Journal of Aafiyah Health Research (JAHR) 2025. Vol. 6, No. 2. Page 39-46
https://doi.org/10.52103/jahr.v6i2.2015
P-ISSN: 2722-4929, E-ISSN: 2722-4945

JOURNAL OF AAFIYAH HEALTH RESEARCH (JAHR)

Publisher: *Postgraduate Program, Universitas Muslim Indonesia*
Journal Homepage:
http://pascaumi.ac.id/index.php/jahr/index

Original Article

Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Farmasi di Apotek Rawat Jalan RSUD Lanto Dg Pasewang Jeneponto Tahun 2024

Nurmala Endian, *Andi Asrina, Samsualam

Program Magister Kesehatan Masyarakat, Universitas Muslim Indonesia, Makassar, Indonesia

Article History
Received: 20 January 2025
Revised: 30 January 2025
Accepted: 05 February 2025

Keywords: Standar Pelayanan Minimal; Farmasi; RSUD Lanto Dg Pasewang

Corresponding Author:
E-mail:
andi.asrina@umi.ac.id
Address: Jalan. Urip Sumoharjo, No. 5, 90231, Makassar, South Sulawesi, Indonesia

ABSTRAK

Latar Belakang: Standar pelayanan farmasi menurut SPM Rumah Sakit terdiri dari beberapa indikator. Indikator tersebut adalah waktu tunggu pelayanan obat jadi ≤≤ 30 menit dan obat racikan ≤≤ 60 menit, tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat 100%, penulisan resep sesuai formularium adalah 100% dan kepuasan pelanggan 80%. Untuk indikator waktu tunggu pelayanan obat di Instalasi Farmasi RSUD Lanto Dg Pasewang masih banyak keluhan keterlambatan, dari data evaluasi indikator mutu Unit Farmasi tahun 2023 untuk waktu tunggu pelayanan obat jadi di apotek rawat jalan rata-rata keterlambatan 64,1% sedangkan untuk obat racikan rata-rata 85,5%. Untuk data tahun 2024 dari bulan Januari - September keterlambatan obat jadi 61,2% dan obat racikan 85,7%. Penerapan SPM di Rumah Sakit diharapkan dapat menghasilkan pelayanan kesehatan yang berkualitas, memuaskan dan dapat memberikan jaminan keamanan pada pengguna jasa rumah sakit/masyarakat.
Tujuan: Untuk mengevaluasi pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) farmasi di Apotek Rawat Jalan RSUD Lanto Dg Pasewang Jeneponto.
Metode: Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif. Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Lanto Dg Pasewang pada tanggal 21 Desember 2024 sampai dengan 04 Januari 2025. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien/keluarga pasien BPJS rawat jalan yang dilayani di apotek RSUD Lanto Dg Pasewang Jeneponto mulai dari hari Senin sampai Sabtu dengan total pasien/keluarga pasien selama 6 hari kerja sebanyak 900 orang. Pengumpulan sampel dilakukan menggunakan tehnik purposive sampling mulai hari Senin sampai Sabtu selama dua minggu. Sampel berjumlah sebanyak 277 orang. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis univariat.
Hasil: 1) Waktu tunggu untuk pelayanan obat jadi ≤30 menit dan obat racikan ≤60 menit adalah sebesar 67,1% sedangkan menurut SPM farmasi RS sebesar ≥80%; 2) Kejadian kesalahan pemberian obat sebesar 95,3% sedangkan menurut SPM farmasi RS adalah sebesar 100%; 3) Penulisan resep sesuai formularium sebesar 100% sudah sesuai dengan SPM farmasi RS; 4) Kepuasan pelanggan yang merasa cukup puas sebesar 99,6% sudah sesuai dengan SPM farmasi RS ≥80%.

ABSTRACT

Background: Pharmaceutical service standards according to the Hospital SPM consist of several indicators. These indicators are waiting time for finished medicine ≤≤ 30 minutes and compounded medicine ≤≤ 60 minutes, the absence of 100% medication errors, writing prescriptions according to the formulary is 100% and customer satisfaction is 80%. For the indicator of waiting time for drug services at the Pharmacy Installation of Lanto Dg Pasewang Hospital, there are still many complaints of delays, from the data on the evaluation of the quality indicators of the Pharmacy Unit in 2023 for waiting time for finished drug services in outpatient pharmacies, the average delay is 64.1%, while for compounded drugs the average is 85.5%. For 2024 data from January - September, the delay for finished drugs was 61.2% and for compounded drugs was 85.7%. The implementation of SPM in hospitals is expected to produce quality, satisfactory health services and can provide security guarantees to hospital service users/community.
Objective: To evaluate the implementation of Minimum Service Standards (SPM) for pharmacy in the Outpatient Pharmacy of RSUD Lanto Dg Pasewang Jeneponto.
Method: The type of research used is descriptive quantitative. This research was conducted at Lanto Dg Pasewang Hospital on December 21, 2024 to January 04, 2025. The population in this study were all patients/families of outpatient BPJS patients who were served at the Jeneponto Lanto Dg Pasewang Hospital pharmacy from Monday to Saturday with a total of 900 patients/families of patients for 6 working days. Sample collection was carried out using purposive sampling technique from Monday to Saturday for two weeks. The sample amounted to 277 people. Data analysis used was descriptive analysis and univariate analysis.
Results: 1) Waiting time for finished medicine service ≤30 minutes and compounded medicine ≤60 minutes was 67.1% while according to hospital pharmacy SPM it was ≥80%; 2) The incidence of drug administration errors amounted to 95.3% while according to the hospital pharmacy SPM is 100%; 3) Prescription writing according to the formulary was 100% in accordance with the SPM of hospital pharmacy; 4) Customer satisfaction, which was moderately satisfied at 99.6%, was in accordance with the SPM of hospital pharmacy ≥80%.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

