalah sebesar 97,53% menyatakan puas. Dengan demikian, tingkat kepuasan pelanggan Instalasi Farmasi RSUD Pemangkat telah memenuhi standar yang telah ditetapkan dalam SPM Rumah Sakit di bidang farmasi berdasarkan Kepmenkes No. 128 Tahun 2008 yaitu sebesar >80%. Meskipun tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan telah memenuhi SPM Rumah Sakit bidang farmasi,

namun pada masing-masing dimensi kepuasan terdapat beberapa hal dimana responden merasa paling tidak puas terhadap pelayanan Instalasi Farmasi RSUD Pemangkat.

1. Dimensi *Tangible*

Tangibles adalah wujud kenyataan secara fisik yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan yang dimiliki Instalasi Farmasi RSUD Pemangkat.

Tabel 64. Distribusi jawaban kepuasan responden terhadap dimensi *tangibles*

No.	Pernyataan	Puas (%)	Tidak Puas (%)
1.	Ruang tunggu pelayanan tampak baik dan bersih	98,18	1,82
2.	Ruang tunggu pelayanan cukup luas dan kursi tunggu yang nyaman	87,27	12,73
3.	Terdapat fasilitas seperti AC, TV atau majalah	89,09	10,91
4.	Terdapat penataan jalur antrian yang teratur dan loket yang baik	98,18	1,82
5.	Jarak antara ruang praktek dokter dengan Instalasi Farmasi dekat	99,09	0,91

Sumber: Data primer yang diolah

Dari tabel 6 dapat dilihat bahwa responden paling tidak puas terdapat pada item pernyataan 2 dan 3 tentang ruang tunggu pelayanan dan kursi tunggu sebesar 12,73%. Dari hasil pengamatan peneliti, masih melihat pasien yang harus menunggu pelayanan resep sambil berdiri dikarenakan kurangnya jumlah kursi tunggu yang disediakan dan ramainya pasien yang menebus obat di instalasi farmasi RSUD Pemangkat pada jam-jam sibuk. Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian Rosalia (2012), di mana dimensi *tangible* seperti sarana

dan prasarana ini menjadi faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan secara umum, sehingga juga harus diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan pasien yang nanti akan berpengaruh kepada loyalitas pasien. Upaya lain yang dapat dilakukan adalah dengan menambah kursi tunggu, mengatur letak kursi tunggu agar ruangan yang ada dapat dimanfaatkan secara optimal serta perluasan ruang tunggu juga dapat dipertimbangkan.

2. Dimensi *Reliability*

Kehandalan (*reliability*) adalah penilaian responden terhadap kemampuan instalasi farmasi RSUD Pemangkat untuk memberikan jasa yang dijanjikan kepada pelanggan secara akurat dan terpercaya.

Tabel 75. Distribusi jawaban kepuasan responden terhadap dimensi *reliability*

No	Pernyataan	Puas (%)	Tidak Puas (%)
1.	Pelayanan Instalasi Farmasi buka 24 jam sehari	99,09	0,91
2.	Pelayanan resep tidak berbelit-belit	98,18	1,82
3.	Waktu tunggu pelayanan resep relatif tidak lama	78,18	21,82
4.	Obat yang diresepkan selalu tersedia dalam Instalasi Farmasi	100	0
5.	Penyerahan obat selalu teratur sesuai dengan nomor antrian resep	100	0

Sumber: Data primer yang diolah

Pada tabel 7 diketahui bahwa responden paling tidak puas mengenai waktu tunggu pelayanan resep yang relatif tidak lama. Mowen (2001)

