



Perilaku Petugas Farmasi Tentang Standar Pelayanan Minimal di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Awalbros Ujung Batu

Behavior Of Pharmacy Officers About Minimum Service Standards in The Pharmacy Installation Of Awalbros Hospital, Ujung Batu

Toni Winata¹, Oktavia dewi², Emy leonita³, Abdurrahman Hamid⁴, Novita Rany⁵

^{1,2,3,4,5} STIKes Hangtuah Pekanbaru

ABSTRACT

Pharmaceutical service is a direct and responsible service to patients related to pharmaceutical preparations to achieve definite results to improve the quality of life of patients as stated in Permenkes RI number 35 of 2014 article 1 paragraph 3. This research aims to determine the behavior of pharmacy officers regarding SPM (Minimum Service Standards) at the Awalbros Hospital Pharmacy Installation in Ujung Batu. This research is qualitative research with a phenomenological approach. This research was conducted at the Walbros Ujung Batu hospital installation in July 2020. There were six respondents. The results of the study show that the waiting time for finished drug services is following the provisions of hospital management, which is less than 8 minutes or faster than the service time in the provisions of the hospital and the Ministry of Health, the time for presenting the concocted drugs has not been running with the expected target of fewer than 20 minutes. Because of the numbers of drugs formulated and the limited number of workers working on it. There are no errors in administering the drug, this has been going according to the hospital's standard operating procedures, customer satisfaction has not run perfectly such as waiting time for concocted drugs that are not yet on time, prescription writing according to the formulary has been implemented properly and the formulary guideline document is continuously revised, and the implementation of minimum service standards consistently applied during the Covid-19 pandemic.

ABSTRAK

Pelayanan Kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien yang tertuang dalam Permenkes RI nomor 35 tahun 2014 pasal 1 ayat 3. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perilaku petugas farmasi tentang SPM (Standar Pelayanan Minimal) di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Awalbros Ujung Batu. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Penelitian dilakukan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Awalbros Ujung Batu dilaksanakan pada bulan Juli 2020. Responden berjumlah 6 orang, hasil penelitian yaitu waktu tunggu layanan obat jadi sudah sesuai dengan ketentuan manajemen rumah sakit kurang dari 8 menit atau lebih cepat dari pada waktu layanan dalam ketentuan rumah sakit dan Kepmenkes, waktu penyajian obat racikan belum berjalan dengan target yang diharapkan yakni kurang dari 20 menit hal ini disebabkan banyaknya obat yang diracik serta terbatasnya jumlah tenaga yang mengerjakan. Tidak adanya kesalahan dalam pemberian obat hal ini sudah berjalan sesuai dengan SPO rumah sakit, kepuasan pelanggan belum berjalan dengan sempurna seperti waktu tunggu obat racikan yang belum tepat waktu, penulisan resep sesuai dengan formularium sudah diberlakukan dengan baik serta dokumen pedoman formularium direvisi secara berkelanjutan, dan penerapan standar pelayanan minimal konsisten diterapkan dalam masa pandemi covid-19.

Keywords : *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Health Education and Training, Health Training Center*

Kata Kunci : *Pharmacy Installation, Officer Behavior, Minimum Service Standards.*

Correspondence : Toni Winata
Email : toniwinata@gmail.com

PENDAHULUAN

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. 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 baik dan bermutu agar terus dapat bertahan dan bersaing dengan rumah sakit lainnya (Permana, 2018).

Rumah Sakit Awalbros Ujung Batu sudah memberikan layanan yang baik namun hal ini perlu dilakukan penelitian secara ilmiah untuk membandingkan hasil evaluasi dari hasil penelitian dengan hasil audit internal dari rumah sakit itu sendiri. Perilaku tentang bagaimana seseorang menanggapi rasa sakit dan penyakit yang bersifat respon internal dan eksternal : respon yang diberikan antara lain respon pasif berupa pengetahuan, persepsi, dan sikap maupun respon aktif yang dilakukan sehubungan dengan sakit dan penyakit (Santoso, 2020).

