

EVALUASI PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL (SPM) RUMAH SAKIT BIDANG FARMASI PADA PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI RSUD ULIN BANJARMASIN TAHUN 2019

Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana S-1



Diajukan oleh :

**Natalis Dwi Diana Putri
21154642A**

**Kepada
FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2019**

**EVALUASI PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL (SPM) RUMAH
SAKIT BIDANG FARMASI PADA PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI
FARMASI RSUD ULIN BANJARMASIN TAHUN 2019**

SKRIPSI

*Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai
derajat Sarjana Farmasi (S.Farm)
Program Studi Ilmu Farmasi pada Fakultas Farmasi
Universitas Setia Budi*

Oleh :

**Natalis Dwi Diana Putri
21154642A**

**FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS SETIABUDI
SURAKARTA
2019**

PENGESAHAN SKRIPSI

berjudul

EVALUASI PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL (SPM) RUMAH SAKIT BIDANG FARMASI PADA PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI RSUD ULIN BANJARMASIN TAHUN 2019

Oleh :

Natalis Dwi Diana Putri

21154642A

Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Skripsi

Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi

Pada tanggal: 15 Juli 2019

Mengetahui,
Fakultas Farmasi
Universitas Setia Budi



Dekan,

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

Pembimbing Utama

Dra. Pudiastuti R.S.P, MM., Apt.

Pembimbing Pendamping

Dwi Ningsih, S.Si., M.Farm., Apt.

Penguji

1. Samuel Budi Harsono, M.Si., Apt.
2. Dra. Elina Endang Sulistyowati, M.Si.
3. Santi Dwi Astuti, M.Sc., Apt.
4. Dra. Pudiastuti R.S.P, MM., Apt.

1.....

3.....

2.....

4.....

HALAMAN PERSEMBAHAN

MOTO DAN PERSEMBAHAN

“Bukankah telah Kuperintahkan kepadamu: Kuatkan dan teguhkanlah hatimu? Janganlah kecut dan tawar hati, sebab Tuhan, Allahmu, menyertai engkau, kemana pun engkau pergi.”

(Yosua 1:9)

“Kuatkan dan teguhkanlah hatimu, janganlah takut dan jangan gemetar karena mereka, sebab Tuhan Allahmu, Dialah yang berjalan menyertai engkau; Ia tidak akan membiarkan engkau dan tidak akan meninggalkan engkau.”

(Ulangan 31:6)

*Skripsi ini kupersembahkan untuk Papa,
Mama, dan Kakakku, Sahabat, Almamater,
Bangsa dan Negara dan orang-orang
terdekat yang saya sayangi.*

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil pekerjaan 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 dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila skripsi ini merupakan hasil jiplakan dari penelitian atau karya tulis ilmiah atau skripsi orang lain, maka saya siap menerima sanksi, baik secara akademis maupun hukum.

Surakarta, 15 Juli 2019

Penyusun



Natalis Dwi Diana Putri

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang atas segala limpahan nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi yang berjudul “**EVALUASI PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL (SPM) RUMAH SAKIT BIDANG FARMASI PADA PASSIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI RSUD ULIN BANJARMASIN TAHUN 2019**” ini tepat pada waktunya.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi kewajiban penulis sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Farmasi di Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta. Selesaiannya skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan rasa hormat saya ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah terlibat dan membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan Skripsi ini, khususnya kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu memberikan penyertaan, tuntunan dan limpah kasihNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Dr. Djoni Taringan, MBA, selaku Rektor Universitas Setia Budi, Surakarta.
3. Prof. Dr. R.A.Oetari, SU., MM., M.Sc., Apt selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi, Surakarta.
4. Tri Wijayanti, S.Farm., MPH., Apt selaku Pembimbing Akademik senantiasa membimbing dan memberi nasihat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Dra. Pudiasuti R.S.P, M.M., Apt, selaku Pembimbing Utama yang telah berkenan meluangkan waktu guna memberikan arahan, bimbingan, dorongan, semangat, saran dan solusi selama penelitian dan penulisan skripsi ini.
6. Dwi Ningsih, S.Si., M.Farm., Apt, selaku Pembimbing Pendamping yang telah berkenan meluangkan waktu guna memberikan arahan, bimbingan, dorongan, semangat, saran dan solusi selama penelitian dan penulisan skripsi ini.
7. Tim penguji yang telah menyediakan waktu untuk menguji dan memberikan masukan demi kesempurnaan skripsi ini.

