

ABSTRAK

Latar belakang : Mutu pelayanan kefarmasian dapat ditingkatkan dengan melaksanakan pelayanan berdasarkan Standar Prosedur Operasional (SPO). Ketaatan petugas dalam melaksanakan SPO dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Teori perilaku terencana (*Theory of Planned Behavior*) digunakan untuk memprediksi determinan niat pembentuk perilaku yaitu sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku. Analisis ini dapat memberikan penjelasan mengenai determinan perilaku petugas pengelola obat melaksanakan pelayanan sesuai SPO pelayanan kefarmasian.

Tujuan : Untuk menjaga mutu pelayanan kefarmasian dengan meningkatkan ketaatan pelaksanaan SPO dan mengetahui perilaku ketaatan pelaksanaan SPO pelayanan kefarmasian.

Metode : Penelitian kualitatif menggunakan rancangan studi kasus. Responden penelitian adalah seluruh pengelola obat di 6 Puskesmas terakreditasi di Kabupaten Sleman. Selain pengelola obat yang berjumlah 3 per Puskesmas, responden yang lain adalah Kepala Puskesmas dan Ketua Tim Mutu di 6 Puskesmas, sehingga jumlah total responden 30 orang. Data yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara, dianalisis dan dilakukan triangulasi data untuk data memperoleh hasil yang komprehensif.

Hasil : Secara umum pelayanan farmasi sudah dilakukan sesuai dengan SPO. Determinan sikap positif pelaksanaan SPO bermanfaat bagi keamanan pasien, sedangkan sikap negatif menambah waktu tunggu pasien. Norma subjektif pelaksanaan SPO didukung oleh rekan kerja dan manajemen. Kontrol perilaku petugas yaitu faktor yang memudahkan pelaksanaan SPO adalah sarana, sedangkan faktor yang menyulitkan pelaksanaan SPO adalah tidak tersedianya petugas pada saat pelayanan dan banyaknya pasien.

Kesimpulan : Niat petugas pengelola obat dalam melaksanakan SPO didukung oleh sikap positif dalam pertimbangan keamanan pasien, dukungan dari rekan kerja dan manajemen serta sarana yang mempermudah pelayanan.

Kata kunci : Ketaatan, Pelayanan Kefarmasian, Standar Prosedur Operasional, Teori Perilaku Terencana

ABSTRACT

Background: The quality of pharmaceutical services can be improved by performing services based on Standard Operating Procedures (SOP). Pharmacist adherence in implementing the SOPs is influenced by internal and external factors. The Theory of Planned Behavior (TPB) can be used to predict the determinants of behavior-shaping intention, namely attitude toward behavior, subjective norm, and behavioral control. This analysis can give explanation of the determinants of the behavior of drug management officials perform services in accordance SOP pharmaceutical services.

Objective: To maintain the quality of pharmaceutical services by increasing the compliance of the SOP implementation and knowing the behavior of the adherence of SOP implementation of pharmaceutical services.

Method: Qualitative research using case study design. Respondents are all pharmacist in 6 accredited Public Health Center (PHC) in Sleman District. In addition to the 3 pharmacist each PHC, the other respondents are the Head of PHC and the Head of the Quality Team at 6 PHC, bringing the total number of respondents to 30 people. Data obtained from observation and interviews, analyzed and triangulated to obtain comprehensive results.

Results: In general, pharmaceutical service has been done in accordance to SOP. Determinants of positive attitude of SPO implementation is beneficial to patient safety, whereas negative attitude increases patient waiting time. Subjective norms of SOP implementation are supported by colleagues and management. Behavior control pharmacist is a factor that facilitate the implementation of SPO is a service facility, while the factors that impede the implementation of SPO is the unavailability of pharmacist at the time of service and the number of patients.

Conclusion: Pharmacist intentions to implement SOP are supported by positive attitude in the consideration of patient safety, support from colleagues and management, and facilities that simplify the service.

Keywords: Adherence, Pharmaceutical Service, Standard Operating Procedure, Theory of Planned Behavior