

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi Yang Berjudul

**EVALUASI MUTU PELAYANAN KEFARMASIAN BERDASARKAN
STANDAR PELAYANAN MINIMAL (SPM) DI INSTALASI FARMASI
RSUD TOTO KABILA**

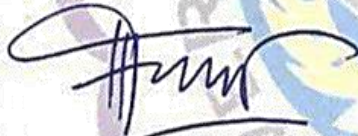
Oleh:

**SRI YANTI PADU
821416004**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Pembimbing 1

Pembimbing 2

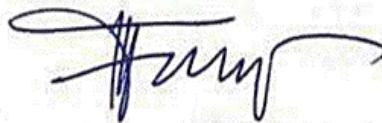


Dr. Teti Sutriyati Tuloli, S.Farm., M.Si., Apt
NIP. 19800220 200801 2 007



Dr. Nur Rasdianah, S.Si., M.Si., Apt
NIP. 19750513 200812 2 001

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 KEFARMASIAN BERDASARKAN
STANDAR PELAYANAN MINIMAL (SPM) DI INSTALASI FARMASI
RSUD TOTO KABILA**

Oleh:

**SRI YANTI PADU
821416004**

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Hari/Tanggal : Selasa/ 26 Januari 2021

Waktu : 09.00 WITA - Selesai

Penguji:

1. Madania, M.Sc., Apt
NIP. 19830518 201012 2 005
2. Wiwit Zuriati Uno, S.Farm., M.Si
NIP. 887490019
3. Dr. Teti S. Tuloli, S. Farm., M.Si., Apt
NIP. 19800220 200801 2 007
4. Dr Nur Rasdianah, S.Si., M.Si., Apt
NIP. 197505132008122

Gorontalo, Januari 2021



Herlina Jusuf, Dra., M.Kes
NIP. 19631001 198803 2 002

ABSTRAK

Sri Yanti Padu. 2020. Evaluasi Mutu Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Di Instalasi Farmasi RSUD Toto Kabila. Skripsi, Program Studi S1, Jurusan Farmasi, Fakultas Olahraga dan Kesehatan, Universitas Negeri Gorontalo. Pembimbing I Dr. Teti Sutriyati Tuloli, S. Farm., M.Si., Apt dan Pembimbing II Dr. Nur Rasdianah, S.Si., M. Si., Apt.

Mutu merupakan kepatuhan terhadap standar yang telah ditetapkan atau sesuai dengan persyaratan. Standar pelayanan minimal (SPM) bidang kesehatan di Rumah Sakit sangat penting karena merupakan tolak ukur kinerja pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh Rumah Sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran mutu pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Toto Kabila berdasarkan empat indikator standar pelayanan minimal farmasi yaitu waktu tunggu pelayanan obat jadi, tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat, kepuasan pelanggan dan penulisan resep sesuai Formularium. Penelitian ini bersifat deskriptif *cross-sectional*. Sampel pada penelitian sebanyak 154 pasien rawat jalan dan rawat inap untuk kategori penulisan resep sesuai formularium, 154 pasien rawat jalan untuk kategori lainnya sebagai responden. Instrumen penelitian adalah kuesioner kepuasan pelanggan dan lembar pengamatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator waktu tunggu pelayanan obat jadi selama 9 menit 7 detik dan pelayanan obat racikan 18 menit 6 detik, tidak adanya kesalahan pemberian obat sebesar 100%, kepuasan pelanggan sebesar 86,9% dan penulisan resep sesuai Formularium sebesar 92,7%. Dari hasil penelitian disimpulkan bahwa Instalasi Farmasi RSUD Toto Kabila belum memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang ditetapkan.

Kata Kunci: Evaluasi, Mutu pelayanan, Pelayanan farmasi, Toto Kabila

ABSTRACT

Padu, Sri Yanti. 2020. An Evaluation of the Quality of Pharmaceutical Services Based on Minimum Service Standards (MSS) at the Pharmacy Installation of Toto Hospital in Kabila. Undergraduate Thesis. Department of Pharmacy, Faculty of Sports and Health, Universitas Negeri Gorontalo. Principal Supervisor: Dr. Teti Sutriyati Tuloli., S.Fram., M.Si., Apt. Co-supervisor: Dr. Nur Rasdianah, S.Si.,M. Si., Apt.

Quality refers to compliance with predetermined standards or by requirements. The minimum service standard (MSS) in the health sector at the hospital is crucial because it is a measure of the hospital's performance of health services. This study was intended to describe the service quality in the pharmacy installation of Toto Hospital in Kabila based on four indicators of minimum pharmacy service standards, viz. drug waiting time for treatment completion, the absence of drug administration errors, customer satisfaction, and prescription writing according to the formulary. This descriptive cross-sectional research involved 154 outpatients and inpatients for the category of prescription writing according to the formulary and 154 outpatients for other categories as respondents as samples. Besides, the instruments were a customer satisfaction questionnaire and observation sheet. The results showed that the indicators of waiting time were nine minutes seven seconds and 18 minutes six seconds for concocted drug treatment; there was no error in administering drugs by 100%; customer satisfaction was 86.9%, and; prescription writing according to the formulary was 92.7%. It was concluded that the Pharmacy Installation of Toto Hospital had not met the specified Minimum Service Standards (MSS).

Keywords: Evaluation, Service quality, Pharmacy services, Toto Kabila