Menurut Hadjam dalam (Prastika, 2017), masalah kesehatan menjadi problem utama yang dijumpai sehari-hari. Setiap hari banyak masyarakat yang datang ke rumah sakit untuk berobat. Semakin banyak masyarakat datang ke rumah sakit maka semakin tinggi pula tuntutan rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Merujuk hasil riset yang dilakukan (Shera, Andayani, & W, 2017) menunjukkan evaluasi pelaksanaan standar pelayanan minimal rumah sakit bidang farmasi di instalasi farmasi rumah sakit umum daerah pemangkat hasil penelitiannya menunjukkan waktu tunggu pelayanan obat telah memenuhi standar.

Pelayanan yang bermutu instansi haruslah konsisten untuk memberikan layanan dengan meningkatkan kinerja secara terus menerus hal ini sudah dibuktikan secara ilmiah sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Wahyuningsih, 2017), didapatkan hasil penelitian ada pengaruh kinerja petugas farmasi terhadap tingkat kepuasan pelayanan obat pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD dr.R.Soedjati Soemodiardjo Purwodadi. Secara teoritis juga dikemukakan oleh (Notoatmodjo, 2012). Dimana perilaku manusia dipengaruhi oleh faktor perilaku (behaviour causes) dan faktor diluar perilaku (enabling causes).

Berdasarkan data kunjungan Rumah Sakit Awalbros Ujung Batu Per tahun 2019 kunjungan pasien rawat jalan 48.704 sedangkan Per 3 Bulan November 2019- Januari 2020 pasien rawat jalan 13.185. Berdasarkan survei PKRS (Promosi Kesehatan

Rumah Sakit) di bagian instalasi farmasi didapatkan data belum mencapai target, yaitu 70%.

Keluhan pasien rawat jalan ke instalasi farmasi Rumah Sakit Awalbros Ujung Batu seperti waktu tunggu obat lama, edukasi pelayanan informasi obat terlalu singkat atau secara umum saja. Ditambah lagi dengan berbagai persoalan teknis yang dihadapi oleh pasien akibat pandemi covid-19 dalam menerapkan protokol kesehatan yang menyebabkan sebagian pasien merasa waktu atau kesempatan mereka dalam mendapatkan layanan rumah sakit atau difarmasi menjadi kurang maksimal seperti terbatasnya tempat duduk diruang tunggu, pemeriksaan suhu, mencuci tangan serta menggunakan masker yang menyebabkan keresahan tersendiri bagi sebagian pasien. Dari permasalahan tersebut maka tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana standar pelayanan minimal pada instalasi farmasi Rumah Sakit Awalbros Ujung Batu.

METODE

Penelitian menggunakan jenis kualitatif dengan pendekatan fenomenologi dengan melakukan wawancara mendalam kepada 5 orang responden 3 orang staf instalasi farmasi 1 staf manajemen dan 2 orang pasien yang ada di instalasi farmasi saat penelitian dilakukan, penelitian dilakukan mulai Juli-Agustus 2020. Data diperoleh dengan wawancara melalui teknik snowball dan studi literatur, objek penelitian ini berkaitan dengan standar pelayanan minimal pada instalasi farmasi rumah sakit awalbros ujungbatu dengan subjek penelitian setiap stakeholder di rumah sakit dengan prinsip parsitipatif untuk mengukur standar waktu tunggu obat jadi, waktu tunggu obat racikan, tidak adanya kesalahan obat, kepuasan pelanggan, ketersediaan formularium dan informasi tentang penerapan standar pelayanan minimal oleh petugas farmasi. Analisis data dilakukan dengan teknik triangulasi yaitu dengan mengkomparasi hasil penelitian dalam seperti transkrip wawancara dengan standar prosedur operasional yang berlaku di rumah sakit serta standar dari pemerintah.

HASIL

Berdasarkan hasil wawancara mendalam kepada responden utama dalam hal ini responden inti yang terlibat langsung pada instalasi farmasi dan responden pendukung atau responden yang menerima jasa layanan farmasi dalam ini pasien atau keluarga pasien, diketahui waktu tunggu obat jadi sudah sesuai dengan SPM, hal ini dapat dilihat dari kutipan berikut :

...“ biasanya kami telah menyerahkan ke pasien lebih cepat dari 8 menit untuk obat jadi tidak pernah atau jarang terjadi keterlambatan (lu1)”...

