

EVALUASI PENERAPAN STANDAR PELAYANAN KEFARMASIAN PADA PUSKESMAS DI KOTA KUPANG PERIODE MARET SAMPAI DENGAN MEI TAHUN 2023

(Evaluation Of the Implementation Of Pharmaceutical Service Standards At Health Centers In Kupang City For The Period March To May 2023)

Ivans Panduwiguna*, Yansen Marthen Mbau, Reza Ismail Abdul Rahman

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Buleleng, Bali, Indonesia

Email: ivanspanduiwguna@stikesbuleleng.ac.id

ABSTRACT

Article Info:

Received: 2024-10-09

Review: 2024-10-11

Accepted: 2024-11-29

Available Online: 2024-12-02

Keywords:

Evaluation; Overview; Pharmaceutical services; Puskesmas; Quality.

Corresponding Author:

Ivans Panduwiguna

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Buleleng

Bali

Indonesia

email:

ivanspanduiwguna@stikesbuleleng.ac.id

Pharmaceutical services at community health centres (puskesmas) are integral to the implementation of health efforts in advancing the quality of health services and improving the quality of life of patients, which are carried out by pharmacists directly. This study was conducted at community health centres in the Kupang City area because there has been no previous research related to the evaluation of pharmaceutical services. The purpose of this study was to determine the suitability of the implementation of pharmaceutical service standards at community health centres in the Kupang City area with Permenkes No. 74 of 2016 as a guideline in performing pharmaceutical services at community health centres. This study used an observational method with a descriptive approach using a checklist sheet. This study was conducted in the period March 2023-May 2023. The study sample was 11 respondents from Puskesmas Alak, Puskesmas Bakunase, Puskesmas Kupang Kota, Puskesmas Manutapen, Puskesmas Naioni, Puskesmas Oebobo, Puskesmas Oepoi, Puskesmas Oesapa, Puskesmas Pasir Panjang, Puskesmas Penfui, Puskesmas Sikumana. The results showed that the suitability of pharmaceutical services at Puskesmas in the Kupang City area was in accordance with Permenkes No. 74 of 2016 with the results of the checklist sheet getting an average of 78% with a good category.



Copyright © 2020 Journal As-Syifaa Farmasi by Faculty of Pharmacy, Muslim University. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

Published by:

Fakultas Farmasi

Universitas Muslim Indonesia

Address:

Jl. Urip Sumoharjo Km. 5 (Kampus II UMI) Makassar, Sulawesi Selatan.

Email:

jurnal.farmasi@umi.ac.id

ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian di puskesmas merupakan pelayanan yang tidak terpisahkan dari pelaksanaan upaya kesehatan dalam memajukan mutu pelayanan kesehatan serta meningkatkan kualitas hidup pasien yang dilakukan oleh tenaga apoteker secara langsung. Penelitian ini dilakukan di puskesmas yang berada di wilayah Kota Kupang dikarenakan belum ada penelitian sebelumnya terkait evaluasi pelayanan kefarmasian. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kesesuaian pelaksanaan standar pelayanan kefarmasian di Puskesmas yang berada di wilayah Kota Kupang dengan Permenkes Nomor 74 Tahun 2016 sebagai pedoman dalam melakukan pelayanan kefarmasian di puskesmas. Penelitian ini menggunakan metode observasional dengan pendekatan deskriptif menggunakan lembar checklist. Penelitian ini dilakukan pada periode Maret 2023– Mei 2023. Sampel penelitian sebanyak 11 responden dari Puskesmas Alak, Puskesmas Bakunase, Puskesmas Kupang Kota, Puskesmas Manutapen, Puskesmas Naioni, Puskesmas Oebobo, Puskesmas Oepoi, Puskesmas Oesapa, Puskesmas Pasir Panjang, Puskesmas Penfui, Puskesmas Sikumana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesesuaian pelayanan kefarmasian di Puskesmas di wilayah Kota Kupang telah sesuai dengan Permenkes Nomor 74 Tahun 2016 dengan hasil lembar checklist yaitu mendapatkan rata-rata 78% dengan kategori baik.

