

EVALUASI MUTU PELAYANAN KEFARMASIAN PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI RUMAH SAKIT SANTA ANNA KOTA KENDARI

¹ Sabarudin, ² Dian Munasari Solo, ³ Muh. Jefriyanto B, ⁴ Nurramadhani A.Sida, ⁵ Wa Ode Asdia

^{1,2,3,4,5}Fakultas Farmasi, Universitas Halu Oleo

andres_sabar@yahoo.com, munasaridian@gmail.com,

muh.jefriyantob@uho.ac.id, apt.nurramadhani08@gmail.com

Kendari 93232, Indonesia

Abstract

Quality is compliance with predefined standards or following the requirements. Minimum Service Standards health in hospitals is very important to measure the hospital's performance of health services. This study aims to describe the quality of service at the Pharmacy Installation at Santa Anna Hospital, Kendari City during the Covid-19 pandemic based on five indicators of minimum pharmaceutical service standards are waiting time for drug services, the absence of errors in drug administration, writing prescriptions according to the formulary, patient satisfaction and availability of SOP (Standard Operating Procedures). This study is observational research which is descriptive used cross sectional design. The sample was outpatients for 90 samples at Santa Anna Hospital, Kendari City, who fulfill the inclusion criteria. Instruments used questionnaire sheets and observation sheets. The results showed that the indicator of waiting time for concocted drugs and non-concocted drugs was 8 minutes and 4 minutes, respectively. There was no error in administering medications (100%). The suitability of prescription writing to the National Formulary was 99.73%, patient satisfaction to tangible dimensions and reliability dimensions were 82.23% and 84.84%, respectively. The responsiveness dimension was 79.65%, the assurance dimension was 83.54%, and the empathy dimension was 85.48%, and the availability of the standard operating procedure was 63.64%. This study's pharmacy installation at Santa Anna Hospital in Kendari City has not fulfilled the predetermined Minimum Service Standards.

Keywords: Covid-19; Hospital; Minimum Service Standards; Pharmacy Installation; Quality

Abstrak

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. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran mutu pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Santa Anna Kota Kendari selama pandemi Covid-19 berdasarkan Lima indikator Standar Pelayanan Minimal Farmasi yaitu waktu tunggu pelayanan obat, tidak adanya kesalahan pemberian obat, penulisan resep sesuai formularium, kepuasan pasien dan ketersediaan SOP. Penelitian ini merupakan penelitian observasional yang bersifat deskriptif menggunakan desain cross sectional. Sampel penelitian merupakan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Santa Anna kota Kendari sebanyak 90 responden yang memenuhi kriteria inklusi. Instrumen penelitian adalah lembar kuisisioner dan lembar pengamatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator waktu tunggu pelayanan untuk obat racikan 8 menit dan obat jadi 4 menit, tidak adanya kesalahan pemberian obat sebesar 100%, penulisan resep sesuai Formularium Nasional sebesar 99,73%, kepuasan pasien dimensi tangible 82,23%, dimensi reliability 84,84%, dimensi responsiveness 79,65%, dimensi assurance 83,54% dan dimensi empathy 85,48% dan ketersediaan SOP sebesar 63,64%. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Instalasi Farmasi Rumah Sakit Santa Anna Kota Kendari belum memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang telah ditetapkan.

Kata Kunci: Covid-19; Instalasi Farmasi; Mutu; Rumah Sakit; Standar Pelayanan Minimal

Open Access at: <http://ojs.uho.ac.id/index.php/PUBLICUHO/index>

Journal Publicuho is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

PENDAHULUAN

Pembangunan di suatu daerah selalu bertujuan untuk mensejahterakan masyarakatnya, baik di bidang ekonomi, pendidikan dan kesehatan. Tiga hal tersebut selalu menjadi ukuran maju dan berkembangnya suatu daerah. Berkembangnya sektor ekonomi yang mendorong peningkatan penghasilan dan daya beli masyarakat, meningkatnya kesadaran akan pentingnya pendidikan dan tersedianya sarana pendidikan yang memadai, serta meningkatnya kesadaran akan pentingnya menjaga kesehatan dan tersedianya sarana dan prasarana kesehatan yang memadai.