...“saya biasanya saya atau kawan-kawan di farmasi melayani pasien untuk pengambilan obat jadi lebih cepat dari waktu yang sudah (lu1)”...

saya rasa sudah baikya cepat saya rasa, barusaja resep saya serahkan kepetugasnya duduk sebentar sudah dipanggil (K1)"...

Hasil wawancara mendalam dengan tiga orang yang terdiri responden utama dan pendukung ,terkait layanan obat racikan bahwa proses pelayanan kepada pelanggan belum berjalan dengan semestinya hal ini disebabkan oleh berbagai faktor seperti yang diungkapkan berikut ini:

..."sampai saat ini saya rasa belum tercapai target kami bila sampai 80% baru dikategorikan tercapai (Iu1)"...

..."kisaran kinerja kami instalasi farmasi baru sekitar 70% nan untuk periode bulan juli sampai agustus ini karena tenaga kami juga kurang (Iu3)"...

..."saya rasa cukup lama, sedangkan obat yang saya terima tidak banyak (K2)"...

Berdasarkan hasil wawancara mendalam kepada responden utama dan pendukung ,terkait kesalahan dalam pemberian obat, hal ini diketahui berdasarkan hasil kutipan wawancara :

..."belum pernah terjadi kesalahan dalam pemberian obat, karena sudah mengikuti SPOhal ini sangat penting karena berkaitan dengan keselamatan pasien (Iu1)"...

..."staf menyerahkan obat sesuai dengan yang diresepkan dokter, biasanya kesalahan dari pasien karena komsumsi tidak sesuai petunjuk (K2)"...

..."laporan kepihak manajemen belum ada kesalahan dalam pemberian obat (Iu4)"...

..."pasien belum pernah menerima obat yang salah atau tidak sesuai dengan resep dokter (K1)"...

Sedangkan hasil wawancara mendalam kepada utama meraka mengungkapkan bahwa setiap melayani pelanggan selalu mengedepankan aspek kepuasan pelanggan sedangkan responden pendukung mengungkapkan bahwa layanan yang diterima sudah sangat baik, berikut hasil kutipan wawancara terkait kepuasan pelanggan :

..."mendengar keluhan pelanggan, dan memberikan layanan yang terbaik sesuai dengan peraturan dirumah sakit (Iu3)"...

..."melakukan survei untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan, dan mengevaluasi untuk perbaikan dimasa yang akan datang (Iu4)"...

..."pasien memaklumi keterlambatan pelayanan obat tapi tetap merasa puas dengan layanan yang dia terima (K2)"...

Sedangkan kesesuaian dalam penulisan formularium obat sudah berjalan dengan sempurna dan tidak pernah terjadi kekeliruan dalam penerapannya hal ini dikuatkan dengan kuripan wawancara berikut ini:

..."menaruh daftar formularium obat dimeja kerja untuk mengetahui daftar obat formularium yang tersedia difarmasi (K2)"...

..."daftar formularium obat merupakan bagian dari kepastian aturan untuk menjaga mutu rumah sakit (Iu4)"...

Berdasarkan hasil wawancara baik penuturan responden utama serta pendukung penerapan SPM sudah dilaksanakan dengan dengan baik namun hal ini terdapat kontradiksi dengan penilaian yang dilakukan oleh tim audit rumah sakit tentang penerapan SPM, hal ini dapat dilihat dari kutipan wawancara :

..."melayani pasien dengan baik dan sesuai SOP akan memberikan nama baik juga terhadap rumah sakit (Iu3)"...

..."melalui kebijakan yang dituangkan dalam SPO semua bertujuan untuk membuat sikap staf melayani pelanggan dengan baik (Iu4)"...

..."selama mengantri layanan obat di depan apotik saya berdiri saja, pegal juga lama-lama, ya mau bagaimana lagi kondisinya lagi korona, tapi sikap petugas tetap ramah walaupun kita melangar kadang-kadang tidak memakai masker dengan benar (K2)"...

