



# Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi

*(Journal of Management and Pharmacy Practice)*



**Kerjasama dengan :**



Direktorat  
Bina Pelayanan Kefarmasian



Ikatan Apoteker Indonesia

## DARTAR ISI

Daftar Isi	i
Pengantar Dari Penyunting	ii
Formulir Untuk Berlangganan	iii
Pengaruh Konseling Farmasis terhadap Pencapaian Target Terapi pada Pasien Hipertensi Rawat Jalan di RSUD Saras Husada Purworejo <i>Wasilin, Zullies Ikawati, I Dewa P Pramantara S</i>	211 - 215
Pengaruh Gaya Kepemimpinan Kepala Ruang terhadap Kepuasan Kerja Perawat (Studi Kasus di Rumah Sakit Jasa Kartini Tasikmalaya) <i>Ardiansyah Ramdhani, Marchaban, Sumarni</i>	216 - 220
Pengukuran Mutu Pelayanan Farmasi di Unit Rawat Jalan Instalasi Farmasi RSUD Sleman <i>Rizkiya Ainaini, Marchaban, Triana Hertiani</i>	221 - 229
Pengaruh Konseling Apoteker terhadap Hasil Terapi Pasien Hipertensi di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan <i>Anita Budi Mulyasih, Djoko Wahyono, I Dewa Putu Pramantara</i>	230 - 236
Evaluasi Perencanaan dan Pengadaan Obat di Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Kota Semarang <i>Fitri Pratiwi, Iwan Dwiprahasto Dan Endang Budiarti</i>	237 - 241
Evaluasi Kesesuaian Terapi dan Efek Samping Penggunaan Antihipertensi pada Pasien Diabetes Mellitus Tipe 2 dengan Gagal Ginjal Kronik yang Menjalani Hemodialisis Rutin di RSU PKU Muhammadiyah Yogyakarta <i>Fef Rukminingsih, Djoko Wahyono, I Dewa Putu Pramantara</i>	242 - 247
Analisis Kinerja Unit Pelaksana Teknis Penyelenggara Jaminan Kesehatan Daerah Kota Yogyakarta dengan Pendekatan <i>Balanced Scorecard</i> <i>Lamlay Sarie, Achmad Fudholi, Satibi</i>	248 - 254
Pengaruh Persepsi Konsumen pada Iklan Berseri Terhadap Sikap dan Niat Beli Konsumen (Studi Eksperimen Pada Produk Kosmetika Ponds) <i>Ana Bella Parina, Suci Paramitasari Sahlani, Ahmad Fudholi</i>	255 - 261
Kajian Drug Related Problems pada Pasien Anak dengan Infeksi Saluran Nafas Bawah dan Asma di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta Periode 1 Januari 2006 – 30 Juni 2006 <i>Dyah Anggraeni Budhi Pratiwi, Zullies Ikawati, Wara Kusharwanti</i>	262 - 268
Analisis Biaya dan Faktor yang Berpengaruh terhadap Biaya Pengobatan Pasien Gagal Jantung Rawat Inap di RSUD Sleman Yogyakarta Periode Tahun 2009 <i>Herlin Sulita, Satibi, Ali Ghufroon Mukti</i>	269 - 276

## PENGUKURAN MUTU PELAYANAN FARMASI DI UNIT RAWAT JALAN INSTALASI FARMASI RSUD SLEMAN

### MEASUREMENT OF SERVICES QUALITY IN OUTPATIENT PHARMACY UNIT AT GENERAL REGIONAL HOSPITAL SLEMAN

Rizkiya Ainaini <sup>1)</sup>, Marchaban <sup>2)</sup>, Triana Hertiani <sup>2)</sup>

1) Apotek Imam Bonjol Pontianak

2) Fakultas Farmasi Universitas Gadjah Mada

#### ABSTRAK

Sarana pelayanan kesehatan yang dianggap memiliki keunggulan akan mempunyai kesempatan yang lebih besar untuk dipilih oleh pelanggan. Terbentuknya persepsi positif dari pelanggan diharapkan memunculkan kepuasan yang pada akhirnya akan memberikan dampak positif bagi upaya peningkatan profit dan pelayanan di IFRS. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur mutu pelayanan farmasi di unit rawat jalan IFRSUD Sleman yang ditinjau dari variabel *input*, proses, dan *outcome*.