P-ISSN: 2722-4929, E-ISSN: 2722-4945

PENDAHULUAN

Pada tahun 2008 diterbitkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit yang dimaksudkan agar tersedianya panduan dalam melaksanakan perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian serta pengawasan dan pertanggungjawaban penyelenggaraan pelayanan minimal di rumah sakit yang dapat digunakan sebagai pedoman mutu pelayanan bagi setiap rumah sakit di Indonesia. Kepmenkes tentang SPM tersebut menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan Standar Pelayanan Minimal adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib rumah sakit yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Juga merupakan spesifikasi teknis tentang tolak ukur pelayanan minimum yang diberikan oleh Badan Layanan Umum kepada masyarakat. Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit dalam pedoman ini meliputi jenis-jenis pelayanan, indikator dan standar pencapaian kinerja pelayanan rumah sakit (Depkes, 2009).

Penerapan SPM di Rumah Sakit diharapkan dapat menghasilkan pelayanan kesehatan yang berkualitas, memuaskan dan dapat memberikan jaminan keamanan pada pengguna jasa rumah sakit/masyarakat. Beberapa kriteria yang diharapkan oleh pasien jika datang berobat ke rumah sakit. Pertama adalah masalah kecepatan pelayanan. Pada umumnya pasien rumah sakit hanya tau bahwa ketika ia mengalami kesakitan dan datang ke rumah sakit, dia menginginkan pelayanan yang sesegera mungkin sehingga dia bisa segera terlepas dari kesakitannya. Kedua adalah bagaimana keamanan dan kenyamanan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Pasien yang datang ke rumah sakit selain membawa beban fisik maupun psikis, juga membawa beban kesakitan sosial. Keamanan dan kenyamanan ini terkait dengan bagaimana fasilitas yang terdapat di rumah sakit tersebut perlu diperhatikan. Peralatan yang harus memenuhi standar, ruang tunggu yang nyaman, pelayanan yang sesuai dengan standar, dan penampilan petugas kesehatan yang simpatik dan yang ketiga adalah kejelasan dan kepastian pelayanan. Hal ini meliputi kejelasan akan proses arus kerja dalam pelayanan, kejelasan biaya atau tarif, dan konsistensi informasi.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Lanto Dg Pasewang merupakan rumah sakit milik Pemerintah Daerah Kabupaten Jeneponto dengan klasifikasi tipe C yang sedang dalam proses naik tipe menjadi B, pada tahun 2022 telah terakreditasi paripurna oleh Badan Sertifikasi KARS, hal tersebut dibarengi dengan penerapan program keselamatan pasien (patient safety) di rumah sakit. Instalasi Farmasi merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan RSUD Lanto Dg Pasewang yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat termasuk pelayanan farmasi klinik. Pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan yang bertujuan untuk mengidentifikasi, mencegah, dan menyelesaikan masalah terkait obat (Kemenkes, 2014).

Standar pelayanan farmasi menurut SPM Rumah Sakit terdiri dari beberapa indikator. Indikator tersebut adalah waktu tunggu pelayanan obat jadi ≤≤ 30 menit dan obat racikan ≤≤ 60 menit, tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat 100%, penulisan resep sesuai formularium adalah 100% dan kepuasan pelanggan 80% (Depkes, 2008). Untuk indikator waktu tunggu pelayanan obat di Instalasi Farmasi RSUD Lanto Dg Pasewang masih banyak keluhan keterlambatan, dari data evaluasi indikator mutu Unit Farmasi tahun 2023 untuk waktu tunggu pelayanan obat jadi di apotek rawat jalan rata-rata keterlambatan 64,1% sedangkan untuk obat racikan rata-rata 85,5%. Untuk data tahun 2024 dari bulan Januari - September keterlambatan obat jadi 61,2% dan obat racikan 85,7%. Untuk indikator tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat berdasarkan data yang diperoleh dari Komite Mutu RS pada tahun 2022 ada dua kejadian kesalahan obat dari farmasi rawat inap yang terlapor tapi kemungkinan kejadian kesalahan obat bisa jadi lebih dari itu hanya saja banyak petugas yang takut melaporkan jika terjadi kesalahan karena takut disalahkan.

