

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi Yang Berjudul :
**EVALUASI MUTU PELAYANAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH
SAKIT TANI DAN NELAYAN KABUPATEN BOALEMO
BERDASARKAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL**

Oleh

ZEIN M. KAAWOAN
NIM : 821415103

Telah Diperiksa dan Disetujui Untuk Diuji

Pembimbing 1



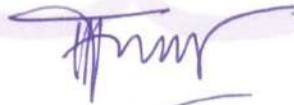
Madania, S.Farm., M.Sc., Apt
NIP. 19830518 201012 2 005

Pembimbing 2



Mohammad Adam Mustapa, S.Si., M.Sc
NIP. 19770422 200604 1 003

Mengetahui
Ketua Jurusan Farmasi



Dr. Teti Sutriyati Tuloli, S.Farm., M.Si., Apt
NIP. 19800220 200801 2 007

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi Yang Berjudul :

**EVALUASI MUTU PELAYANAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH
SAKIT TANI DAN NELAYAN KABUPATEN BOALEMO
BERDASARKAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL**

Oleh

ZEIN M. KAAWOAN

NIM : 821415103

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji

Hari/Tanggal : Senin, 10 Agustus 2020

Waktu : 09.00 WITA- Selesai

Penguji :

1. **Madania, S.Farm., M.Sc., Apt**

NIP. 19830518 201012 2 005

2. **Mohammad Adam Mustapa, S.Si., M.Si**

NIP: 19770422 200604 1 003

3. **Muhammad Taupik, S.Farm., M.Sc**

NIP. 19890629 201903 1 009

4. **Ariani Hutuba, S.Farm, M.Farm**

Gorontalo, Agustus 2020

Mengetahui

**Dekan Fakultas Olahraga dan Kesehatan
Universitas Negeri Gorontalo**



Dr. H. Herlina Jusuf, Dra., M.Kes.
NIP. 19631001198803 2 2002

ABSTRAK

Zein M Kaawoan, 821415103. 2020. Evaluasi mutu pelayanan di IFRS Tani dan Nelayan berdasarkan Standar Pelayanan Minimal Tahun 2020 Skripsi, Pembimbing I Madania, S.Farm, M.Sc., Apt Dan Pembimbing II Mohammad Adam Mustapa, S.si., M.Sc Jurusan Farmasi, Fakultas Olahraga Dan Kesehatan, Universitas Negeri Gorontalo.

Standar Pelayanan minimal (SPM) sangat berperan penting dalam meningkatkan mutu tanggung jawab maupun kinerja pelayanan dari tenaga kefarmasian dirumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mutu pelayanan di IFRS Tani dan Nelayan Kabupaten Boalemo berdasarkan standar pelayanan minimal. Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif *cross sectional* menggunakan data primer dari kuisisioner dan lembar pengumpulan data. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 sampel yang diambil menggunakan teknik *accidental sampling* dan 172 resep diambil menggunakan teknik *purposive sampling*. Analisis data menggunakan analisis univariat dengan melihat indikator persentase pencapaian skor responden, jumlah waktu yang dibutuhkan untuk menyiapkan obat, persentase insiden kesalahan pemberian obat pada resep dan melihat persentase perbandingan antara jumlah seluruh obat yang tersedia dengan jumlah item obat yang diresepkan dan dibandingkan dengan standar yang telah ditetapkan oleh Kepmenkes RI. No. 129 tahun 2008. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengukuran tingkat kepuasan pasien di IFRS Tani dan Nelayan yaitu 82,5%. Dimensi rata-rata waktu tunggu pelayanan resep untuk obat non racikan terlama yaitu 7,62 menit, sedangkan untuk obat racikan yaitu 18,72 menit. Kesalahan pemberian obat yaitu 4%. Pengukuran tingkat kepatuhan penulisan resep sesuai formularium rumah sakit yaitu 94%. Berdasarkan hasil penelitian yang sudah memenuhi standar pelayanan minimal yaitu waktu tunggu pelayanan obat dan kepuasan pasien.

Kata Kunci : Mutu, Farmasi, Standar, Pelayanan, IFRSTN.

ABSTRACT

Kaawoan, Zein M. 821415103. 2020. Evaluation of the Quality of Services of Pharmacy Installation at RS Tani dan Nelayan based on the Minimum Service Standard, 2020. Undergraduate Thesis. Principal Supervisor: Madania, S.Farm, M.Sc., Apt. Co-supervisor: Mohammad Adam Mustapa, S.Si., M.Sc. Department of Pharmacy, Faculty of Sports and Health, Universitas Negeri Gorontalo.

Minimum service standards are central to the enhancement of qualities of the performances of staff of a pharmacy installation in a hospital. This descriptive study was purposed to explore the quality of services in pharmacy installations of RS (hospital) Tani dan Nelayan, Boalemo Regency based on the minimum service standard; it employed a cross-sectional data and primary data from questionnaires and observation sheets. A total of 100 samples were selected using accidental sampling method, and 172 of prescriptions were retrieved using a purposive sampling method. Further, the data were analyzed using a univariate analysis by taking into account several aspects. Those involved the indicator of the percentage of achievement score of the respondents, duration needed in compounding medicines, percentages of wrong prescription administration, and the percentage of the comparison between the amount of available medicine or drug, including the amount of prescribed medicine, and the standard based on the Decree of Ministry of Health of the Republic of Indonesia Number 129 of 2008. This study found that the percentage of patient satisfaction regarding the pharmacy installation at the research site was measured at 82,5%. On average, the longest waiting duration for the prescribed non-compounded medicine was 7.62 minutes, while it took 18.72 minutes for preparing the compounded medicines. The percentage of the wrong prescription administration was 4%, and the percentage of the compliance of prescribing based on the hospital's formulary was 94%. In conclusion, the pharmacy services at the research site are in accordance and patient satisfaction with the minimum service standard.

Keywords: Quality, Pharmacy, Standard, Services, Pharmacy Installation of RS Tani dan Nelayan