Kata kunci: Evaluasi; Gambaran; Mutu; Pelayanan kefarmasian; Puskesmas.

PENDAHULUAN

Upaya kesehatan adalah setiap tindakan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan dengan tujuan menciptakan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Puskesmas merupakan pelayanan kesehatan dasar yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan, peningkatan kesehatan (*promosi*), pencegahan penyakit (*profilaksis*), pengobatan penyakit (*treatment*) dan pemulihan kesehatan (*rehabilitasi*), yang dilaksanakan secara menyeluruh dan berkelanjutan. Konsep intervensi kesehatan terpadu ini menjadi pedoman dan pedoman bagi seluruh fasilitas kesehatan di Indonesia, termasuk puskesmas.¹

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan No.74 Tahun 2016 tentang standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas yg ada di Kabupaten Magelang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penanggung jawab kamar obat di puskesmas cukup baik dengan persentase sebesar 50%, penunjang pelayanan di puskesmas baik dengan persentase 100%, pelayanan di puskesmas baik dengan persentase 80,52%, penyerahan obat di puskesmas cukup baik dengan

persentase 68,75%, mutu pelayanan di puskesmas baik dengan persentase 86,7%, sehingga rata-rata pelayanan kefarmasian di puskesmas Kota Magelang di dapat kan persentase sebesar 71,5% yang berarti pelayan farmasi di puskesmas Kota Magelang baik.^{2,3} Walaupun menunjukkan peresentase yang baik tetapi masih terdapat jenis pelayanan yang kurang.

Peningkatan kinerja pelayanan kesehatan primer di puskesmas dilakukan sesuai dengan kebijakan berbagai sektor yang berlaku saat ini. Hadirnya kebijakan otonomi daerah dan desentralisasi juga terkait dengan penguatan kekuasaan daerah dalam mengambil berbagai kebijakan. Selama ini implementasi dan penerapan intervensi kesehatan pada kebijakan inti Puskesmas yang ada sangat bervariasi antar daerah, namun secara umum belum memberikan hasil yang optimal.¹ Penerapan dalam pelayanan kefarmasian memerlukan adanya kebijakan ditiap daerah yang mampu melihat bahwa betapa pentingnya penerapan hal tersebut dalam salah satu upaya meningkatkan derajat kesehatan bagi masyarakat sekitar.

Pelayanan kefarmasian adalah suatu kegiatan yang terpadu yang bertujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan obat dan Kesehatan. Peningkatan mutu pelayanan Kefarmasian terjadi karena adanya tuntutan dari pasien dan Masyarakat yang mengharuskan adanya perluasan dari paradigma lama yang berorientasi kepada produk (*drug oriented*) menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (*patient oriented*) dengan filosofi Pelayanan Kefarmasian (*pharmaceutical care*).¹ Dengan arti bahwa kegiatan pelayanan farmasi yang semula berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi. Namun demikian, orientasi pelayanan kefarmasian harus komprehensif dan bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Dimana, bila dilihat dari tingkat kesembuhan pasien, maka sekitar 25% diperoleh dari kenyamanan dan ketepatan pelayanan apotek. Sedangkan 75% nya yaitu berasal dari obat yang digunakan pasien itu sendiri.⁴