8. Segenap dosen pengajar dan staf Program Studi S1 Farmasi Universitas Setia Budi, Surakarta yang telah banyak memberikan ilmu dan pelajaran berharga.
9. Direktur RSUD Ulin Banjarmasin dan Staff Diklat RSUD Ulin Banjarmasin yang telah memberikan izin melakukan penelitian serta menerima penulis dengan baik.
10. Ibu Kepala Instalasi Farmasi serta karyawan dan Apoteker depo umum RSUD Ulin Banjarmasin yang telah membantu selama melakukan penelitian dan pengambilan data.
11. Kedua orang tuaku, serta kakakku Edong yang ku cintai terimakasih telah memberikan semangat, doa dan dorongan baik secara materi, moral dan spiritual kepada penulis selama perkuliahan, serta penyusunan skripsi hingga selesai studi S1 Farmasi.
12. Mas Chand yang sudah senantiasa membantu, menolong, memberikan semangat, doa dan motivasi serta selalu bersedia direpotkan sehingga penulisan skripsi ini berjalan dengan lancar.
13. Keluarga mas Chand terimakasih telah memberikan doa dan dukungan sehingga penulisan skripsi ini berjalan dengan lancar.
14. Sahabat-sahabatku Clau, Anita, Eno, Nia, Magda, Giyes, Anom, Venna, Lasma, Winda, Septi, Rina dan MKN Squad yang telah memberikan motivasi dan semangat serta bersedia direpotkan.
15. Teman-teman penari Pasah Pabelom Kalteng yang sudah menjadi wadah bagiku untuk menyalurkan bakatku walau sedang berada ditanah rantau.
16. Teman-teman teori 3 dan teori 5 angkatan 2015 yang telah memberikan motivasi dan semangat kepada penulis.
17. Almamater Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi, Surakarta semoga skripsi ini bermanfaat.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam menyusun skripsi ini, bahkan masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya dibidang farmasi.

Surakarta, 15 Juli 2019

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized 'W' followed by a series of loops and a vertical line ending in a small crossbar.

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
PENGESAHAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
INTISARI.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Rumah Sakit	6
1. Pengertian Rumah Sakit	6
2. Tugas Rumah Sakit	6
3. Fungsi Rumah Sakit	6
4. Jenis Rumah Sakit Secara Umum	7
5. Klasifikasi Rumah Sakit Secara Umum	7
B. Instalasi Farmasi.....	8
1. Definisi Instalasi Rumah Sakit	8
2. Tugas Pokok Dan Fungsi Instalasi Farmasi Rumah Sakit	8
3. Mutu Pelayanan Farmasi	10
4. Standar Pelayanan Kefarmasian	10

5.	Standar Pelayanan Resep.....	10
C.	Standar Pelayanan Minimal	11
1.	Ketersediaan Formularium Rumah Sakit	11
2.	Waktu Tunggu Pelayanan Obat Jadi.	12
3.	Waktu Tunggu Pelayanan Obat Racikan.....	12
4.	Tidak Adanya Kejadian Kesalahan Pemberian Obat.	13
5.	Kepuasan Pelanggan.....	14
D.	Profil Rumah Sakit.....	15
E.	Kerangka Pikir.....	16
F.	Landasan Teori	16
G.	Keterangan Empirik.....	18
BAB III METODE PENELITIAN.....		19
A.	Rancangan Penelitian.....	19
B.	Tempat dan Waktu Penelitian.....	19
C.	Populasi dan Sampel.....	19
1.	Populasi	19
2.	Sampel	20
D.	Teknik Sampling	20
E.	Subjek Penelitian.....	21
1.	Kriteria Inklusi	21
2.	Kriteria Eksklusi.....	21
F.	Variabel Penelitian.....	21
1.	Identifikasi Variabel Utama	21
2.	Klasifikasi Variabel Utama	21
2.1.	Variabel Bebas.	21
2.2.	Variabel Tergantung.....	21
3.	Definisi Operasional Variabel Utama	22
G.	Data Penelitian	22
H.	Alat dan Bahan	23
I.	Analisis Data.....	23
1.	Ketersediaan Formularium	23
2.	Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Jadi	23
3.	Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Racikan.....	24
4.	Tidak Adanya Kejadian Kesalahan Pemberian Obat	24
5.	Kepuasan Pasien.....	25
J.	Alur Penelitian.....	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		26
A.	Karakteristik Responden	26

