

Evaluasi Mutu Pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Kabupaten Buton Utara berdasarkan Standar Pelayanan Minimal Kefarmasian

Sabarudin*, Suryani, Reni Amaliani Nazir

Fakultas Farmasi Universitas Halu Oleo, Kampus Hijau Bumi Tridharma Anduonohu Kendari 93232

Abstrak

Mutu merupakan kepatuhan terhadap standar yang telah ditetapkan atau sesuai dengan persyaratan. Standar pelayanan minimal (SPM) bidang kesehatan di Rumah Sakit sangat penting karena merupakan tolak ukur kinerja pelayanan kesehatan yang di selenggarakan oleh Rumah Sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran mutu pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buton Utara berdasarkan empat indikator standar pelayanan minimal farmasi yaitu waktu tunggu pelayanan obat jadi, tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat, kepuasan pelanggan dan penulisan resep sesuai Formularium. Penelitian ini bersifat deskriptif. Sampel pada penelitian sebanyak 128 pasien rawat jalan sebagai responden. Instrumen penelitian adalah kuesioner kepuasan pelanggan dan lembar pengamatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator waktu tunggu pelayanan obat jadi selama 3 menit 7 detik dan pelayanan obat racikan 6 menit 59 detik, tidak adanya kesalahan pemberian obat sebesar 100%, kepuasan pelanggan sebesar 81,08% dan penulisan resep sesuai Formularium sebesar 98,7%. Dari hasil penelitian disimpulkan bahwa Instalasi Farmasi RSUD Kabupaten Buton Utara belum memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang ditetapkan.

Kata kunci: Evaluasi, mutu pelayanan, pelayanan farmasi, Buton Utara

1. Pendahuluan

Pembangunan di daerah bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat, sejahtera di bidang ekonomi, pendidikan dan kesehatan [1]. Sebagai salah satu hak asasi manusia, kesehatan berhak dimiliki oleh setiap manusia di dunia. Oleh karena itu Negara Republik Indonesia menjamin kesehatan sebagai salah satu hak bagi setiap warga negaranya [2].

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan perorangan merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. Salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit adalah pelayanan farmasi, dalam rangka meningkatkan pembangunan di bidang pelayanan farmasi yang bermutu dan efisien yang berasaskan pelayanan kefarmasian (*Pharmaceutical Care*) di rumah sakit, maka perlu adanya suatu standar pelayanan yang dapat digunakan sebagai pedoman dalam pemberian pelayanan kefarmasian di rumah sakit [3].

Mutu atau kualitas adalah kepatuhan terhadap

standar yang telah ditetapkan atau sesuai dengan persyaratan. Standar Pelayanan Minimal (SPM) bidang kesehatan di rumah sakit sangat penting karena merupakan tolak ukur kinerja pelayanan kesehatan yang di selenggarakan oleh rumah sakit [4]. Menurut Kepmenkes RI Nomor 129 tahun 2008 standar pelayanan rumah sakit bidang farmasi adalah 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 $\geq 80\%$, serta penulisan resep sesuai formularium adalah 100% [5].

2. Metode Penelitian

Penelitian dilakukan di Instalasi Farmasi RSUD Kab. Buton Utara pada bulan Mei 2015. Jenis penelitian bersifat deskriptif dengan sampel adalah pasien rawat jalan dengan jumlah 128 responden, penentuan sampel menggunakan rumus Slovin.

* KBK Farmakologi dan Farmasi Klinik, Fakultas Farmasi UHO
Email: andres_sabar@yahoo.com

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Karakteristik Responden

3.1.1 Jenis kelamin

Dalam penelitian ini karakteristik jenis kelamin dibagi menjadi kelompok laki-laki dan kelompok perempuan. Jumlah responden sampel sebanyak 128 terdiri dari 69 orang laki-laki dan 59 orang perempuan.

3.1.2 Umur

Sebagian besar responden yang berkunjung pada Instalasi Farmasi RSUD Kabupaten Buton Utara yaitu kelompok umur antara 25-34 tahun sebanyak 60 responden dengan persentase 46,9%, sedangkan yang terendah berada pada kelompok umur 56 tahun keatas sebanyak 3 responden dengan persentase 2,34%.

3.1.3 Pendidikan

Kelompok pendidikan paling banyak adalah kelompok pendidikan S1 sebanyak 53 responden dengan persentase 41,4%, sedangkan yang terendah berada pada kelompok pendidikan S3 sebanyak 0 responden dengan persentase 0%.

3.1.4 Pekerjaan

Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar responden yang berkunjung pada Instalasi Farmasi yaitu kelompok pekerjaan pegawai negeri sebanyak 52 responden dengan persentase 40,6%, sedangkan yang terendah berada pada kelompok pekerjaan tidak bekerja sebanyak 9 responden dengan persentase 7,03%.

3.1.5 Kunjungan pengambilan obat

Kelompok kunjungan pasien yang mengambil obat pertama kali merupakan kunjungan terbanyak yakni 49 responden dengan persentase 38,3%, sedangkan yang terendah berada pada kelompok kunjungan pengambilan obat diatas 3 kali sebanyak 38 responden dengan persentase 29,7%.

