

Evaluasi mutu pelayanan kefarmasian berdasarkan kepuasan pasien dan kesesuaian resep dengan formularium di Puskesmas Kecamatan Cakung periode Oktober 2022 = Quality evaluation of pharmaceutical services based on patient satisfaction and prescription conformity with formularies at Cakung Health Center in October 2022

Cindy Manuela, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920529478&lokasi=lokal>

Abstrak

Mutu pelayanan kefarmasian merupakan salah satu praktik standar kefarmasian untuk memberikan pelayanan yang baik dan tepat demi menyehatkan masyarakat. Pemastian akan pemenuhan mutu pelayanan farmasi klinik yang dilakukan dapat diperoleh dari evaluasi terhadap performa layanan kepada pasien serta kesesuaian obat dalam resep dengan formularium puskesmas. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas menjelaskan bahwa evaluasi mutu pelayanan kefarmasian merupakan hal yang wajib dilakukan sehingga penulisan laporan ini bertujuan untuk mengevaluasi gambaran mutu pelayanan di Instalasi Farmasi Puskesmas Kecamatan Cakung sesuai dengan standar yang berlaku dan kesesuaian persepahan obat dengan formularium puskesmas serta merekomendasikan perbaikan pelayanan yang belum memuaskan. Penelitian dilakukan dengan studi literatur, observasi langsung kegiatan pelayanan di instalasi farmasi, survei melalui penyebaran angket ke pasien rawat jalan di ruang tunggu instalasi farmasi, mencatat daftar obat yang diresepkan dengan di formularium, dan berdiskusi dengan apoteker penanggung jawab. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan resep obat jadi diperoleh rata-rata selama 8,15 menit dan obat racikan 24,33 menit, persentase ketepatan pengkajian resep diperoleh sebesar 94,44% dan pemberian informasi obat 100%. Tingkat kepuasan pasien dinilai dari parameter fasilitas sebesar 93,33%, keandalan 97,77%, daya tanggap 100%, jaminan 100%, dan kepedulian 100%. Penulisan resep dengan formularium puskesmas juga sudah sesuai. Berdasarkan hasil tersebut, disimpulkan bahwa mutu pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kecamatan Cakung sudah sesuai dengan Standar Pelayanan Kefarmasian dan penulis merekomendasikan penambahan tenaga kerja di ruang apotek, pengkajian resep dengan lebih cermat, dan penyusunan tempat duduk yang rapi.

.....The quality of pharmaceutical services is one of the standard pharmaceutical practices to provide appropriate services to society. The fulfillment of the quality of clinical pharmacy services can be obtained from evaluating the performance of services to patients and the suitability of drugs in prescriptions with the formulary. Minister of Health 74 of 2016 Concerning Standards for Pharmaceutical Services at Community Health Centers explains that evaluation of the pharmaceutical services is mandatory, so this report aimed to evaluate the service quality at the Cakung Health Center in accordance with applicable standards, conformity of drug prescriptions to the formulary and to recommend service improvements. The research was done through literature studies, direct observation of service activities, questionnaires surveys to outpatients in the pharmacy waiting room, recording the list of prescribed drugs in the formulary, and discussion with the pharmacist in charge. The results of the evaluation showed the waiting time for prescription drug service was on average 8.15 minutes and for concoctions 24.33 minutes, the prescription review accuracy was 94.44%, and drug information delivery was 100%. The level of patient satisfaction was

assessed from the facility parameters of 93.33%, 97.77% reliability, 100% responsiveness, 100% assurance, and 100% care. Prescription writing with the formulary was also appropriate. It was concluded that the quality of pharmaceutical services at the Cakung Health Center was in accordance with Pharmaceutical Service Standards and the authors recommended adding more workers to the pharmacy room, more careful prescription studies, and neat seating arrangements.