

**ANALISIS PELAYANAN KEFARMASIAN BERDASARKAN INDIKATOR
PELAYANAN PASIEN WHO : *SYSTEMATIC REVIEW***



Oleh:

Ricard Nixon Holo

20171288B

**FAKULTAS FARMASI
PROGRAM STUDI D-III FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2020**

**ANALISIS PELAYANAN KEFARMASIAN BERDASARKAN INDIKATOR
PELAYANAN PASIEN WHO : *SYSTEMATIC REVIEW***



KARYA TULIS ILMIAH
*Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai
Derajat Ahli Madya Farmasi
Program Studi D-III Farmasi pada Fakultas Farmasi
Universitas Setia Budi*

Oleh :

Ricard Nixon Holo

20171288B

**FAKULTAS FARMASI
PROGRAM STUDI D-III FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA**

2020

PENGESAHAN USULAN KARYA TULIS ILMIAH

Berjudul

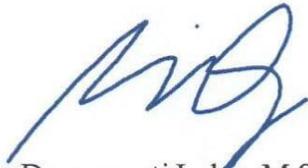
**ANALISIS PELAYANAN KEFARMASIAN BERDASARKAN INDIKATOR
PELAYANAN PASIEN WHO : *SYSTEMATIC REVIEW***

Oleh:
Ricard Nixon Holo
20171288B

Dipertahankan di hadapan panitia Penguji Karya Tulis Ilmiah
Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi
Pada tanggal :

Pembimbing

Mengetahui,
Fakultas Farmasi
Universitas Setia Budi
Dekan,



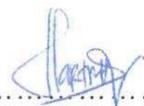
apt. Nila Darmayanti Lubis, M.Sc.



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

Penguji :

1. apt. Inaratul Rizkhy H, M.Sc.
2. apt. Meta Kartika Untari, M.Sc.
3. apt. Nila Darmayanti Lubis, M.Sc.

1. 

2. 

3. 

HALAMAN PERSEMBAHAN

Ambillah risiko yang lebih besar dari apa yang dipikirkan orang lain aman.

Berilah perhatian lebih dari apa yang orang lain pikir bijak. Bermimpilah lebih
dari apa yang orang lain pikir masuk akal

(Claude T. Bissell)

Ia yang mengerjakan lebih dari apa yang dibayar pada suatu saat akan dibayar

lebih dari apa yang ia kerjakan

(Napoleon Hill)

Kupersembahkan karya sederhana ini untuk :

- ❖ Tuhan Yang Maha Esa sebagai pelindung, penuntun, tempat mengadu dan mendengarkan doa-doaku, atas Berkat-Nya dapat menyelesaikan KTI tepat waktu.
- ❖ Kedua orang tua yang selalu memberikan doa-doa yang tak terhingga, selalu memberi semangat, segala dukungan dan kasih sayang yang sangat luar biasa.
- ❖ Semua keluarga besar yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
- ❖ Dosen pembimbing yang telah menuntun jalannya pembuatan KTI.
- ❖ Semua dosen yang telah memberikan ilmunya
- ❖ Teman-teman teori 2 D3 Farmasi yang telah mewarnai hari-hari selama perkuliahan.
- ❖ Teman-teman angkatan D3 Farmasi 2017.
- ❖ Teman-teman lainnya yang tidak bisa disebutkan satu per satu.
- ❖ Agama, bangsa, negara dan almamaterku.

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa karya tulis ilmiah ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya disuatu 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.

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

Surakarta, Agustus 2020



Ricard Nixon Holo

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul **“ANALISIS PELAYANAN KEFARMASIAN BERDASARKAN INDIKATOR PELAYANAN PASIEN WHO : *SYSTEMATIC REVIEW*”** dengan harapan dapat memberikan sumbangan ilmu pengetahuan dalam bidang farmasi sosial. Penulisan karya tulis ilmiah ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan program pendidikan sebagai Ahli Madya Farmasi pada Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, sangatlah sulit bagi kami untuk menyelesaikan laporan ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Ir. Djoni Tarigan, MDA, selaku Rektor Universitas Setia Budi Surakarta.
2. Prof. Dr. apt. R. A. Oetari SU., MM., M.Sc., selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta.
3. Dr. apt. Gunawan Pamudji Widodo, M.Si., selaku Ketua Program Studi D-III Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta.
4. apt. Nila Darmayanti Lubis., M.Sc., selaku Dosen Pembimbing Karya Tulis Ilmiah (KTI) program pendidikan D-III Farmasi.
5. Segenap dosen dan karyawan Universitas Setia Budi dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI).