..."saya rasa sangat merepotkan setiap kali mau masuk kedalam ruang tunggu obat saya diharuskan untuk mencuci tangan, cek suhu, padahal saat itu sangat terburu-buru (K2)"...

PEMBAHASAN

Waktu tunggu layanan obat jadi sudah sejalan dengan standar pelayanan minimal dimana setelah pasien melakukan konsultasi dengan dokter, umumnya dokter spesialis maka resep obat yang telah ditulis oleh dokter akan dibawa sendiri oleh pelanggan, dan diserahkan kepada staf instalasi farmasi untuk diproses sesuai dengan jenis dan jumlah obat yang tertera pada resep obat yang dibuat oleh dokter.

Evaluasi pelaksanaan standar pelayanan minimal rumah sakit bidang farmasi di instalasi farmasi rumah sakit umum daerah pemangkat hasil penelitiannya menunjukkan waktu tunggu pelayanan obat telah memenuhi standar. (Shera, Andayani, & W, 2017).

Penelitian ini sesuai dengan penelitian Rosyid (2011) dimana hasil penelitiannya menyatakan bahwa waktu yang dibutuhkan untuk pelayanan resep obat jadi pasien umum rawat jalan di rumah sakit X masuk dalam range PERMENKES Nomor.129/MENKES/SK/II/2008 yaitu kurang dari 30 menit.

Hasil pengamatan peneliti layanan obat jadi yang tepat waktu karena rumah sakit awal brosur merupakan rumah sakit yang sudah bertaraf nasional sehingga manajemen mutu lebih diutamakan untuk kepuasan pelanggan, dan juga staf farmasi yang bekerja sudah melakukan pekerjaan dengan sempurna karena setiap staf akan memposisikan dirinya sebagai pemilik rumah sakit bukan sebagai pekerja, hal ini dijadikan sebagai sebuah motivasi untuk terus meningkatkan layanan sehingga visi dan misi rumah sakit bisa segera terwujud sesuai dengan rencana strategi yang sudah ditetapkan bersama.

Keterlambatan layanan obat racikan salah satu penyebab adalah keterbatasan jumlah sumber daya manusia akibat tidak adanya keseimbangan antara jumlah permintaan obat racikan

dengan jumlah staf di instalasi farmasi, hal ini disebabkan oleh kebijakan manajemen. Rumah sakit sebagai layanan jasa kesehatan pasti mengejar keuntungan. Oleh sebab itu penambahan sumberdaya manusia akan memangkas dan memperbesar cost atau upah yang harus dibayarkan. Jumlah kunjungan pelanggan yang tidak menentu juga mempengaruhi income bagi rumah sakit.

Proses peracikan suatu obat racikan harus melalui proses peracikan terlebih dahulu. Proses peracikan tersebut yaitu merupakan kegiatan menimbang, mencampur, mengemas dan memberi etiket dengan benar (Karuniawati, 2016).

Berdasarkan hasil telaah peneliti faktor penyebab panjangnya waktu tunggu layanan obat racikan disebabkan oleh multifaktor bisa dari individu atau staf farmasi yang tidak disiplin atau kelelahan dalam bekerja, banyak jumlah bungkus obat yang diracik dan juga jumlah staf yang tidak seimbang dengan jumlah pelanggan yang berkunjung di Instalasi Farmasi Rumah Sakit.

Selama mereka menangani pelayanan obat belum pernah terjadi kesalahan dalam pemberian obat namun kemungkinan kesalahan dalam pemberian obat bisa saja terjadi akibat kelalaian staf karena tidak memperhatikan dengan teliti jenis obat, kemasan dan bentuk obat yang sama, dan juga faktor individu seperti tidak konsentrasi disaat bekerja. Untuk layanan obat staf instalasi menerima resep obat dari pelanggan, sedangkan pelanggan memperoleh dari dokter, adanya alur proses perjalanan resep kemungkinan kesalahan bisa saja terjadi, namun pada saat penelitian, observasi dan telaah dokumen tidak ditemukannya kesalahan dalam pemberian obat.

