

**ANALISIS PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL (SPM)  
RUMAH SAKIT BIDANG FARMASI DI INSTALASI FARMASI  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. ABDUL AZIZ SINGKAWANG**

*TESIS*

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai  
derajat Sarjana Strata-2  
Program Pascasarjana Ilmu Farmasi  
Minat Manajemen Farmasi**



**Oleh:**

**Dini Oktaviani  
SBF 151540325**

**PROGRAM PASCASARJANA ILMU FARMASI  
FAKULTAS FARMASI  
UNIVERSITAS SETIA BUDI  
SURAKARTA  
2019**

**PENGESAHAN TESIS**

berjudul

**ANALISIS PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL (SPM)  
RUMAH SAKIT BIDANG FARMASI DI INSTALASI FARMASI  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. ABDUL AZIZ SINGKAWANG**

Oleh:

**Dini Oktaviani  
SBF 151540325**

Dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Tesis  
Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi  
Pada Tanggal : 25 Agustus 2019

Mengetahui  
Fakultas Farmasi  
Universitas Setia Budi  
Dekan,



Prof. Dr. R. A., Oetari, SU., MM., M.Sc., Apt

Pembimbing Utama

Tri Murti Andayani, Sp.FRS., Ph.D., Apt

Pembimbing Pendamping,

Dr. Gunawan Pamudji Widodo, M.Si., Apt

Dewan Penguji:

1. Dr. Tri Wijayanti, S.Farm., MPH., Apt
2. Dr. Y. Kristanto, SE., MM.
3. Dr. Gunawan Pamudji Widodo, M.Si., Apt
4. Tri Murti Andayani, Sp.FRS., Ph.D., Apt

1. ....  
2. ....  
3. ....  
4. ....

## PERNYATAAN

Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Tesis ini apabila merupakan jiplakan dari penelitian/karya ilmiah/skripsi/tesis/disertasi orang lain, maka saya siap menerima sanksi, baik secara akademis maupun hukum.

Surakarta, 25 Agustus 2019



Dini Oktaviani

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang atas segala limpahan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini, yang berjudul “ANALISIS PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL (SPM) RUMAH SAKIT BIDANG FARMASI DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. ABDUL AZIZ SINGKAWANG”.

Tesis ini disusun sebagai salah satu wujud dari tanggung jawab penulis untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Magister Manajemen Farmasi pada Program Pascasarjana Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya tanpa bantuan dari berbagai pihak, maka tesis ini tidak dapat terselesaikan dengan baik. Atas segala bimbingan serta bantuan yang telah diberikan sampai tersusunnya tesis ini, penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga kepada :

1. Dr. Ir. Djoni Tarigan, MBA., selaku Rektor Universitas Setia Budi.
2. Prof. Dr. R. A. Oetari, SU., MM., M.Sc., Apt. selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi.
3. Dr. Gunawan Pamudji Widodo, M.Si., Apt. selaku Ketua Program Studi S2 Ilmu Farmasi Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi sekaligus Pembimbing Pendamping dan Dewan Penguji III atas segala keikhlasannya dalam meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing dan memberikan pengarahan yang bermanfaat bagi penulis sejak rencana penelitian hingga terselesaikannya tesis ini.
4. Tri Murti Andayani, Sp.FRS., Ph.D., Apt. selaku Pembimbing Utama sekaligus Dewan Penguji IV atas segala kebaikan dan kemurahan hatinya dalam memberikan bimbingan dan motivasi serta meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran bagi penulis sejak rencana penelitian hingga terselesaikannya tesis ini.

