

**EVALUASI MUTU PELAYANAN KEFARMASIAN
PADA PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS MOJOLANGU**

KOTA MALANG

ARTIKEL ILMIAH

OLEH

SITI NURINDAH SARI

NIM 15.149



AKADEMI FARMASI PUTRA INDONESIA MALANG

AGUSTUS 2018

ARTIKEL ILMIAH

**EVALUASI MUTU PELAYANAN KEFARMASIAN
PADA PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS MOJOLANGU
KOTA MALANG**



Telah diperiksa dan disetujui untuk dipublikasikan

Widji Siti Lestari, S.K.M.,MM.

**EVALUASI MUTU PELAYANAN KEFARMASIAN
PADA PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS MOJOLANGU
KOTA MALANG
EVALUATION OF QUALITY OF PHARMACEUTICAL SERVICES
IN PATHWAY PATIENTS IN MOJOLANGU HEALTH CENTER
MALANG CITY**

Siti Nurindah Sari, Widji Siti Lestari, S.K.M.,MM.

Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan salah satu kebutuhan dasar yang diperlukan setiap orang. Puskesmas adalah salah satu organisasi pelayanan kesehatan yang pada dasarnya adalah organisasi jasa pelayanan umum. Puskesmas sebagai pelayanan masyarakat perlu memiliki pelayanan kesehatan yang bermutu. Oleh karenanya, untuk mewujudkan visi dan misi pembangunan kesehatan yang diselenggarakan oleh puskesmas. Puskesmas perlu ditunjang dengan pelayanan kefarmasian yang bermutu. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Mutu Pelayanan Kefarmasian pada Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Mojolangu Kota Malang terhadap SDM (Sumber Daya Manusia), ketersediaan sarana dan prasarana, dan pelayanan resep (penyiapan obat, penyerahan obat, dan pemberian informasi obat). Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Mojolangu Kota Malang pada bulan Juli. Pada penelitian ini menggunakan kuesioner untuk mengambil data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan kefarmasian dilihat dari tiga sub variabel yaitu SDM (Sumber Daya Manusia), ketersediaan sarana dan prasarana, dan pelayanan resep sebesar 66,13 % termasuk dalam kategori cukup baik. Sementara itu pelayanan yang diprioritaskan untuk perbaikan adalah : Petugas apotek memberikan perhatian terhadap keluhan pasien, dan tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung agar pasien mendapatkan informasi kesehatan yang benar.

Kata Kunci: Mutu, Pelayanan Kefarmasian, Puskesmas

ABSTRACT

Quality health care is one of the basic needs that everyone needs. The Puskesmas is one of the health service organizations which is basically a public service organization. Puskesmas as community services need to have quality health services. Therefore, to realize the vision and mission of health development organized by the puskesmas. The Puskesmas needs to be supported by quality pharmacy services. The purpose of this study was to determine the quality of pharmacy services for outpatients in the Mojolangu health center in Malang City on HR (human resources), availability of facilities and infrastructure, and prescription services (preparation of drugs, drug delivery and drug information). This research was conducted at the Mojolangu Public Health Center in Malang City in July. In this study using a questionnaire to retrieve data. The results showed that the quality of pharmacy services was seen from three sub-variables, namely HR (Human Resources), availability of facilities and infrastructure, and prescription services at 66.13% included in the category of good enough. Meanwhile services prioritized for improvement are: Pharmacy officers pay attention to patient complaints, and availability of supporting facilities and infrastructure so that patients get correct health information.

Keywords: Quality, Pharmaceutical Services, Puskesmas

PENDAHULUAN

Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi mendorong masyarakat untuk semakin memperlihatkan derajat kesehatan demi peningkatan kualitas hidup yang lebih baik. Tersedianya pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi masyarakat menjadi hal yang harus mendapat perhatian dari pemerintah sebagai salah satu upaya dalam pembangunan di bidang kesehatan. Pelayanan kesehatan kepada masyarakat bertujuan membentuk masyarakat yang sehat. Diperlukan upaya-upaya kesehatan yang menyeluruh dan terpadu untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan tersebut (Siregar, 2003).

