

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN PUSKESMAS
DI KABUPATEN WONOSOBO PERIODE JULI – DESEMBER 2014**

**EVALUATION THE QUALITY OF PHARMACY SERVICES
AT HEALTH CENTERS WONOSOBO REGENCY
PERIOD JULY –DECEMBER 2014**

**Rizal Dwi Saputro, Maria Caecilia N. S. Hadirahardja, Kusmini
Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi “YAYASAN PHARMASI” Semarang**

SARI

Pelayanan kefarmasian di Puskesmas merupakan salah satu pelaksanaan upaya kesehatan perorangan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan kefarmasian Puskesmas di Kabupaten Wonosobo dengan parameter penilaian pelayanan kefarmasian dan penggunaan obat rasional (POR).

Penelitian yang dilakukan adalah penelitian deskriptif. Obyek penelitian adalah Puskesmas di Kabupaten Wonosobo yang memiliki tenaga farmasi (Apoteker atau Tenaga Teknis Kefarmasian). Sampel penelitian adalah pelayanan kefarmasian, resep dan pasien poliklinik umum pada periode Juli – Desember 2014. Teknik sampling menggunakan metode *purposive sampling* dengan total sampel yang didapatkan adalah 360 sampel.

Hasil penelitian menunjukkan pelayanan kefarmasian di puskesmas 6,67 % masuk kriteria KURANG dan 93,33 % masuk kriteria SEDANG dengan indeks kepuasan pasien adalah PUAS sebesar 28 %, CUKUP PUAS sebesar 68 % dan KURANG PUAS sebesar 4 %. Tingkat rasionalitas menurut indikator peresepan menunjukkan persentase penggunaan antibiotik pada kasus ISPA Non Pneumonia sebesar 6,25 % dan Diare Non Spesifik sebesar 30,60 %, persentase penggunaan injeksi pada kasus Myalgia sebesar 1,99 %, rata - rata jumlah obat yang diresepkan tiap pasien sebesar 3,51 item. Persentase penggunaan obat rasional (POR) total sebesar 46,87 % lebih kecil dari target Kemenkes RI sebesar 70 %.

Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kefarmasian puskesmas di Kabupaten Wonosobo pada periode Juli – Desember 2014 belum optimal sehingga disarankan puskesmas menambahkan tenaga Apoteker, membuat Formularium Puskesmas dan upaya promotif dan edukatif kepada penulis resep dan pasien.

Kata Kunci : pelayanan kefarmasian, kepuasan pasien, penggunaan obat rasional, puskesmas

ABSTRACT

Pharmacy services at Health Centers is one of the individual health efforts. This study aimed to evaluate the quality of pharmacy services in Health Centers in Wonosobo regency with pharmacy services and valuation parameters of rational drug use.

The study was a descriptive study. Object of research are Health Centers in the district of Wonosobo who have pharmacy staff (Pharmacists or Pharmaceutical Technical Personel). Sample were pharmacy services, prescriptions and general polyclinic patient in period July – Desember 2014. Sampling technique using purposive sampling method with total sample that obtained is 360 samples.

The result show pharmacy services at the health center entrance criteria LESS 6,67 % and 93,33 % entered middle criteria with patient satisfaction index was 28 % SATISFIED, ENOUGH SATISFIED by 68 % and 4 % LESS SATISFIED. The level of rationality according to the prescribing indicators show the percentage of antibiotic use in case of Non Pneumonia Acute Respiratory Infection of 6,25 % and Non-spesific diarrhea amounted to 30,60 %, the percentage use of injection in case of myalgia amounted to 1,99 %, the average number of drug prescribed per patient of 3,51 items. Percentage of rational drug use totaled 46,87 % less than the target Republic of Indonesia's Health Ministry by 70 %.

From this study it can be concluded that the quality of pharmacy services in Health Centers in Wonosobo District in the period July – December 2014 has not been optimal so it is advisable to add Pharmacists Health Centers, making Formulary and promotive and educational to prescribers and patients.

Keywords : pharmacy services, patient satisfaction, rational drug use, Health Centers

Pendahuluan

Pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, antara lain dengan memenuhi kebutuhan obat yang bermutu, menjamin ketersediaan obat dengan jumlah dan jenis yang tepat sesuai kebutuhan serta meningkatkan ketepatan, kerationalan dan efisiensi dalam penggunaannya (Depkes, 2004 : 5). Tujuan KONAS adalah untuk menjamin: (1) ketersediaan obat, terutama obat esensial. (2)

keamanan, khasiat dan mutu semua obat yang beredar serta melindungi masyarakat dari penggunaan yang salah dan penyalahgunaan obat, (3) penggunaan obat yang rasional (Depkes, 2006 : 3).