5. Dr. Tri Wijayanti, S.Farm., MPH., Apt. selaku Dewan Penguji I yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing dan memberikan masukan yang sangat bermanfaat bagi penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
6. Dr. Y. Kristanto, SE., MM. selaku Dewan penguji II yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing dan memberikan masukan yang sangat bermanfaat bagi penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
7. dr. Carlos Dja'afara, M.Kes selaku Direktur Utama RSUD dr. Abdul Aziz Singkawang.
8. Drs. Hirson Sembiring, Apt. selaku Kepala Instalasi Farmasi RSUD dr. Abdul Aziz Singkawang.
9. Seluruh staf Instalasi Farmasi RSUD dr. Abdul Aziz Singkawang atas bantuan dan kerjasamanya selama penelitian berlangsung.
10. Ucapan terima kasih yang tak terhingga penulis haturkan kepada Bapak Sukardi dan Ibu Yusnani Ys selaku orangtua dan seluruh keluarga yang selalu memberikan dukungan dan motivasi hingga terselesaikannya tesis ini.
11. Sahabat-sahabat yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan dan bantuannya baik secara langsung maupun tidak langsung.
12. Rekan-rekan Mahasiswa Program Pascasarjana Farmasi Universitas Setia Budi yang telah memberikan dukungan dan kerjasamanya selama ini.
13. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan dan bantuannya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tesis ini banyak kekurangan dan masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharap segala saran dan kritik yang bersifat membangun. Penulis berharap semoga apa yang telah penulis kemukakan akan berguna, baik bagi penulis dan pembaca.

Surakarta, 25 Agustus 2019

Penulis

Dini Oktaviani

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
INTISARI.....	xi
ABSTACT.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Keaslian Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit t.....	8
B. Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit di Bidang Farmasi.....	8
1. Waktu Tunggu Pelayanan Resep .....	8
2. Kepuasan Pelanggan .....	10
3. Formularium Rumah Sakit .....	12
4. <i>Medication Error</i> .....	14
C. Rumah Sakit Umum Daerah dr. Abdul Aziz Singkawang.....	16
D. Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....	18
E. Sumber Daya Manusia IFRS.....	21
F. Sarana dan Prasarana IFRS.....	23

	Halaman
G. Landasan Teori.....	24
H. Kerangka Konsep Penelitian.....	25
I. Keterangan Empirik.....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>27</b>
A. Rancangan Penelitian.....	27
B. Subjek dan Lokasi Penelitian.....	26
C. Populasi, Sampel dan Teknik <i>Sampling</i> .....	27
1. Populasi .....	27
2. Sampel .....	27
3. Teknik <i>Sampling</i> .....	28
D. Alat dan Bahan Penelitian.....	29
E. Variabel Penelitian.....	30
1. Identifikasi Variabel Utama .....	30
2. Klasifikasi Variabel Utama .....	30
3. Definisi Operasional Variabel .....	30
F. Jalannya Penelitian.....	31
G. Skema Pelaksanaan Penelitian.....	31
H. Analisis Data.....	33
1. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	33
2. Analisis Data Pelaksanaan SPM .....	34
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>36</b>
A. Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) di Rumah Sakit Bidang Farmasi di Instalasi Rumah Sakit.....	36
1. Waktu Tunggu Pelayanan Resep .....	36
2. Tidak Adanya Kejadian Kesalahan Pemberian Obat .....	38
3. Kepuasan Pasien .....	39
4. Penulisan Resep Sesuai dengan Formularium .....	44
B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) di Rumah Sakit Bidang Farmasi di Instalasi Rumah Sakit.....	45
C. Keterbatasan Penelitian.....	47
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>48</b>
A. Kesimpulan.....	48
B. Saran.....	49
<b>BAB VI RINGKASAN.....</b>	<b>50</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>52</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>55</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Penelitian yang Berkaitan dengan Analisis Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit Bidang Farmasi di Instalasi Farmasi Rumah Sakit .....	6
Tabel 2. Indikator Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit Bidang Farmasi .....	8
Tabel 3. Waktu Tunggu Pelayanan Obat Jadi .....	9
Tabel 4. Waktu Tunggu Pelayanan Obat Racikan .....	9
Tabel 5. Kepuasan Pelanggan .....	12
Tabel 6. Penulisan Resep Sesuai Formularium .....	13
Tabel 7. Tidak Adanya Kejadian Kesalahan Pemberian Obat .....	15
Tabel 8. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Kuesioner Kepuasan Pasien .....	34
Tabel 9. Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Abdul Aziz Singkawang .....	36
Tabel 10. Kejadian Kesalahan Pemberian Obat .....	38
Tabel 11. Jumlah dan Persentase Jawaban Responden Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Abdul Aziz Singkawang .....	40
Tabel 12. Distribusi Jawaban Kepuasan Responden Terhadap Dimensi <i>Tangibles</i> .....	40
Tabel 13. Distribusi Jawaban Kepuasan Responden Terhadap Dimensi <i>Reliability</i> .....	41
Tabel 14. Distribusi Jawaban Kepuasan Responden Terhadap Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	42
Tabel 15. Distribusi Jawaban Kepuasan Responden Terhadap Dimensi <i>Assurance</i> .....	43
Tabel 16. Penulisan Resep Sesuai dengan Formularium .....	44



