

Evaluasi Standar Pelayanan Minimal Instalasi Farmasi RSUD Waluyo Jati Kraksaan Sebelum dan Sesudah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan

(Evaluation of Minimum Standards Pharmacy in Waluyo Jati Kraksaan Hospital Before and After Social Security Agency (BPJS) Health)

Amelia Kusuma Krisnadewi¹, Prihwanto Budi Subagio², Wiratmo¹

¹ Fakultas Farmasi Universitas Jember

² Instalasi Farmasi RSUD dr Soebandi Jember
Jln. Kalimantan 37. Jember 68121

e-mail korespondensi: amel.pharm3@gmail.com

Abstract

Health care is a right of every person to be realized with the efforts to increase community health status. Social Security Agency of Health (Health BPJS) is an organization statutory to set up the health insurance program that worked on January 1, 2014. Hospital as one of the individual health care which part of the health resources that are indispensable in support of health efforts. One of the health care provided by the hospital pharmaceutical care. The first stage is carried out using a questionnaire and the data collection sheet instruments observation of indicators pharmaceutical care. Stages of data processing carried out by methods that include normality test, T test to 2 free samples, Mann Whitney test. The last stage is draw conclusions achievement Waluyo Jati Hospital Pharmacy SPM on Hospital Pharmacy SPM which has been determined by the Minister of Health. The results of the study in Pharmacy Waluyo Jati Kraksaan Hospital shows that Pharmacy SPM achievement of Waluyo Jati Kraksaan Hospital is in conformity set by the Minister of Health of the Republic of Indonesia.

Keyword: SPM Pharmacy, indicators pharmaceutical care, Waluyo Jati Kraksaan Hospital, BPJS

Abstrak

Pelayanan kesehatan merupakan hak setiap orang yang harus diwujudkan dengan upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan yang beroperasi pada tanggal 1 Januari 2014. Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan perorangan merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. Salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit adalah pelayanan farmasi. Tahap pertama yang dilakukan adalah pengumpulan data menggunakan kuisioner dan instrumen lembar pengamatan dari indikator pelayanan farmasi. Tahapan pengolahan data dilakukan dengan metode yang meliputi uji normalitas, uji T untuk 2 sampel bebas, uji Mann Whitney. Tahap terakhir yang dilakukan adalah menarik kesimpulan pencapaian SPM Farmasi RSUD Waluyo Jati terhadap SPM Farmasi Rumah Sakit yang telah ditetapkan oleh Menteri Kesehatan. Hasil penelitian di Instalasi Farmasi RSUD Waluyo Jati Kraksaan menunjukkan bahwa pencapaian SPM Farmasi RSUD Waluyo Jati Kraksaan sudah sesuai yang telah ditetapkan oleh Menteri Kesehatan Republik Indonesia.

Kata kunci: SPM Farmasi, layanan indikator farmasi, Rumah Sakit Waluyo Jati Kraksaan, BPJS

Pendahuluan

Pelayanan kesehatan merupakan hak setiap orang yang dijamin dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang harus diwujudkan dengan upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya [1].

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia nomor 40 tahun 2004, setiap orang berhak atas jaminan sosial untuk dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak dan meningkatkan martabatnya menuju terwujudnya masyarakat Indonesia yang sejahtera, adil dan makmur sehingga untuk memberikan jaminan sosial yang menyeluruh, negara mengembangkan Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) bagi seluruh rakyat Indonesia [2]. Jaminan kesehatan merupakan jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah [3]. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan yang dilakukan di rumah sakit dan beroperasi pada tanggal 1 Januari 2014. Pelayanan kesehatan kepada peserta jaminan kesehatan harus memperhatikan mutu pelayanan, berorientasi pada aspek keamanan pasien, efektivitas tindakan, kesesuaian dengan kebutuhan pasien, serta efisiensi biaya. Penerapan sistem kendali mutu pelayanan jaminan kesehatan dilakukan secara menyeluruh meliputi standar mutu fasilitas kesehatan, memastikan proses pelayanan kesehatan berjalan sesuai standar yang ditetapkan, serta pemantauan terhadap iuran kesehatan peserta [4].

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan perorangan merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit mempunyai karakteristik dan organisasi yang sangat kompleks [5].

Salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit adalah pelayanan farmasi, dalam rangka meningkatkan pembangunan di bidang pelayanan farmasi yang bermutu dan efisiensi yang berasaskan pelayanan kefarmasian (*Pharmaceutical Care*)

di rumah sakit, maka perlu adanya suatu standar pelayanan minimal (SPM) yang dapat digunakan sebagai pedoman dalam pemberian pelayanan kefarmasian di rumah sakit [6]. SPM bidang kesehatan di rumah sakit sangat penting karena merupakan tolak ukur kinerja pelayanan kesehatan yang diselenggarakan di rumah sakit [7], oleh karena itu peneliti ingin mengetahui bagaimana pelaksanaan dan mengevaluasi SPM Farmasi di Instalasi Farmasi RSUD Waluyo Jati Kraksaan sehingga dapat meningkatkan kompetensinya demi terlaksananya pelayanan kefarmasian sesuai standar yang ditetapkan oleh peraturan pemerintah.

Tahap pertama yang dilakukan adalah pengumpulan data menggunakan kuisioner, indikator pelayanan farmasi meliputi waktu tunggu pelayanan obat jadi dengan standarnya adalah ≤ 30 menit, waktu tunggu pelayanan obat racikan dengan standarnya adalah ≤ 60 menit, tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat dengan standarnya adalah 100%, kepuasan pelanggan dengan standarnya adalah $\geq 80\%$ dan penulisan resep sesuai formularium dengan standarnya adalah 100% [5]. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengevaluasi pencapaian SPM Farmasi RSUD Waluyo Jati Kraksaan dari indikator-indikator pelayanan farmasi tersebut.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian non eksperimental dengan rancangan deskriptif (penelitian survei) dan penelitian analitik dengan pendekatan *cross sectional* terhadap pasien rawat jalan yang menebus resep di Instalasi Farmasi RSUD Waluyo Jati Kraksaan. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan *sampling purposive* terhadap pasien rawat jalan RSUD Waluyo Jati Kraksaan yang menebus resp di Instalasi Farmasi RSUD Waluyo Jati Kraksaan. Waktu penelitian ini yaitu pada bulan Desember 2013-Januari 2014.

Tahapan pengolahan data dilakukan dengan metode yang meliputi uji normalitas untuk pelayanan waktu tunggu obat jadi; pelayanan waktu tunggu obat racikan; kesesuaian resep dengan formularium; dan kepuasan pelanggan, uji T untuk 2 sampel bebas untuk pelayanan waktu tunggu obat racikan, uji Mann Whitney untuk pelayanan waktu tunggu obat jadi, kesesuaian resep dengan formularium dan kepuasan pasien dengan bantuan komputer *Statistical Product and Service Solutions*

(SPSS) versi 16. Tahap terakhir yang dilakukan adalah menarik kesimpulan pencapaian SPM Farmasi RSUD Waluyo Jati terhadap SPM Farmasi Rumah Sakit yang telah ditetapkan oleh Menteri Kesehatan. Untuk mendapatkan berapa banyak sampel yang dipakai menggunakan rumus dibawah ini :

$$n = \frac{Z_{1-\alpha/2}^2 p(1-p)}{d^2}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel minimal

$Z_{1-\alpha/2}$ = derajat kemaknaan

p = proporsi pasien

d = tingkat presisi atau deviasi

Dengan menetapkan $Z = 1,96$; $p = 0,5$ dan $d = 0,1$ didapat jumlah sampel minimal sebanyak 96 orang dan dibulatkan menjadi 100 responden.

Hasil Penelitian

Banyaknya sampel yang diambil pada masing-masing kelompok sebelum adanya BPJS dan sesudah adanya BPJS yaitu untuk parameter waktu tunggu obat jadi sebanyak 65 sampel, waktu tunggu obat racikan sebanyak 35 sampel, tidak adanya kesalahan pemberian sebanyak 100 sampel, kesesuaian resep dengan formularium sebanyak 100 sampel dan kepuasan pelanggan sebanyak 100 sampel.

Indikator waktu tunggu pelayanan obat jadi, hasil penelitian yang telah dilakukan pada kelompok sebelum BPJS dan BPJS terhadap 65 sampel resep pada waktu tunggu obat jadi memiliki rata-rata waktu tunggu 14,51 menit dan 13,18 menit (Tabel 1). Pengujian statistiknya menggunakan uji normalitas terlebih dahulu karena data tidak normal, yaitu nilai $p = 0,000$ (kelompok sebelum BPJS) dan $0,030$ (kelompok BPJS), maka menggunakan uji Mann Whitney ($0,111$) yang artinya tidak adanya perbedaan secara signifikan antara data sebelum BPJS dan sesudah BPJS.