3.2 Gambaran Mutu Pelayanan Kefarmasian

3.2.1 Waktu Tunggu Pelayanan

Waktu tunggu pelayanan resep dibagi menjadi dua yaitu waktu tunggu pelayanan resep obat jadi dan waktu tunggu pelayanan resep obat racikan [5]. Suatu pelayanan farmasi dikatakan baik apabila lama pelayanan obat dari pasien menyerahkan resep sampai pasien menerima obat dan informasi obat di ukur dengan waktu [6]. Standar waktu tunggu pelayanan obat jadi adalah ≤ 30 menit dan obat racikan adalah ≤ 60 menit. Dimensi waktu pelayanan yang ditetapkan pada Instalasi Farmasi RSUD Kabupaten Buton Utara adalah 5 menit

untuk obat jadi dan 15 menit untuk obat racikan. Berdasarkan Tabel 1 rata-rata waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan 3 menit 7 detik dan resep racikan dilayani dengan waktu 6 menit 59 detik. Waktu pelayanan resep racikan jauh lebih lama disebabkan resep racikan membutuhkan tahap kegiatan menyiapkan, mencampur, mengemas dan memberikan etiket pada wadah.

Tabel 1. Waktu tunggu pelayanan obat jadi dan racikan

Indikator	Waktu Tunggu Pelayanan Obat Jadi (Menit)	Waktu Tunggu Pelayanan Obat Racikan (Menit)
Rata-rata waktu tunggu	3.07	6.59

3.2.2 Tidak Adanya Kejadian Kesalahan Pemberian Obat

Berdasarkan Kepmenkes No. 129 tahun 2008, standar tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat adalah 100%. Berdasarkan hasil penelitian tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Data tidak adanya kesalahan pemberian obat

Tidak Adanya Kesalahan Pemberian	Ada	Tidak ada
Salah Orang	100%	0%
Salah Dosis	100%	0%
Salah Jumlah	100%	0%
Salah Jenis	100%	0%
Hasil yang dicapai	100%	0%

Berdasarkan Tabel 2 indikator tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat yang dicapai adalah 100%. Hal ini karena asisten apoteker selalu mencocokkan kembali resep dengan obat yang diberikan, kemudian saat di lakukan penyerahan apoteker selalu melakukan pengecekan ulang sebelum diserahkan kepada pasien. Jumlah pasien yang relatif sedikit serta waktu penerimaan resep yang cukup renggang membuat petugas jauh lebih fokus pada resep yang diterima.

3.2.3 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil dibandingkan dengan harapannya [7]. Kualitas pelayanan terdiri dari beberapa dimensi yaitu dimensi ketanggapan, dimensi kehandalan, dimensi jaminan atau keyakinan, dimensi empati dan dimensi berwujud [8]. Berdasarkan Kepmenkes No. 129 tahun 2008, standar indikator kepuasan pelanggan yang harus dicapai adalah

≥ 80%. Kriteria penilaian frekuensi kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian didasarkan atas kriteria dalam bentuk persentase yang dikeluarkan oleh Depkes RI tahun 2008 yaitu jumlah skor 81-100 adalah kategori baik, jumlah skor 61-80 kategori cukup dan jumlah skor 20-60 adalah kategori kurang [5].

3.2.4 Penulisan Resep Sesuai Formularium

Formularium Nasional (Fornas) adalah daftar obat yang ditanggung Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS), yang disusun berdasarkan bukti ilmiah mutakhir oleh Komite Nasional Penyusunan Fornas. Obat yang masuk dalam daftar obat Fornas adalah obat yang paling berkhasiat, aman dan dengan harga terjangkau yang disediakan serta digunakan sebagai acuan untuk penulisan resep dalam sistem

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dimulai tahun 2014 [9].

Formularium rumah sakit merupakan penerapan konsep obat esensial di rumah sakit yang berisi daftar obat dan informasi penggunaannya. Obat yang termasuk dalam daftar formularium merupakan obat pilihan utama (*drug of choice*) dan obat-obat alternatifnya.

Belum terbentuknya KFT dan PFT di RSUD Buton Utara menyebabkan belum adanya formularium rumah sakit, maka kepala Instalasi Farmasi membuat Daftar Obat Rumah Sakit (DORS) sebagai pedoman persepan.

Tabel 4 memperlihatkan dari 305 jumlah obat 98,7% sesuai dengan formularium rumah sakit dan 1,3% tidak sesuai. Sehingga disimpulkan persentase tingkat kesesuaian resep dengan Formularium Nasional belum memenuhi standar yang ditetapkan oleh Menteri Kesehatan yaitu 100%.