menyebutkan bahwa semakin cepat waktu tunggu semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan. Demikian juga hasil penelitian Rusdiana (2015) yang menyatakan bahwa semakin lama waktu menyelesaikan resep dokter akan menurunkan kepuasan pasien rawat jalan. Menurut penelitian yang dilakukan Manurung (2010), waktu tunggu menjadi prioritas utama instalasi farmasi untuk diperbaiki karena aspek tersebut sangat mempengaruhi kepuasan serta minat pasien untuk menebus kembali resep obat. Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan, waktu tunggu pelayanan resep di instalasi farmasi RSUD Pemangkat telah memenuhi standar. Ketidakpuasan responden terhadap waktu tunggu pelayanan resep bisa disebabkan karena menunggu memang hal yang relatif membosankan dan menjenuhkan, apalagi menunggu pelayanan resep merupakan proses akhir dari pelayanan pengobatan, dimulai dari pasien menunggu di pendaftaran, menunggu antrian dipanggil ke ruang dokter dan yang terakhir menunggu penebusan resep ditambah dengan waktu tunggu yang lama, hal ini menyebabkan kejenuhan (Wijaya, 2012).

Dari hasil wawancara dengan Kepala Instalasi Farmasi RSUD Pemangkat diketahui kendala dalam mempersingkat waktu tunggu pelayanan resep ini dikarenakan adanya penumpukan resep pada jam-jam sibuk yaitu pada shift I atau shift pagi dikarenakan semua pelayanan poliklinik buka pada pagi hari dan keterbatasan jumlah petugas farmasi sehingga terjadi ketidakseimbangan rasio petugas dan jumlah resep yang masuk. Ruang racik

yang sempit juga menjadi kendala karena dapat menyebabkan *delay* waktu pengerjaan resep pada saat pengambilan obat.

Pihak Instalasi Farmasi RSUD Pemangkat telah melakukan upaya untuk mengatasi masalah ini yaitu dengan menyusun komposisi petugas farmasi lebih banyak pada shift I namun upaya ini masih belum efektif karena jumlah resep yang masuk lebih banyak, selain itu optimalisasi pemanfaatan ruangan juga telah dilakukan dengan menyusun obat dengan menggunakan wadah yang lebih kecil namun tetap tertata. Ketersediaan sumber daya manusia yang cukup terampil, lama kerja, beban kerja, dan pengetahuan pegawai menjadi faktor utama yang mempengaruhi lama waktu tunggu (Sharif & Sukeri 2003). Pada Permenkes Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Kefarmasian di Rumah Sakit dikatakan bahwa penghitungan kebutuhan Apoteker berdasarkan beban kerja pada pelayanan kefarmasian di rawat jalan idealnya dibutuhkan tenaga Apoteker dengan rasio 1 Apoteker untuk 50 pasien.

3. Dimensi *Responsiveness*

Ketanggapan (*responsiveness*) ialah kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa pelayanan dengan tanggap dan cepat. Dari 4 pernyataan dimensi *responsiveness* pada tabel 8 didapatkan respon dari responden tentang sejauh mana pihak Instalasi Farmasi RSUD Pemangkat telah memberikan respon yang berkaitan tentang kehandalan petugas dalam melakukan pelayanan farmasi.

Tabel 8. Distribusi jawaban kepuasan responden terhadap dimensi *responsiveness*

No	Pernyataan	Puas (%)	Tidak Puas (%)
1.	Petugas segera memberikan nomor resep	100	0
2.	Petugas menyiapkan obat ketika menerima resep	97,27	2,73
3.	Petugas tanggap terhadap masalah pasien	99,09	0,91
4.	Petugas penyerahan obat segera memberikan informasi cara pakai dan dosis pemakaian obat	100	0

Sumber: Data primer yang diolah

Salah satu ukuran dari dimensi *responsiveness* adalah ketepatan waktu (Yulyuswarni, 2014). Berdasarkan tabel 8 dapat dilihat bahwa responden paling tidak puas terhadap respon petugas farmasi dalam menyiapkan obat segera setelah menerima resep yaitu sebesar 2,73%. Pada penelitian yang dilakukan oleh Yulyuswarni (2014), untuk dimensi *responsiveness*, pasien paling tidak puas pada poin yang berhubungan dengan lamanya waktu tunggu. Dari hasil wawancara terhadap Kepala Instalasi Farmasi RSUD Pemangkat, penumpukan resep di loket resep juga disebabkan oleh kurangnya SDM dan jadwal praktek poliklinik yang terpusat pada shift I. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fitriah (2016), di mana penumpukan resep menjadi penyebab lama waktu tunggu pelayanan obat di IFRJ Rumah Sakit X. Yulianthi (2012) mengemukakan bahwa

adanya komponen *delay* menyebabkan proses pelayanan resep menjadi lama, penyebab terjadinya *delay* adalah karena petugas belum mengerjakan resep disebabkan masih melakukan pekerjaan yang lain atau masih mengerjakan resep sebelumnya.