Indikator waktu tunggu pelayanan obat racikan, hasil penelitian yang telah dilakukan pada kelompok sebelum BPJS dan BPJS terhadap 35 sampel resep pada waktu tunggu obat racikan memiliki rata-rata waktu tunggu 24,51 menit dan 20,71 menit (Tabel 1). Pengujian statistiknya menggunakan uji normalitas terlebih dahulu karena data normal, yaitu nilai $p = 0,115$ (kelompok sebelum BPJS) dan $0,200$ (kelompok BPJS), maka

menggunakan uji T 2 sampel bebas ($0,402$) yang artinya adanya perbedaan secara signifikan antara data sebelum BPJS dan sesudah BPJS.

Tabel 1. Waktu tunggu pelayanan obat jadi dan racikan

Indikator	Waktu Tunggu Pelayanan Obat Jadi		Waktu Tunggu Pelayanan Obat Racikan	
	Sebelum BPJS	BPJS	Sebelum BPJS	BPJS
Rata-rata waktu tunggu	14,51	13,18	24,51	20,71

Indikator tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat dari hasil Tabel 2, semua sampel yang telah diamati pada kedua kelompok (sebelum BPJS dan BPJS) didapatkan hasil yaitu tidak adanya kesalahan pemberian obat yang meliputi orang, dosis, jumlah, dan jenis obat.

Tabel 2. Tidak adanya kesalahan pemberian obat

Tidak Adanya Kesalahan Pemberian Obat (%)		Sebelum BPJS	BPJS
Salah Orang	Ada	100	100
	Tidak Ada	-	-
Salah Dosis	Ada	100	100
	Tidak Ada	-	-
Salah Jumlah	Ada	100	100
	Tidak Ada	-	-
Salah Jenis	Ada	100	100
	Tidak Ada	-	-

Indikator kesesuaian resep dengan formularium, hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 100 sampel resep dengan 271 macam obat pada kelompok sebelum BPJS yang terdapat 7 macam obat tidak sesuai sedangkan hasil pengamatan dan pencatatan yang telah dilakukan terhadap 100 sampel resep dengan 289 macam obat pada kelompok BPJS yang terdapat 6 macam obat yang tidak sesuai dapat dilihat pada Tabel 3. Pengujian statistiknya menggunakan uji normalitas terlebih dahulu karena data tidak normal, yaitu nilai $p = 0,000$ (kelompok sebelum BPJS) dan $0,000$ (kelompok BPJS), maka menggunakan uji Mann Whitney ($0,775$) yang artinya tidak adanya

perbedaan secara signifikan antara data sebelum BPJS dan sesudah BPJS.

Tabel 3. Kesesuaian resep dengan formularium

Kesesuaian dengan formularium	Sebelum BPJS		BPJS	
	Jumlah Macam Obat	%	Jumlah Macam Obat	%
Sesuai	264	97,4%	283	97,9%
Tidak sesuai	7	2,6%	6	2,1%
Total	271	100%	289	100%

Hasil jawaban pada Tabel 4 sebanyak 100 responden terhadap 26 pertanyaan yang terdapat pada kuisioner masing-masing pada kelompok BPJS yang menyatakan puas sebanyak 76,8% dan 100 responden kelompok sebelum BPJS yang menyatakan puas sebanyak 81,8%. Pengujian statistiknya menggunakan uji normalitas terlebih dahulu karena data tidak normal, yaitu nilai p 0,000 (kelompok sebelum BPJS) dan 0,000 (kelompok BPJS), maka menggunakan uji Mann Whitney (0,106) yang artinya tidak adanya perbedaan secara signifikan antara data sebelum BPJS dan sesudah BPJS.