Variabel *input* dinilai dari hasil observasi pada sumber daya pendukung pelayanan, hasil wawancara dengan apoteker dan kuesioner kepuasan kerja petugas unit rawat jalan IFRSUD Sleman. Variabel proses dinilai dari hasil pengukuran indikator penggunaan obat. Variabel *outcome* dinilai dari hasil nilai *gap* kuesioner kepuasan pelanggan dengan metode SERVQUAL. Subjek dalam penelitian mencakup sumber daya pendukung pelayanan dengan jumlah sampel 9 orang petugas, resep obat, dan pelanggan dengan jumlah sampel 257 resep dan 257 pelanggan yang mengambil obat di unit rawat jalan IFRSUD Sleman. Data kuantitatif variabel *input* dianalisis dengan analisis deskriptif. Data kualitatif maupun kuantitatif untuk variabel proses, diperiksa kelengkapan isian datanya, ditabulasi dan dianalisis menggunakan metode triangulasi. Data kuantitatif variabel *outcome* dianalisis dengan analisis *gap*.

Hasil penelitian menunjukkan *outcome* pelayanan belum sesuai dengan target sasaran mutu pelayanan pihak IFRSUD Sleman dimana nilai *gap* seluruh dimensi kualitas pelayanan bernilai negatif, indeks kepuasan pelanggan rawat jalan hanya mencapai 74,41% yang disebabkan karena masih terdapat beberapa sumber daya pendukung variabel *input* yang kurang sempurna dan belum memenuhi Undang-Undang tentang Rumah Sakit, Peraturan Pemerintah tentang Pekerjaan Kefarmasian, Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit, serta masih terdapat beberapa kendala pada variabel proses yang mempengaruhi pelayanan farmasi yang diberikan oleh pihak unit rawat jalan IFRSUD Sleman.

**Kata kunci:** mutu pelayanan obat, variabel *input*, proses, *outcome*, IFRSUD Sleman.

#### ABSTRACT

Health service facilities which are considered to have an excellency will also have a greater opportunity to be selected by the customer. The formation of positive perceptions from customer that is expected to bring satisfaction will provide a positive impact on efforts to increase profit and service in Hospital Pharmacy Unit. This study was aimed to measure the services quality in Outpatients Pharmacy Unit at Regional General Hospital Sleman which were reviewed from input, process, and outcome variables.

The input variables were assessed through observation of the pharmacy services supporting resources, interviews with the insurer Pharmacists unit responsible for outpatient and job satisfaction questionnaires of Outpatient Pharmacy Unit employees. The variable process was assessed through the results of drug use indicators. The variable outcome was assessed through value gap customer satisfaction questionnaires based on SERVQUAL methods. Subjects in the study covered the pharmacy services supporting resources (9 persons of employee), prescription drugs, and customers of Outpatient Pharmacy Unit at General Hospital Sleman (257 prescription drugs and customers). Input variables data were analyzed by descriptive analysis. Process variables data were checked for completeness from its data fields, tabulated and analyzed using a triangulation method. Outcome variables data were analyzed by gap analysis.

Results showed that the outcome of service did not match the quality services target of Pharmacy Unit at General Regional Hospital Sleman. The gap values of all dimensions service quality were negative, outpatient customers satisfaction index score was 74.41%. Some of the resources input variables need improvement and have not fulfilled the Law on Hospitals, Government Regulation on Pharmacy Practice, Standard for Pharmacy Services in Hospital, as well as there were still some obstacle on process variables that affect the pharmacy services.

**Key words:** pharmacy services quality, the variable input, process, outcome, Outpatient Pharmacy Unit General Hospital Sleman.

## PENDAHULUAN

Peningkatan jumlah sarana pelayanan kesehatan dari waktu ke waktu menyebabkan terjadinya persaingan yang ketat. Sarana pelayanan kesehatan yang dianggap memiliki keunggulan akan mempunyai kesempatan yang lebih besar untuk dipilih oleh pelanggan (Azahary, 2009). Untuk dapat bertahan hidup dan berkembang di dalam lingkungan yang cepat berubah dan kompetitif, rumah sakit harus mengubah paradigma pengelolaan rumah sakit ke arah sudut pandang konsumen, pemberdayaan karyawan dan peningkatan mutu pelayanan (Wijono, 1999). Tjiptono dan Diana (2003) menyebutkan bahwa kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas yang memuaskan.

