

## INTISARI

**ARGA, SC., 2019, EVALUASI PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN MINIMUM RUMAH SAKIT BIDANG FARMASI UNIT INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT JIWA DAERAH SURAKARTA PADA BULAN FEBRUARI-MARET TAHUN 2019, SKRIPSI FAKULTAS FARMASI UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA.**

Pelayanan farmasi merupakan salah satu jenis pelayanan minimum yang wajib disediakan di suatu rumah sakit yang tidak bisa dipisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang utuh dan berorientasi kepada pelayanan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ketersediaan formularium, lama waktu tunggu pelayanan obat jadi, lama waktu tunggu pelayanan obat racikan, persentase tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat, dan persentase tingkat kepuasan pelanggan di Instalasi rawat jalan Farmasi Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta pada bulan Februari-Maret tahun 2019.

Penelitian ini merupakan penelitian non eksperimental. Pengumpulan data secara retrospektif dan dianalisis secara deskriptif. Data primer diperoleh secara langsung dari responden berupa resep, kuisisioner pasien dan wawancara dengan narasumber, data sekunder diperoleh dari rekam medik. Diperoleh sampel sebanyak 129 responden yang memenuhi kriteria inklusi kemudian data yang diperoleh dianalisis dengan cara membandingkan data penelitian dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit (SPM RS) oleh Dirjen Bina Upaya Kesehatan Kemenkes tahun 2012.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketersediaan formularium sudah sesuai yaitu diperbarui 3 tahun sekali, Lama waktu tunggu pelayanan obat jadi belum sesuai yaitu 38,88 menit > 30 menit, lama waktu tunggu pelayanan obat racikan sesuai yaitu 51,08 menit, tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat yaitu 0 %, kepuasan pelanggan sebesar 94,960 %. Hal ini menunjukkan bahwa RSJD Surakarta belum melaksanakan pelayanan secara maksimal pada bagian pelayanan waktu tunggu obat jadi berdasarkan SPM RS oleh Dirjen Bina Upaya Kesehatan Kemenkes tahun 2012.

---

Kata kunci: evaluasi, formularium, kepuasan pelanggan, standar pelayanan minimal, waktu tunggu.

## ABSTRACT

### **ARGA SC., 2018, EVALUATION OF THE IMPLEMENTATION HOSPITAL MINIMUM SERVICE STANDARD OF PHARMACY FIELD OF OUTPATIENT INSTALLATION HOSPITAL OF SURAKARTA DISTRICT HOSPITAL IN FEBRUARY-MARCH 2019.**

Pharmaceutical services are one of the minimum services that must be provided in a hospital that cannot be separated from the hospital's health care system that is complete and oriented to the patient's service. This research aims to determine the availability of the formulation, the length of time waiting for the drug service, the length of time to wait drug service, the percentage of the absence of error occurrence of drug Administration, and the percentage of customer satisfaction Outpatient installation pharmacy of Surakarta District mental Hospital in February-March year 2019.

This research is a non-experimental study. Data collection is retrospectively and analyzed descriptively. Primary data is obtained directly from the respondent in the form of prescription, patient questionnaire and interview with the speaker, secondary data obtained from the medical record. Obtained a sample of 129 respondents that meet the criteria of inclusion then the data obtained analyzed by comparing the research data with hospital Minimum service standard (SPM RS) by director general of Bina Kesehatan Health Ministry of the Year 2012.

The results showed that the availability of the formulary is appropriate that is updated 3 years, the length of time waiting for the drug service is not appropriate that is 38.88 minutes > 30 minutes, the length of time for the drug service is suitable for 51.08 minutes, not The incidence of error of Drug Administration is 0%, customer satisfaction amounted to 94.960%. This indicates that RSJD Surakarta has not carried out the maximum service in the Department of drug waiting time is based on SPM RS by Directorate General of Health Efforts in the Ministry of 2012.

---

Keyword: evaluation, customer satisfaction, formulary, minimum service standards, the waiting time.