Dari data indikator mutu unit untuk tahun 2023 kepatuhan penggunaan Formularium Nasional rata-rata 85,25%, untuk bulan Januari – September tahun 2024 kepatuhan penggunaan Formularium Nasional rata-rata 86,2%. Survey kepuasan pelanggan di apotek rawat jalan belum berjalan dengan baik, untuk bulan September 2024 hanya 6 pasien yang mengisi survei dari 3575 jumlah pasien (0,17%) hingga belum didapatkan data yang bisa dijadikan dasar untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Dari data Humas RS bulan September 2024 masih ada keluhan tentang pelayanan farmasi diantaranya : “untuk bagian apotek bisa lebih cepat pelayanannya”, “pelayanan apotek sangat tidak sopan dan ramah” , “ sikap ramah terhadap pengunjung lebih diperbaiki karena ada sebagian pegawai yang kurang ramah”, “harus tetap ramah dan jelaskan dengan baik tentang penggunaan obat”, “ketersediaan obat mungkin lebih baiknya semakin dilengkapi agar keluarga pasien tidak membeli di luar RS”. Hal tersebut disampaikan oleh pasien/keluarga pasien.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

Berbagai permasalahan yang diungkapkan di atas, mendorong peneliti untuk melakukan penelitian mengenai penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit di Instalasi Farmasi RSUD Lanto Dg Pasewang, mengingat pentingnya penilaian pelaksanaan SPM Rumah Sakit dalam rangka peningkatan kepuasan pasien dan kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Lanto Dg Pasewang.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif. Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Lanto Dg Pasewang pada tanggal 21 Desember 2024 sampai dengan 04 Januari 2025. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien/keluarga pasien BPJS rawat jalan yang dilayani di apotek RSUD Lanto Dg Pasewang Jeneponto mulai dari hari Senin sampai Sabtu dengan total pasien/keluarga pasien selama 6 hari kerja sebanyak 900 orang. Pengumpulan sampel dilakukan menggunakan tehnik *purposive sampling* mulai hari Senin sampai Sabtu selama dua minggu. Sampel berjumlah sebanyak 277 orang. Data primer diperoleh dari wawancara dan pengamatan. Data sekunder diperoleh dari telaah dokumen yang berkaitan dengan penerapan SPM. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis univariat.

HASIL

Tabel 1. Karakteristik Responden dan Variabel Penelitian

Karakteristik	Kategori	n	%
Umur	≤ 50 Tahun	157	56,7
	> 50 Tahun	120	43,3
Jenis Kelamin	Laki-laki	161	58,1
	Perempuan	116	41,9
Pendidikan	Rendah	93	33,6
	Tinggi	184	66,4
Pekerjaan	Tidak Bekerja	116	41,9
	Bekerja	161	58,1
Jenis Penyakit	Jantung	45	16,2
	Interna	97	35,0
	Saraf	57	20,6
	Ortopedi	33	11,9
	KIA	29	10,5
	Paru	15	5,4
Waktu Tunggu Pelayanan Obat	Sesuai	186	67,1
	Tidak sesuai	91	32,9
Kejadian Kesalahan Pemberian Obat	Sesuai	264	95,3
	Tidak sesuai	13	4,7
Penulisan Resep Sesuai Formularium	Sesuai	277	100,0
	Tidak sesuai	0	0,0
Kepuasan Pelanggan	Cukup puas	276	99,6
	Kurang puas	1	4,0

Sumber : Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa persentase kelompok umur ≤50 tahun yaitu sebanyak 157 (56,7%) dan kelompok umur >50 tahun sebanyak 120 (43,3%). Berdasarkan jenis kelamin laki-laki 161 (58,1%) dan perempuan 116 (41,9%). Berdasarkan pendidikan persentase yang berpendidikan rendah 93 (33,6%) dan berpenddikan tinggi 184 (66,4%). Berdasarkan pekerjaan persentase yang tidak bekerja 116 (41,9%) dan yang bekerja 161 (58,1%). Berdasarkan jenis penyakit yaitu jantung 45 (16,2%), interna/penyakit dalam 97 (35,0%), saraf 57 (20,6%), ortopedi 33 (11,9%), KIA 29 (10,5%) dan paru 15 (5,4%).

Waktu tunggu pelayanan obat jadi dan racikan yang sesuai sebesar 186 (67,1%) dan tidak sesuai sebesar 91 (32,9%). Kejadian kesalahan pemberian obat yang sesuai sebesar 264 (95,3%) dan tidak sesuai sebesar 13 (4,7%). Kejadian kesalahan pemberian obat yang diidentifikasi sebesar 4,7% terjadi pada kesalahan/kekurangan jumlah obat yang diberikan tidak sesuai dengan resep dokter. Penulisan resep sesuai formularium sebesar 277 (100%). Kepuasan pelanggan yang cukup puas sebesar 276 (99,6%) dan kurang puas sebesar 1 (4,0%).