Instalasi farmasi mempunyai pengaruh yang sangat besar pada perkembangan profesional rumah sakit dan juga terhadap ekonomi serta biaya operasional total rumah sakit, disebabkan karena hubungan timbal balik dan saling tergantungnya pelayanan-pelayanan lain pada divisi ini (Siregar dan Amalia, 2004). Peningkatan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS), akan memberikan dampak positif bagi upaya peningkatan profit dan pelayanan di IFRS (Yusmainita, 2005).

Permasalahan yang paling sering ditemui di dalam pelayanan farmasi antara lain adalah lamanya waktu tunggu pasien, pelabelan obat yang kurang lengkap serta singkatnya waktu pemberian informasi obat yang dapat mempengaruhi kelengkapan informasi tentang obat (Jamil, 2006). Menurut Hart dalam Kisworo (2010), dalam pelayanan kesehatan, waktu tunggu yang lama akan menyebabkan ketidakpuasan pasien.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sleman merupakan rumah sakit umum kelas B non pendidikan milik Pemerintah daerah Kabupaten Sleman Yogyakarta yang telah

berstandar ISO 9001:2000 pada tahun 2008 (Dinkes, 2011). Unit Rawat Jalan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah (IFRSUD) Sleman mempunyai sasaran mutu yang berfokus pada waktu dengan standar waktu tunggu resep non racikan maksimal 30 menit dan resep racikan maksimal 60 menit dengan target pencapaian 90% (RSUD Sleman, 2010). Kepala IFRSUD Sleman mengatakan bahwa standar tersebut mulai diberlakukan pada bulan Agustus 2010. Adapun standar waktu tunggu sebelumnya, untuk resep non racikan maksimal 15 menit dan resep racikan maksimal 60 menit namun hasil yang memenuhi standar < 50%. Hasil evaluasi waktu tunggu untuk unit rawat jalan IFRSUD Sleman a yang dilakukan pada Januari 2011 untuk resep non racikan sebesar 83% dan racikan sebesar 80% yang mencapai sasaran mutu (RSUD Sleman, 2011). Hasil wawancara dengan Kepala IFRSUD Sleman menunjukkan bahwa keluhan terbesar pelanggan adalah lamanya waktu tunggu dimana dari evaluasi kepuasan pelanggan terakhir, indeks kepuasan pelanggan masih < 85%. Delapan puluh lima persen adalah sasaran mutu untuk indeks kepuasan pelanggan yang telah ditentukan oleh pihak rumah sakit (RSUD Sleman, 2010).

Bagaimanapun diharapkan, meskipun tidak selalu, bahwa produk yang dihasilkan dari suatu sistem manajemen kualitas internasional akan berkualitas baik (Gasperz, 2006). Untuk menjaga kualitas mutu pelayanan farmasi di suatu rumah sakit dibutuhkan suatu pengukuran mengenai mutu pelayanan farmasi, tak terkecuali untuk IFRSUD Sleman yang telah berstandar ISO 9001:2000. Berdasarkan uraian di atas maka akan dilakukan pengukuran mutu pelayanan farmasi pada pasien rawat jalan di IFRSUD Sleman yang ditinjau dari variabel *input*, proses dan *outcome* pelayanan. Diharapkan informasi yang diperoleh dari pengukuran mutu pelayanan farmasi ini dapat bermanfaat untuk dijadikan sebagai bahan masukan dalam menjaga kualitas pelayanan farmasi untuk mempertahankan sertifikat ISO 9001:2000 yang telah berlaku, sebagai bahan masukan untuk memenuhi pelayanan yang diinginkan oleh pasien rawat jalan serta untuk pengembangan desain pelayanan yang lebih baik lagi jika pelaksanaannya belum sesuai dengan standar yang ditetapkan.

## METODOLOGI

Subyek dalam penelitian mencakup sumber daya pendukung pelayanan farmasi di unit rawat jalan instalasi farmasi dengan jumlah sampel 9 orang petugas, resep obat yang masuk di unit rawat jalan instalasi farmasi serta pasien dan atau keluarga pasien rawat jalan sebagai pelanggan yang mengambil obat di unit rawat jalan IFRSUD Sleman dengan jumlah sampel 257 resep obat dan pelanggan.

Alat penelitian terdiri dari indikator penggunaan obat yang berfokus pada pelayanan pasien (WHO, 1993), standar pelayanan farmasi yang berlaku, kuesioner kepuasan kerja petugas serta kuesioner kepuasan pelanggan.

Materi atau bahan yang digunakan dalam penelitian adalah kuesioner (untuk dijawab oleh responden), wawancara mendalam dengan Apoteker penanggung jawab unit rawat jalan IFRSUD Sleman, dan observasi secara langsung.

