



**STUDI STANDAR PELAYANAN MINIMAL INSTALASI FARMASI UNTUK  
PASIEN RAWAT JALAN RSD Dr. SOEBANDI JEMBER**

**SKRIPSI**

Oleh

**Krisma Wardhani  
NIM 032210101036**

**BAGIAN FARMASI KOMUNITAS  
FAKULTAS FARMASI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2011**



**STUDI STANDAR PELAYANAN MINIMAL INSTALASI FARMASI UNTUK  
PASIEN RAWAT JALAN RSD Dr. SOEBANDI JEMBER**

**SKRIPSI**

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Farmasi (S1) dan mencapai gelar Sarjana Farmasi

Oleh

**Krisma Wardhani  
NIM 032210101036**

**BAGIAN FARMASI KOMUNITAS  
FAKULTAS FARMASI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2011**

## **PERSEMBAHAN**

1. Allah Bapa di Surga atas segala limpahan berkat, kekuatan dan petunjukNya dalam setiap langkah hidupku
2. Papa Gatot Soepartono SH dan Mama Maria Lusia , terima kasih atas dukungan, kepercayaan, dan pengorbanan yang telah diberikan serta atas doa yang tiada henti-hentinya.
3. Jonathan Lismana, terimakasih buat pacuan semangatnya.
4. Kakak dan adikku yang tak lelah memberikan semangat
5. Bapak Ibu guruku yang tercinta di TK Santa Maria Situbondo, SDK Petra 12 Sidoarjo, SMP Negeri 1 Tulungagung, SMAK Santo Thomas Aquino Tulungagung yang telah memberi ilmu berharga dan mendidiku menjadi manusia yang lebih berarti, jasa itu takkan terlupakan
6. Almamater Fakultas Farmasi Universitas Jember.

## MOTTO

Surga ada di bawah telapak kaki ibu

Sebab itu janganlah kuatir akan hari esok, karena hari esok akan mempunyai kesusahannya sendiri. Kesusahan sehari cukuplah untuk sehari

( Matius 6 : 34 )

Pendidikan merupakan perlengkapan paling baik untuk hari tua.

(Aristoteles)

Ditengah-tengah kesulitan terdapat peluang

( Albert Einstein )

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Krisma Wardhani

NIM : 032210101036

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul : *Studi Standard Pelayanan Minimal Instalasi Farmasi Untuk Pasien Rawat Jalan RSD Dr. Soebandi Jember* adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi manapun serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 2 Februari 2011

Yang menyatakan,

Krisma Wardhani  
NIM 032210101036

**SKRIPSI**

**STUDI STANDAR PELAYANAN MINIMAL INSTALASI  
FARMASI UNTUK PASIEN RAWAT JALAN RSD Dr.  
SOEBANDI JEMBER**

Oleh

Krisma Wardhani

NIM. 032210101036

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Drs. Prihwanto Budi S, Apt., Sp FRS

Dosen Pembimbing Anggota : Drs. Wiratmo, Apt.

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul Studi *Standard Pelayanan Minimal Instalasi Farmasi Untuk Pasien Rawat Jalan RSD Dr. Soebandi Jember* telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Farmasi Universitas Jember pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 2 Februari 2011

Tempat : Fakultas Farmasi Universitas Jember

### Tim Penguji

Ketua,

Sekretaris,

Drs.Prihwanto Budi Apt. Sp FRS  
NIP. 196409271992031006

Drs.Wiratmo, Apt.  
NIP. 195910271998021001

Dosen Penguji I,

Dosen Penguji II,

Diana Holiday,M.Farm.,Apt  
NIP.197812212005012002

Yudi Wicaksono,Ssi,Apt.,M.Si  
NIP.197607242001121006

### Mengesahkan

Dekan Fakultas Farmasi Universitas Jember,

Prof. Drs. Bambang Kuswandi, M.Sc., Ph.D  
NIP. 196902011994031002

## RINGKASAN

**Studi Standard Pelayanan Minimal Instalasi Farmasi Untuk Pasien Rawat Jalan RSD dr. Soebandi Jember;** Krisma Wardhani, 032210101036; 2011; 92 halaman; Fakultas Farmasi Universitas Jember