Tabel 3. Distribusi frekuensi tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kefarmasian

No	Pelayanan Kefarmasian	Persentase (%)	Interpretasi
1.	<i>Tangible</i> (Sarana Fisik)		
	1) Ruang tunggu pelayanan tampak baik dan bersih	83,12	Baik
	2) Ruang tunggu pelayanan cukup luas dan kursi tunggu yang nyaman	80,63	Baik
	3) Terdapat fasilitas seperti AC, TV atau majalah	56,25	Kurang
	4) Terdapat penataan jalur antrian yang teratur dan loket yang baik	74,06	Cukup
	5) Jarak antara ruang praktek dokter dengan Instalasi Farmasi dekat	73,59	Cukup
	Rata-rata	73,53	Cukup
2	<i>Reliability</i> (Kehandalan)		
	1) Pelayanan Instalasi farmasi buka 24 jam sehari	83,80	Baik
	2) Pelayanan resep mudah dan tidak berbelit-belit	85,00	Baik
	3) Waktu tunggu pelayanan resep yang relatif tidak lama	84,06	Baik
	4) Obat yang diresepkan selalu tersedia dalam Instalasi Farmasi	80,00	Baik
	5) Penyerahan obat selalu teratur sesuai dengan nomor antrian resep	84,06	Baik
	Rata-rata	83,38	Baik
3	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)		
	1) Petugas segera memberikan nomor resep	83,28	Baik
	2) Petugas segera menyiapkan obat ketika menerima resep	84,38	Baik
	3) Petugas kasir Instalasi Farmasi cepat dalam menyelesaikan urusan pembayaran	80,00	Baik
	4) Petugas tanggap terhadap masalah pasien	83,91	Baik
	5) Petugas penyerahan obat segera memberikan informasi cara pakai dan dosis pemakaian obat	83,28	Baik
	Rata-rata	82,97	Baik
4	<i>Assurance</i> (Jaminan)		
	1) Penampilan dan pengetahuan petugas meyakinkan	83,13	Baik
	2) Petugas menyiapkan obat dengan benar dan teliti	82,50	Baik
	3) Petugas kembali mencocokkan nomor resep dan nama pasien saat menyerahkan obat	83,28	Baik
	4) Petugas menyerahkan obat-obatan sesuai dengan resep	82,81	Baik
	5) Obat yang diserahkan kepada pasien dalam kondisi baik	83,75	Baik
	6) Instalasi Farmasi menjual obat dengan harga yang wajar	81,25	Baik
	Rata-rata	82,79	Baik
5	<i>Empathy</i> (Kepedulian)		
	1) Petugas memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah	82,19	Baik
	2) Petugas mendengarkan keluhan dan pertanyaan pasien dengan sabar	82,19	Baik
	3) Petugas memberikan pelayanan dengan gaya bahasa dan mimik wajah yang baik	83,59	Baik
	4) Petugas memberikan perhatian kepada pasien dan keluarganya	82,81	Baik
	5) Petugas memberikan pelayanan yang sama tanpa membedakan pasien	82,81	Baik
	Rata-rata	82,72	Baik
	Rata-rata seluruh dimensi	81,08	Baik

Tabel 4. Kesesuaian resep dengan Formularium Nasional (Fornas).

Kesesuaian dengan Fornas	Jumlah macam obat	Persentase (%)
Sesuai	301	98,7%
Tidak sesuai	4	1,3%
Total	305	100%

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak instalasi farmasi belum tercapai pemenuhan standar disebabkan masih adanya obat yang diresepkan oleh dokter tidak masuk dalam daftar obat.

4. Kesimpulan

Instalasi Farmasi RSUD Kabupaten Buton Utara belum memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) Kefarmasian berdasarkan Kepmenkes No 129 Tahun 2008, yang disebabkan masih adanya salah satu indikator yang belum memenuhi standar yakni penulisan resep sesuai formularium nasional.

Daftar Pustaka

- Mungkasa, *Pengembangan Wilayah Jakarta*, [diakses 5 Agustus 2015] <http://www.academia.edu/7818785>
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 44/Menkes/SK.X/2014 tentang Rumah Sakit*, Departemen Kesehatan Republik Indonesia Jakarta. 2014.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 58/Menkes/SK.X/2014 tentang Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit*, Departemen Kesehatan Republik Indonesia. Jakarta. 2014.
- Wijaya H. Analisis Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit Bidang Farmasi di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Tahun 2012. *Tesis*. FKM UI: Jakarta. 2012.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 129/Menkes/SK.X/2008 tentang Standar Pelayanan Farmasi Minimal di Rumah Sakit*. Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta. 2008.
- Mashuda A. *Pedoman Cara Pelayanan Kefarmasian Yang Baik*, Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2011.
- Kuncahyo I. Dilema Apoteker Dalam Pelayanan Kefarmasian, Surakarta [diakses 10 April 2015], <http://www.suarapembaruan.com/News/2004/04/29/Edit/edi04/htm>.
- Harianto NK, Sudibyo S. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep Di Apotek Kopkar Rumah Sakit Budhi Asih Jakarta, *Majalah Ilmu Kefarmasian*, 2005, **II**.
- Depkes, 2004, *Formularium*, [diakses 9 Maret 2015], <http://dinkes-sulsel.go.id>