Pada rencana strategis Kementerian Kesehatan tahun 2010 – 2014 dijabarkan bahwa meningkatnya penggunaan obat rasional melalui pelayanan kefarmasian yang berkualitas untuk tercapainya pelayanan kesehatan yang optimal (Kemenkes, 2010 : 86).

Penggunaan obat dikatakan rasional bila pasien mendapatkan obat yang sesuai dengan kebutuhan klinis, sesuai dosis dan durasi pemberian, serta biaya yang dikeluarkan untuk obat tersebut terbilang rendah bagi pasien dan komunitasnya. Penggunaan obat rasional bertujuan untuk menghindari masalah yang dapat timbul terkait obat (*Drug Related Problem*) (*World Health Organization*, 1985 : 27). Hal ini berdasarkan konferensi WHO di Nairobi, Kenya pada tahun 1985 yang melahirkan gagasan mengenai penggunaan obat rasional (Hogerzeil, *et al*, 1993 : 1408).

Pelaksanaan otonomi daerah ada hal-hal yang didesentralisasikan ke daerah (Provinsi, Kabupaten/Kota) termasuk desentralisasi dalam bidang kesehatan tidak selalu diiringi dengan tersedianya tenaga terampil termasuk keterbatasan tenaga pengelola obat yang mempunyai latar belakang pendidikan farmasi dan telah mengikuti berbagai pelatihan pengelolaan obat (Kemenkes, 2010 : 2). Salah satunya terjadi di Kabupaten Wonosobo

karena belum seluruh puskesmas memiliki Apoteker dalam pelayanan kefarmasian.

Berdasarkan hal ini, penelitian perlu dilakukan tentang Evaluasi Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Kabupaten Wonosobo Periode Juli - Desember 2014 untuk mengetahui karakteristik pelayanan kefarmasian Puskesmas, tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian Puskesmas, mengetahui adanya perbedaan pelayanan kefarmasian antar Puskesmas, gambaran penggunaan obat rasional ditinjau dari indikator persepsian menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia di Puskesmas mengetahui rasionalitas penggunaan obat Puskesmas di Kabupaten Wonosobo pada periode Juli - Desember 2014. Kualitas pelayanan kefarmasian dapat dilihat dari penilaian terhadap standar pelayanan kefarmasian dan penggunaan obat rasional.

Metode Penelitian

Obyek yang diteliti dalam penelitian ini adalah kualitas kefarmasian yang terdiri dari pelayanan kefarmasian dan

rasionalitas penggunaan obat ditinjau dari indikator pelayanan kefarmasian menurut parameter Kementerian Kesehatan Republik Indonesia di seluruh puskesmas di Kabupaten Wonosobo periode Juli - Desember 2014. Populasi penelitian ini adalah pelayanan kefarmasian dan resep Puskesmas di Kabupaten Wonosobo periode bulan Juli – Desember 2014. Puskesmas sampel penelitian ini adalah puskesmas yang memiliki tenaga kefarmasian (Apoteker atau Tenaga Teknis Kefarmasian) yang melayani pasien pada periode bulan Juli – Desember 2014. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebesar 360 sampel. Analisis data secara deskriptif dilakukan dengan metode Anava Satu Jalan dan Uji

Kruskal Wallis.

Hasil dan Pembahasan

Indikator mutu pelayanan kefarmasian di puskesmas meliputi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dan daftar tilik pelayanan kefarmasian. Daftar tilik pelayanan kefarmasian meliputi pengamatan pelayanan kefarmasian klinis dan pengelolaan obat dan BMHP. Hasil observasi penelitian adalah dari 15 puskesmas yang dijadikan obyek penelitian didapatkan 1 puskesmas (6,70 %) yaitu Puskesmas Wadaslintang 1 nilai pelayanan kefarmasian tergolong kriteria **KURANG** dan 14 (93,30 %) puskesmas lainnya tergolong kriteria **SEDANG**. rincian data pelayanan kefarmasian dapat dilihat pada tabel 1 dibawah ini.

