

INTISARI

FAHRIZAL, H., M., 2018, EVALUASI PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL RUMAH SAKIT BIDANG FARMASI DI INSTALASI FARMASI RSUD MUARA TEWEH, TESIS, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA.

Rumah Sakit perlu memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) rumah sakit, termasuk RSUD Muara Tewe. Penelitian ini bertujuan mengetahui bagaimana pelaksanaan SPM RS terutama di Instalasi Farmasi RSUD Muara Tewe yang meliputi 4 indikator, yaitu waktu tunggu pelayanan resep, kepuasan pasien, tidak adanya kesalahan pemberian obat dan penulisan resep sesuai dengan formularium dan untuk mengetahui faktor apa saja yang menghambat pelaksanaan SPM di RSUD muara Tewe.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif non eksperimental dengan pendekatan secara kualitatif dan kuantitatif. Data diperoleh dari hasil observasi, wawancara pada pihak yang terkait dengan empat indikator dan kuesioner tingkat kepuasan pelanggan kepada pasien. Penelitian ini dilakukan di RSUD Muara Tewe pada bulan Desember 2016 dengan sampel sebesar 110 untuk waktu tunggu pelayanan resep jadi dan waktu tunggu pelayanan resep racikan, untuk kepuasan pasien diambil 110 pasien yang sudah pernah lebih dari satu kali berkunjung ke instalasi farmasi, untuk cek tidak adanya kesalahan pemberian obat dan kesesuaian penulisan resep diambil seluruh pelayanan resep pada bulan Desember.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata – rata waktu tunggu pelayanan obat yaitu 25,1 menit/lembar resep obat jadi, 35 menit/lembar resep obat racikan, kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi 94,88%, tidak adanya kesalahan pemberian obat 100% dan kesesuaian penulisan resep dengan formularium 99%. Faktor yang mempengaruhi pelaksanaan SPM Rumah Sakit adalah SDM dan sarana prasarana.

Kata kunci: SPM Rumah Sakit, waktu tunggu pelayanan resep, kepuasan pelanggan

ABSTRACT

FAHRIZAL, H., M., 2018, IMPLEMENTATION EVALUATION OF HOSPITALS MINIMUM SERVICES STANDARDS PHARMACEUTICAL SECTOR IN PHARMACEUTICAL INSTALLATION MUARA TEWEH HOSPITAL, THESIS, FACULTY OF PHARMACY, SETIA BUDI UNIVERSITY, SURAKARTA.

Hospital needs to meet the minimum hospital service standards, include Muara Teweh Regional Hospital. This study aims to find out how the implementation of minimum hospital service standards, especially in the field of Pharmacy Installation of Muara Teweh Hospital covering 4 indicators, including waiting time for prescription service, patient satisfaction, the absence of medication error on drug administration and prescription writing according to the hospital formulary.

The study was conducted at the Muara Teweh Regional Hospital in December 2016 with a sample of 110 for the waiting time of the prescribed service, for the prescribed recipe service time, patients who had more than one visit to the pharmacy installation for patient satisfaction, all December for the absence of errors in administration of drugs and recipes in December for the appropriateness of prescribing with hospital formulary. This research is a non-experimental descriptive research with a qualitative and quantitative approach. The data obtained from the observation, interviews on the parties related to the four indicators and customer satisfaction level questionnaires to patients.

The results of this study showed that the average of waiting time of drug services that is 25.1 minutes/sheet of finished drug prescription, 35 minutes/sheet of concoction, patient satisfaction on the pharmacy service 94.88%, the absence of 100% drug delivery error and suitability of writing the recipe with hospital formulary 99%.

Keywords: the minimum services standart, waiting time of the prescription, costumer's satisfaction