Untuk menjamin mutu pelayanan kefarmasian bagi masyarakat, pemerintah telah menetapkan standar pelayanan kefarmasian di puskesmas melalui Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016. Standar pelayanan kefarmasian menjadi acuan bagi tenaga kefarmasian dalam memberikan pelayanan kefarmasian. Standar pelayanan kefarmasian berfungsi sebagai pedoman praktik bagi apoteker, melindungi masyarakat dari pelayanan yang tidak profesional, menjamin mutu kesehatan masyarakat, dan menjamin mutu proses pengobatan.¹ Beberapa penelitian terkait dengan kepuasan pelayanan di puskesmas kota kupang menunjukkan data

yang puas, akan tetapi pihak puskesmas masih perlu meningkatkan kinerja menjadi lebih optimal lagi bagi pasien dari segi pelayanan keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan penampilan dengan cara melakukan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan pelayanan kesehatan di instalasi farmasi.⁵ Tujuan penelitian ini secara umum untuk mendapatkan gambaran pelayanan kefarmasian di Puskesmas di Kota Kupang berdasarkan kesesuai Permenkes Nomor 74 Tahun 2016.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk dalam penelitian deskriptif observasional. Pada penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan menggunakan lembar *ceklist* atau lembaran pertanyaan yang berisikan kuesioner. Prosedur pemecahan masalah dengan menggambarkan keadaan objek pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta sebagaimana adanya, kemudian dianalisis dan diinterpretasikan. Pengumpulan data dapat menggunakan beberapa instrumen seperti kuesioner.^{6,7}

Pemilihan sampel apoteker puskesmas dilakukan dengan total sampling yaitu sebanyak 11 apoteker sebagai penanggung jawab kefarmasian di Puskesmas di Kota Kupang dan waktu penelitian berlangsung selama 3 bulan pada bulan Maret sampai Mei 2023 di. Pertanyaan lembar *checklist* akan dilakukan perhitungan mempergunakan skala *Guttman*. Pengukuran skala dengan tipe ini akan diperoleh jawaban yang tergas, yaitu benar-salah. Data akan dianalisis dengan menggunakan *microsoft excel* 2019 yang nantinya akan disajikan dalam bentuk tabel. Metode ini digunakan dalam memahami ada tidaknya kesesuaian

mempergunakan indikator yang tersedia di Permenkes Nomor 74 Tahun 2016.

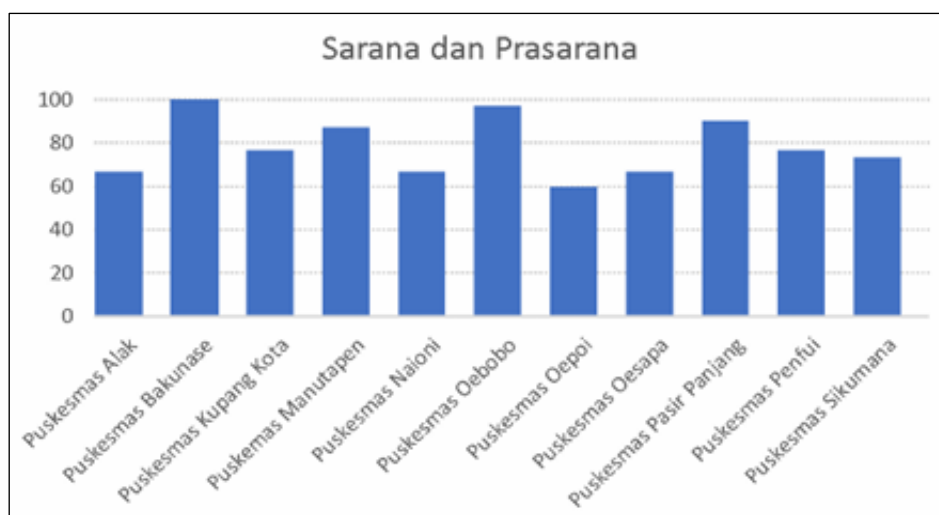
HASIL DAN PEMBAHASAN

Pentingnya meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian untuk meningkatkan kualitas hasil pengobatan pasien, dan masih adanya Puskesmas yang belum memiliki apoteker.⁸ Dalam pengamatan ini akan diamati mengenai ketersediaan Apoteker penanggung jawab di setiap puskesmas, serta menjadi responden yang akan melakukan pengisian kuesioner.