Tabel 4. Kepuasan pasien

Tingkat kepuasan	Sebelum BPJS		BPJS	
	Jumlah	%	Jumlah	%
Puas	81,8	81,8%	76,8	76,8%
Tidak Puas	18,2	18,2%	23,2	23,2%
Total	100	100%	100	100%

Pembahasan

Indikator waktu tunggu pelayanan obat jadi, hasil total rata-rata waktu tunggu pelayanan obat jadi pada kelompok sebelum BPJS yaitu 14,51 menit dan pada kelompok BPJS yaitu 13,18 menit, hal ini sudah memenuhi standar yang telah ditetapkan oleh Departemen Kesehatan yaitu kurang lebih sama dengan 30 menit sehingga jika dipersentasekan maka pencapaian SPM Farmasi RSUD Waluyo Jati Kraksaan yaitu 100%. Pelayanan waktu tunggu obat jadi yang tergolong cepat, hal ini dikarenakan jumlah staf yang banyak (5-6 orang) dan pelayanan obat disini hanya proses

dispensing saja sehingga dapat mempercepat layanan obat.

Indikator waktu tunggu pelayanan obat racikan, hasil total rata-rata waktu tunggu pelayanan obat racikan pada kelompok sebelum BPJS yaitu 24,51 menit dan pada kelompok BPJS yaitu 20,71 menit, hal ini sudah memenuhi standar yang telah ditetapkan oleh Departemen Kesehatan yaitu kurang lebih sama dengan 60 menit sehingga jika dipersentasekan maka pencapaian SPM Farmasi RSUD Waluyo Jati Kraksaan yaitu 100%. Pelayanan waktu tunggu obat racikan yang tergolong cepat, hal ini dikarenakan jumlah staf yang meracik banyak (3-4 orang) dan pelayanan obat disini hanya proses dispensing saja sehingga dapat mempercepat layanan obat.

Kesalahan pemberian obat antara lain yaitu salah dalam memberikan jenis obat, salah dalam memberikan dosis, salah orang dan salah jumlah. Tujuan dari tidak adanya kesalahan pemberian obat yaitu tergambaranya kejadian kesalahan dalam pemberian obat dan standar minimal untuk tidak terjadi kesalahan pemberian obat yaitu 100% yang artinya tidak pernah ada kejadian kesalahan pemberian obat [5]. Empat jenis kesalahan ini memang tidak seharusnya terjadi karena jika kesalahan ini terjadi akibatnya sangat fatal, selain dapat berpengaruh terhadap tingkat kesembuhan pasien, juga dapat menyebabkan kematian. Pada penelitian, didapatkan hasil yaitu semua sampel yang telah diamati pada kedua kelompok (sebelum BPJS dan BPJS) didapatkan hasil yaitu tidak adanya kesalahan pemberian obat yang meliputi orang, dosis, jumlah, dan jenis obat, hal ini dikarenakan di Instalasi Farmasi RSUD Waluyo Jati Kraksaan diberlakukan sistem nomor antrian. Jadi dapat disimpulkan bahwa tingkat pemenuhan pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Waluyo Jati Kraksaan memiliki tingkat pemenuhan yang baik dengan persentase dari indikatornya yaitu 100%.

Keberagaman obat yang tersedia mengharuskan dikembangkannya suatu programpenggunaan obat yang rasional di rumah sakit, guna memastikan bahwa penderita menerima perawatan yang terbaik. Keberadaan formularium yang baik, sangat bermanfaat bagi rumah sakit karena rumah sakit hanya akan menyediakan jenis dan jumlah obat sesuai kebutuhan pasien. Formularium obat merupakan daftar obat yang digunakan di rumah sakit yang bertujuan tergambaranya efisiensi pelayanan obat kepada pasien [8]. Di Instalasi Farmasi RSUD Waluyo Jati Kraksaan terdapat 2

formularium yang terdiri dari formularium DPHO (pasien askes) dan formularium RSUD Waluyo Jati Kraksaan (pasien jamkesmas, pasien jamsostek, jamkesda, nayaka, dan pasien umum) sedangkan untuk BPJS menggunakan formularium nasional yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Namun, menurut Rancangan Peraturan Menteri Kesehatan: bila sesuai indikasi medis diperlukan obat tidak tercantum dalam formularium nasional, dapat menggunakan obat lain berdasarkan persetujuan Komite Medik dan kepala atau direktur rumah sakit.