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk masyarakat ditingkat dasar di Indonesia adalah melalui Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang merupakan suatu unit pelaksana fungsional yang berfungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan, pusat pembinaan peran serta masyarakat dalam bidang kesehatan serta pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan kegiatannya

secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan pada suatu masyarakat yang bertempat tinggal dalam suatu wilayah (Depkes RI, 2004).

Puskesmas adalah salah satu organisasi pelayanan kesehatan yang pada dasarnya adalah organisasi jasa pelayanan umum. Oleh karenanya, untuk mewujudkan visi dan misi pembangunan kesehatan yang diselenggarakan oleh puskesmas. Puskesmas perlu ditunjang dengan pelayanan kefarmasian yang bermutu (Anonim, 2006).

Berdasarkan studi pendahuluan, puskesmas Mojolangu adalah 1 dari 16 puskesmas yang ada di Kota Malang yang merupakan fasilitas pelayanan kesehatan masyarakat terdepan. Jumlah rata-rata pasien rawat jalan di Puskesmas Mojolangu 1900 orang setiap bulan.

Masalah yang ditemukan di Puskesmas Mojolangu antara lain tenaga kefarmasian yang tersedia 2 orang TTK, sedangkan tuntutan kerja semakin tinggi. Ketika pasien ramai, petugas apotek kurang maksimal dalam memberikan informasi tentang obat. Sedangkan tidak semua pasien

mengerti, mengenal dan paham obat yang mereka dapatkan. Petugas apotek tidak memastikan kembali bahwa yang menerima adalah pasien yang dimaksud ataupun keluarga pasien, hal ini memungkinkan terjadinya kesalahan pemberian obat. Selain itu ditemukan juga sarana dan prasarana yang belum lengkap.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang mutu pelayanan kefarmasian di Puskesmas Mojolangu Kota Malang, dengan judul evaluasi mutu pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan di Puskesmas Mojolangu Kota Malang.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian menggunakan metode survey yang bersifat deskriptif (Notoatmodjo, 2005), menggunakan kuesioner sebagai instrumen untuk mengumpulkan data.

Variabel mutu pelayanan kefarmasian terdiri dari 3 sub variabel, yaitu SDM (Sumber Daya Manusia), sarana dan prasarana, dan pelayanan resep (penyiapan obat,

penyerahan obat, dan pemberian informasi obat). Kriteria inklusi responden yaitu pasien yang berkunjung ke puskesmas, pasien yang bersedia menjadi responden (Nursalam, 2003 : 96), pasien yang bisa membaca dan menulis. Penelitian di Puskesmas Mojolangu Kota Malang pada bulan Juli 2018.

Jumlah sampel yang dijadikan responden dihitung menggunakan :

$$\text{Rumus} \quad n = N \times 10\%$$

Keterangan :

n : jumlah sampel

N : jumlah populasi

Jumlah sampel yang diambil pada bulan Juli 2018 adalah 190 responden yang memenuhi kriteria inklusi. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner. Pengukuran mutu pelayanan menggunakan kriteria kualitas Baik : 76 - 100%, Cukup Baik : 56 - 75%, Kurang Baik : 40 - 55%, Tidak Baik : < 40% (Arikunto, 1998 : 246). Untuk mengetahui mutu pelayanan kefarmasian di Puskesmas Mojolangu dari pertanyaan yang diberikan dalam instrumen dilakukan

uji validitas, kemudian dilanjutkan dengan uji reliabilitas yang bertujuan untuk menentukan apakah hasil pengukuran yang dilakukan konsisten (Sugiyono, 2012).

HASIL PENELITIAN

Hasil uji validitas dan reliabilitas

Pada penelitian ini dilakukan uji validitas dan reliabilitas yaitu sampel uji validasi sebanyak 20 responden, diuji menggunakan Spss. Mendapatkan hasil bahwa semua item pertanyaan pada masing-masing variabel memiliki nilai r hitung > r

tabel (0,378) atau nilai signifikansinya < taraf nyata 0,05 sehingga disimpulkan item-item pertanyaan tersebut valid dan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya. Instrumen dikatakan reliabel, jika nilai Cronbach's Alpha sama dengan atau di atas 0,6. Diketahui nilai Cronbach's Alpha yang diperoleh lebih besar dari 0,6 sehingga disimpulkan bahwa item-item pertanyaan tersebut telah reliable dan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