Tabel 1. Rekapitulasi penilaian keseluruhan pelayanan kefarmasian puskesmas

No	Nama Puskesmas	Farmasi Klinik	Pengelolaan Obat dan BMHP	Total Nilai	Rata - Rata
1	Wadaslintang 1	59	65	124	62
2	Sapuran	64	73	137	69
3	Kalikajar 2	66	73	139	70
4	Sukoharjo 1	64	76	140	70
5	Kertek 1	67	76	143	72
6	Kepil 2	77	68	145	73

7	Leksono 1	72	76	148	74
8	Kalikajar 1	75	76	151	76
9	Wonosobo 2	73	79	152	76
10	Wonosobo 1	74	80	154	77
11	Selomerto 1	82	73	155	78
12	Watumalang	73	83	156	78
13	Mojotengah	74	87	161	81
14	Kaliwiro	76	85	161	81
15	Garung	79	87	166	83
		= KURANG	= SEDANG	= BAIK	

Tabel 2. Uji Kruskal Wallis Pelayanan Kefarmasian

	Pelayanan Kefarmasian
Chi-Square	14.000
Df	14
Asymp. Sig.	.450

- Kruskal Wallis Test
- Grouping Variable: Puskesmas

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan signifikan pelayanan kefarmasian antar puskesmas yang berarti bahwa setiap puskesmas melaksanakan prosedur yang sama

dalam pelayanan kefarmasian. Hal ini dapat diketahui dengan melihat nilai asymptotik signifikansi yaitu sebesar 0,450 lebih besar dari nilai 0,050 dan nilai H_{hitung} 14,00 yang lebih kecil dari H_{tabel} yaitu 23,70

Tabel 3. Survey kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian

No.	Jenis Pelayanan	PERSENTASE			JUMLAH			TOTAL PASIEN
		Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	
		3	2	1	3	2	1	
1.	Ketanggapan Petugas Farmasi terhadap Pasien	37.33%	61.87%	0.80%	280	464	6	750

2.	Keramahan Petugas Farmasi	38.13%	60.40%	1.47%	286	453	11	750
3	Kejelasan Petugas Farmasi dalam Memberikan Informasi Obat	37.07%	61.73%	1.20%	278	463	9	750
4.	Kecepatan Pelayanan Obat	29.60%	67.87%	2.53%	222	509	19	750
5.	Kelengkapan Obat dan Alat Kesehatan	20.93%	75.60%	3.47%	157	567	26	750
6.	Kenyamanan Ruang Tunggu	24.00%	72.93%	3.07%	180	547	23	750
7.	Kebersihan Ruang Tunggu	25.33%	73.20%	1.47%	190	549	11	750
8.	Ketersediaan Brosur, Leaflet, Poster dan lain - lain sebagai Informasi Obat / Kesehatan	13.73%	67.20%	19.07%	103	504	143	750
TOTAL DATA					1696	4056	248	

Rekapitulasi tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian secara keseluruhan adalah persentase puas adalah 28 % dengan 210 responden, persentase cukup puas adalah 68 % dengan 510 responden, kurang puas adalah 4 % dengan 30 responden. Sesuai dengan kriteria penilaian kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas

didapatkan hasil bahwa frekuensi jawaban cukup puas lebih besar dari 50 % yaitu 68 % sedangkan frekuensi jawaban puas dan kurang puas lebih kecil dari 50 %, sehingga persepsi pasien terhadap harapan dalam pelayanan kefarmasian di puskesmas secara umum adalah cukup puas.

Tabel 4. Perbandingan penilaian indikator persepsi antar puskesmas di Kabupaten Wonosoboda target Kemenkes RI

No.	Parameter	A	B
1	Rata – rata obat per pasien	3,51	≤ 2,6
2	Persentase persepsi antibiotik ISPA Non Pneumonia	6,25 %	≤ 20 %
3	Persentase persepsi antibiotik Diare Non Spesifik	30,60 %	≤ 8 %
4	Persentase persepsi injeksi	1,99 %	≤ 1 %

Keterangan : A = Puskesmas di Kabupaten Wonosobo (data primer penelitian)
B = target Kemenkes RI untuk tahun 2014 (Kemenkes, 2010^a : 2)

Tabel 5. Hasil uji anava persentase Penggunaan Obat Rasional (POR)

Persentase POR					
	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	404,409	14	28,886	1,397	,176
Within Groups	1551,358	75	20,685		
Total	1955,767	89			