Untuk variabel *input*, dilakukan observasi pada sumber daya pendukung pelayanan farmasi, wawancara dengan Apoteker penanggung jawab unit rawat jalan serta kuesioner untuk diisi oleh petugas unit rawat jalan IFRSUD Sleman. Untuk variabel proses, dilakukan observasi secara langsung terhadap resep obat yang masuk di unit rawat jalan IFRSUD Sleman dengan metode pengambilan sampel secara *systemic sampling*. Untuk variabel *outcome* dilakukan survei kepuasan pelanggan dengan kuesioner untuk diisi oleh pasien dan atau keluarga pasien rawat jalan sebagai pelanggan yang mengambil obat di unit rawat jalan IFRSUD Sleman dengan metode pengambilan sampel secara *purposive sampling*.

Data yang diperoleh dikelompokkan menjadi data kualitatif dan data kuantitatif. Data kualitatif maupun kuantitatif untuk variabel

proses, diperiksa kelengkapan isian datanya, ditabulasi dan dianalisis menggunakan metode triangulasi, yaitu melakukan perbandingan antara data yang diperoleh dari pengukuran, observasi, dan telaah dokumen untuk mengambil keputusan. Data kualitatif berupa hasil survei dengan kuesioner untuk variabel *input* dan *outcome* dikuantitatifkan dengan menggunakan Skala Likert. Data kuantitatif variabel *input* dianalisis dengan analisis deskriptif. Data kuantitatif variabel *outcome* dianalisis dengan analisis *gap*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Pengukuran Mutu Pelayanan Farmasi Ditinjau dari Variabel Input

Variabel *input* untuk organisasi, pihak IFRSUD Sleman sudah memenuhi Kepmenkes No: 1197/Menkes/SK/X/2004 tentang Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit (Depkes, 2004), dimana instalasi farmasi harus mempunyai bagan organisasi yang menggambarkan uraian tugas, fungsi, wewenang dan tanggung jawab serta hubungan koordinasi di dalam maupun di luar pelayanan farmasi yang ditetapkan oleh pimpinan rumah sakit. Pihak IFRSUD Sleman juga sudah memenuhi standar tersebut untuk peran apoteker IFRS yang berperan sebagai sekretaris komite/panitia farmasi dan terapi di rumah sakit dengan keluaran formularium terakhir pada Juli 2011.

Dari 9 orang petugas unit rawat jalan IFRSUD Sleman terdapat 4 orang petugas tenaga non kefarmasian yang berperan sebagai reseptir serta turut melakukan pekerjaan kefarmasian seperti mencatat kebutuhan sediaan farmasi dan perbekalan kesehatan serta turut menulis etiket dan menempelkannya pada kemasan sediaan farmasi yang akan diserahkan kepada pasien (tabel I). Hal ini bertentangan dengan Peraturan Pemerintah

Tabel I. Pendidikan terakhir serta jumlah petugas dari unit rawat jalan IFRSUD Sleman

Pendidikan terakhir petugas	Jumlah petugas (orang)
Apoteker	1
D-3 Farmasi	2
SMF	1
SMA	2
SMEA	1
SMP	1
SD	1

Republik Indonesia No.51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian (Depkumham, 2009) dan Kepmenkes No. 1197/Menkes/SK/X/2004 tentang Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit, dimana yang melakukan pekerjaan kefarmasian adalah apoteker dan tenaga teknis kefarmasian. Hasil nilai rata-rata kuesioner kepuasan petugas unit rawat jalan IFRSUD Sleman menunjukkan bahwa petugas mempunyai motivasi kerja yang baik, mempunyai loyalitas kepada pihak rumah sakit, telah terciptanya kondisi lingkungan kerja serta dukungan yang baik dari pimpinan, menunjukkan bahwa petugas merasa puas dari segi penghasilan dan pekerjaan di unit rawat jalan IFRSUD Sleman. Hasil nilai rata-rata dan kesimpulan kuesioner kepuasan petugas unit rawat jalan IFRSUD Sleman terkait sumber daya manusia dapat dilihat pada tabel II.