Sebanyak 100 sampel resep yang diamati pada masing-masing kelompok didapatkan hasil yang penulisan resep sesuai dengan formularium yaitu 97,4% (kelompok sebelum BPJS) dan 97,9% (kelompok BPJS) dan dapat disimpulkan persentase tingkat pemenuhan standar pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Waluyo Jati Kraksaan belum sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh Menteri Kesehatan yaitu 100%. Kepatuhan penggunaan formularium memang dibutuhkan dukungan dari pimpinan rumah sakit berupa surat keputusan tentang pemberlakuan formularium dan juga dibutuhkan sosialisasi kepada seluruh tenaga kesehatan bisa dengan cara melakukan pertemuan, menyebarkan surat edaran atau bulletin, dan penyerahan buku formularium ke masing-masing SMF. Selain itu, formularium tidak pernah direvisi sesuai dengan kebutuhan penderita dan staf medik serta perlu adanya superbisi secara regular guna mengingatkan staf medik untuk menggunakan obat yang ada di formularium. Tahapan ini cukup penting agar menjamin penggunaan obat yang aman atau penggunaan obat secara rasional dan *cost effective* serta meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.

Kepuasan pelanggan merupakan pernyataan puas oleh pelanggan terhadap pelayanan farmasi yang bertujuan tergambaranya persepsi pelanggan terhadap pelayanan farmasi dan standar minimal untuk kepuasan pelanggan yaitu kurang lebih sama dengan 80% ($\leq 80\%$). Dari hasil penelitian, didapatkan hasil yaitu 100 responden kelompok BPJS yang puas sebanyak 76,8% dan 100 responden kelompok sebelum BPJS yang puas sebanyak 81,8%, maka tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan Instalasi Farmasi RSUD Waluyo Jati Kraksaan pada kelompok sebelum BPJS telah memenuhi indikator yang telah ditetapkan oleh Departemen Kesehatan yaitu lebih dari 80% sedangkan tingkat kepuasan responden terhadap

pelayanan Instalasi Farmasi RSUD Waluyo Jati Kraksaan pada kelompok sesudah BPJS belum memenuhi indikator yang telah ditetapkan oleh Departemen Kesehatan yaitu lebih dari 80%.

Kepuasan pelanggan antara kelompok sebelum BPJS dan kelompok BPJS berbeda dikarenakan pelayanan sebelum BPJS yang pasiennya terdiri dari pasien umum dan pasien asuransi (askes, jamkesmas, jamkesda, dan nayaka) mendapatkan pelayanan resep yang mudah dan tidak berbelit-belit. Meskipun fasilitas ruang tunggu tidak luas dan nyaman dan nilai pada kriteria ketanggapan pada kelompok sebelum BPJS lebih rendah dari pada kriteria lainnya yaitu 77%. Menurut pasien, petugas Instalasi Farmasi RSUD Waluyo Jati Kraksaan kurang tanggap terhadap masalah pasien dan pada saat penyerahan obat tidak diberikannya informasi cara pakai dan dosis pemakaian obat. Selain itu, penyerahan obat tidak selalu teratur sesuai dengan nomor antrian resep. Namun, pasien sudah maklum akan waktu tunggu yang agak lama jika dalam keadaan antri sehingga tidak diberikannya informasi cara pakai dan dosis pemakaian obat dan harapan pasien di Instalasi Farmasi RSUD Waluyo Jati Kraksaan hanya segera mendapatkan obat.

Pelayanan BPJS kesehatan menggunakan sistem INA-CBGs untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan sesuai kaidah dan standar yang berlaku antara lain harus rasional, efisien dan efektif. Daftar obat itu juga akan ditampilkan dalam bentuk e-katalog yang diharapkan agar dapat digunakan baik oleh layanan kesehatan maupun masyarakat untuk mengetahui daftar obat yang termasuk dalam Formulatorium Nasional tersebut. Selain itu, formulatorium nasional itu juga memperbolehkan adanya "*auto switching*" atau penggantian obat secara otomatis oleh instalasi farmasi maupun apoteker untuk yang memiliki kandungan sama demi menekan biaya obat [4,9].