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan signifikan antar kelompok parameter uji persentase penggunaan obat rasional (POR). Hal ini dapat diketahui dengan melihat nilai signifikansi sebesar 0,176 yang berarti lebih besar dari nilai 0,05. Maka tidak dilakukan uji pasca anava untuk mengetahui dimana letak perbedaan yang signifikan pada persentase penggunaan obat rasional (POR). Persentase Penggunaan Obat Rasional menggunakan rumus Kemenkes RI (Kemenkes RI, 2012^a : 2) menunjukkan bahwa tingkat kerasionalan penggunaan obat dengan menggunakan tolok ukur empat parameter yaitu rerata perseapan, penggunaan antibiotik pada kasus ISPA non pneumonia dan Diare Non Spesifik serta penulisan resep injeksi pada kasus Myalgia sebesar 46.87 % yaitu lebih rendah

dari target Kemenkes RI sebesar 70 % (Kemenkes, 2010^a : 86).

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat diambil simpulan sebagai berikut :

1. Karakteristik pelayanan kefarmasian Puskesmas di Kabupaten Wonosobo periode Juli - Desember 2014 adalah 1 puskesmas (6,67 %) yaitu Wadaslintang 1 memiliki kriteria KURANG dan 14 puskesmas lainnya (93,33 %) memiliki kriteria SEDANG.
2. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian Puskesmas di Kabupaten Wonosobo periode Juli - Desember 2014 adalah PUAS sebesar 28 %, CUKUP PUAS sebesar 68 % dan KURANG PUAS sebesar 4 %.

3. Tidak ada perbedaan signifikan pelayanan kefarmasian antara Puskesmas di Kabupaten Wonosobo periode Juli - Desember 2014.
4. Gambaran penggunaan obat rasional ditinjau dari indikator persebaran adalah persentase penggunaan antibiotik pada kasus ISPA Non Pneumonia sebesar 6,25 %; persentase penggunaan antibiotik pada kasus Diare Non Spesifik sebesar 30,60 %; persentase penggunaan injeksi pada kasus Myalgia sebesar 1,99 % dan rata – rata penggunaan obat tiap pasien sebesar 3,51 item obat per lembar resep pada periode Juli - Desember 2014.
5. Penggunaan obat di Puskesmas Kabupaten Wonosobo periode Juli - Desember 2014 tidak sesuai target Kemenkes RI, yaitu dengan persentase 46.87 % yaitu lebih rendah dari target Kemenkes RI sebesar 70 %.
6. Tidak ada perbedaan signifikan penggunaan obat rasional ditinjau dari parameter Kemenkes RI antara Puskesmas

di Kabupaten Wonosobo periode Juli - Desember 2014.

Saran

1. Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut tentang rasionalitas penggunaan obat yaitu dengan menambahkan parameter indikator pelayanan dan indikator fasilitas dan pelayanan kefarmasian dengan menambahkan parameter waktu peracikan dan ketersediaan SOP.
2. Puskesmas perlu menambahkan tenaga Apoteker dalam meningkatkan pelaksanaan pelayanan kefarmasian.
3. Perlu diterbitkan formularium Puskesmas di Kabupaten Wonosobo untuk mewujudkan kepatuhan penulis resep terhadap standar pengobatan suatu penyakit sehingga mendukung penggunaan obat rasional.
4. Perlu upaya promotif dan edukatif kepada penulis resep maupun pasien dalam rangka mewujudkan penggunaan obat rasional.

5. Perlu dilakukan penelitian dengan daerah penelitian yang berbeda.

Daftar Pustaka

- Departemen Kesehatan RI. 2006. *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 189 /MENKES/SK/III/2006 tentang Kebijakan Obat Nasional*. Jakarta : Depkes RI.
- Hogerzeil, H.V.B., Degnan, D.R., Laing, R.O., Santoso, B. 1993, Desember 4). Field Test for Rational Drug Use in Twelve Developing Countries. *The Lancet*. Hal . 1408 – 1410.
- Kemenkes RI. 2010^a. *Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor : HK . 03 . 01 / 160 / I / 2010 tentang Rencana Strategis Kementrian Kesehatan Tahun 2010 – 2014*. Jakarta : Kemenkes RI.
- _____. 2010^b. *Materi Pelatihan Manajemen Kefarmasian di Instalasi Farmasi Kabupaten / Kota*. Jakarta : Kemenkes RI & JICA.
- _____. 2011. *Modul Penggunaan Obat Rasional*. Jakarta : Kemenkes RI.
- World Health Organization. 1985. *The Rational Use of Drugs*. WHO Health Assembly Resolution WHA 39.27. Geneva : World Health Organization.