Fasilitas dan peralatan yang ada di unit rawat jalan IFRSUD Sleman sudah dapat dikatakan sesuai dengan Kepmenkes No: 1197/Menkes/SK/X/2004 tentang Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit, baik dari segi bangunan maupun peralatan unit rawat jalan IFRSUD Sleman sudah sesuai dengan standar yang berlaku. Hanya saja untuk ruang konsultasi obat sebaiknya mempunyai ruangan yang khusus dan tidak menjadi satu dengan ruangan kerja yang lain untuk menjaga *privacy* dan kenyamanan dari pasien. Diperlukan perancangan penambahan *database* untuk SIM yang mendukung serta perlu disediakan kotak saran dan kritik khusus untuk pelanggan unit rawat jalan IFRSUD Sleman sebagai wadah kepedulian terhadap hak pelanggan mendapatkan pelayanan yang lebih baik lagi.

Tabel II. Hasil nilai rata-rata dan kesimpulan kuesioner kepuasan petugas unit rawat jalan IFRSUD Sleman terkait sumber daya manusia

Nomor Pertan- yaan kuisisioner	Pernyataan	Rata-rata	Kesimpulan
1	Pekerjaan di Instalasi Farmasi RSUD Sleman Yogyakarta merupakan pekerjaan yang diidamkan dan bergengsi di mata masyarakat	3,11	Setuju
10	Jumlah karyawan dalam melaksanakan pelayanan sudah memadai	2,22	Tidak setuju
12	Penghasilan bulanan telah dapat memenuhi kebutuhan dasar	2,89	Setuju
13	Instalasi Farmasi RSUD Sleman Yogyakarta memberikan kesempatan kepada anda untuk mengembangkan kemampuan diri	2,56	Setuju
14	Anda berpikir bahwa IFRSUD Sleman merupakan tempat kerja yang paling baik di antara berbagai kemungkinan lain	3	Setuju
15	Secara umum Instalasi Farmasi RSUD Sleman Yogyakarta sudah baik	2,67	Setuju
16	Dukungan yang diberikan oleh pimpinan anda sudah baik	3	Setuju
18	Kondisi kerja yang tercipta di lingkungan Instalasi Farmasi RSUD Sleman Yogyakarta sudah baik	2,67	Setuju
19	Anda merasa puas menerima penghasilan dari pekerjaan anda di Instalasi Farmasi RSUD Sleman Yogyakarta	2,78	Setuju
20	Anda merasa puas bekerja di Instalasi Farmasi RSUD Sleman Yogyakarta	2,78	Setuju

Hasil penelitian untuk prosedur tetap yang ada di unit rawat jalan IFRSUD Sleman menunjukkan bahwa pihak IFRSUD Sleman sudah mempunyai prosedur tetap bagian pelayanan farmasi serta prosedur tetap bagian gudang dan administrasi farmasi RSUD Sleman dan sudah memenuhi Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian. Namun, dari prosedur tetap yang ada, belum ada prosedur tetap mengenai pemantauan terapi obat (PTO) sehingga tidak sesuai dengan Kepmenkes No. 1197/Menkes/SK/X/2004 tentang Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit mengenai kebijakan dan prosedur tertulis yang harus mencantumkan hal tersebut. Pihak IFRSUD Sleman belum mempunyai nilai standar yang diperbolehkan mengenai kesesuaian perbekalan farmasi pada kartu *stock* dengan fisik, sediaan farmasi yang mengalami *death stock*, serta Kejadian Tidak Diharapkan (KTD) dan Kejadian Nyaris Cidera (KNC) yang erat kaitannya dengan *patient safety*. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit menetapkan bahwa rumah sakit wajib menerapkan standar keselamatan pasien (Depkes, 2009). Hal ini menunjukkan bahwa pihak IFRSUD Sleman belum memenuhi undang-undang tersebut.

Manajemen pengelolaan perbekalan farmasi di IFRSUD Sleman yang mengacu pada *Drug Management Cycle* dapat dikatakan telah memenuhi Undang-Undang dan standar pelayanan kefarmasian yang berlaku. Pihak IFRSUD Sleman telah memenuhi Kepmenkes No. 1197/Menkes/SK/X/2004 tentang Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit mengenai pengelolaan sediaan farmasi dan perbekalan kesehatan lainnya. Namun untuk penyimpanan perbekalan farmasi, pihak unit rawat jalan

IFRSUD Sleman belum menerapkan berdasarkan kelas terapi. Pihak unit rawat jalan IFRSUD Sleman juga telah memenuhi Undang-Undang Republik Indonesia No.44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit yang menetapkan bahwa besaran harga perbekalan farmasi pada IFRS harus wajar dan berpatokan kepada harga patokan yang ditetapkan oleh pemerintah.