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat pemenuhan pelayanan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit dr. Soebandi Jember terhadap Standar Pelayanan Minimal Farmasi Rumah yang telah ditetapkan oleh pemerintah dan untuk mengetahui parameter Standar Pelayanan Minimal yang perlu diperbaiki di Instalasi Farmasi Rawat Jalan dr Soebandi Jember. Standar Pelayanan Minimal Farmasi Rumah Sakit yang untuk selanjutnya disingkat SPM-FRS adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar farmasi yang merupakan urusan wajib rumah sakit yang berhak diperoleh setiap pasien secara minimal, juga merupakan spesifikasi teknis tentang tolak ukur pelayanan minimal farmasi yang diberikan oleh rumah sakit kepada masyarakat. SPM-FRS ini dimaksudkan agar tersedia panduan bagi instalasi farmasi dalam melaksanakan perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian serta pengawasan dan pertanggung-jawaban penyelenggaraan standar pelayanan minimal farmasi rumah sakit. Tingkat keberhasilan yang akan dicapai oleh standar ini dapat diukur melalui parameter-parameter yang ada dan terdapat 5 parameter untuk SPM-FRS yaitu waktu tunggu obat jadi, waktu tunggu obat racikan, kesesuaian dengan formularium, tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat, dan kepuasan pasien.

Standar minimal untuk waktu tunggu obat jadi adalah  $\leq 30$  menit sedangkan untuk waktu tunggu obat racikan adalah  $\leq 60$  menit, standar minimal untuk kesesuaian dengan formularium adalah sebesar 75 %, standar minimal untuk tidak adanya kesalahan pemberian obat adalah sebesar 100 % dan standar minimal untuk kepuasan pasien adalah 80 %.

Penelitian ini dilaksanakan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSD dr. Soebandi selama bulan Januari 2011 dan dilaksanakan terhadap 100 sampel yang telah ditentukan menggunakan tehnik *simple random sampling*. Sampel yang



digunakan dalam penelitian ini adalah pasien yang menebus resep di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSD dr. Soebandi dan bersedia mengisi kuisioner.

Metode analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis deskriptif untuk mendeskripsikan tentang kesesuaian resep dengan formularium dan tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat, analisis statistik uji T satu sampel untuk menganalisis rata-rata waktu tunggu, serta analisis kesenjangan antara harapan dan kenyataan untuk mengukur kepuasan pasien.

Hasil dari penelitian ini adalah rata-rata waktu tunggu obat jadi dan obat racikan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan dr Soebandi adalah 18,15 menit dan 31,79 menit, untuk kesesuaian dengan formularium diperoleh hasil akhir 96,6 % , untuk tidak ada kejadian kesalahan pemberian obat didapatkan hasil 100 % dan untuk kepuasan pasien diperoleh hasil akhir 77,53 %. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSD dr Soebandi dapat memenuhi 4 parameter standar minimal yakni parameter waktu tunggu obat jadi, waktu tunggu obat racikan, tidak ada kejadian kesalahan pemberian obat dan kesesuaian resep dengan formularium, sedangkan parameter kepuasan pasien belum dapat dipenuhi dan diharapkan hasil ini dapat diperbaiki dan ditingkatkan.

## PRAKATA

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah Bapa Yang Maha Kuasa atas segala limpahan berkat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Studi Standar Pelayanan Minimal Instalasi Farmasi Untuk Pasien Rawat Jalan RSD dr. Soebandi Jember*”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Fakultas Farmasi Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Prof. Drs. Bambang Kuswandi, M.Sc., Ph.D selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Jember.
2. Drs. Prihwanto Budi S, Apt., Sp FRS selaku Dosen Pembimbing Utama dan Drs. Wiratmo, Apt. selaku Dosen Pembimbing Anggota yang telah meluangkan waktu, pikiran serta perhatiannya guna memberikan bimbingan dan pengarahan demi terselesaikannya penulisan skripsi ini.
3. Ibu Diana Holidah, S.Farm.,Apt.M.Farm dan Bapak Yudi Wicaksono, S.Farm.,Apt Msi selaku Dosen Penguji atas segala masukan membangun yang diberikan.
4. Seluruh staf pengajar Fakultas Farmasi Universitas Jember tidak dapat penulis sebutkan satu persatu
5. Kepala Lembaga Penelitian Universitas Jember, Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Perlindungan Masyarakat (Bakesbang dan Linmas) Kabupaten Jember, dan Pimpinan RSUD Balung Jember yang telah memberikan ijin penelitian.
6. Semua bagian IFRS RSD Dr Soebandi yang telah bersedia membantu selama proses pengambilan data di IFRS RSD dr Soebandi Jember.
7. Orangtuaku, Papa Gatot Soepartono SH dan Maria Maria Lusia terima kasih atas dukungan, kepercayaan, dan pengorbanan yang telah diberikan serta atas doa yang tiada henti-hentinya.