Kesalahan pemberian obat merupakan suatu kegagalan pada proses pengobatan yang dapat menyebabkan potensi membahayakan pada pasien dalam proses pengobatan atau perawatannya. Kesalahan dalam pengobatan ini dapat menyebabkan efek yang merugikan serta berpotensi menimbulkan resiko fatal dari suatu penyakit (Oktarlina, 2017).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Yana, 2015), pelaksanaan prinsip enam benar merupakan suatu prinsip yang harus diperhatikan oleh perawat dalam pemberian obat untuk menghindari kesalahan pemberian obat.

Hasil pengamatan peneliti kesalahan pemberian obat sangat mungkin terjadi bisa disebabkan karena kelalaian staf saat membaca resep yang ditulis dokter, lalu kesalahan dalam pemberian obat kepada pelanggan dimana terdapat persamaan nama pelanggan sehingga yang menerima obat bukan pelanggan yang seharusnya. Lalu kesalahan bisa juga disebabkan oleh kesalahan pelanggan saat menerima resep dari dokter umumnya dokter spesialis, saat dibawa untuk diserahkan ke farmasi kemungkinan terjadi kekeliruan atau tertukar dengan memberikan resep obat yang lama atau akibat kurang konsentrasi atau faktor usia maka staf farmasi menerima resep atau menyerahkan obat yang bukan resep/obat yang seharusnya.

Terjadinya peningkatan kepuasan pelanggan secara kuantitatif peningkatan dari periode tahun 2019 ketahun 2020 namun belum sesuai harapan dengan nilai lebih dari 80% dimana tingkat kepuasan pelanggan meningkat sebesar 6% pada instalasi farmasi, hasil survei yang dilakukan oleh tim promosi kesehatan rumah sakit. Ini merupakan hasil telaah dokumen yang peneliti lakukan saat dilangsungkannya penelitian. Hasil dengan metode wawancara menunjukkan bahwa mayoritas pelanggan merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh staf instalasi farmasi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Konsep service quality yang populer, ServQual dinyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki 5 dimensi, yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible, sedangkan dalam pengelolaan kepuasan pelanggan, ada beberapa upaya penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, yaitu pengkajian, perencanaan, implementasi dan evaluasi program (Praptiwi, 2009).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Wahyuningsih, 2017), didapatkan hasil penelitian ada pengaruh kinerja petugas farmasi terhadap tingkat kepuasan pelayanan obat pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD dr.R. Soedjati Soemodiardjo Purwodadi.

Berdasarkan pengamatan peneliti walaupun hasil wawancara pasien menyatakan puas terhadap pelayanan farmasi namun dari hasil telusur dokumen menunjukkan adanya peningkatan kepuasan pasien tetapi belum signifikan terutama untuk mutu standar pelayanan farmasi. Hal ini perlu mendapat perhatian dari pihak manajemen untuk mengevaluasi kinerja staf pelayanan sehingga tercapai mutu standar pelayanan.

Formularium merupakan sebuah dokumen yang berisi tentang produk obat yang disusun oleh Panitia Farmasi dan Terapi (PFT) yang disertai dengan suatu informasi tentang penggunaan obat tersebut, dengan suatu kebijakan dan prosedur yang berkaitan dengan obat yang relevan untuk rumah sakit.

Ketersediaan obat dikategorikan berlebih dengan tingkat persediaan selama 21 bulan. Terkait dengan Faktor-faktor yang mempengaruhi ketersediaan obat yaitu pengelolaan obat, dokter dan pasien (Pasaribu, 2017).

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian (Fedrini, 2015) tentang analisis sistem formularium 2013 Rumah Sakit St. Elisabeth-Bekasi yang menyebutkan bahwa proses penyusunan formularium belum optimal, sistem pengendalian persediaan belum ada.

Berangkat dari pengamatan peneliti formularium sudah berjalan dengan baik, pengendalian dokumen terutama manual mutu terus menerus direvisi sesuai dengan perkembangan rumah sakit. Hal ini merupakan salah satu langkah untuk meningkatkan pertumbuhan rumah sakit dan memberikan pelayanan dengan standar pelayanan minimal rumah sakit.