Pada Tahun 2019 masyarakat Indonesia dan seluruh dunia dihadapkan dengan wabah *corona virus (Novel Corona Virus atau nCoV)*, atau yang disebut dengan COVID-19. Sebagaimana penyakit-penyakit tersebut, COVID-19 juga memiliki tanda-tanda umum infeksi termasuk gejala pernapasan, demam, batuk, sesak napas dan kesulitan bernafas. Pada kasus yang lebih parah, infeksi dapat menyebabkan pneumonia, sindrom pernapasan akut, gagal ginjal, dan bahkan kematian. WHO dengan segera mengeluarkan pedoman tatalaksana

infeksi saluran pernapasan akut berat (*Severe Acute Respiratory Infection*) yang diduga karena COVID-19. Pedoman tersebut ditujukan untuk para tenaga kesehatan yang merawat pasien di rumah sakit untuk memberikan kemudahan akses terhadap panduan terkini dalam rangka memastikan tatalaksana terbaik bagi pasien.

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 berdasarkan 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.

Wijaya (2012) menyatakan bahwa 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. 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%.

METODOLOGI

Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Santa Anna Kota Kendari Sulawesi Tenggara. Penelitian ini merupakan penelitian observasional yang bersifat deskriptif menggunakan desain cross sectional. Sampel penelitian merupakan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Santa Anna sebanyak 90 responden. Penentuan banyaknya sampel penelitian dengan menggunakan rumus slovin.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Mutu Pelayanan Kefarmasian

1. Waktu Tunggu Pelayanan

Berdasarkan Kepmenkes No. 129 tahun 2008, waktu tunggu pelayanan resep dibagi menjadi dua yaitu waktu tunggu pelayanan resep obat jadi dan waktu tunggu pelayanan resep obat racikan. Waktu tunggu pelayanan resep obat jadi adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi. Sedangkan waktu tunggu pelayanan resep obat racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan.

Suatu pelayanan farmasi dikatakan baik apabila lama pelayanan obat dari pasien menyerahkan resep sampai pasien menerima obat dan informasi obat di ukur dengan waktu 5. Standar waktu tunggu pelayanan obat jadi adalah ≤ 30 menit dan obat racikan adalah ≤ 60 menit 10. Dimensi waktu pelayanan yang ditetapkan pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Santa Anna Kota Kendari adalah 5 menit. Waktu tunggu pelayanan obat jadi dan racikan disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Waktu Tunggu Pelayanan Obat jadi dan Racikan

Indikator	Waktu Tunggu Pelayanan Obat Jadi	Waktu Tunggu Pelayanan Obat Racikan
Rata-Rata Waktu Tunggu	4 Menit	8 Menit

Sumber: Analisis data, 2020

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 Santa Anna yang disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Data tidak ada 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%

Sumber: Analisis data, 2020

Berdasarkan Tabel 2. indikator tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat yang dicapai adalah 100%. Hal ini karena apoteker selalu mencocokkan kembali resep dengan obat yang diberikan, kemudian saat di lakukan penyerahan apoteker selalu melakukan pengecekan ulang sebelum diserahkan kepada pasien.

3. 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.

Kesesuaian resep dengan Fornas di Rumah Sakit Santa Anna dapat dilihat pada tabel 3. Berdasarkan Formularium Nasional dengan penggunaan sesuai Formularium Nasional terdapat 376 obat dengan persentasi 99,73% dan yang tidak sesuai dengan formularium Nasional terdapat 1 obat dengan persentase 0,27 %. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa persentase tingkat kesesuaian resep dengan Formularium Nasional belum memenuhi standar yang ditetapkan oleh Menteri Kesehatan yaitu 100%.