6. Bapak dan ibu serta keluarga tercinta yang telah banyak memberi semangat serta dorongan.
7. Teman-teman dan semua pihak yang membantu dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI).

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan karya tulis ilmiah ini, namun penulis berharap semoga karya tulis ilmiah ini dapat berguna bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan memberikan manfaat khususnya bagi rekan-rekan mahasiswa farmasi dan juga semua pihak yang membutuhkan.

Surakarta, Agustus 2020

Ricard Nixon Holo

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
INTISARI.....	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Kegunaan Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Pelayanan Kefarmasian	6
B. Rumah Sakit.....	10
1. Pengertian Rumah Sakit	10
2. Klasifikasi Rumah Sakit.....	10
3. Klasifikasi Rumah Sakit Umum Pemerintah.....	12
C. Instalasi Farmasi Rumah Sakit	12

1. Pengertian Instalasi Farmasi Rumah Sakit	12
2. Fungsi Instalasi Farmasi Rumah Sakit	13
D. Kerangka Penelitian	16
E. Landasan Teori.....	16
F. Keterangan Empirik	18
BAB III METODE PENELITIAN	20
A. Desain Penelitian.....	20
B. Instrumen Penelitian.....	20
C. Kriteria Inklusi dan Eksklusi	20
1. Kriteria Inklusi	20
2. Kriteria Eksklusi.....	21
D. Alur Seleksi Penelitian	21
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	22
A. Total Responden	22
B. Hasil Analisis Data.....	23
1. Waktu Tunggu Pelayanan Obat	23
2. Persentase penyerahan obat sesuai resep.....	24
3. Kesesuaian obat yaang dilabel dengan benar	26
4. Pengetahuan pasien tentang penggunaan obat yang benar	27
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	30
A. Kesimpulan.....	30
B. Saran.....	31
DAFTAR PUSTAKA	32
LAMPIRAN	36

DAFTAR GAMBAR

1. Kerangka penelitian	16
2. Alur seleksi penelitian	21

DAFTAR TABEL

1. Indikator utama penilaian penggunaan obat rasional	7
2. Total responden	22
3. Waktu tunggu pelayanan obat.....	23
4. Persentase penyerahan obat sesuai resep	25
5. Persentase kesesuaian obat yang dilabel dengan benar	26
6. Persentase pengetahuan pasien tentang penggunaan obat yang benar	28

INTISARI

HOLO, R.N., 2020, ANALISIS PELAYANAN KEFARMASIAN BERDASARKAN INDIKATOR PELAYANAN PASIEN WHO : *SYSTEMATIC REVIEW*, KARYA TULIS ILMIAH, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA.

Pelayanan kefarmasian merupakan pelaksanaan upaya kesehatan yang berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Pelayanan kefarmasian bertujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan kefarmasian berdasarkan indikator pelayanan pasien WHO.

Metode yang digunakan dalam penelitian berupa systematic review. Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah 15 jurnal atau artikel yang terpublikasi atau terindeks melalui mesin pencari jurnal yaitu Google Scholar. Variabel yang diteliti adalah rata-rata waktu tunggu pelayanan obat, kesesuaian penyerahan obat, persentase pelabelan obat dan persentase pengetahuan pasien tentang obat.

Hasil dari review 15 jurnal ada 2 jurnal yang waktu tunggu pelayanan obatnya belum sesuai dengan standar, untuk persentase penyerahan obat sesuai resep nilainya 100 % sesuai dengan standar, untuk kesesuaian obat yang dilabel dengan benar terdapat 2 penelitian dengan nilai yang belum sesuai dengan standar yaitu yaitu 82,2 % dan 64,44 % serta untuk pengetahuan pasien tentang penggunaan obat yang benar masih belum sesuai dengan standar WHO yaitu 50,2 % ; 17,07% dan 48,2%.

Kata kunci : Pelayanan Kefarmasian, Instalasi Farmasi, Indikator Pelayanan

ABSTRACT

HOLO, R.N., 2020, ANALYSIS OF PHARMACEUTICAL SERVICES BASED ON WHO PATIENT SERVICE INDICATORS : SYSTEMATIC REVIEW, FACULTY OF PHARMACY, SETIA BUDI UNIVERSITY, SURAKARTA.