Rumah Sakit Awalbros sebagai rumah sakit swasta terbesar di Kabupaten Ujung Batu pasti akan mempertahankan dan mengembangkan layanannya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan salah satunya dengan merevisi daftar formularium obat.

Penerapan Standar Pelayanan Minimal yang tak lain adalah untuk mencapai visi dan misi rumah sakit dalam bentuk pelayanan secara Profesional dengan memberikan layanan prima, hal ini tercermin dalam berbagai aktivitas pelayanan dengan mengedepankan standar pelayanan minimal, walaupun dimasa pandemic Covid-19 standar pelayanan tetap diberikan dengan baik dan pihak manajemen tetap melakukan evaluasi berkala untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan.

Perilaku dapat diartikan sebagai suatu aksi dimana dalam reaksi organisme terhadap lingkungan, dalam hal ini juga berarti adanya sebuah perilaku baru yang akan terwujud bila ada sesuatu tanggapan atau rangsangan dengan demikian maka suatu rangsangan tertentu juga dapat menghasilkan sebuah perilaku tertentu (Kholid, 2017).

Hasil penelitian peneliti tidak sejalan dengan penelitian (Kuzairi, 2018) di RSUD Bondowoso masih belum berjalan dengan baik. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor seperti komunikasi, struktur birokrasi, sumber, disposisi (sikap) dan kepemimpinan dalam pengendalian ego sektoral.

Bertitik tolak dari pengamatan peneliti perilaku setiap staf instalasi farmasi dalam memberikan pelayanan minimal dengan menegedepankan Insting dimana dalam melakukan pekerjaan dipengaruhi oleh perilaku bawaan dalam melakukan pekerjaan yang monoton dalam pelayanan obat-obatan serta orang-orang disekitarnya untuk menjadi lebih baik dan yang terbaik kemudian dorongan untuk memberikan yang terbaik baik bagi tempat mereka bekerja sehingga terjadi reduksi dimana akan mempengaruhi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, secara kognitif dapat memilih perilaku mana yang harus dilakukan sebagai pekerja dalam memberikan pelayanan sudah barang tentu setiap staf telah mempunyai pertimbangan dampak apa yang akan terjadi dari aktivitas yang dilakukan saat ini pada masa yang akan datang dalam hal ini sesuai tujuan mereka memberikan layanan sesuai dengan peraturan yang berlaku di rumah sakit di tempat mereka bekerja yakni dengan menunjukkan sikap untuk memberikan pelayanan sesuai standar pelayanan minimal.

KESIMPULAN

Waktu tunggu layanan obat jadi sudah sesuai dengan ketentuan mutu rumah sakit kurang dari 8 menit atau lebih cepat dari pada waktu standar layanan. Waktu penyajian obat racikan belum berjalan sesuai dengan target yakni lebih dari 20 menit. Tidak adanya kesalahan dalam pemberian obat sudah berjalan sesuai dengan SPO rumah sakit yang memuat berbagai pedoman

tentang penyajian obat. Pelanggan tidak puas terhadap waktu tunggu obat racikan. Penulisan resep sesuai dengan formularium sudah diberlakukan sesuai dengan standar layanan manual. Perilaku petugas sudah mencerminkan standar pelayanan minimal dengan tetap memberikan layanan yang prima dengan keterbatasan ruang gerak serta pembatasan sarana prasarana untuk mengikuti protokol kesehatan akibat pandemi Covid-19.

Saran

Mempertahankan kualitas waktu penyajian obat jadi yang sudah berjalan sesuai dengan standar pelayanan minimal dan meningkatkan waktu pelayanan obat racikan sesuai dengan waktu yang tertuang manajemen mutu yaitu kurang dari 20 menit baik untuk pelanggan asuransi perusahaan ataupun umum. Melakukan evaluasi diri secara berkala untuk melihat penampilan dan performa kerja staf farmasi dan melengkapi sarana prasarana penunjang demi kenyamanan pasien selama berada di instalasi farmasi. Meningkatkan promosi kesehatan kepada pelanggan dalam penerapan protokol kesehatan seperti menggunakan masker, mencuci tangan dan menjaga jarak selama dirumah sakit untuk penanggulangan penularan pandemic covid-19, sehingga pasien dapat memahami dan mentaati peraturan yang berlaku. Memberikan edukasi serta menyediakan instrument pengolahan obat yang termutakhir sehingga bisa memangkas waktu layanan obat untuk meningkatkan performa kerja unit instalasi farmasi rumah sakit awalbros ujung batu.