8. Kakakku ( mbak riris, mbak titin, mbak winda, mas doni, mbak farida ) Adikku ( tyo ) dan keponakanku ( aryo, veve, yogi, dhea, dido, grace, bosko ) tersayang yang selalu memberikan kasih sayang, dukungan dan doanya.
9. Sahabat-sahabatku mbak setya, mbak dita, mbak tya, ka oya, silvany, meike ”mpok meme”, mitha, pipik “mak geje”, agustam, baz “yama” makasih buat bantuan, omelan, doa dan dorongan semangatnya.
10. Teman-teman di Farmasi, siska “cece”, hilda, nayu, yeyen, makasih buat doanya
11. Jonathan Lismana , terimakasih untuk semangat dan kenangan indahny
12. Andreas Henry Prasetyo “andd”, terimakasih atas doa, waktu dan dorongan semangatnya, *maaf ya udah ngerepotin kamu terus,,*
13. Temen-temen seperjuangan angkatan 2003 terimakasih atas kebaikan, kenangan, dan kebersamaan kita...semuanya begitu indah.
14. Temen – temen Farmasi 2004 – 2009 makasih semangatnya
15. Teman-teman seperjuangan di farmasi Komunitas...*Akhirnya kita berhasil juga rek....*
16. Ibu Ambar, Bapak Ismanuadi, Pak Satar, Pak Budi, Mas Kusaeri, Mas Tri, Mas Syaifus, Mbak Diana, Mas Mul, Mas Badri, Mas Gepeng, Mas Feri, Mas Ridwan, Mas Oni atas segala bantuan dan kemudahan yang diberikan serta doanya.
17. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu penulis baik langsung maupun tidak langsung. *Thank’s for all....*  
Akhirnya, sebagai manusia biasa penulis menyadari masih banyak kekurangan-kekurangan, baik yang disengaja ataupun tidak, sehingga skripsi ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat konstruktif demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat.

Jember, 2 Februari 2010

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PEMBIMBINGAN</b> .....	v
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	vi
<b>RINGKASAN</b> .....	vii
<b>PRAKATA</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	<b>3</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	<b>4</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian</b> .....	<b>4</b>
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>5</b>
<b>2.1 Tinjauan Tentang Rumah Sakit</b> .....	<b>5</b>
2.1.1 Definisi Rumah Sakit .....	5
2.1.2 Misi Rumah Sakit .....	5
2.1.3 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit .....	6
2.1.4 Pola Organisasi Rumah Sakit .....	7
2.1.5 Rumah Sakit Sebagai Penyedia Layanan Kesehatan .....	9
<b>2.2 Tinjauan Tentang Instalasi Farmasi Rumah Sakit</b> .....	<b>9</b>
2.2.1 Definisi Instalasi Farmasi Rumah Sakit .....	9
2.2.2 Tujuan Instalasi Farmasi Rumah Sakit .....	10

2.2.3 Tugas dan Tanggung Jawab Instalasi Farmasi Rumah Sakit .....	11
2.2.4 Instalasi Farmasi Rumah Sakit sebagai Unit Pelayanan ..	11
2.2.5 Pimpinan dan Staf Instalasi Farmasi Rumah Sakit .....	12
2.2.6 Ruang Lingkup Instalasi Farmasi Rumah Sakit .....	12
2.2.7 Struktur Instalasi Farmasi RSD dr. Soebandi Jember .....	12
<b>2.3 Tinjauan Tentang Pelayanan Farmasi .....</b>	<b>14</b>
<b>2.4 Tinjauan Tentang Mutu Pelayanan .....</b>	<b>14</b>
2.4.1 Definisi Tentang Mutu Pelayanan .....	14
2.4.2 Penilaian Mutu Pelayanan .....	17
<b>2.5 Tinjauan Tentang Standar Pelayanan Minimal Farmasi Rumah Sakit.....</b>	<b>17</b>
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>21</b>
<b>3.1 Rancangan Penelitian.....</b>	<b>21</b>
<b>3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....</b>	<b>21</b>
<b>3.3 Populasi dan Sampel Penelitian .....</b>	<b>21</b>
3.3.1 Populasi Penelitian.....	21
3.3.2 Sampel Penelitian .....	22
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	22
3.3.4 Kriteria Inklusi dan Kriteria Eksklusi .....	22
<b>3.4 Definisi Operasional .....</b>	<b>23</b>
<b>3.5 Tehnik dan Instrumen Pengumpulan Data.....</b>	<b>24</b>
<b>3.6 Analisis Data.....</b>	<b>24</b>
3.6.1 Analisis Kuantitatif .....	24
3.6.2 Analisa Deskriptif .....	26
3.6.3 Analisis Kesenjangan Harapan dan Kenyataan .....	26
3.6.4 Analisis Standar Kriteria .....	27
<b>3.7 Kerangka Penelitian .....</b>	<b>28</b>