Tabel 3. Kesesuaian Resep dengan Formularium Nasional (FORNAS)

Kesesuaian dengan Fornas	Jumlah Obat	Persentasi (%)
Sesuai	376	99,73 %
Tidak Sesuai	1	0,27%
Total	377	100%

Sumber: Analisis data, 2020

4. Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil dibandingkan dengan harapannya. Kualitas pelayanan terdiri dari beberapa dimensi yaitu dimensi *tangible* (berwujud), dimensi *realibility* (Kehandalan) dimensi

Responsiveness (Ketanggapan), dimensi Assurance (Jaminan) dan dimensi Emphathy (empati). Kriteria penilaian frekuensi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian menurut Depkes RI tahun 2008 yaitu jumlah skor 81-100 adalah kategori baik, 61-80 kategori cukup dan 20-60 kategori kurang. Distribusi tingkat kepuasan pasien dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Distribusi frekuensi tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kefarmasian

No	Pelayanan Kefarmasian	Persentasi (%)	Interpretasi
1	<i>Tangible (Berwujud)</i>		
	a. Rumah Sakit yang terlihat bersih dan rapi	82,26 %	Baik
	b. Kenyamanan Ruang Tunggu	79,56 %	Cukup
	c. Kesiapan alat-alat yang dipakai lengkap dan bersih	82,22 %	Baik
	d. petugas apotek berpakaian bersih dan rapi	84,89 %	Baik
	Rata-Rata	82,23 %	Baik
2	<i>Realibility (Kehandalan)</i>		
	a. Kecepatan pelayanan obat	85,56 %	Baik
	b. Obat tersedia dengan lengkap	83,78 %	Baik
	c. obat dijual dengan harga yang wajar	83,78 %	Baik
	d. petugas melayani dengan ramah dan senyum	84,67 %	Baik
	e. petugas selalu siap membantu	86,44 %	Baik
	Rata-Rata	84,84 %	Baik
3	<i>Responsiveness (Ketanggapan)</i>		
	a. petugas cepat tanggap terhadap keluhan pasien	86,39 %	Baik
	b. petugas mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi pasien	73,33 %	Cukup
	c. terjadinya komunikasi yang baik antara petugas dan pasien	79,78 %	Cukup
	d. pasien mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep dan obat	79,11 %	Cukup
	Rata-Rata	79,65 %	Cukup
4	<i>Assurance (Jaminan)</i>		
	a. Penampilan dan pengetahuan petugas meyakinkan	85,50 %	Baik
	b. Petugas menyiapkan obat dengan benar dan teliti	82,50 %	Baik
	c. Petugas kembali mencocokkan nomor resep dan nama pasien saat menyerahkan obat	81,25 %	Baik
	d. Petugas menyerahkan obat-obatan sesuai dengan resep	84,51 %	Baik
	e. Obat yang diserahkan kepada pasien dalam kondisi baik	85,00 %	Baik
	f. Instalasi Farmasi menjual obat dengan harga yang wajar	82,45 %	Baik
	Rata-Rata	83,54 %	Baik
5	<i>Emphathy (Kepedulian)</i>		
	a. petugas memberikan perhatian terhadap konsumen terhadap keluhan pasien	88,22%	Baik
	b. petugas memberikan pelayanan kepada semua konsumen tanpa memandang status social	83,78%	Baik
	c. Pasien merasa nyaman selama menunggu obat	84,44%	Baik
	Rata-Rata	85,48 %	Baik
	Rata-Rata Seluruh Dimensi	83,15 %	Baik

Sumber: Analisis data, 2020

Dimensi Tangible. Dimensi ini merupakan penunjang dasar dari sebuah pelayanan. Dimensi ini dapat dinilai berdasarkan bukti fisik atau sarana fisik dari suatu unit pelayanan. Berdasarkan dimensi *tangible* di Rumah Sakit Santa Anna diperoleh persentase rata-rata 82,23 % dengan kategori baik.

Dimensi Reliability. Dimensi ini digunakan untuk menilai indikator kecepatan pelayanan, ketersediaan obat yang lengkap, keramahan petugas dan kesigapan dari petugas dalam membantu melayani pasien. Berdasarkan dimensi *reliability* di Rumah Sakit Santa Anna diperoleh persentase rata-rata 84,84 % dengan kategori baik.

Dimensi Responsiveness. Dimensi ini dimaksudkan untuk menilai kemampuan unit pelayanan farmasi untuk membantu pasien dalam memberikan pelayanan secara cepat. Berdasarkan dimensi *responsiveness* di Rumah Sakit Santa Anna diperoleh persentase rata-rata 79,65 % dengan kategori cukup.