Pharmaceutical services are the implementation of health efforts that play an important role in improving the quality of health services for the community. Pharmaceutical services aim to identify, prevent and resolve drug problems and health-related problems. This study aims to analyze pharmaceutical services based on WHO patient care indicators.

The method used in this research is systematic review. The sample used in this study were 15 journals or articles published or indexed through the journal search engine, namely Google Scholar. The variables studied were the average waiting time for drug services, the suitability of drug delivery, the percentage of drug labeling and the percentage of patient knowledge about drugs.

The results of the review of 15 journals were 2 journals where the waiting time for drug service was not in accordance with the standard, for the percentage of drug delivery according to the prescription the value was 100% according to the standard, for the suitability of drug labeling there were 2 studies with a value that was not in accordance with the standard, namely 82.2 % and 64.44% as well as for the patient's knowledge about the correct use of drugs still not in accordance with WHO standards, namely 50.2% ; 17.07% and 48.2%.

Keywords : Pharmaceutical Services, Pharmacy Installation, Service Indicators

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Undang-undang kesehatan nomor 36 tahun 2009 menguraikan bahwa, upaya kesehatan adalah setiap keinginan dan/atau serangkaian kegiatan secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk pencegahan penyakit, peningkatan kesehatan pengobatan penyakit dan pemulihan kesehatan oleh pemerintah dan/atau masyarakat. Konsep paradigma sehat didalam pembangunan kesehatan adalah pembangunan kesehatan yang lebih memprioritaskan upaya promotif dan preventif dibanding kuratif dan rehabilitatif.

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan perorangan strata kedua dan ketiga memiliki karakteristik dan organisasi yang sangat kompleks. Berbagai jenis tenaga kesehatan dengan dasar perangkat keilmuan yang beragam, berinteraksi satu dengan yang lain menjadi suatu pelayanan kefarmasian yang sistematis dan terpadu. Pelayanan kefarmasian rumah sakit yang diterapkan terdiri atas berbagai komponen dan serangkaian kegiatan yang memiliki fungsi mendasar berorientasikan kepada pelayanan pasien, penyediaan obat, termasuk pelayanan farmasi klinik yang terjangkau dan layak. Hakikatnya berbagai fungsi upaya peningkatan kesehatan yang dimaksud bermakna sebagai sebuah tanggung jawab yang harus dijaga dan selalu dikembangkan pemerintah melalui peraturan-peraturan dan penyelenggaraan pelayanan dalam meningkatkan taraf kesejahteraan masyarakat (Depkes RI, 2004)

Pelayanan kefarmasian di rumah sakit merupakan pelaksanaan upaya kesehatan yang berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Mutu merupakan kepatuhan yang telah ditetapkan atau sesuai dengan persyaratan. Pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan yang terpadu dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan. Instalasi farmasi merupakan salah satu sarana pelayanan kefarmasian yang berhadapan langsung dengan masyarakat dan harus mampu melayani kebutuhan obat secara luas, merata dan terjamin mutunya (Kepmenkes, 2002).

Mutu pelayanan kefarmasian dapat diukur dengan menentukan rata-rata waktu penyiapan obat, rata-rata waktu penyerahan obat, persentase jumlah obat yang diserahkan sesuai resep, persentase jumlah jenis obat yang diserahkan sesuai resep, persentase etiket yang lengkap, dan pengetahuan pasien (Jamil, *et al* 2006). Menurut Yvone (2001), mutu pelayanan kefarmasian berhubungan langsung dengan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan juga berkaitan dengan kecepatan pelayanan obat, kelengkapan obat, keramahan petugas serta kenyamanan ruang tunggu.

World Health Organization (WHO) menetapkan suatu indikator utama dalam pelayanan kefarmasian. Indikator utama tersebut adalah pelayanan pasien dengan parameter waktu konsultasi medis, waktu penyiapan obat, pelabelan cukup, dan pengetahuan pasien. Indikator tersebut dapat berperan sebagai alat bantu untuk mengidentifikasi kemungkinan pola penggunaan obat yang buruk oleh individu tenaga kesehatan dan fasilitas kesehatan (WHO, 1993).