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

P-ISSN: 2722-4929, E-ISSN: 2722-4945

PEMBAHASAN

Waktu Tunggu Pelayanan Obat Jadi dan Racikan

Menurut Kepmenkes RI No.129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit dijelaskan bahwa waktu tunggu pelayanan resep obat adalah tenggang waktu mulai pasien menyerah resep sampai dengan menerima obat. Pelayanan resep dimulai dari penerimaan, pemeriksaan ketersediaan, pengkajian resep, penyiapan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai termasuk peracikan obat, pemeriksaan, penyerahan disertai pemberian informasi. Pada setiap tahap alur pelayanan resep dilakukan upaya pencegahan terjadinya kesalahan pemberian obat (medication error).

Berdasarkan hasil pengamatan pada tabel 5.2 menunjukkan bahwa capaian SPM RS bidang farmasi untuk indikator waktu tunggu pelayanan obat jadi dan racikan adalah sebesar 67,1%. Hal ini tidak sesuai dengan standar SPM. Dalam SPM farmasi RS untuk waktu tunggu pelayanan obat jadi ≤30 menit dan obat racikan ≤60 menit harus terpenuhi ≥80%. Sejumlah faktor yang menjadi penyebab waktu tunggu pelayanan obat menjadi lama adalah resep yang tidak lengkap atau kurang jelas pada tahap verifikasi sehingga memerlukan waktu untuk menghubungi dokter, ketersediaan SDM yang tidak cukup dan kurang terampil, ketersediaan obat dari resep yang diterima sehingga membutuhkan waktu untuk mengambil di gudang atau jika kosong harus menghubungi dokter untuk obat pengganti (subtitusi), jenis resep, gangguan jaringan SIM RS (e-resep dan e-etiket), sarana dan fasilitas yang dapat menunjang proses pelayanan resep.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Wijaya (2012), lama waktu tunggu pelayanan resep obat dipengaruhi beberapa faktor yaitu sumber daya manusia, jenis pasien, jenis resep, ketersediaan obat, peresepan dokter, sarana dan prasarana, formularium obat, standar operating procedure (SOP) pelayanan resep. Faktor proses pelayanan resep meliputi penerimaan resep, pemberian etiket obat, dan penyerahan obat kepada pasien.
Wirajaya (2022) juga menemukan faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan adalah faktor SDM/manusia (jumlah tenaga, motivasi, beban kerja dan komunikasi), faktor alat, faktor metode (pelatihan dan SOP), dan faktor material.

Berdasarkan hasil observasi terhadap proses pelayanan resep memang ada hubungan antara pengalaman kerja dengan kecepatan pelayanan resep, jika tenaga farmasi yang bertugas telah memiliki bekal pendidikan kefarmasian dan telah terbukti berkompetensi serta sudah bekerja cukup lama dibagian tersebut maka akan sangat mempengaruhi kecepatan pelayanan resep kepada pasien. Tenaga teknis kefarmasian di apotek rawat jalan berjumlah 6 orang terdiri dari 1 etiket, 1 administrasi untuk input klem penyakit kronis (prolanis), 3 penyiapan obat dan 1 racikan, karena hanya 1 orang untuk racikan hingga pada hari-hari tertentu pada saat banyak resep racikan akan terjadi penumpukan. Hal ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan Toreh,et al (2020) dan Aprilia.,et al (2023).

Waktu tunggu pelayanan obat racikan juga memakan waktu lebih lama dibandingkan dengan pelayanan resep obat jadi karena memerlukan waktu untuk perhitungan dosis obat, membuka kemasan obat jadi, penimbangan bahan obat dan proses peracikan baik dalam bentuk puyer, kapsul atau salep. Hal ini juga sejalan dengan hasil penelitian Karuniawati, et al (2016). Faktor eksternal yang juga menyebabkan lama waktu tunggu pelayanan obat adalah ada dokter poli tertentu yang jadwal pelayanannya tidak setiap hari tapi hanya dua kali seminggu sehingga terjadi akumulasi jumlah pasien pada hari-hari tertentu.

