

INTISARI

ABIDAH, KZ., 2016, EVALUASI PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL RUMAH SAKIT BIDANG FARMASI DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT X WONOGIRI PADA BULAN JUNI-JULI TAHUN 2016, SKRIPSI, FAKULTAS FARMASI UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA.

Pelayanan farmasi merupakan salah satu jenis pelayanan minimal 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 lama waktu tunggu pelayanan obat jadi, lama waktu tunggu pelayanan obat racikan, persentase tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat, persentase tingkat kepuasan pelanggan, dan persentase penulisan resep yang sesuai dengan formularium di Instalasi Farmasi RS X Wonogiri pada bulan Juni-Juli tahun 2016.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif non eksperimental dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *nonprobability sampling*. Data yang digunakan adalah data sekunder dan data primer. Data primer diperoleh langsung dari responden melalui kuisioner dan data sekunder diperoleh dari literature atau sumber pustaka lain. Kesesuaian data yang diperoleh dievaluasi menggunakan standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 129 tahun 2008.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa lama waktu tunggu pelayanan obat jadi yaitu $10,46 \text{ menit} \leq 30 \text{ menit}$, waktu tunggu pelayanan obat racikan $14 \text{ menit} \leq 60 \text{ menit}$, kepuasan pelanggan sebesar $96 \% \geq 80 \%$, tidak adanya kejadian kesalahan dalam pemberian obat sebesar 100% , dan penulisan resep sesuai dengan formularium sebesar $46,11 \% \leq 100 \%$. Indikator standar pelayanan minimal penulisan resep sesuai dengan formularium tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 129 tahun 2008.

Kata Kunci: evaluasi, standar pelayanan minimal, waktu tunggu, kepuasan pelanggan

ABSTRACT

ABIDAH, KZ., 2016, EVALUATION OF MINIMUM SERVICE STANDARDS IMPLEMENTATION IN PHARMACY SECTION AT X HOSPITAL WONOGIRI IN JUNE-JULY 2016, THESIS , FACULTY OF PHARMACY, SETIA BUDI UNIVERSITY, SURAKARTA.

Pharmacy services is one of the minimum services that must be provided in a hospital that can not be separated from the hospital health care system intact and oriented to patient care. This study aims to determine the length of drug service waiting time, the length of service personalized medicine waiting time, the percentage of drug administration errors absence occurrence, the percentage level of customer satisfaction, and the percentage of prescribing in accordance with the formulary in Pharmacy Department of X Hospital Wonogiri in June-July 2016.

This study was a non experimental descriptive study using cross sectional approach. Sampling was done by the method nonprobability side. The data used was secondary data and primary data. The primary data obtained directly from respondents through questionnaires and secondary data obtained from the literature or other literature sources. The suitability of the data obtained was evaluated using the minimum service standards that have been established in the Health Ministers Decision No. 129 in 2008.

Based on the conclusion, that the waiting time drug services so that $10.46 \text{ min} \leq 30 \text{ minutes}$, the waiting time personalized medicine services $14 \text{ min} \leq 30 \text{ minutes}$, customer satisfaction to provide compensation of $96\% \geq 80\%$, no error in the incident drugs by 100%, and in accordance with the prescription formulary at $46.11\% \leq 100 \%$. Indicators minimum service standards in accordance with formulary prescriptions were not in accordance with the standards set in the Health Ministers Decision No. 129 in 2008.

Keywords : evaluation, minimum service standards, the waiting time, customer satisfaction