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Konsep Penelitian.....	25
Gambar 2. Skema Jalannya Penelitian .....	32

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Izin Penelitian dari Rumah Sakit Umum Daerah dr. Abdul Aziz Singkawang .....	56
Lampiran 2. Kuesioner Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Abdul Aziz Singkawang .....	57
Lampiran 3. Data Distribusi Hasil Kuesioner Tingkat Kepuasan Pasien .....	59
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Pasien..	60
Lampiran 5. Data Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Racikan .....	63
Lampiran 6. Waktu Tunggu Resep Obat Non Racikan .....	66
Lampiran 7. Data Hasil Wawancara Mendalam.....	69

## INTISARI

**OKTAVIANI, D., 2019, ANALISIS PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL (SPM) RUMAH SAKIT BIDANG FARMASI DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. ABDUL AZIZ SINGKAWANG, TESIS, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA.**

Rumah Sakit Umum Daerah dr. Abdul Aziz Singkawang sebagai Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) perlu melakukan pengukuran tentang pencapaian indikator-indikator Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit yang telah ditetapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit bidang farmasi di Instalasi Farmasi RSUD dr. Abdul Aziz Singkawang yaitu meliputi waktu tunggu pelayanan obat, tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat, kepuasan pelanggan dan penulisan resep sesuai formularium.

Penelitian ini merupakan penelitian non eksperimental deskriptif dengan menggunakan metode pendekatan secara kualitatif dan kuantitatif. Penelitian dilakukan selama 1 bulan pada bulan Desember 2016. Data penelitian dikelompokkan menjadi data kualitatif dan kuantitatif. Data Kualitatif berupa wawancara mendalam dengan Kepala Instalasi Farmasi, karyawan, dokter sedangkan data kuantitatif berupa observasi dan kuesioner kepada pasien rawat jalan. Data hasil penelitian dianalisis secara deskriptif dengan rumus perhitungan yang sesuai.

Hasil penelitian didapatkan rata-rata waktu tunggu pelayanan resep jadi 18,42 menit, resep racikan 40,37 menit, tidak adanya kesalahan pemberian obat 100%, kepuasan pelanggan 96,47%, penulisan resep sesuai formularium 95,95%. Dapat disimpulkan untuk waktu tunggu pelayanan obat, tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat dan tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan farmasi telah memenuhi standar namun untuk kesesuaian penulisan resep dengan formularium belum memenuhi standar. Faktor yang mempengaruhi pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal yaitu keterbatasan SDM, persepsian dokter terhadap obat-obat diluar formularium, sarana dan prasarana yang belum optimal, sosialisasi formularium belum optimal dan Kebijakan dalam pelayanan resep untuk menghindari kejadian kesalahan pemberian obat.

---

Kata kunci: Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, Instalasi Farmasi RSUD dr. Abdul Aziz Singkawang

## ABSTRACT

**OKTAVIANI, D., 2017, THE ANALYSIS OF THE MINIMUM SERVICE STANDARD IMPLEMENTATION IN THE PHARMACY SECTION AT THE PHARMACY INSTALLATION dr. ABDUL AZIZ SINGKAWANG PUBLIC HOSPITAL, THESIS, FACULTY OF PHARMACY, SETIA BUDI UNIVERSITY, SURAKARTA.**

dr. Abdul Aziz Singkawang Public Hospital as the Regional Public Service Agency (BLUD) needs to make measurements of achievements as regards to indicators of Hospital Minimum Service Standard that has been determined. This study aims to find out the implementation description of Hospitals Minimum Service Standards in Pharmacy Installation of dr. Abdul Aziz Singkawang Hospital, include waiting time of drug services, the absence of error occurrence of drug delivery, customer satisfaction and the compatibility prescription according to the formularium.

