

EVALUASI POLA PERESEPAN OBAT BERDASARKAN INDIKATOR WHO 1993 PERIODE SEPTEMBER-NOVEMBER 2016 DAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD PANEMBAHAN SENOPATI BANTUL

THE EVALUATION OF MEDICAL PRESCRIPTION BASED ON WHO'S INDICATOR 1993 SEPTEMBER-NOVEMBER 2016 AND THE SATISFACTION OF PATIENT IN RSUD PANEMBAHAN SENOPATI BANTUL

Neil Autari S, Sri Tasminatun

Program Studi Farmasi Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Yogyakarta, Indonesia

neilautari05@gmail.com

INTISARI

Pola Pereseapan obat untuk pasien rawat jalan dapat dievaluasi dengan menggunakan indikator WHO 1993 sebagai acuan standar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kesesuaian penggunaan obat di RSUD Panembahan Senopati Bantul dengan indikator pereseapan menurut WHO 1993 dan mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Panembahan Senopati Bantul.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif non eksperimental. Pengambilan data dilakukan secara retrospektif yaitu mengumpulkan data resep pasien rawat jalan periode September 2016 – November 2016 dan memberikan kuesioner kepada pasien. Metode pengambilan sampel menggunakan metode *sistem random sampling*. Analisis data dilakukan berdasarkan persentase setiap indikator pereseapan yang dibandingkan dengan standar WHO 1993 dan analisis kuesioner dengan 21 pertanyaan diukur melalui 5 aspek kualitas pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesesuaian penggunaan obat dengan indikator pereseapan menurut WHO 1993 adalah rata-rata jumlah item obat per lembar resep sebanyak 2,63 *item* obat, persentase obat generik sebanyak 79,58%, persentase pereseapan antibiotik sebanyak 30,33%, persentase sediaan injeksi sebanyak 1,33%, persentase kesesuaian formularium adalah 92,20% dan tingkat kepuasan pasien dengan persentase 3% menyatakan sangat puas, 24% menyatakan puas, 58% menyatakan cukup puas, 14% menyatakan kurang puas, dan 1% menyatakan tidak puas. Berdasarkan hasil penelitian, indikator pereseapan belum memenuhi standar WHO 1993 dan masih ada pasien yang belum puas dengan pelayanan yang diberikan Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Panembahan Senopati Bantul dengan ditinjau dari 5 aspek mutu pelayanan, persentase terbesar menyatakan cukup puas dengan nilai aspek kualitas pelayanan diurutkan dari yang paling tinggi adalah bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Kata kunci : indikator pereseapan, kepuasan pasien, RSUD Panembahan Senopati Bantul

ABSTRACT

The use of medicine was considered as rational step if the patients received a medicine which was suitable to the requirements, appropriate dosage, suitable duration, and cost to pay the medicine. The use of rational medicine was available in WHO'S indicator in 1993. WHO indicator in 1993 became a standard to use medicine in medic in which the indicator was separated to be prescribing indicator, treatment indicator, and medical facility indicator. This research aimed to reveal the use of medicine in RSUD Panembahan Senopati Bantul with prescribing indicator based on WHO 1993, and to reveal the level of patient satisfaction in pharmacy installation RSUD Panembahan Senopati Bantul.

This research was descriptive research non-experiment. The data was taken by using retrospective which meant the prescription of patient in September 2016-November 2016 was collected, and to the researcher also distributed a questioner to the patients. The method of this research to take the sample was random sampling system. To analysis the data, this research took the percentage every prescription which was compared with the standard of WHO 2013. To analyze the questioners with 21 questions were checked by using 5 aspects of service quality.

This research showed that the similarity of medicine with prescription indicator based on WHO 1993 was the average of medicine each prescription which was as much as 2,63 items. The percentage of generic medicine was 79,58%, percentage of antibiotic prescription was 30,33%, percentage of injection was 1,33%, percentage of formulation was 92,20%, and the level of patient satisfaction was 3% which revealed that they were very satisfied, 24% satisfied, 58% satisfied enough, 14% less satisfied, 1% not satisfied. According to the research, the indicator of prescription was not enough to fulfill the standard of WHO 1993 yet, and there were some patients who still felt not satisfied given by the pharmacy installation in RSUD Panembahan Senopati Bantul based on 5 aspects of service quality, the largest percentage stated quite satisfied with the value of service quality aspects sorted from the highest aretangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy.

Keywords: Prescription Indicator, Patient satisfaction, RSUD Panembahan Senopati Bantul

PENDAHULUAN

Pembangunan kesehatan diarahkan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya dapat terwujud. Salah satu upaya dalam mencapai tujuan pembangunan kesehatan dilaksanakan melalui peningkatan sediaan farmasi, alat kesehatan dan makanan, yaitu dengan tersedianya sediaan farmasi, alat kesehatan dan makanan yang terjamin aman, berkhasiat/bermanfaat dan bermutu dan khusus untuk obat dijamin ketersediaan dan keterjangkauannya (Kemenkes RI, 2013).

Obat adalah salah satu faktor penting dalam pelayanan kesehatan. Penggunaan obat dikatakan rasional apabila 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*) (WHO, 1985).