**Pengukuran Mutu Pelayanan Farmasi Ditinjau dari Variabel Proses**

**Rata-rata waktu penyiapan obat**

Dilakukan pengukuran waktu penyiapan obat pada 180 resep non racikan dan 77 resep racikan. Untuk resep non racikan, rata-rata waktu penyiapan obat adalah 19,88 menit/lembar resep dengan standar waktu 30 menit dengan target 90%. Untuk resep racikan, rata-rata waktu penyiapan obat adalah sebesar 34,09 menit/lembar resep dengan standar waktu 60 menit dengan target 90%. Jika dinilai dari rata-rata waktu penyiapan obat yaitu 19,88 menit/lembar resep untuk resep non-racikan dan 34,09 menit/lembar resep untuk resep racikan maka hasil penelitian sudah memenuhi standar IFRS. Namun, jika dipilah jumlah resep yang memenuhi standar maka diperoleh hasil bahwa masih terdapat 11,67% resep non- racikan dan 7,8% resep racikan yang tidak memenuhi standar (tabel III)

**Rata-rata waktu pemberian informasi obat**

Rata-rata waktu pemberian informasi obat adalah sebesar 15,68 detik. Waktu pemberian informasi tercepat adalah 3 detik dan terlama adalah 88 detik. Dari pengamatan yang dilakukan, lama sebetulnya waktu pemberian informasi obat dipengaruhi oleh peran aktif dari pasien yang bertanya kepada petugas yang menyerahkan obat.

**Tabel III. Hasil penelitian waktu penyiapan obat unit rawat jalan IFRSUD Sleman**

Jenis resep	Resep non racikan	Resep racikan
Jumlah sampel	180	77
Rata-rata waktu penyiapan obat (menit/lembar resep)	19,88	34,09
Standar waktu penyiapan obat unit rawat jalan IFRSUD Sleman Yogyakarta (menit/lembar resep)	30	60
Jumlah resep yang waktu penyiapan obatnya melebihi standar (menit/lembar resep)	21	6
Persentase jumlah resep yang waktu penyiapan obatnya melebihi standar	11,67%	7,8%

### Persentase jumlah obat yang diserahkan kepada pasien sesuai dengan resep

Total jumlah obat yang diresepkan untuk 257 lembar resep adalah sebanyak 11.150 obat dan yang diserahkan kepada pasien sesuai dengan resep adalah sebanyak 10.595 obat. Hasil pengamatan didapatkan persentase jumlah obat yang diserahkan kepada pasien sesuai dengan resep mencapai 95,02%. Sebesar 4,98% jumlah obat yang diserahkan kepada pasien tidak sesuai dengan resep.

### Persentase jumlah *item* obat yang diserahkan kepada pasien sesuai dengan resep

Dari 257 sampel resep yang diamati didapatkan 830 *item* obat yang diresepkan namun hanya 798 *item* obat yang dapat diserahkan kepada

pasien. Adapun persentase yang didapatkan untuk jumlah *item* obat yang diserahkan kepada pasien sesuai dengan resep adalah sebesar 96,14%. Daftar nama *item* obat yang tidak diserahkan kepada pasien dapat dilihat pada tabel IV.

### Persentase penggantian resep

Dari 257 lembar resep, persentase penggantian resep adalah sebesar 0,24%, hanya terdapat 2 jenis *item* obat saja yang telah diresepkan oleh dokter dan diganti dengan jenis *item* obat yang lain. *Item* obat yang diresepkan diganti dengan *item* obat yang lain dimana mengandung bahan aktif dan sifat kimia yang sama. Adapun hasil pengamatan dari indikator ini dapat dilihat pada tabel V.

Tabel IV. Daftar nama *item* obat yang tidak diserahkan kepada pasien sesuai dengan resep dari 257 resep yang diamati

Nomor	Nama <i>item</i> obat yang tidak diserahkan kepada pasien sesuai dengan resep	Keterangan	Frekuensi
1	Borax Gliserin	Non formularium	3
2	Glutrop	Non formularium	1
3	Kloramphenikol salep	Kosong dari pabrik	1
4	Ora zinc	Non formularium	2
5	Eritromycin tablet 500 mg	Stok kosong	4
6	Kolkatriol	Stok kosong	1
7	Intunal F	Stok kosong	1
8	Nerilon	Kosong dari pabrik	2
9	Selsun <i>shampoo</i>	Non formularium	1
10	Hidrokortison salep	Stok kosong	1
11	Ondansetron tablet	Stok kosong	2
12	Spasmial	Stok kosong	1
13	Intersun SPF 30	Non formularium	1
14	Tarifit tetes mata	Non formularium	1
15	Eritromycin tablet 250 mg	Stok kosong	2
16	Exoderyl tetes mata	Non formularium	1
17	Ataroc sirup	Stok kosong	1
18	Clozaril	Kosong dari pabrik	2
19	Furosemide	Stok kosong	4
20	Teronal	Non formularium	1