4. Dimensi *Assurance*

Jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan. Ada 6 pernyataan dalam dimensi *assurance* yang dicantumkan dalam kuesioner kepuasan pelanggan.

Tabel 96. Distribusi jawaban kepuasan responden terhadap dimensi *assurance*

No.	Pernyataan	Puas (%)	Tidak Puas (%)
1.	Penampilan dan pengetahuan petugas meyakinkan	100	0
2.	Petugas menyiapkan obat dengan benar dan teliti	100	0
3.	Petugas mencocokkan nomor antrian dengan nama pasien saat menyerahkan obat	100	0
4.	Petugas menyerahkan obat-obatan sesuai dengan resep	100	0
5.	Obat yang diserahkan kepada pasien dalam kondisi baik	100	0
6.	Instalasi farmasi menjual obat dengan harga wajar	100	0

Sumber: Data primer yang diolah

Seluruh responden sudah merasa puas terhadap dimensi *assurance* Instalasi Farmasi RSUD Pemangkat, ini menandakan bahwa instalasi farmasi telah memenuhi kepuasan responden terhadap jaminan pelayanan yang pihak farmasi berikan. Sebagaimana menurut Kotler (2005) bahwa pengetahuan, kepercayaan dan kesopanan pemberi jasa untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan yang berupa pengetahuan dan kemampuan menetapkan *problematic* pasien, keterampilan petugas dalam bekerja, serta jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan akan berdampak kepada tingkat kepuasan pasien.

E. Penulisan Resep Sesuai dengan Formularium

Pengukuran kesesuaian penulisan resep dengan formularium rumah sakit dilakukan dengan membandingkan item obat dalam resep dengan item obat dalam formularium rumah sakit. Sampel resep yang diteliti berjumlah 1575 lembar resep yang merupakan jumlah total resep rawat jalan yang masuk ke Instalasi Farmasi RSUD Pemangkat selama 1 bulan penelitian.

Tabel 70. Penulisan resep sesuai dengan formularium

Resep Sesuai Formularium	Persentase (%)
Ya	88%
Tidak	12%

Sumber: Data primer yang diolah

Dari seluruh sampel yang diteliti, diketahui bahwa masih terdapat ketidaksesuaian penulisan resep dengan formularium yakni sebesar 12%. Hasil ini masih belum sesuai dengan

persentase standar kesesuaian resep dengan formularium berdasarkan Kemenkes No. 129 Tahun 2008 mengenai SPM Rumah Sakit di bidang farmasi yaitu sebesar 100%. Ketidakesesuaian penulisan resep dengan formularium rumah sakit dapat berdampak pada persediaan obat, disatu sisi akan terjadi kekurangan atau kekosongan obat, di sisi lain adanya *stock* obat yang berlebihan, di samping itu perlu investasi yang lebih besar untuk melengkapi jenis obat yang lebih banyak dari standar, mempengaruhi mutu pelayanan, waktu pelayanan menjadi lama karena diperlukan waktu tambahan untuk konfirmasi penggantian obat.