Tabel 1 Hasil persentase tiap pertanyaan dari sub variabel SDM (Sumber Daya Manusia)

Pertanyaan	Skor yang didapat	Skor maksimal	%	Kategori
1	187	380	49,21%	Kurang Baik
2	249	380	65,52%	Cukup Baik
3	158	380	41,57%	Kurang Baik
4	295	380	77,63%	Baik
5	284	380	74,73%	Cukup Baik

Tabel 2 Hasil persentase tiap pertanyaan dari sub variabel sarana dan prasarana

Pertanyaan	Skor yang didapat	Skor maksimal	%	Kategori
1	380	380	100%	Baik
2	18	380	4,73%	Tidak Baik
3	374	380	98,42%	Baik
4	380	380	100%	Baik

Tabel 3 Hasil persentase tiap pertanyaan dari sub variabel pelayanan resep

Pertanyaan	Skor yang didapat	Skor maksimal	%	Kategori
1	308	380	81,05%	Baik
2	125	380	32,89%	Tidak Baik
3	319	380	83,94%	Baik
4	356	380	93,68%	Baik
5	337	380	88,68%	Baik

Tabel 4 Persentase Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian Dari Setiap Sub Variabel Mutu Pelayanan Kefarmasian

No	Sub Variabel Mutu Pelayanan	Skor yang didapat (x)	di Skor maksimal (y)	%	Kategori
1	SDM	1173	1900	61,73 %	Cukup Baik
2	Sarana dan Prasarana	1152	1900	60,63 %	Cukup Baik
3	Pelayanan Resep	1445	1900	76,05 %	Baik
Rata- rata	$61,73 + 60,63 + 76,05 = \frac{198,41}{3} = 66,13 \%$				Cukup Baik

PEMBAHASAN

Hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Mojolangu Kota Malang didapatkan evaluasi tentang mutu pelayanan kefarmasian yang dilakukan oleh Puskesmas Mojolangu.

Hasil penelitian tentang mutu SDM (Sumber daya Manusia) pelayanan kefarmasian di Puskesmas Mojolangu Kota Malang mendapat

nilai persentase sebesar 61,73 % yang masuk dalam kategori cukup baik. Data yang didapat pertanyaan yang mendapatkan penilaian baik yaitu pertanyaan nomor 4 tentang petugas apotek menjelaskan bahwa untuk mengerjakan resep membutuhkan waktu lebih lama jika resep berupa obat racikan. Berdasarkan observasi petugas apotek sudah memberikan penjelasan dan di depan ruang farmasi sudah

terdapat informasi tentang lama waktu mengerjakan resep. Pertanyaan yang mendapatkan penilaian cukup baik yaitu pada pertanyaan nomor 2 dan 5 tentang petugas apotek berkomunikasi dengan ramah dan sopan, dan petugas apotek sudah mampu menyediakan dan memberikan pelayanan dengan baik. Berdasarkan hasil observasi petugas apotek sangat ramah dan sopan, serta sudah memberikan pelayanan dengan baik. Sedangkan pertanyaan yang mendapatkan nilai kurang baik yaitu pada pertanyaan nomor 1 dan 3 tentang apakah petugas apotek memberikan salam ketika pasien menyerahkan resep, dan pertanyaan tentang apakah petugas apotek memberikan kesempatan dan mendengarkan, bila pasien bercerita tentang keluhan ataupun bertanya tentang sesuatu hal.

Hasil tentang mutu pelayanan kefarmasian yang berupa sarana dan prasarana di Puskesmas Mojolangu Kota Malang mendapat nilai persentase sebesar 60,63 % yang masuk dalam kategori cukup baik. Data yang didapat pertanyaan yang mendapatkan penilaian baik yaitu

pertanyaan nomor 6, 8, dan 9 tentang ruang tunggu yang disediakan sudah nyaman, sudah tersedia tempat penyerahan obat untuk pasien yang nyaman, dan pertanyaan tentang sudah tersedia tempat penerimaan resep yang mudah terlihat oleh pasien. Sedangkan pertanyaan yang mendapatkan penilaian tidak baik yaitu pada pertanyaan nomor 7 tentang pertanyaan apakah sudah tersedia ruangan untuk menyampaikan informasi obat kepada pasien. Dari hasil observasi memang tidak terdapat ruangan khusus untuk menyampaikan informasi obat.