Dimensi Assurance. Dimensi ini digunakan untuk menilai jaminan terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit sebagai pemberi jasa untuk memberikan kepastian, kepercayaan dan keyakinan terhadap pelanggan. Berdasarkan dimensi *assurance* di Rumah Sakit Santa Anna diperoleh persentase rata-rata 83,54 % dengan kategori baik.

Dimensi Emphathy. Dimensi ini digunakan untuk menilai perhatian pribadi yang diberikan petugas farmasi kepada konsumen atau pasien. Berdasarkan dimensi *emphathy* di Rumah Sakit Santa Anna diperoleh persentase rata-rata 85,48 % dengan kategori baik.

5. Ketersediaan SOP (Standar Operasional Prosedur)

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan suatu tata cara atau kegiatan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan urutan waktu dan memiliki pola kerja yang tetap yang telah ditentukan untuk menjamin mutu pelayanan sesuai standar yang telah ditetapkan .

Standar Operasional Prosedur (SOP) yang disarankan oleh Permenkes RI No.58 tahun 2014 tentang Standar Pelayanan di Rumah Sakit terdiri atas 11 kegiatan, yaitu prosedur untuk pengkajian dan pelayanan resep, penelusuran riwayat penggunaan obat, rekonsiliasi obat, pelayanan informasi obat (PIO), konseling, visite, Pemantauan Terapi Obat (PTO), Monitoring Efek Samping Obat (MESO), Evaluasi Penggunaan Obat (EPO), dispensing sediaan steril dan Pemantauan Kadar Obat dalam Darah (PKOD)

Standar Operasional Prosedur (SOP) di rumah sakit Santa Anna Kota Kendari dilakukan dengan metode wawancara kepada Apoteker dan observasi terhadap dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) yang terdapat di Rumah Sakit Santa Anna. Ketersediaan SOP di Rumah Sakit Santa Anna Kota Kendari dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Ketersediaan SOP di Rumah Sakit Santa Anna Kota Kendari

Jumlah Standar Operasional Prosedur (SOP)	Standar Operasional Prosedur (SOP) yang Tersedia	Persentase (%)
11 SOP	7 SOP	63,64%

Sumber: Analisis data, 2020

KESIMPULAN

Evaluasi Mutu Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Santa Anna Kota Kendari berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dapat disimpulkan bahwa Instalasi Farmasi Rumah Sakit Santa Anna Kota Kendari belum memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) Kefarmasian, hal ini disebabkan masih adanya indikator yang belum memenuhi standar yakni penulisan resep sesuai formularium nasional dan ketersediaan SOP.

DAFTAR PUSTAKA

- Depkes, 2012, Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 004/Menkes/SK.X/2012 tentang Petunjuk Teknis Promosi Kesehatan Rumah Sakit, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta
- Depkes, 2004, Formularium, [diakses 12 Agustus 2020], <http://dinkes-sulsel.go.id>
- 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.
- Hanefi Djasri. 2019. Corona Virus dan Manajemen MUtu Pelayanan Klinis di Rumah Sakit. *Journal of Hospital Accreditation* Vol.2 Edisi 1 Hal 1-2
- Mashuda A. 2011. *Pedoman Cara Pelayanan Kefarmasian Yang Baik*, Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia. Jakarta.
- Pertiwi, Intan Wahyu. 2008. Skripsi: Pengaruh Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi Rawat Jalan terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Sakit Pluit Jakarta. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Esa Unggul
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Widiasari, E. 2009. Skripsi: Analisa Waktu Pelayanan Resep di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS Tugu Ibu Depok Tahun 2009. Depok: Universitas Indonesia
- Wijaya H, 2012, Analisis Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit Bidang Farmasi Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Tahun 2012, Tesis, FKM UI, Jakarta.
- Wongkar, L. 2000. Tesis: Analisis Waktu Pelayanan Pengambilan Obat Di Apotek Kimia Farma Kota Pontianak. Depok: Program Pascasarjana Universitas Indonesia
- Widiasari, E. 2009, Analisa Waktu Pelayanan Resep di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS Tugu Ibu Depok Tahun 2009, Skripsi, Universitas Indonesia, Jakarta.

<http://www.academia.edu/7818785>