Subjek pada penelitian ini seluruhnya adalah seorang apoteker penanggungjawab dengan masa kerja yang berbeda. Berdasarkan penelitian lainnya menerangkan bahwa lama masa kerja seorang pegawai maka kinerja pegawai itu akan mengalami peningkatan sebab berhubungan dengan pengalaman dalam berkerja. Waktu kerja pelayanan rata-rata dari jam 07.15 pagi hingga 15.00 siang dan diatas dari itu puskesmas tidak melakukan pelayanan.

Tabel 1. Subjek Penelitian

No	Responden	Lama Bekerja	Jam Kerja
1	Apoteker penanggung jawab Puskesmas Alak	1 tahun	07.15-15.00
2	Apoteker penanggung jawab Puskesmas Bakunase	1 tahun	07.15-15.00
3	Apoteker penanggung jawab Puskesmas Oebobo	1 tahun	07.15-15.00
4	Apoteker penanggung jawab Puskesmas Oesapa	8 tahun	07.15-15.00
5	Apoteker penanggung jawab Puskesmas Oepoi	1 tahun	07.15-15.00
6	Apoteker penanggung jawab Puskesmas Pasir Panjang	4 tahun	07.15-15.00
7	Apoteker penanggung jawab Puskesmas Kupang Kota	9 tahun	07.15-15.00
8	Apoteker penanggung jawab Puskesmas Penfui	5 tahun	07.15-15.00
9	Apoteker penanggung jawab Puskesmas Manutapen	1 tahun	07.15-15.00
10	Apoteker penanggung jawab Puskesmas Sikumana	4 tahun	07.15-15.00
11	Apoteker penanggung jawab Puskesmas Naioni	1 tahun	07.15-15.00



Gambar 1. Grafik Hasil Sarana dan Prasarana Wilayah Kota Kupang

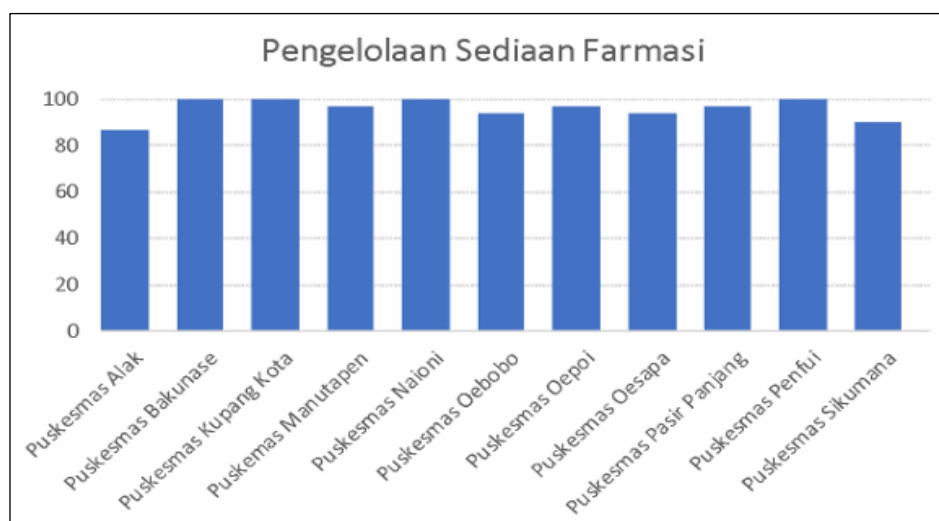
Sarana dan prasarana merupakan salah satu penunjang yang penting dalam puskesmas. Untuk menjaga kualitas pelayanan

dalam puskesmas dan untuk melaksanakan fungsinya dengan baik maka dibutuhkan saran dan prasarana yang memadai serta didukung

lingkungan yang bersih, indah, rapih sehingga dapat memenuhi harapan atau kebutuhan pasien yang pada akhirnya dapat memberikan kepuasan kepada pasien.^{5,9} Sarana dan Prasarana yang diperlukan dan diamati dalam pelayanan kefarmasian di Puskesmas adalah ketersediaan ruang penerimaan resep, ruang pelayanan resep dan peracikan, ruang penyerahan obat, ruang konseling, ruang penyimpanan obat dan bahan medis habis pakai, dan ruang arsip.