Banyaknya keluhan belum lengkapnya obat-obatan dalam furnas yang mengakibatkan beberapa pasien mengeluarkan biaya untuk pengobatan sehingga pihak RSUD Waluyo Jati Kraksaan menggabungkan furnas dengan formularium umum RSUD Waluyo Jati Kraksaan yang sebelumnya pernah digunakan. Selain itu, pasien hanya menerima obat selama seminggu (7 hari) dan pasien yang khusus mendapatkan dokter spesialis seperti penyakit TBC Paru maka diberikan resep untuk 1 (satu) bulan dengan pemberian obat 3 (tiga) kali dengan jarak waktu 10 (sepuluh) hari sehingga terjadi penumpukan pasien yang mengakibatkan kurangnya fasilitas

tempat duduk. Fasilitas tempat duduk ini juga bercampur dengan fasilitas tempat duduk Poli Bedah sehingga pasien yang seharusnya menunggu pelayanan obat tidak mendapatkan tempat duduk. Selain itu, fasilitas yang diberikan di Instalasi Farmasi hanya koran dan tidak semua orang bisa menggunakan fasilitas tersebut.

Simpulan dan Saran

Kesimpulan dari penelitian ini yaitu pada indikator waktu tunggu pelayanan obat jadi dan racikan serta tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat memiliki pencapaian SPM Farmasi RSUD Waluyo Jati Kraksaan sebesar 100% sehingga sudah masuk rentang yang telah ditetapkan oleh Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Persentase kesesuaian penulisan resep dengan formularium di Instalasi Farmasi RSUD Waluyo Jati Kraksaan yaitu 97,4% (kelompok sebelum BPJS) dan 97,9% (kelompok sesudah BPJS) sehingga belum masuk rentang yang telah ditetapkan oleh Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Tingkat kepuasan pelanggan di Instalasi Farmasi RSUD Waluyo Jati Kraksaan untuk kelompok sebelum BPJS sebesar 81,8% sehingga sudah masuk rentang yang telah ditetapkan oleh Menteri Kesehatan Republik Indonesia dan untuk kelompok BPJS sebesar 76,8% sehingga belum masuk rentang yang telah ditetapkan oleh Menteri Kesehatan Republik Indonesia.

Saran yang dapat diberikan kepada Instalasi Farmasi RSUD Waluyo Jati Kraksaan yaitu selalu dilakukan evaluasi rutin SPM Farmasi agar tetap sesuai dengan standar SPM Farmasi yang telah ditetapkan oleh pemerintahan sehingga dapat menerapkan standar pelayanan dengan baik dan konsisten yang dapat meningkatkan mutu pelayanan farmasi di Instalasi Farmasi RSUD Waluyo Jati Kraksaan. Pada indikator kepuasan pasien di Instalasi Farmasi RSUD Waluyo Jati Kraksaan belum terpenuhi, maka disarankan untuk meningkatkan kinerja yang berhubungan dengan kepuasan pasien.

Daftar Pustaka

- [1] Departemen Kesehatan RI. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 tentang Pekerjaan Kefarmasian. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia; 2009.
- [2] Sekretariat Negara RI. Sistem Jaminan Sosial Nasional: Undang-Undang No. 40 Tahun 2004. Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia; 2004.
- [3] Sekretariat Negara RI. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial: Undang-Undang No. 24 Tahun 2011. Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia; 2011.
- [4] Republik Indonesia. Jaminan Kesehatan: Peraturan Presiden No. 12 Tahun 2013. Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia; 2013.
- [5] Departemen Kesehatan RI. Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit: Keputusan Menteri Kesehatan nomor 129/Menkes/SK/II/2008. Jakarta: Direktorat Jendral Pelayanan Kefarmasian dan Alat Kesehatan Departemen Kesehatan Republik Indonesia; 2008.
- [6] Departemen Kesehatan RI. Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit: Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 1197/Menkes/SK/X/2004. Jakarta: Direktorat Jendral Pelayanan Kefarmasian dan Alat Kesehatan Departemen Kesehatan Republik Indonesia; 2004.
- [7] Departemen Kesehatan RI. Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Paru DR.H.A. Rotinsulu Cipaganti Bandung: Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 214/Menkes/SK/II/2007. Jakarta: Direktorat Jendral Pelayanan Kefarmasian dan Alat Kesehatan Departemen Kesehatan Republik Indonesia; 2007.
- [8] Departemen Kesehatan RI. Materi Pelatihan Manajemen Kefarmasian di Instalasi Farmasi Kabupaten/Kota. Jakarta: Direktorat Jendral Bina Kefarmasian dan Alat Kesehatan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia; 2010.

[9] Departemen Kesehatan RI. Buku Saku
FAQ (Frequently Asked
Question) BPJS Kesehatan.. Jakarta:

Departemen Kesehatan
Kementerian Kesehatan Republik Indonesia; 2013.