Penelitian tentang pelayanan kefarmasian berdasarkan indikator pelayanan pasien WHO telah dilakukan, antara lain di Bule Hora Hospital, Ethiopia Selatan, pada empat sarana kesehatan di Ethiopia Barat Daya, pada lima sarana kesehatan dasar di Malaysia, dan pada tiga rumah sakit di India (Mariam AH, *et al* 2015 ; Angamo MT, *et al* 2011 ; Saleh K & Ibrahim MI 2006 ; Chetia D, *et al* 2011). Hasil penelitian tersebut menunjukkan pelayanan farmasi belum sesuai rekomendasi WHO. Demikian pula penelitian di Indonesia tentang pelayanan kefarmasian berdasarkan indikator pelayanan pasien WHO di Kota Depok dan perbandingan antara puskesmas kecamatan di Kota Depok dan puskesmas kecamatan di Kota Jakarta Selatan menunjukkan pelayanan kefarmasian belum sesuai dengan rekomendasi WHO (Veronika M, 2011 ; Kardela W, *et al* 2014).

Penelitian yang dilakukan Hidayah Karuniawati waktu tunggu berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pasien dan kepuasan pasien. Jumlah resep yang diteliti dalam penelitian sebanyak 225 resep dengan 78 jenis obat racikan adalah 9,18 menit dan waktu tunggu obat non racikan 5,70 menit. Penelitian yang dilakukan Maftuhah dan Susilo waktu tunggu rata-rata pelayanan resep non racikan adalah 92,41 menit dan waktu tunggu pelayanan resep racikan adalah 146,31 menit (Yuliani Ni Nyoman, *et al.* 2019)

Menurut Kepmenkes RI Nomor 129 tahun 2008 tentang standart pelayanan rumah sakit bidang farmasi adalah waktu tunggu pelayanan resep non racikan adalah ≤ 30 menit dan racikan adalah ≤ 60 menit, tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat adalah 100 %, kepuasan pelanggan adalah ≥ 80 %, serta penulisan resep sesuai formularium adalah 100 %. Dari latar belakang diatas maka dilakukan

penelitian tentang “Analisis Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Indikator Pelayanan Pasien WHO : *Systematic Review*” untuk menjamin pelayanan kefarmasian yang tepat.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah pelayanan kefarmasian dengan menggunakan *systematic review* mengenai waktu tunggu pelayanan obat memenuhi standar yang dikeluarkan oleh WHO ?
2. Apakah pelayanan kefarmasian dengan menggunakan *systematic review* mengenai persentase penyerahan obat sesuai resep memenuhi standar yang dikeluarkan oleh WHO ?
3. Apakah pelayanan kefarmasian dengan menggunakan *systematic review* mengenai kesesuaian obat yang dilabel dengan benar memenuhi standar yang dikeluarkan oleh WHO ?
4. Apakah pelayanan kefarmasian dengan menggunakan *systematic review* mengenai pengetahuan pasien tentang penggunaan obat yang benar memenuhi standar yang dikeluarkan oleh WHO ?

C. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui kesesuaian pelayanan kefarmasian mengenai waktu tunggu pelayanan obat berdasarkan WHO dengan menggunakan *systematic review*.

2. Mengetahui pelayanan kefarmasian mengenai persentase penyerahan obat sesuai resep memenuhi standar yang dikeluarkan oleh WHO dengan menggunakan *systematic review*.
3. Mengetahui pelayanan kefarmasian mengenai kesesuaian obat yang dilabel dengan benar memenuhi standar yang dikeluarkan oleh WHO dengan menggunakan *systematic review*.
4. Mengetahui pelayanan kefarmasian mengenai pengetahuan pasien tentang penggunaan obat yang benar memenuhi standar yang dikeluarkan oleh WHO dengan menggunakan *systematic review*.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi :

1. Instalasi Farmasi sebagai penanggung jawab untuk memberikan pelayanan kefarmasian berdasarkan indikator pelayanan pasien sesuai dengan WHO.
2. Peneliti lain sebagai bahan masukan untuk dijadikan referensi yang akan melaksanakan atau mengembangkan penelitian yang serupa.
3. Peneliti untuk menambah wawasan yang berhubungan dengan pelayanan kefarmasian berdasarkan indikator pelayanan pasien WHO.