

INTISARI

Instalasi farmasi di puskesmas merupakan tempat dilakukannya pelayanan kefarmasian baik pengelolaan sediaan farmasi maupun pelayanan farmasi klinik. Pelayanan farmasi klinik merupakan salah satu standar pelayanan farmasi dalam rangka menunjang pelayanan kesehatan yang bermutu. Puskesmas yang merupakan fasilitas kesehatan tingkat pertama bertanggung jawab terhadap pelayanan farmasi klinik yang baik dan benar. Namun pada kenyataannya, pelayanan farmasi klinik di puskesmas belum sesuai dengan standar pelayanan kefarmasian yang ada. Oleh karena itu, perlu adanya evaluasi kinerja apoteker dalam bidang pelayanan farmasi klinik di kota Yogyakarta. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui mutu pelayanan farmasi klinik serta tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di instalasi farmasi di puskesmas di wilayah kota Yogyakarta.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif noneksperimental. Subjek penelitian ini adalah pasien di Puskesmas Jetis, Puskesmas Tegalrejo, Puskesmas Mergangsan dan Puskesmas Umbulharjo I, pada bulan Mei 2018 – Februari 2019. Data dalam penelitian ini yaitu data retrospektif berupa penelusuran dokumen pada keempat puskesmas, observasi langsung yaitu 100 sampel resep pada masing-masing puskesmas dan penggunaan kuesioner pada 30 sampel pasien di masing-masing puskesmas. Data yang diperoleh kemudian diolah menggunakan indikator yang sudah dibuat dengan Metode Delphi Termodifikasi. Analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif untuk menggambarkan kualitas pelayanan farmasi klinik yang ada di puskesmas di kota Yogyakarta.

Hasil yang diperoleh dari 22 indikator, 9 indikator hasilnya masih kurang dan tidak sesuai dengan standar pelayanan kefarmasian yaitu pada aspek pelabelan, penyerahan disertai informasi, polifarmasi, konseling, visite, monitoring efek samping obat, pemantauan terapi obat, item obat per resep, persentase sediaan generik, oralit dan zink untuk diare serta antibiotik pada diare non spesifik. Rata-rata nilai kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian puskesmas sebesar 77,09% yang termasuk kategori sangat puas

Kata kunci: mutu pelayanan, farmasi, klinik, puskesmas

ABSTRACT

Pharmacy departments in primary health center (PHC) are drug management and clinical pharmacy services. Clinical pharmacy services are one of the pharmaceutical service standards in order to support quality health services. Primary health center is responsible for a good clinical pharmacy services. But in reality, clinical pharmacy services at primary health center are not appropriate with pharmaceutical service standards. Therefore, it was necessary to evaluate the performance of pharmacists in clinical pharmacy services in Yogyakarta's primary health center. The purpose of this research was to determine the quality of clinical pharmacy services and patient satisfaction about pharmacy services.

This research was a non-experimental descriptive study. The subject in this research were patients of Jetis PHC, Tegalrejo PHC, Mergangsan PHC, and Umbulharjo I PHC, on May 2018 to February 2019. The data in this research were retrospective by document tracking in all four primary health center, direct observation of 100 prescription samples in each primary health center, and used questionnaires of 30 samples of patients in each primary health center. The data was processed using indicators that had been made with Modified Delphi Method. Data was analyzed by descriptive method to describe the quality of clinical pharmacy services in Yogyakarta's primary health care.

Based on the result of the study, of the 22 indicators, 11 indicators were lacking and not appropriate with pharmaceutical service standards. They were labeling, submission accompanied by informations, polypharmacy, counseling, visite, monitoring of drug side effect, drug therapy monitoring, prescription items, percentage of generic, ORS and zinc prescription for diarrhea, antibiotics non-specific diarrhea. The average percentage of patient satisfaction was 77,09%, it was very satisfying.

Keyword : service, clinical pharmacy, pharmacist, health center.