B. Hasil Analisis Data	30
1. Ketersediaan Formularium	30
2. Waktu Tunggu Obat Jadi.....	32
3. Waktu Tunggu Obat Racikan	33
4. Tidak Adanya Kejadian Kesalahan Pemberian Obat	34
5. Kepuasan Pasien.....	35
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	39
A. Kesimpulan	39
B. Saran.....	40
 DAFTAR PUSTAKA	41
 LAMPIRAN.....	44

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Pikir.....	16
Gambar 2. Alur penelitian.....	25

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Ketersediaan Formularium.....	12
Tabel 2. Waktu Tunggu Pelayanan Obat Jadi.....	12
Tabel 3. Waktu Tunggu Pelayanan Obat Racikan	13
Tabel 4. Tidak Adanya Kejadian Kesalahan Pemberian Obat.....	14
Tabel 5. Kepuasan Pelanggan	15
Tabel 6. Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, dan frekuensi kedatangan pasien rawat jalan yang datang ke depo umum RSUD Ulin Banjarmasin Tahun 2019.....	28
Tabel 7. Jumlah total waktu tunggu pelayanan obat jadi di depo umum rawat jalan RSUD Ulin Banjarmasin.....	32
Tabel 8. Jumlah total waktu tunggu pelayanan obat racikan di depo umum rawat jalan RSUD Ulin Banjarmasin	33
Tabel 9. Jumlah salah dan benar menyerahkan obat ke pasien di depo umum rawat jalan RSUD Ulin Banjarmasin.....	35
Tabel 10. Jumlah dan persentase penilaian kuisioner di depo umum rawat jalan RSUD Ulin Banjarmasin	36

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat izin diterima studi penelitian	45
Lampiran 2. Surat kelayakan etik.....	46
Lampiran 3. Kuisisioner Penelitian	47
Lampiran 4. Perhitungan karakteristik responden	49
Lampiran 5. Data waktu tunggu pelayanan obat jadi.....	52
Lampiran 6. Data perhitungan waktu tunggu pelayanan obat jadi.....	55
Lampiran 7. Data waktu tunggu pelayanan obat racikan.....	57
Lampiran 8. Data perhitungan waktu tunggu pelayanan obat racikan.....	59
Lampiran 9. Data tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat	60
Lampiran 10. Data perhitungan tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat	65
Lampiran 11. Data kepuasan pelanggan	66
Lampiran 12. Data perhitungan persentase kepuasan pelanggan.....	70
Lampiran 13. Logbook Ketersediaan Formularium Rumah Sakit	71
Lampiran 14. Cover Formularium Rumah Sakit.....	72
Lampiran 15. Isi Formularium RSUD Ulin Banjarmasin	73
Lampiran 16. Contoh resep depo umum RSUD Ulin Banjarmasin.....	74
Lampiran 17. Gambar lokasi depo umum.....	75
Lampiran 18. Rak obat di depo umum.....	76
Lampiran 19. Ruang tunggu depo umum.....	78

INTISARI

PUTRI, N.D.D., 2019, EVALUASI PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL (SPM) RUMAH SAKIT BIDANG FARMASI PADA PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI RSUD ULIN BANJARMASIN TAHUN 2019, SKRIPSI, FAKULTAS FARMASI UNIVERSITAS SETIA BUDI SURAKARTA.

Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit merupakan ketentuan bagi rumah sakit yang dikeluarkan oleh Menteri Kesehatan Republik Indonesia sebagai usaha pemerintah untuk menjamin mutu pelayanan rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui lama waktu tunggu pelayanan obat jadi, lama waktu tunggu pelayanan obat racikan, persentase tidak adanya kesalahan pemberian obat, persentase kepuasan pelanggan dan ketersediaan formularium di Depo Umum RSUD Ulin Banjarmasin pada tanggal 28 Maret - 09 April 2019.