This study is a non experimental descriptive study with qualitative and quantitative approach. The study was conducted for 1 month in December 2016. The research data were grouped into qualitative and quantitative data. Qualitative data in the form of in-depth interviews with the Head of Pharmacy Installation, employees, doctors while quantitative data in the form of observations and questionnaires to outpatients. The research data were analyzed descriptively with an appropriate calculation formula.

The results obtained an average waiting time for prescription services was 18.42 minutes, prescription concoctions was 40.37 minutes, the absence of medication errors 100%, customer satisfaction 96.47%, prescription writing according to formulary 95.95%. It can be concluded that for the waiting time for drug services, there were no errors in drug administration and the level of customer satisfaction with pharmaceutical services had met the standards, but for the suitability of prescription writing with the formulary, it did not meet the standards. Factors that influence the implementation of Minimum Service Standards are limited human resources, doctors' prescribing of medicines outside the formulary, facilities and infrastructure that are not optimal, formulary socialization has not been optimal and policies in prescription services to avoid drug administration errors.

---

Keywords: Minimum Service Standards Hospital, Pharmacy Installation of dr. Abdul Aziz Singkawang Public Hospital

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Berdasarkan Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 kesehatan adalah keadaan sehat baik secara fisik, mental spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Sedangkan upaya kesehatan adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan yang bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara, meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, dan ataupun masyarakat (Azwar, 1996).

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan perorangan yang merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit mempunyai karakteristik dan organisasi yang sangat kompleks (Kementerian Kesehatan RI, 2008). Salah satu kegiatan yang menunjang pelayanan kesehatan adalah pelayanan farmasi rumah sakit. Seperti yang dijelaskan dalam Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 58 tahun 2014, menyatakan bahwa Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit. Pelayanan kesehatan rumah sakit berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan obat yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat termasuk pelayanan farmasi klinik. Tuntutan pasien dan masyarakat akan peningkatan mutu Pelayanan Kefarmasian mengharuskan adanya perluasan dari paradigma lama yang berorientasi kepada produk (*drug oriented*) menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (*patient oriented*) dengan filosofi Pelayanan Kefarmasian (*pharmaceutical care*). Untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit, diperlukan suatu standar yang dapat digunakan sebagai acuan dalam pelayanan kefarmasian.

Standar Pelayanan Minimal atau SPM adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Dan juga merupakan spesifikasi teknis tentang tolok ukur pelayanan minimum yang diberikan oleh Badan Layanan Umum kepada masyarakat. Maksud dari standar Pelayanan Minimal ini agar tersedia panduan bagi daerah dalam melaksanakan dan pengendalian serta pengawasan dan pertanggung jawaban penyelenggaraan standar pelayanan minimal rumah sakit (Kementerian Kesehatan RI, 2008).

Menurut Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 129/Menkes/SK/II/2008, indikator Standar Pelayanan Minimal untuk pelayanan kefarmasian meliputi waktu tunggu pelayanan untuk obat jadi adalah  $\leq 30$  menit dan obat racikan adalah  $\leq 60$  menit, tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat adalah 100%, kepuasan pelanggan  $\geq 80\%$ , dan juga penulisan resep sesuai formularium adalah 100%. Berdasarkan indikator SPM tersebut masalah waktu penyediaan obat adalah masalah kefarmasian yang telah lama terjadi dan sering dialami yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Sehingga dengan perbaikan waktu tunggu yang lebih singkat menurut standar pelayanan farmasi maka dapat mempengaruhi citra layanan rumah sakit secara langsung.