Kejadian Kesalahan Pemberian Obat

Berdasarkan tabel 5.3 menunjukkan bahwa untuk kejadian kesalahan pemberian obat capaian SPM RS bidang farmasi sebesar 95,3%. Hal ini tidak sesuai dengan standar SPM. Dalam SPM farmasi RS kejadian kesalahan pemberian obat sebesar 100%. Penelitian ini menunjukkan bahwa telah terjadi beberapa kali kesalahan/kekurangan pada jumlah obat yang diberikan karena tidak sesuai dengan jumlah yang diresepkan dokter. Hal ini terjadi karena ada restriksi atau pembatasan jumlah obat tertentu yang tidak masuk dalam Formularium Nasional (Fornas) oleh ka.instalasi farmasi dengan pertimbangan efisiensi karena mahalnya harga obat tersebut, sehingga obat yang awalnya diresepkan oleh dokter untuk 7 hari tapi hanya bisa diberikan 3 atau 4 hari saja, hal ini yang kadang menimbulkan komplain pasien. Seharusnya pada saat rapat Komite Farmasi dan Terapi (KFT) disepakati jumlah restriksi/batasan obat-obat tertentu yang tidak masuk Fornas sehingga baik dokter dan farmasi tidak terjadi perbedaan persepsi dalam pemberian jumlah obat tersebut dan pasien bisa mendapatkan obat sesuai dengan jumlah yang dibutuhkan.

Kesalahan pemberian obat tidak boleh terjadi di Rumah Sakit. Dalam Kepmenkes RI No.129 Tahun 2008

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

P-ISSN: 2722-4929, E-ISSN: 2722-4945

tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit dikatakan bahwa tidak ada kejadian kesalahan pemberian obat. Kesalahan pemberian obat yang dimaksud disini adalah salah dalam memberikan jenis obat, salah dalam memberikan dosis, salah orang dan salah jumlah. Faktor yang dapat menjadi penyebab terjadinya kesalahan pemberian obat adalah akibat kemiripan nama obat (look alike and sound alike), petugas yang kurang berpengalaman, jumlah petugas yang kurang memadai, kesalahan pembacaan dan beban kerja yang tinggi. Penyebab lain yang termasuk adalah salah baca resep, kemasan yang sama dan memberikan label yang salah (Smith, 2004).

Medication error dapat merupakan kesalahan yang tidak diinginkan selama proses pengobatan yang berpotensi membahayakan pasien. Kesalahan ini dapat terjadi pada fase Prescribing, Transcribing, Dispensing, dan Administration. Faktor terjadinya kejadian medication error ini diantaranya yaitu kompleksitas kasus klinis, kurangnya pengetahuan dokter dan apoteker, faktor terkait obat-obatan, komunikasi, beban kerja dan sistem kerja yang kurang mendukung. Dalam pencegahannya, apoteker memiliki peran penting karena berkolaborasi langsung dengan dokter yang menulis resep. Hal ini juga sejalan dengan hasil penelitian Angraini.,et al (2020).

Penulisan Resep Sesuai Formularium

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa untuk penulisan resep sesuai formularium sebesar 100%. Hal ini sudah sesuai dengan SPM farmasi RS. Penulisan resep yang sesuai dengan formularium akan memudahkan pasien mendapatkan obat yang dibutuhkan sehingga dapat memberikan kepuasan bagi pasien tetapi jika obat yang diresepkan tidak tersedia atau tidak sesuai dengan formularium maka pasien harus mengeluarkan biaya untuk membeli obat di apotek luar RS. Peresepan obat di rumah sakit tidak bisa sepenuhnya mencapai 100% sesuai dengan formularium nasional, hal ini dikarenakan obat-obatan yang terpilih dan masuk ke dalam formularium RS adalah obat-obatan yang dibutuhkan oleh pasien yang bergantung pada kondisi dan kebutuhan masing-masing rumah sakit. Diketahui bahwa obat-obatan diluar formularium nasional banyak diresepkan oleh dokter dikarenakan obat-obatan tersebut merupakan permintaan dari dokter kepada KFT RS. Setiap tahun semua dokter spesialis mengusulkan obat-obatan baru untuk dimasukkan ke dalam formularium RS kemudian disepakati dalam rapat KFT.

Untuk kesesuaian peresepan obat berdasarkan formularium RS yang telah disusun sebelumnya, hal ini dapat dipastikan bahwa peresepan obat 100% sesuai dengan formularium RS karena sistem manajemen dan instalasi farmasi yang telah menggunakan SIMRS. Meskipun demikian, terdapat kekurangan dalam sistem ini yaitu pada peresepan obat-obatan yang tidak terdaftar dalam formularium RS. Jika terdapat obat diluar formularium yang diresepkan oleh dokter, maka dokter akan meresepkan secara terpisah (resep manual) dan akan ditebus pasien di apotek luar RS, sehingga setiap peresepan obat di rumah sakit akan tetap sesuai dengan formularium RS yang telah ada. Resep yang ditulis secara terpisah tidak terinput pada SIM-RS sehingga rumah sakit tidak memiliki arsip item obat yang diresepkan di luar formularium RS.