Tabel V. Daftar nama *item* obat yang diganti dengan *item* obat yang lain di unit rawat jalan IFRSUD Sleman Yogyakarta

Nomor	Nama <i>item</i> obat sesuai dengan resep	Nama <i>item</i> obat pengganti	Keterangan	Frekuensi
1	Antacid	Dexanta	Kosong dari pabrik	1
2	Renadinac	Fenaren	Stok kosong	1

**Persentase obat yang diserahkan kepada pasien dengan etiket yang lengkap**

Hampir semua komponen etiket yaitu nama dan alamat apotek, nomor resep, tanggal resep, nama pasien, nama obat dan aturan pakai yang diserahkan kepada pasien telah mencapai 100% ditulis dengan lengkap (tabel VI). Untuk komponen nama dan nomor SIK APA diperoleh persentase sebesar 93,40%, hal ini disebabkan karena untuk etiket salep dan sirup tidak tercantum nama dan nomor SIK APA. Untuk komponen waktu minum persentase yang diperoleh adalah sebesar 97,52%, dimana dari 727 seluruh *item* obat hanya 18 *item* obat yang tidak ditulis komponen waktu minum pada etiket obat yang diserahkan kepada pasien. Delapan belas *item* obat tersebut seluruhnya merupakan sediaan sirup.

**Persentase pemberian informasi penggunaan obat oleh petugas kepada pasien**

Dari 727 obat yang diberikan informasinya saat diserahkan hanya cara pemakaian obat

saja yang mencapai 100% disampaikan kepada pasien. Sedangkan untuk cara penyimpanan obat, aktivitas serta makanan dan minuman yang harus dihindari selama terapi sama sekali tidak pernah disampaikan oleh petugas. Persentase penyampaian informasi kepada pasien untuk efek samping obat hanya mencapai 10,32%, dan untuk jangka waktu pengobatan hanya mencapai 10,04% (tabel VII).

**Outcome**

Pengukuran mutu pelayanan farmasi yang ditinjau dari variabel *outcome* diukur melalui survei persepsi pelanggan dengan kuesioner yang diadaptasi dari kuesioner kepuasan pasien oleh Pohan (2007) dengan metode SERVQUAL untuk mengukur kualitas pelayanan yang didasarkan pada lima dimensi kualitas, yaitu: berwujud (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Tingkat kepuasan pasien dapat diketahui dengan menggunakan metode SERVQUAL dengan analisis *gap*, yaitu dengan

Tabel VI. Persentase obat yang diserahkan kepada pasien dengan etiket yang lengkap

Nomor	Kelengkapan komponen yang ada pada etiket	Persentase kelengkapan
1	Nama dan alamat apotek	100%
2	Nama dan nomor SIK APA	93,40%
3	Nomor resep	100%
4	Tanggal resep	100%
5	Nama pasien	100%
6	Nama obat	100%
7	Aturan pakai	100%
8	Waktu minum	97,52%

Tabel VII. Perhitungan persentase pemberian informasi penggunaan obat oleh petugas kepada pasien

Nomor	Informasi yang diberikan	Persentase pemberian informasi
1	Cara pemakaian obat	100%
2	Cara penyimpanan obat	0%
3	Efek samping obat	10,32%
4	Jangka waktu pengobatan	10,04%
5	Aktivitas serta makanan dan minuman yang harus dihindari selama terapi	0%