<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>29</b>
<b>4.1 Waktu Tunggu Resep Obat Jadi .....</b>	<b>29</b>
<b>4.2 Waktu tunggu resep obat racikan .....</b>	<b>30</b>
<b>4.3 Kesesuaian dengan Formularium .....</b>	<b>31</b>
<b>4.4 Tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat .....</b>	<b>32</b>
<b>4.5 Kepuasan Pasien .....</b>	<b>34</b>
<b>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
<b>5.1 Kesimpulan .....</b>	<b>53</b>
<b>5.2 Saran .....</b>	<b>54</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>55</b>
<b>LAMPIRAN 1 .....</b>	<b>57</b>
<b>LAMPIRAN 2 .....</b>	<b>58</b>
<b>LAMPIRAN 3 .....</b>	<b>60</b>
<b>LAMPIRAN 4 .....</b>	<b>61</b>
<b>LAMPIRAN 5 .....</b>	<b>62</b>
<b>LAMPIRAN 6 .....</b>	<b>63</b>
<b>LAMPIRAN 7 .....</b>	<b>64</b>
<b>LAMPIRAN 8 .....</b>	<b>65</b>
<b>LAMPIRAN 9 .....</b>	<b>66</b>
<b>LAMPIRAN 10 .....</b>	<b>76</b>
<b>LAMPIRAN 11 .....</b>	<b>87</b>
<b>LAMPIRAN 12 .....</b>	<b>90</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
3.1 Distribusi pengelompokan tingkat kepuasan .....	27
4.1 Formularium untuk pasien rawat jalan .....	32
4.2 Kesesuaian Penulisan Resep dengan Formularium .....	32
4.3 Kejadian Tidak Salah Orang .....	33
4.4 Kejadian Tidak Salah Jumlah .....	33
4.5 Kejadian Tidak Salah Dosis .....	33
4.6 Kejadian Tidak Salah Obat .....	33
4.7 Uji Validitas dan reliabilitas kuisioners .....	35
4.8 Kriteria diberi informasi cara pemakaian obat .....	36
4.9 Kriteria diberi informasi penyimpanan obat .....	37
4.10 Kriteria diberi informasi jangka waktu penggunaan obat .....	37
4.11 Kriteria etiket obat tertulis dengan jelas dan rapi .....	38
4.12 Kriteria wadah obat rapi .....	39
4.13 Kriteria Pasien ditanyai alergi obat yang pernah dialaminya .....	40
4.14 Kriteria pasien diberitahu kapan penyerahan obat akan dilakukan .....	41
4.15 Kriteria menyediakan obat dengan harga terjangkau .....	42
4.16 Kriteria persediaan obat yang lengkap .....	43
4.17 Kriteria pasien dilayani dengan ramah .....	44

4.18	Kriteria setiap penjelasan yang diberikan petugas mudah dipahami .....	45
4.19	Kriteria tersedia tempat duduk untuk menampung pasien .....	46
4.20	Kriteria ruang tunggu instalasi farmasi nyaman .....	47
4.21	Kriteria ruang tunggu instalasi farmasi bersih .....	48
4.22	Kriteria tersedianya televisi dapat menghilangkan kejenuhan .....	49
4.23	Rata-rata dari penilaian kenyataan dan penilaian harapan .....	50
4.24	Interpretasi tingkat kepuasan pasien .....	51
4.25	Penilaian pasien terhadap pelayanan IF RSD Dr Soebandi .....	52



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1.1 Contoh Struktur Organisasi Rumah Sakit Tipe B .....	8
1.2 Bagan Struktur Instalasi Farmasi RSD Dr.Soebandi Jember .....	13
3.1 Kerangka Kerja .....	38