Peresepan obat berdasarkan formularium nasional sangat erat kaitannya dengan biaya pengobatan. Salah satu tujuan dibentuknya formularium nasional adalah untuk mengendalikan mutu pengobatan yaitu harga obat. Formularium nasional berisi obat-obatan yang memiliki khasiat terbaik dengan harga yang terjangkau. Oleh karena itu, pemilihan obat serta pengadaan obat di rumah sakit harus sesuai dengan formularium nasional. Berbagai dampak yang akan dirasakan apabila peresepan obat tidak sesuai formularium nasional adalah membengkaknya biaya operasioal dari obat-obatan padahal BPJS membayar klem ke RS dalam bentuk paket INA-CBGs tapi apabila RS tidak melakukan pengadaan obat-obatan tersebut akan merugikan pasien karena harus menebus obat di apotek luar RS, oleh karena itu untuk obat-obatan diluar formularium nasional perlu dilakukan restriksi/pembatasan yang disepakati oleh dokter dan farmasi dalam rapat KFT dan dibuatkan kebijakan oleh manajemen RS agar kendali mutu dan kendali biaya RS bisa tetap berjalan dengan baik. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian Nabilah., et al (2023).

Kepuasan Pelanggan

Rumah sakit diharapkan dapat memberikan pelayanan yang bermutu dan terjangkau oleh pengguna jasa karena mutu pelayanan yang baik tidak hanya diukur dari kemewahan fasilitas, kelengkapan teknologi dan penampilan fisik luarnya, tetapi juga diukur dari efisiensi dan efektifitas tindakan yang diperlukan. Apotek rawat jalan merupakan salah satu bagian penting di rumah sakit. Tuntutan pasien menyebabkan terjadinya perubahan paradigma yang berorientasi pada pasien (patient oriented) dengan filosofi pharmaceutical care. Kualitas

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

pelayanan merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh rumah sakit. Hal ini dapat dilakukan dengan berbagai cara seperti sikap sopan santun dan ramah petugas yang berhubungan dengan pasien dan kemampuannya untuk menyampaikan kepercayaan, pelayanan administratif yang cepat dan tepat, layanan produk sesuai perjanjian, tersedianya sarana dan prasarana yang memadai, biaya terjangkau, tepat waktu dan memuaskan bagi pasien.

Berdasarkan tabel 1 didapatkan untuk persentase kepuasan pelanggan yang cukup puas sebesar 99,6%. Hasil yang diperoleh ini sudah memenuhi Standar Pelayanan Minimal yang ditetapkan Kepmenkes yaitu ≥80%. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Puspitasari.,et al (2021). Dalam penelitian ini kuesioner kepuasan pelanggan terdiri dari 20 pernyataan yang masing-masing terbagi menjadi 4 pernyataan untuk tiap dimensi. Kepuasan pasien terbagi menjadi 5 dimensi yaitu dimensi Tangible/bukti fisik (nyata), dimensi Reliability/keandalan, dimensi Responsives/daya tanggap, dimensi Assurance/jaminan dan dimensi Emphaty/empati. Dimensi Tangible/nyata merupakan penilaian responden terkait dengan penampilan dan fasilitas-fasilitas fisik (AC, kipas angin, TV) yang ada di apotek untuk menunjang kenyamanan pelayanan.

Dimensi Reliability/keandalan merupakan penilaian responden terkait dengan kemampuan petugas kefarmasian. Dimensi Responsiveness/daya tanggap merupakan penilaian responden terkait dengan daya tanggap/kecepatan pelayanan kefarmasian. Dimensi Assurance/jaminan merupakan penilaian responden terhadap pengetahuan, kemampuan dan sopan santun petugas farmasi untuk menumbuhkan rasa percaya pada pasien. Dimensi Emphaty/empati adalah penilaian responden terhadap perhatian dan kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan di apotek rawat jalan RSUD Lanto Dg Pasewang. Walaupun hasil waktu tunggu pelayanan obat (Responsiveness) belum memenuhi SPM dan masih adanya kekurangan fasilitas di ruang tunggu pasien (Tangible) tapi banyak pasien yang sudah merasa cukup puas.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan :

1. Waktu tunggu untuk pelayanan obat jadi ≤30 menit dan obat racikan ≤60 menit adalah sebesar 67,1% sedangkan menurut SPM farmasi RS sebesar ≥80%.
2. Kejadian kesalahan pemberian obat sebesar 95,3% sedangkan menurut SPM farmasi RS adalah sebesar 100%.
3. Penulisan resep sesuai formularium sebesar 100% sudah sesuai dengan SPM farmasi RS.
4. Kepuasan pelanggan yang merasa cukup puas sebesar 99,6% sudah sesuai dengan SPM farmasi RS ≥80%.

DAFTAR PUSTAKA

Angraini, D, et al. 2020. *Analisis Faktor-faktor Terjadinya Medication Error di Apotek RSI Ibnu Sina Bukittinggi.* Vol.6 (1) pp 26-33. Jurnal Endurance : Kajian Ilmiah Problema Kesehatan. http://doi.org/10.22216/jen.v6il.5033

Aprilia, N.C.et al. 2023. *Evaluasi Standar Pelayanan Minimum Pada Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Gondo Suwarno.* Vol.21 (1) pp 141-152. Jurnal Ilmu Farmasi dan Farmasi Klinik (JIFFK).

