

# Praktik Kerja di Rumah Sakit Universitas Indonesia dan Apotek Roxy Pondok Labu periode Bulan Juli - September tahun 2021 = Internship at University of Indonesia Hospital and Roxy Pondok Labu Pharmacy period of July - September 2021

Nina Karlina Dwi Putri, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20524620&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Waktu tunggu pelayanan obat (racikan dan non racikan) dan kehilangan penjualan obat atau obat lost sales dapat mempengaruhi kepuasan pasien/pelanggan. Indikator ini termasuk dalam standar pelayanan minimal (SPM) farmasi rumah sakit yang diatur dalam Permenkes No. 129 tahun 2008. Rumah Sakit Universitas Indonesia (RSUI) memiliki salah satu pelayanan yaitu depo (Departemen Pengambilan Obat) yang memberikan pelayanan BPJS Kesehatan. Pengkajian evaluasi data waktu tunggu dan obat lost sales pasien BPJS di Depo rawat jalan RSUI dalam periode 3 bulan bertujuan untuk melatih kemampuan dan keterampilan para calon apoteker agar dapat meningkatkan juga menjaga kualitas SPM sebagai standar mutu pelayanan sehingga dapat mencegah kerugian finansial rumah sakit serta penurunan kepuasan pelanggan. Seluruh data dikaji dengan penelitian observasional yang bersifat deskriptif dan hasilnya disesuaikan dengan kriteria SPM. Dari evaluasi ini diketahui jika waktu tunggu pelayanan obat non racikan tidak memenuhi standar SPM tetapi obat racikan memenuhi dan tingkat obat lost sales pasien BPJS sebanyak 69% yang disebabkan oleh peresepan yang tidak sesuai dengan Formularium Nasional (Fornas). Pentingnya kualitas SPM di rumah sakit sama halnya dengan di apotek salah satunya yaitu Apotek Roxy Pondok Labu. Di apotek ini penggunaan obat yang banyak dibeli pasien salah satunya adalah obat antidiabetik. Berdasarkan analisa penggunaan obat antidiabetik periode september 2021 dengan cara pengkajian yang sama seperti sebelumnya diketahui bahwa penggunaan obat terbanyak dipegang oleh obat DM (Diabetes Melitus) golongan guanida yang termasuk obat generik dosis tunggal yaitu metformin 500 mg sebanyak 8.770 tablet dengan persentase 51,49 % dengan tingginya penggunaan obat jenis ini maka perlu ketersediaan barang yang banyak untuk menghindari terjadinya kekosongan stok yang dapat menyebabkan terjadinya lost sales.

.....Respond time drug services (prescription and non prescription) and lost drug sales can affect patient/customer satisfaction. This indicator is included in the hospital pharmacy Minimum Services Standard (MSS) which is regulated in Permenkes number 129 of 2008. The University of Indonesia Hospital (RSUI) has one service, namely a Depot (Drug Collection Department) which provides BPJS Health services. The study of evaluation of respond time and lost drug sales of BPJS patients at outpatient depots RSUI for a period of 3 months aims to train the abilities and skills of prospective pharmacists in order to improve and maintain the quality of MSS as a service quality standard so as to prevent hospital financial losses and decrease customer satisfaction. All data were examined by observational research method by descriptive and the results were adjusted according to the MSS criteria. From this evaluation, it is known that the respond time for non prescription drugs does unqualified the MSS standards but the prescription drugs qualified and the level of drug lost sales for BPJS patients is 69% due to prescribing that is not in accordance with the National Formulary (Fornas). The importance of the quality level of MSS in hospitals is the same as in pharmacies, one of which is the Roxy Pondok Labu Pharmacy. In this pharmacy, the use of drugs that many patients buy is antidiabetic drugs. Based on the analysis of the use of antidiabetic drugs for

the period of September 2021, with same method as before, it was found that the most drug use was held by DM (Diabetes Melitus) drugs of the guanide group, which included single dose generic drugs, namely metformin 500 mg as many as 8.770 tablets with a percentage of 51.49% with a high number of drug use. With this type, it is necessary to have a lot of availability to avoid stock emptiness which can cause lost sales.