Tabel VIII. Rata-rata nilai *gap* tiap dimensi kualitas pelayanan

No	Variabel	Persepsi	Harapan	Gap
1	Daya Tanggap	2,6	3,45	-0,85
2	Empati	2,84	3,41	-0,57
3	Berwujud	2,99	3,44	-0,45
4	Keandalan	3,12	3,42	-0,3
5	Jaminan	3,28	3,42	-0,14
	Mean	2,98	3,42	-0,44

cara menghitung selisih antara skor rata-rata nilai persepsi dengan skor rata-rata nilai harapan pada masing-masing pernyataan pada lima dimensi kualitas. Didapatkan nilai *gap* dari seluruh dimensi kualitas pelayanan bernilai negatif (-) dimana dapat dikatakan pelayanan farmasi yang diberikan oleh unit rawat jalan IFRSUD Sleman belum dapat memenuhi harapan pasien (tabel VIII). Masing-masing dimensi kualitas berdasarkan skala prioritas yang hendaknya diperhatikan adalah sebagai berikut: daya tanggap, empati, berwujud, keandalan dan jaminan. Adapun nilai indeks kepuasan pelanggan unit rawat jalan belum sesuai dengan target sasaran mutu pelayanan pihak IFRSUD Sleman yaitu hanya mencapai 74,41%.

#### KESIMPULAN

Nilai indeks kepuasan pelanggan unit rawat jalan IFRSUD Sleman sebagai *outcome* pelayanan belum sesuai dengan target sasaran mutu pelayanan yang telah ditentukan oleh pihak IFRSUD Sleman. Indeks kepuasan pelanggan rawat jalan hanya mencapai 74,41% yang disebabkan karena beberapa variabel yang kurang sempurna

Ditinjau dari segi variabel *input* menunjukkan masih terdapat beberapa sumber daya pendukung yang belum sesuai dengan Undang-Undang tentang Rumah Sakit, Peraturan Pemerintah tentang Pekerjaan Kefarmasian, dan Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit, dibutuhkan SDM dengan kualifikasi pendidikan yang sesuai, SIM membutuhkan perbaikan, dan dibutuhkan evaluasi prosedur tetap yang telah ada khususnya pada bidang *patient safety*;

Ditinjau dari segi variabel proses, *dispensing time* resep non racikan dan indeks kepuasan pelanggan belum sesuai dengan target sasaran mutu pelayanan yang telah ditentukan oleh pihak IFRSUD Sleman, kelengkapan informasi obat yang diberikan oleh petugas saat penyerahan obat kepada pasien masih jauh dari Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek dan prosedur tetap IFRSUD Sleman yang berlaku.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Azhary, M.E., 2009, Potret Bisnis Rumah Sakit Indonesia, *Economic Review*, 218:1-2.
- Depkes, 2004, *Keputusan Menteri Kesehatan No: 1197/MENKES/SK/X/2004 tentang Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit*, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta, 4-7, 10.
- Depkes, 2009, *Undang-Undang Republik Indonesia No.44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit*, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Depkumham, 2009, *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian*, Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia, Jakarta.
- Dinkes, 2011, *RSUD Sleman, Yogyakarta*, available at <http://www.dinkes.jogjaprov.go.id> (diakses tanggal 19 Januari 2011).
- Gaspersz, V., 2006, *ISO 9001:2000 And Continual Quality Improvement*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Jamil.L., 2006, Mutu Pelayanan Farmasi di Puskesmas Kota Padang, *Tesis*, Program Pasca Sarjana Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Kisworo.H., 2010, Evaluasi Mutu Pelayanan Obat di Unit Rawat Jalan Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta, *Tesis*, Program Pasca Sarjana Fakultas Farmasi Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Pohan, I.S., 2007, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*, Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta, 2, 16-17, 28.
- RSUD Sleman, 2010, *Pedoman Mutu RSUD Sleman Yogyakarta*, RSUD Sleman, Yogyakarta.
- RSUD Sleman, 2011, *Sasaran Mutu Pelayanan IFRSUD Sleman Yogyakarta*, RSUD Sleman, Yogyakarta.
- Siregar, C.J.P., dan Amalia. L., 2004, *Farmasi Rumah Sakit Teori dan Penerapan*, Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta, 21, 25-26.

Tjiptono, F., dan Diana.A., 2003, *Total Quality Management (TQM)*, Edisi Revisi, Penerbit Andi, Yogyakarta, 68-70.

WHO, 1993, *How to Investigate Drug Use in Health Facilities Selected Drug Use Indicators*, Geneva, 10, 17-21.

Wijono, 1999, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Teori, Strategi dan Aplikasi*, Vol. 1, Airlangga University Press, Surabaya.

Yusmainita, 2005, *Pemberdayaan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Pemerintah*, available at <http://www.tempo.co.id/medika/arsip/012003/top-1-htm> (diakses 22 Agustus 2010).

---

\*) Korespondensi: E-mail: [kiekya\\_ney@yahoo.co.id](mailto:kiekya_ney@yahoo.co.id)