Arfania, M. et al. 2021. *Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Apotek Rumah Sakit Swasta Karawang.* Vol.6 (1) pp 116-122. Majalah Farmasetika. http://doi.org/10.24198/mfarmasetika.v6i435776

Astrie. Z., Nurmiati., & Samsualam. 2021. *Implementasi Sistem Rujukan Terintegrasi (SISRUTE) di RSUD Labuang Baji Kota Makassar*. Journalof Muslim Community Health (JMHC). Volume 2(2) Pp 98-103. (https://pascaumi.ac.id/index.php/jmch/article/view/ 509/561).

Azwar, A. 2007. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah.* Pustaka Sinar Harapan. Jakarta.

Basarang, M., A. Asrina., M. Ikhtiar., Fairus, P.I.,& Yusriani. 2023. *Pengaruh Media Edukasi Tentang Hak Dan Kewajiban Peserta Terhadap Perilaku Membayar Iuran Segmen Jaminan Kesehatan Nasional Mandiri Di Kabupaten Enrekang*. Journal of Muslim Community Health (JMHC). Vol.4 (3). https://doi.org/10.52103/jmch.v4i3.1123. Diakses tgl 15 Oktober 2024.

Darmawati,et al. 2016. *Analisis Pengaruh Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit Bidang Farmasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Rawat Jalan RSUD Haji Makassar*. Program Pascasarjana Universitas Muslim Indonesia. Makassar.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2008. *Pedoman Penyusunan Formularium Rumah Sakit.* Dirjen Binfar. Depkes RI. Jakarta.

Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2008. *Keputusan Menteri Kesehatan No.129 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.* Direktorat Jenderal Pelayanan Medik. Jakarta.

Djadjang, et al. 2019. *Analisis Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit Bidang Farmasi di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Anna Medika.* E-Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI) Vol.3 (1). https://ejournal.urindo.ac.id/index.php/MARSI/article/view/381 diakses tgl 13 Oktober 2024.

Ekadipta, et al. 2022. *Evaluasi Waktu Tunggu Resep Obat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Assyifa Kota Tangerang.* Jurnal Ilmu Farmasi dan Farmasi Klinik. Vol.19 (1) pp 40-45. Diakses tgl 16 Oktober 2024.

Fahrizal, H.M. et al. 2018. *Analisis Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit Bidang Farmasi Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Muara Teweh Tahun 2016.* Jurnal Farmasi & Sains Indonesia. Vol.1 (1). Pp.1-7. https://journal.stifera.ac.id/index.php/jfsi/article/view/29

Firmansyah, M., Fairus,P.I., A. Asrina., Yusriani., & Fatma A.G. 2023. *Pengaruh Media Edukasi Terhadap Perilaku Pengasuh Bayi Ibu Bekerja Dalam Upaya Pemberian ASI Perah (ASIP).* Journal of Muslim CommunityHealth (JMHC).Vol.4 (3). https://doi.org/10.52103/jmch.v4i3.1121. Diakses tgl 15 Oktober 2024.

Hamid, Z.A., Nurmiati, M., M. Ikhtiar. 2023. *Evaluasi Pengelolaan Sediaan Farmasi Di Instalasi Farmasi RSUD Lapatarai Kabupaten Barru.* Journal of Muslim CommunityHealth (JMHC) Vol.4. pp 138-150. https://doi.org/10.52103/jmch.v4i1.1086

Hardjono, R., Tahir Abdullah., Samsualam. 2023. *Pengaruh Mutu Pelayanan Medis dan Non Medis terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar Tahun 2022.* Journal of Muslim CommunityHealth (JMHC) Vol.4 (1). Pp 190-203. https://doi.org/10.52103/jmch.v4i1.1165

Hasni, J., Samsualam., Andi Rizki, A., 2020. *Upaya Pencegahan danPemberantasan Demam Berdarah Dengue di Wilayah Kerja Puskesmas Baebunta Kab. Luwu Utara.* Journal of Muslim CommunityHealth (JMHC). Vol 1(2) Pp 1-12. http://pasca-umi.ac.id/index.php/jmch/article/view/240

Hijrah., A.Asrina & Hasriwiani, H.A. 2024. *Pengaruh Reinforcing Factors Terhadap Perilaku Pencegahan Hipertensi pada Pra Lansia Beresiko di Wilayah Kerja Puskesmas Tamalatea Makassar.* An Idea Health Journal. Vol.4. https://www.researchgate.net/publication/381387971

Irawan, Handi. 2008. Membedah strategi Kepuasan pelanggan. Cetakan pertama : PT. Gramedia: Jakarta.