Gambar 1 merupakan grafik hasil sarana prasarana di Puskesmas di wilayah Kota Kupang. Berdasarkan grafik diatas,

didapatkan hasil penelitian terkait dengan aspek sarana dan prasarana dalam bentuk presentasi yaitu persentasi untuk puskesmas Alak 70%, Puskesmas Bakunase 100%, Puskesmas Kupang Kota 77%, Puskesmas Manutapen 87%, Puskesmas Naioni 67%, Puskesmas Oebobo 97%, Puskesmas Oepoi 60%, Puskesmas Oesapa 67%, Puskesmas Pasir Panjang 90%, Puskesmas Penfui 77%, dan Puskesmas Sikumana 73%. Dari tabel di atas di diketahui bahwa dari 30 pertanyaan tentang sarana dan prasarana yang harus dimiliki oleh Puskesmas.



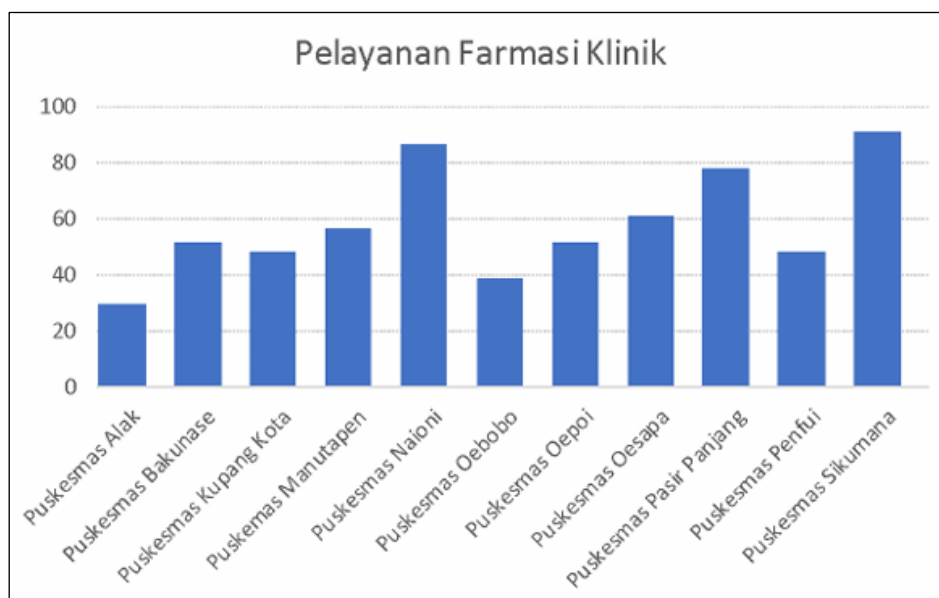
Gambar 2. Grafik Hasil Pengelolaan Sediaan Farmasi dan BMHP di Puskesmas Wilayah Kota Kupang

Gambar 2 merupakan grafik hasil pengelolaan sediaan farmasi dan BMHP di puskesmas diwilayah Kota Kupang. Berdasarkan grafik di atas, didapat hasil penelitian terkait aspek pengelolaan sediaan farmasi beserta BMHP tiap puskesmas yaitu Puskesmas Alak 87%, Puskesmas Bakunase 100%, Puskesmas Kupang kota 100%, Puskesmas Manutapen 97%, Puskesmas Oebobo 94%, Puskesmas Naioni 100%, Puskesmas Oepoi 97%, Puskesmas Oesapa 97%, Puskesmas Pasir Panjang 97%,