Ucapan Terima Kasih

Ucapan terimakasih yang tidak terhingga kepada Pihak Rumah Sakit Awalbros Ujung Batu yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian. Responden yang telah meluangkan waktu untuk bersedia menjadi responden peneliti.

DAFTAR PUSTAKA

- Fedrini, S. (2015). Analisis Sistem Formularium 2013 Rumah Sakit St . Elisabeth - Bekasi. *Jurnal ARSI (Administrasi Kebijakan Kesehatan)*, 1(2), 70–77.
- Karuniawati, H. (2016). Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Farmasi Kategori Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat. *Kartika-Jurnal Ilmiah Farmasi*, 4(129), 20–25.
- Kholid, A. (2017). Promosi Kesehatan Dengan Pendekatan Teori Perilaku, Media dan Aplikasinya. Depok: Rajawali Press.
- Kuzairi, U. (2018). The Implementation of Minimum Service Standards (MMS) on Public Service for Health Services Sector in Bondowoso , Indonesia. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 8(1. April), 56–64.
- Notoatmodjo, S. (2012). Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku. Jakarta: Rineka Cipta.

- Oktarlina, R. Z. (2017). Kejadian Medication Error pada Fase Prescribing di Poliklinik Pasien Rawat Jalan RSD Mayjend HM Ryacudu Kotabumi Medication Error in Prescribing Phase in Polyclinic Outpatient RSD Mayjend HM Ryacudu Kotabumi. *Jurnal Kedokteran Universitas Lampung*, 1(3), 540–545.
- Pasaribu, M. L. (2017). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Ketersediaan Obat di Era JKN Pada Rumah Sakit Umum Pusat dr. Wahidin Sudiro Husodo Makassar. Tesis. Fakultas Farmasi. Universitas Setia Budi. Surakarta.
- Permana, A. A. (2018). Evaluasi Waktu Tunggu dan Kepuasan Pelayanan Pada Pasien Rawat Jalan di RSUD Dr. Loekmono Hadi Kudus Periode Februari – April 2018. Naskah Publikasi Universitas Muhammadiyah Surakarta, (April).
- Praptiwi, A. (2009). Pengelolaan kepuasan pelanggan dalam pelayanan kesehatan. Pelatihan Dan Workshop Manajemen Keperawatan Di RSUD “45” Kuningan Jawa Barat.
- Prastika, C. E. (2017). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Jogja Periode Januari-Maret 2017. Naskah Publikasi Skripsi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Rosyid, P. Al. (2011). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Obat Jadi dan Obat Racikan Pada Pasien Umum di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah. *Electronic Theses and Dissertations Universitas Muhammadiyah Surakarta*.
- Santoso, A. P. A. etall. (2020). Etika Profesi Kefarmasian dan Hukum Kesehatan. Jakarta Timur: Trans Info Media.
- Shera, O. P., Andayani, T. M., & W, G. P. (2017). Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Bidang Farmasi Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Pemangkat Implementation Evaluation Of Hospital Minimum Service Standards In Pharmaceutical Sector At Pharmaceutical Installation Pemangkat Public Hospital, 14(1), 16–26.
- Wahyuningsih, C. D. (2017). Analisis Kinerja Petugas Farmasi Pelayanan Obat Pasien Rawat Jalan Di RSUD dr . R . Soedjati Soemodiardjo. *Serat Acitya – Jurnal Ilmiah UNTAG Semarang*, 6(1), 53–68.
- Yana, I. M. K. (2015). Hubungan pelaksanaan prinsip enam benar terhadap insiden medication errors (kesalahan pemberian obat). Skripsi. Universitas Udayana.