Studi penelitian yang dilakukan oleh Rusdiana *et al.* (2015), tentang kualitas pelayanan farmasi berdasarkan waktu penyelesaian resep di rumah sakit yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan dimulai dari kebutuhan hingga persepsi pasien. Kualitas pelayanan mempengaruhi kecepatan waktu pelayanan yang akan berpengaruh pula pada kepuasan pasien. Kepuasan pasien dalam penelitiannya diposisikan dengan lamanya waktu penyerahan resep masuk ke apotek sampai obat dan informasi penggunaan obat diterima oleh pasien. Semakin lama waktu menyelesaikan resep dokter akan menurunkan tingkat kepuasan pasien rawat jalan.

Rumah sakit wajib untuk melakukan penilaian dan memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan minimal. Dari indikator SPM yang telah disebutkan dapat digunakan sebagai acuan untuk melakukan penilaian dan analisa pelaksanaan standar pelayanan minimal di rumah sakit khususnya bidang pelayanan farmasi untuk meningkatkan mutu pelayanan dirumah sakit tersebut. Dan hasil

penilaian tersebut bisa digunakan pihak rumah sakit sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan kualitas pelayanan dirumah sakit agar tercipta kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan yang diterimanya khususnya di Instalasi Farmasi Rumah Sakit.

Rumah Sakit Umum Daerah dr. Abdul Aziz merupakan unsur penunjang penyelenggaraan pemerintah daerah dibidang Pelayanan Kesehatan. Sebagai salah satu satuan kerja pemerintah daerah dilingkungan Pemerintah Kota Singkawang yang menerapkan pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD) dan termasuk dalam rumah sakit kelas B Non Pendidikan, dibentuk untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat berdasarkan pada prinsip efisiensi dan produktivitas dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat, fleksibilitas dalam pengelolaan keuangan yang sejalan dengan praktek bisnis yang sehat. Hingga sekarang RSUD dr. Abdul Aziz Singkawang selalu berusaha mengembangkan kegiatan pelayanan baik dari segi sarana, prasarana hingga SDM agar apa yang diharapkan dapat tercapai (RSUD AAS, 2015).

Rumah Sakit dr. Abdul Aziz Singkawang dari tahun ke tahun menunjukkan peningkatan terutama dari jumlah kunjungan dan animo masyarakat yang memilih Rumah Sakit dr. Abdul Aziz sebagai tempat rujukan, berobat dan memeriksakan kesehatan mereka. Yang berarti meningkatnya kepadatan jumlah antrian pendaftaran di rumah sakit dan hal ini akan berdampak pada waktu tunggu pasien, kepuasan pasien terhadap pelayanan, ketelitian petugas dalam pemberian obat dan peresepan dokter.

Berdasarkan uraian tersebut, melatar belakangi peneliti untuk mengetahui pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) bidang farmasi di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Abdul Aziz Singkawang, mengingat pentingnya rumah sakit untuk melakukan penilaian dan pemenuhan SPM salah satunya terhadap mutu pelayanan instalasi farmasinya berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit bidang farmasi menurut Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 129/Menkes/SK/II/2008. Harapannya hasil penelitian ini menjadi bahan evaluasi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah disampaikan, maka perumusan masalah pada penelitian ini, yaitu :

1. Apakah pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit bidang farmasi di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Abdul Aziz Singkawang yang meliputi lama waktu tunggu pelayanan untuk obat jadi dan obat racikan, persentase tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat, tingkat kepuasan pasien, dan persentase kesesuaian penulisan resep dengan formularium telah sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit bidang farmasi menurut Surat Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 129 Tahun 2008 ?
2. Faktor apakah yang mempengaruhi jalannya pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit Bidang Farmasi di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Abdul Aziz Singkawang ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui apakah pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit bidang farmasi di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Abdul Aziz Singkawang yang meliputi lama waktu tunggu pelayanan untuk obat jadi dan obat racikan, persentase tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat, tingkat kepuasan pasien, dan juga persentase kesesuaian penulisan resep dengan formularium sudah sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit bidang farmasi menurut Surat Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 129 Tahun 2008.
2. Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi jalannya pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit bidang farmasi di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Abdul Aziz Singkawang.



#### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini sangat perlu dilakukan karena dapat memberikan manfaat baik bagi farmasis, pasien, rumah sakit dan juga keilmuan.

1. Bagi pihak rumah sakit

Penelitian ini memberikan informasi pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Abdul Aziz Singkawang apakah telah sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit di bidang farmasi menurut Surat Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 129 Tahun 2008 dan juga bisa sebagai masukan bagi rumah sakit untuk meningkatkan mutu pelayanan instalasi farmasi.

2. Untuk pasien

Dengan penelitian ini pasien akan mendapatkan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

3. Untuk keilmuan

Penelitian ini dapat menjadi acuan untuk bahan studi pengembangan ilmu untuk peningkatan mutu pelayanan farmasi.

#### **E. Keaslian Penelitian**

Penelitian tentang analisis pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) rumah sakit bidang farmasi di instalasi farmasi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Abdul Aziz Singkawang belum pernah dilakukan. Untuk penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian ini dapat dilihat pada tabel 1, dibawah ini :

**Tabel 1. Penelitian yang berkaitan dengan analisis pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) rumah sakit bidang farmasi di instalasi farmasi rumah sakit**

Tahun	Peneliti	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian yang Diakukan
2016	Karuniawati H, <i>et al.</i>	Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Farmasi Kategori Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan di RSUD Kota Salatiga	Penelitian non eksperimental dengan rancangan deskriptif (penelitian survey)	Jumlah resep yang diteliti dalam penelitian ini sebanyak 225 resep dengan 78 resep obat racikan dan 147 merupakan resep obat jadi atau non racikan. Waktu tunggu rata-rata obat racikan adalah 9,18 menit dan rata-rata waktu tunggu obat jadi atau obat non racikan adalah 5,70 menit. Hasil sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal yang dipersyaratkan oleh Kepmenkes No 129/Menkes/SK/II/2008.	Lokasi penelitian, Jumlah sampel, waktu penelitian, subyek, pendekatan metode, faktor yang mempengaruhi pelaksanaan.
2014	Amelia Kusuma Krisnadewi, Prihwanto Budi Subagio, Wiratmo	Evaluasi Standar Pelayanan Minimal Farmasi RSUD Waluyo Jati Kraksaan Sebelum dan Sesudah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan	Penelitian non eksperimental dengan rancangan deskriptif (penelitian survei) dan penelitian analitik dengan pendekatan cross sectional	Penelitian di Instalasi Farmasi RSUD Waluyo Jati Kraksaan menunjukkan hasil bahwa pencapaian SPM Farmasi RSUD Waluyo Jati Kraksaan sudah sesuai yang telah ditetapkan oleh Menteri Kesehatan Republik Indonesia.	Lokasi penelitian, Jumlah sampel, waktu penelitian, subyek, pendekatan metode, faktor yang mempengaruhi pelaksanaan.
2012	Handi Wijaya	Analisis Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit Bidang Farmasi di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Tahun 2012	<i>Cross sectional</i> dengan metode pendekatan secara kualitatif dan kuantitatif	Pencapaian pelaksanaan SPM bidang farmasi di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu adalah Tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat telah memenuhi standar yaitu 100%. Tingkat kepuasan pelanggan telah memenuhi standar yaitu 90,17%, tetapi dari kelima dimensi kepuasan responden paling tidak puas terhadap waktu tunggu pelayanan resep. Penulisan resep sesuai dengan formularium telah memenuhi standar yaitu 100%. Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat jadi dan racikan telah memenuhi standar yaitu kurang dari 30 menit dan 60 menit, tetapi terdapat 2 atau 0,07% resep jadi yang melebihi standar 30 menit.	Lokasi penelitian, Jumlah sampel, waktu penelitian, jumlah, faktor yang mempengaruhi pelaksanaan.

Penelitian ini menganalisis tentang waktu tunggu pelayanan obat jadi dan racikan, tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat, penulisan resep sesuai dengan formularium, dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya, baik dari subyek, jumlah sampel, lokasi, waktu penelitian, dan faktor yang mempengaruhi pelaksanaan.