Puskesmas Penfui 100%, Puskesmas Sikumana 90%. Pelaksanaan dalam pengelolaan sediaan farmasi dan BMHP di Puskesmas wilayah kota kupang memang sudah sebagian besar terlaksana, akan tetapi perlu adanya penambahan dalam waktu kerja didalam penerapannya sehingga perlu adanya upaya dalam penambahan sumber daya manusia agar sesuai antara pelaksanaan dan waktu kerja tenaga kefarmasian serta menjadi fokus kerja tenaga kefarmasian.¹⁰

Pengelolaan Sediaan Farmasi beserta BMHP yang diterangkan pada Permenkes Nomor 26 tahun 2020 bertujuan guna menjamin keberlangsungan keterjangkauan atau ketersediaan obat maupun bahan medis habis pakai yang efektif, rasional, efisien bisa menambah kemampuan tenaga kefarmasian, mencapai sistem informasi manajemen, ataupun melakukan pengendalian kualitas

layanan. Dalam pengelolaan sediaan farmasi dan BMHP ada sejumlah parameter yakni permintaan, perencanaan, penyaluran, penerimaan, pelaporan, pencatatan, evaluasi, pemantauan pengelolaan. Kepala ruang farmasi bertanggung jawab memberi jaminan terlaksanakannya pengelolaan sediaan farmasi dan BMHP.^{6,10}



Gambar 3. Grafik Hasil Pelayanan Farmasi Klinik di Puskesmas Wilayah Kota

Gambar 3 merupakan Grafik Hasil Pelayanan Farmasi Klinik di Puskesmas di Wilayah Kota Kupang. Berdasarkan grafik di atas, didapatkan hasil penelitian terkait aspek pelayanan farmasi klinik untuk Puskesmas Alak 30%, Puskesmas Bakunase 52%, Puskesmas Kupang Kota 48%, Puskesmas Manutapen 57%, Puskesmas Naioni 87%, Puskesmas Oebobo 39%, Puskesmas Oepoi 52%, Puskesmas Oesapa 61%, Puskesmas Pasir Panjang 78%, Puskesmas Penfui 48%, dan Puskesmas Sikumana 91%. Hasil penelitian ini berbalik dengan sediaan farmasi dan BMHP, dimana hal ini menjadi bukti bahwa ketersediaan sumber daya manusia khususnya

tenaga kefarmasian di puskesmas masih belum mencukupi untuk melaksanakan keseluruhan standar pelayanan kefarmasian di puskesmas wilayah kupang. Tenaga kefarmasian khususnya Apoteker yang fokus pekerjaan pada pelayanan farmasi klinik dapat dikatakan kurang, sebagian besar dibantu oleh tenaga teknis kefarmasian. Sehingga menjadi tantangan pemerintah daerah setempat untuk dapat melengkapi jumlah tenaga kefarmasian di setiap puskesmas di wilayah kota kupang.

Pelayanan Farmasi Klinik merupakan layanan yang dilaksanakan dengan langsung maupun bertanggung jawab pada pasien pada upaya memajukan *outcome* terapi ataupun

memahami resiko adanya efek samping dikarenakan obat, bagi tujuan keselamatan ataupun menjamin mutu hidup pasien.⁶ Dalam layanan farmasi klinik ada sejumlah patokan yang dipakai yakni pelayanan dan pengkajian resep, PIO, kunjungan pasien, konseling, MESO, maupun PTO. Terdapat berbagai parameter yang tidak perlu dipakai menjadi pedoman sebab dalam PTO maupun MESO tidak dilaksanakan selalu, karena tidak ada SDM yang mencukupi.