Karniawati,R., Basir P., & Reza A.A. 2023. *Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Labuang Baji.* Journal of Muslim CommunityHealth (JMHC). Vol.4 (4). pp 204-216. https://doi.org/10.52103/jmch.v4i4.1427

Karno,Y.M., A.Asrina.,A.M.Multazam. 2022. *Pengetahuan Masyarakat dan Pencegahan Penularan TB Paru Kontak Serumah di Kabupaten Gowa.* Journal of Muslim CommunityHealth (JMHC).Vol.3 (4). pp 16-23. https://doi.org/10.52103/jmch.v3i4.1171

Karuniawati, H, et al. 2016. *Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Farmasi Kategori Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Jalan di RSUD Kota Salatiga.* Vol.4 (1) Kartika Jurnal Ilmiah Farmasi. https://doi.org/10.26874/kjif.v4i1.53

Kotler, P. 2007. *Dasar-dasar Pemasaran.* Jilid Sembilan. Edisi Bahasa Indonesia. PT. Indeks. Jakarta.

Kurniawan, et al. 2015. *Kecepatan Waktu Pelayanan RS Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien.*

Nabilah,T,et al. 2016. *Evaluasi Kesesuaian Peresepan Obat Terhadap Formularium Nasional di Rumah Sakit Umum Daerah Sumbawa Tahun 2021.* Sasambo Journal of Pharmacy.Vol. 4(1), 14-18. https://doi.org/10.29303/sjp.v4i1.204

Nurjanah, I, et al. 2016. *Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep dengan Kepuasan Pasien di Apotek Pelengkap Kimia Farma BLU Prof.DR.A.R.D Kandou Manado.* Pharmacon. Vol.5 (1). https://doi.org/10.35799/pha.5.2016.11379

Parasuraman, A. Zeithami, Valerie A and Malhotra, A. *2005. SERVQUAL : A Multiple Item Scale For Electronic Service Quality.* Journal of Service Research. Vol : 7, No.X.

Program Pascasarjana Universitas Muslim Indonesia. 2014. *Pedoman Penulisan Tesis dan Disertasi.* Makassar.

Promkes RSUD Lanto Dg Pasewang. 2024. *Profil Rumah Sakit Umum Daerah Lanto Dg Pasewang Tahun 2024.* Jeneponto.

Puspitasari,P.A,et al. 2021. *Analisis Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara Manado.* Vol.10(2). https://ejournal.unsrat.ac.id.pharmacon.article.view

Rhamadon, S. 2018. *Analisis Faktor-faktor Yang Terkait Dengan Kepatuhan Dokter Dalam Pemberian Resep Sesuai Dengan Formularium Rumah Sakit Tugu Ibu Depok Tahun 2018.*

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

Republik Indonesia. 2009. *Undang-undang No.44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.* Lembaga Negara RI Tahun 2009 No.153. Sekretariat Negara. Jakarta.

Republik Indonesia. 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan No.72 tentang standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit.* Jakarta.

Saladin, D. 2003. *Manajemen Pemasaran.* Bandung : Linda Karya

Semmaila, B & Ahri,R.A. 2017. *Metodologi Penelitian Kuantitatif.* Cetakan 1. Kelompok Pustaka Refleksi. Makassar.

Smith, J.2004. *Building a safer NHS for patient : Improving medication safety.* NHS. London.

Sutriyati, T.T,et al. 2021. *Evaluasi Mutu Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Di Instalasi Farmasi.* Journal Syifa Sciences & Clinical Research. Vol.3 (2). https://doi.org/10.35799/pha.5.2016.11379

Okyavani,D,et al. 2019. *Analisis Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Bidang Farmasi di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah DR.Abdul Aziz Singkawang.* Jurnal Farmasi & Sains Indonesia, Vol.2 (2) pp 18-26 https://journal.stifera.ac.id/index.php/jfsi/article/download/25/26 diakses tgl 13 Oktober 2024.

Tjiptono, Fandy. 2008.*Total Quality Management.* Edisi ke-5. Andi Offset. Yogyakarta.

Toreh,E.E,et al. 2020. *Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Farmasi Kategori Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Advent Manado.* Vol.9 (2) pp 318-324. https://doi.org/10.35799/pha.9.2020.29288 diakses 13 Oktober 2024.

Wijaya,H.2012. *Analisis Pelaksanaan SPM Bidang Farmasi Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Tahun 2012.* https://lib.ui.ac.id/file?file=digital/203005734-T30937%20-%20Analisis%20

Wijono, Dj. 1999. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan : Teori, Strategi dan Aplikasi.* Volume 2. Surabaya. Airlangga. University Press.

Wirajaya, M.K.M, et al. 2022. *Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit: Sistematik Review.* Vol.13 (2). Jurnal Kesehatan. http://ejurnal.poltekkes-tjk.ac.id/index.php/JK

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license