Metode penelitian yang digunakan non eksperimental dengan rancangan deskriptif menggunakan pendekatan *cross sectional*. Data yang digunakan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari responden melalui kuisisioner dan data sekunder diperoleh dari literatur atau sumber pustaka lain. Diperoleh data sebanyak 90 sampel yang memenuhi kriteria inklusi kemudian data tersebut dievaluasi menggunakan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh lama waktu tunggu pelayanan obat jadi yaitu 9,21 menit, lama waktu tunggu obat racikan yaitu 21,65 menit, persentase tidak adanya kesalahan pemberian obat yaitu 100%, persentase kepuasan pelanggan yaitu 94,13% dan tersedianya formularium rumah sakit tetapi belum diperbaharui. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu indikator ketersediaan formularium belum sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012.

Kata kunci: evaluasi, kepuasan pelanggan, standar pelayanan minimal

ABSTRACT

PUTRI, N.D.D., 2019, EVALUATION OF IMPLEMENTATION OF PHARMACY HOSPITAL SERVICE (SPM) STANDARDS IN PATHWAY PATIENTS IN PHARMACEUTICAL INSTALLATION RSUD ULIN BANJARMASIN 2019, THESIS, FACULTY OF PHARMACY, SETIA BUDI UNIVERSITY, SURAKARTA .

Hospital Minimum Service Standards (SPM) are provisions for hospitals issued by the Minister of Health of the Republic of Indonesia as a government effort to guarantee the quality of hospital services. This study aims to determine the length of waiting time for finished drug services, the length of time waiting for concocted drug services, the percentage of no medication errors, the percentage of customer satisfaction and the availability of formulary in the General Depot of Ulin Hospital Banjarmasin on March 28 - April 9, 2019.

This study is a non-experimental study with a descriptive design using Cross sectional. The data used are primary data and secondary data. Primary data were obtained directly from respondents through questionnaires and secondary data obtained from literature or other library sources. Data obtained as many as 90 samples that met the inclusion criteria then the data was evaluated using the Minimum Service Standards of the Hospital of the Minister of Health of the Republic of Indonesia in 2012.

Based on the results of the study, the waiting time for finished drug service is 9,21 minutes, the length of waiting time for concoction drugs is 21,65 minutes, the percentage of the absence of medication errors is 100%, the percentage of customer satisfaction is 94,13% and the availability of hospital formulary but has not been renewed. The conclusion of this study is that the indicator of formulary availability is not in accordance with the Minimum Service Standards of the Hospital of the Minister of Health of the Republic of Indonesia in 2012.

Keywords: evaluation, customer satisfaction, minimum service standards

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut *World Health Organization* (WHO), Rumah Sakit (RS) adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif), dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang No. 44 Tahun 2009, Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah Sakit Umum (RSU) mempunyai misi memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah suatu ketentuan jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal dan merupakan spesifikasi teknis untuk tolak ukur pelayanan minimum yang diberikan oleh Badan Layanan Umum kepada masyarakat (Kemenkes 2008). Agar dapat membantu meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, maka rumah sakit harus terus menerus memberikan pelayanan yang bermutu kepada setiap pasien. Selain itu, dengan semakin banyaknya rumah sakit maka secara tidak langsung setiap rumah sakit dituntut untuk terus menerus memberikan pelayanan yang baik dan bermutu agar terus dapat bertahan dan bersaing dengan rumah sakit lainnya.

Salah satu pelayanan di rumah sakit yang diharapkan memenuhi standar pelayanan minimal adalah pelayanan farmasi. Pelayanan farmasi rumah sakit merupakan salah satu kegiatan di rumah sakit yang menunjang tercapainya pelayanan kesehatan yang bermutu. Hal tersebut diperjelas dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 58 tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di rumah sakit yang menyebutkan bahwa pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan

sediaan farmasi yang meliputi obat, bahan obat, obat tradisional, dan kosmetika dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Pelayanan farmasi merupakan *revenue center* bagi rumah sakit, sehingga pendapatan rumah sakit dapat ditingkatkan melalui banyaknya resep yang terlayani mengingat lebih dari 90% pelayanan kesehatan menggunakan perbekalan farmasi dan 50% pemasukan rumah sakit berasal dari perbekalan farmasi. Untuk itu perlu adanya standar pelayanan kefarmasian yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian, dan melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (*patient safety*) (Permenkes 2014).