Dengan menjadikan Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan dasar maka pentingnya penerapan pelayanan salah satunya adalah kefarmasian yang berdampak pada kepuasan pasien, sedangkan pasien akan menilai apa yang diperoleh diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya.^{11,12} Dengan menggunakan kuesioner kepuasan dan data dokumentasi di wilayah malang diperoleh bahwa pada dimensi keyakinan di puskesmas, pengetahuan, ketelitian, serta kesopanan, dimensi jaminan dan empati.^{13,14} Dengan demikian baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pasien.¹⁵ Penerapan standar pelayanan kefarmasian selain tujuan utama adalah meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian, melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan Obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (*patient safety*), mampu memengaruhi terhadap kepuasan pasien.

KESIMPULAN

Diperoleh gambaran mengenai kesesuaian pelayanan kefarmasian di Puskesmas di Wilayah Kota Kupang berdasarkan Permenkes Nomor 74 Tahun

2016 secara umum diperoleh presentase sebesar 78% sesuai, data ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan Puskesmas di Kota Kupang dalam melakukan pelayanan kefarmasian telah sesuai standar dengan kategori baik. Kesesuaian Pengelolaan Sediaan Farmasi dan bahan medis di peroleh rata-rata Presentase sebesar 96%, Kesesuaian Pelayanan Farmasi Klinik untuk Puskesmas diperoleh rata-rata Presentase sebesar 58%, sedangkan Kesesuaian Sarana dan prasarana diperoleh rata-rata presentase sebesar 79%.

DAFTAR PUSTAKA

1. Permenkes. Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas No. 74 Tahun 2016. Jakarta. 2016
2. Dianita PS, Kusuma TM, Septianingrum NMN. Evaluasi Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Kabupaten Magelang Berdasarkan Permenkes RI No.74 Tahun 2016. *URECOL*. 2017; :125–134
3. Wiwin Anditasari. Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek-Apotek Di Kota Ketapang Tahun 2016. *Jurnal Mahasiswa Farmasi Fakultas Kedokteran UNTAN*.; 3(1), URL: https://jurnal.untan.ac.id/index.php/jmfar_masi/article/view/17005. (2015, accessed 24 September 2024)
4. Setyaningsih I. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Rumah Sakit Umum Daerah Prof.Dr.W.Z. Johannes Kupang (Tugas Akhir). Kupang: Poltekkes Kemenkes Kupang. 2018
5. Lawan K, Romeo P, Sirait RW. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Oesapa Kota Kupang. *Media Kesehatan Masyarakat*. 2022; 4(1):82–88
6. Panduwiguna I et al. *Metodologi Penelitian Farmasi*. Bandung: Media Sains Indonesia. 2022

7. Sodik S, Siyoto S. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing. 2015
8. Hanggara RrSL, Gibran NC, Kusuma AM, Galistiani GF. Pengaruh Keberadaan Apoteker Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Wilayah Kabupaten Banyumas. *Jurnal Kefarmasian Indonesia*. 2017; :67–76
9. Ulandari S, Yudawati S. Analisis Kualitas Pelayanan, Sarana Prasarana Dan Lingkungan Terhadap Kepuasan Pasien. *Care: Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan*. 2019; 7(2):39–53
10. Pamela D, Fitriansyah A, Suratini S, Jerubu B. *Petunjuk Teknis Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2019
11. Kemenkes RI. Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas. Jakarta. 2019
12. Pengertian, Cara Mengukur Dan Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien, URL: <https://www.kajianpustaka.com/2016/07/pengertian-cara-mengukur-dan-faktor-yang-mempengaruhi-kepuasan-pasien.html>. (accessed 24 September 2024)
13. Rakhmawati E, Bismantara L. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Kota Kediri. *Java Health Journal*.; 7(1). DOI: 10.1210/JHJ.V7I1.337
14. Yuliani NN, Rae A, Hilaria M, Takubessi M. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Oebobo Kota Kupang. *Jurnal Inovasi Kebijakan*. 2020; 5(1):41–52
15. Peprah AA, Atarah BA. Assessing Patient's Satisfaction Using Servqual Model: A Case of Sunyani Regional Hospital, Ghana. *International Journal of Business and Social Research*. 2014; 4(2):133–143