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan *prescribers*, ketidaksesuaian peresepan dengan formularium rumah sakit disebabkan karena pengalaman klinis dari *prescribers*, kondisi klinis pasien yang berbeda satu dengan yang lain, perkembangan ilmu pengetahuan, ketersediaan obat, pengaruh industri farmasi dan kurangnya sosialisasi mengenai formularium rumah sakit. Hal ini sejalan dengan hasil dari penelitian oleh Wambrauw (2006) dan Regaletha (2009) yang menyebutkan bahwa ketidakpatuhan *prescribers* terhadap suatu pedoman pengobatan dapat dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal seperti pengetahuan dari *prescribers*, ketersediaan obat, sikap *prescribers*, sistem penghargaan dan sistem sanksi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep telah memenuhi

standar yaitu resep obat jadi kurang dari 30 menit dan resep obat racikan kurang dari 60 menit, persentase tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat telah memenuhi standar yaitu sebesar 100%, tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan farmasi telah memenuhi standar yaitu sebesar 97,53%, tetapi dari lima 5 dimensi kepuasan responden paling tidak puas terhadap waktu tunggu pelayanan resep, persentase kesesuaian penulisan resep dengan formularium tidak memenuhi standar yaitu sebesar 88%. Pelaksanaan SPM Rumah Sakit bidang farmasi di instalasi farmasi RSUD Pemangkat dihambat beberapa faktor seperti keterbatasan SDM farmasi, persepsian dokter terhadap obat-obat di luar formularium, sarana dan prasarana belum memadai serta sosialisasi formularium belum optimal. Adapun faktor yang mendukung pelaksanaan SPM Rumah Sakit bidang farmasi di instalasi farmasi RSUD Pemangkat adalah kebijakan untuk mencegah kejadian kesalahan pemberian obat yang efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Aryani F, Husnawati, Muharni S, Liasari M, Afrianti R. 2015. Analisa kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan di IFRS Islam Ibnu Sina Pekanbaru. *Pharmacy* 12 (1): 101-112.
- Departemen Kesehatan RI. 2008. *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Departemen Kesehatan RI. 2014. *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 56 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Departemen Kesehatan RI., 2009, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 tentang Kesehatan*, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Kotler P. 2005. *Manajemen Pemasaran (Terjemahan)*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Media.
- Manurung LP. 2010. Analisis hubungan tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan instalasi farmasi dengan minat pasien menebus kembali resep obat di Instalasi Farmasi RSUD Buddhi Asih tahun 2010 [Tesis]. Depok: Universitas Indonesia.
- Mowen JC, Minor M. 2001. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- Notoatmodjo S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Edisi Revisi. Jakarta: Rineka Cipta.
- Rosalia, D. 2012. Analisis *service quality* di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD kota Yogyakarta dan rumah sakit umum daerah Sleman [Tesis]. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Rumah Sakit Tugu Ibu. 2011. *Evaluasi Mutu Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Tahun 2011*. Sub Bagian Humas. Depok.

- Rusdiana N, Wijayanti R, Wahyuni S. 2015. Kualitas pelayanan farmasi berdasarkan waktu penyelesaian resep di Rumah Sakit. *Pharmaciana* 5 (2): 169-176.
- Satibi. 2015. *Manajemen Obat di Rumah Sakit*. Yogyakarta: UGM Press.
- Schnoor J, Rogalski C, Frontini R, Engelman N, Heyde CE. 2015. Case report of medication error by look-alike packaging: a classic surrogate marker of an unsafe system. *Biomed Central* 9:12.
- Wambrauw J. 2006. Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi ketidakpatuhan dokter dalam penulisan resep sesuai dengan formularium rumah sakit umum R.A. Kartini Jepara [Tesis]. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Wardhani K. 2011. Studi standar pelayanan minimal Instalasi Farmasi Rumah Sakit untuk pasien rawat jalan RSD Dr. Soebandi Jember [Skripsi]. Jember: Fakultas Farmasi, Universitas Jember.
- Wijaya H. 2012. Analisis pelaksanaan standar pelayanan minimal (spm) rumah sakit bidang farmasi di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu [Tesis]. Jakarta: Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia.
- Yulianthy. 2012. Analisis waktu tunggu pelayanan resep pasien umum di Farmasi Unit Rawat Jalan Selatan Pelayanan Kesehatan Sint Carolus tahun 2011 [Tesis]. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Yulyuswarni. 2014. Mutu pelayanan farmasi untuk kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Swasta. *Jurnal Keperawatan* 5 (1): 110-115.