Ketatnya kompetisi jasa rumah sakit serta banyaknya tuntutan masyarakat akan pelayanan yang cepat dan bermutu memaksa rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, karena kualitas pelayanan di rumah sakit juga dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan untuk menilai bagaimana rumah sakit dalam mengelola pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai respon dari seorang pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dengan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Pelayanan yang memuaskan dan berkualitas akan membentuk loyalitas pasien/pelanggan dan efek selanjutnya akan berlanjut pada proses terbentuknya citra rumah sakit yang meningkat. Hal ini dikarenakan persaingan rumah sakit yang semakin ketat, maka rumah sakit akan terus berusaha untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin di mata pasien/pelanggannya agar dapat dipercaya untuk memenuhi kebutuhan pasien dalam bidang kesehatan (Kuntoro & Wahyudi 2017).

Hasil penelitian kualitas pelayanan kefarmasian sebelumnya yang dilakukan oleh:

1. Wijaya (2012) dengan judul “Analisis Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit Bidang Farmasi di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Tahun 2012” memperoleh hasil rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat jadi tunai yaitu 13,07 menit dan resep obat jadi jaminan yaitu 21,36 menit. Hasil rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat racikan tunai yaitu 26,31 menit dan

resep obat racikan jaminan yaitu 31,28. Hal ini telah memenuhi Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit yang ditentukan pemerintah.

2. Sabarudin *et al.* (2018) dengan judul “Evaluasi Mutu Pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Kabupaten Buton Utara Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal Kefarmasian” memperoleh hasil rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat jadi yaitu 3 menit 7 detik dan untuk resep racikan yaitu 6 menit 59 detik. Hal ini telah sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.

Berdasarkan hal tersebut, maka perlu dievaluasi untuk mengetahui apakah dengan semakin bertambahnya pasien yang banyak, pihak kefarmasian dapat memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kompetensi petugas kesehatan di Instalasi Farmasi. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit Bidang Farmasi Pada Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSUD Ulin Banjarmasin Tahun 2019”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka dapat dirumuskan suatu permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah ketersediaan formularium RSUD Ulin Banjarmasin Tahun 2019 sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012?
2. Apakah lama waktu tunggu pelayanan obat jadi di depo umum Instalasi Farmasi RSUD Ulin Banjarmasin Tahun 2019 sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012?
3. Apakah lama waktu tunggu pelayanan obat racikan di depo umum Instalasi Farmasi RSUD Ulin Banjarmasin Tahun 2019 sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012?
4. Apakah persentase tidak adanya kejadian kesalahan dalam pemberian obat di depo umum Instalasi Farmasi RSUD Ulin Banjarmasin Tahun 2019 sesuai

dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012?

5. Apakah persentase tingkat kepuasan pelanggan di depo umum Instalasi Farmasi RSUD Ulin Banjarmasin Tahun 2019 sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Kesesuaian ketersediaan formularium RSUD Ulin Banjarmasin Tahun 2019 dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012.
2. Kesesuaian lama waktu tunggu pelayanan obat jadi di depo umum Instalasi Farmasi RSUD Ulin Banjarmasin Tahun 2019 dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012.
3. Kesesuaian lama waktu tunggu pelayanan obat racikan di depo umum Instalasi Farmasi RSUD Ulin Banjarmasin Tahun 2019 dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012.
4. Kesesuaian persentase tidak adanya kejadian kesalahan dalam pemberian obat di depo umum Instalasi Farmasi RSUD Ulin Banjarmasin Tahun 2019 dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012.
5. Kesesuaian persentase tingkat kepuasan pelanggan di depo umum Instalasi Farmasi RSUD Ulin Banjarmasin Tahun 2019 dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, maka manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Peneliti: untuk menambah pengalaman dan wawasan dalam menangani pasien yang sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit.

2. Tenaga medik: sebagai pedoman untuk dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap pasien.
3. Rumah sakit: untuk mengetahui apakah RSUD Ulin Banjarmasin sudah memenuhi standar pelayanan minimal (SPM) farmasi. Selain itu, sebagai pedoman bagi pihak rumah sakit untuk dapat meningkatkan mutu pelayanan yang baik.