Hasil tentang mutu pelayanan kefarmasian yang berupa pelayanan resep di Puskesmas Mojolangu Kota Malang mendapat nilai persentase sebesar 76,05 % yang masuk dalam kategori baik. Data yang didapat pertanyaan yang mendapatkan penilaian baik yaitu pertanyaan nomor 10, 12, 13, dan 14 tentang petugas apotek sudah menyiapkan obat sesuai resep dengan cepat dan benar, petugas apotek menjelaskan tentang indikasi/kegunaan obat yang diberikan kepada pasien, petugas apotek menjelaskan mengenai aturan

pakai obat dengan jelas dan mudah dimengerti, dan pertanyaan tentang petugas apotek menjelaskan tentang rentang waktu minum obat kepada pasien dengan jelas dan mudah dimengerti. Berdasarkan hasil observasi petugas apotek sudah menyiapkan obat dengan benar, menjelaskan indikasi/kegunaan obat, dan aturan pakai obat. Pertanyaan yang mendapatkan penilaian tidak baik yaitu pada pertanyaan nomor 11 tentang apakah petugas apotek menanyakan kembali saat menyerahkan obat kepada pasien bahwa yang menerima merupakan pasien yang dimaksud ataupun keluarga pasien dengan tepat dan benar. Hal ini menyebabkan masih terdapat kekurangan pada pelayanan resep yang merupakan pelayanan paling utama pada pelayanan kefarmasian. Jika tidak memastikan kembali bahwa yang menerima obat adalah pasien ataupun keluarga pasien, ditakutkan terjadi kesalahan. Karna terdapat banyak nama yang sama.

Secara keseluruhan mutu pelayanan kefarmasian dilihat dari tiga sub variabel atau tiga aspek yaitu SDM (Sumber Daya Manusia),

sarana dan prasarana, dan pelayanan resep mendapatkan persentase sebesar 66,13 % yang masuk dalam kategori cukup baik.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada bulan Juli 2018 disimpulkan bahwa mutu pelayanan kefarmasian di Puskesmas Mojolangu yang dilihat dari tiga aspek yaitu SDM (Sumber Daya Manusia), Sarana dan Prasarana, dan pelayanan resep mendapatkan hasil 66,13 % termasuk dalam kategori cukup baik.

Disarankan petugas kesehatan selaku pemberi pelayanan kepada masyarakat sebaiknya menunjukkan sikap empati kepada pasien, dan unit pelayanan perlu mempunyai sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan misalnya adanya ruangan informasi tentang obat agar pasien mendapatkan informasi yang benar. Dan perlu dilakukan penelitian selanjutnya tentang mutu pelayanan yang lebih mendalam agar dapat diketahui mutu pelayanan kefarmasian dari seluruh aspek, sehingga dapat digunakan untuk

peningkatan pelayanan kesehatan secara menyeluruh.

UCAPAN TERIMA KASIH

Saya mengucapkan terima kasih kepada Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang yang telah mengizinkan untuk melakukan penelitian, dan juga kepada pembimbing yang telah memberikan banyak masukan, serta kepada Puskesmas Mojolangu yang telah mengizinkan untuk melakukan penelitian. Ucapan terima kasih juga saya sampaikan kepada seluruh responden yang telah memberikan waktu untuk ikut terlibat dalam penelitian ini.

DAFTAR RUJUKAN

Anonim, 2006. *Pedoman Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas*. Jakarta : Depkes RI

Arikunto, S, 1998. *Prosedur Penelitian Suatu*

Pendekatan Praktek. Jakarta : Rineka Cipta.

Depkes RI. 2004. *Misi Nasional Promosi Kesehatan*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI. http://www.depkes_misinasi.onalpromosikesehatan.go.id

Notoatmodjo, Soekidjo. 2005. *Metode Penelitian Kesehatan Cetakan 3*. Jakarta: Rineka Cipta.

Nursalam. 2003. *Konsep dan Penetapan Metodologi Penelitian*. Jakarta: Salemba Medika.

Siregar, C.J.P, 2003. *Farmasi Rumah Sakit Teori & Penerapan*. Jakarta : EGC

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung:Alfabeta.