Penggunaan obat yang rasional terdapat pada indikator WHO 1993. Di Indonesia, indikator penggunaan WHO 1993 menjadi acuan standar penggunaan obat pada pelayanan kesehatan. Indikator WHO 1993 terbagi menjadi indikator persepsian, indikator pelayanan pasien dan indikator fasilitas kesehatan. Ketiga indikator tersebut berkaitan dengan rasionalitas penggunaan obat di suatu fasilitas pelayanan kesehatan meliputi praktek persepsian oleh pemberi pelayanan (*provider*) atau dokter (*prescribers*), pelayanan pasien dengan konsultasi klinis maupun dispensing kefarmasian dan ketersediaan fasilitas kesehatan yang mendukung penggunaan obat secara rasional (WHO, 1993). Pada penelitian ini yang digunakan adalah indikator persepsian. Resep dapat menggambarkan masalah-masalah obat seperti polifarmasi, penggunaan obat yang tidak tepat biaya, penggunaan antibiotik dan sediaan injeksi yang berlebihan, serta penggunaan obat yang tidak tepat indikasi (WHO, 1993).

Unsur penting lainnya dalam pelayanan kesehatan adalah tingkat kepuasan pemakai jasa, dalam hal ini adalah pasien, dan pemenuhan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Kepuasan pasien merupakan perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2007).

Masalah yang sering dihadapi secara umum oleh rumah sakit adalah rumah sakit belum mampu memberikan sesuatu hal yang benar-benar diharapkan pengguna jasa. Faktor utama tersebut karena pelayanan berkualitas rendah sehingga belum dapat menghasilkan pelayanan yang diharapkan pasien. Rumah sakit merupakan organisasi yang menjual jasa, maka pelayanan yang berkualitas merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi. Bila pasien tidak menemukan kepuasan dari kualitas pelayanan yang diberikan maka pasien cenderung mengambil keputusan tidak kembali ke rumah sakit tersebut (Firdaus, 2015). Tujuan penelitian ini adalah mengetahui kesesuaian penggunaan obat di RSUD Panembahan Senopati Bantul dengan indikator persepsian menurut WHO 1993 dan mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Panembahan Senopati Bantul.

METODOLOGI

Alat

Formularium Rumah Sakit, kuesioner dan indikator WHO 1993

Bahan

Bahan penelitian yang digunakan adalah resep pasien rawat jalan periode September 2016 – November 2016 serta kuesioner di RSUD Panembahan Senopati Bantul.

Prosedur

Tahap persiapan

Tahap persiapan meliputi permohonan izin oleh peneliti kepada pihak RSUD Panembahan Senopati Bantul. Surat izin tersebut diajukan dari pihak Program Studi Farmasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Tahap pelaksanaan

a. Evaluasi persepan obat

Resep dianalisis dengan menghitung rata-rata jumlah item obat per lembar resep, persentase antibiotik, persentase sediaan injeksi, persentase obat dengan nama generik dan persentase obat yang termasuk dalam formularium rumah sakit. Data tersebut kemudian dianalisis menggunakan perhitungan indikator WHO 1993.

b. Evaluasi kepuasan pasien

Pengambilan data dengan memberikan kuesioner kepada pasien rawat jalan di RSUD Panembahan Senopati Bantul. Responden yang dipilih sesuai dengan syarat berikut :

- 1) Pasien rawat jalanyang membeli obat di Instalasi Farmasi RSUD Panembahan Senopati Bantul
- 2) Pasien terlebih dahulu mengisi lembar persetujuan menjadi responden
- 3) Pasien mengisi lembar kuesioner

HASIL DAN PEMBAHASAN

Evaluasi pola persepan obat berdasarkan indikator WHO 1993 di RSUD Panembahan Senopati Bantul dilakukan dengan mengambil sampel sebanyak 600 lembar resep pasien periode September-November 2016 dari populasi resep sejumlah 30.095 lembar resep. Pengambilan data dilakukan secara prospektif dan metode *simple random sampling* secara interval. Data dianalisis menggunakan indikator WHO 1993. Evaluasi kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Panembahan Senopati Bantul dilakukan dengan menggunakan kuesioner pada 100 responden.

A. Pola persepan obat berdasarkan indikator WHO 1993

1. Rata-rata jumlah *item* obat per lembar resep

Indikator ini bertujuan untuk mengetahui rata-rata jumlah *item* obat per lembar resep di RSUD Panembahan Senopati Bantul Yogyakarta periode September-November 2016.

Tabel 1. Rata-rata jumlah *item* obat per lembar resep pada Pasien Rawat Jalan RSUD Panembahan Senopati Bantul periode September-November 2016.

No	Bulan	Jumlah Resep	Jumlah Obat dalam Resep	Rata-rata Obat dalam Resep
1.	September	203	569	2,80
2.	Oktober	216	541	2,50
3.	November	181	467	2,58
Rata-rata jumlah <i>item</i> obat per lembar resep				$\frac{1577}{600} = 2,63$

Menurut WHO 1993 standar rata-rata jumlah *item* obat per lembar resepebanyak 1,3–2,2. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa peresepan jumlah *item* obat untuk pasien rawat jalan di RSUD Panembahan Senopati Bantul melebihi standar WHO 1993.

Hal ini dikhawatirkan dapat terjadi polifarmasi pada resep yang diberikan pada pasien rawat jalan RSUD Panembahan Senopati Bantul. Polifarmasi merupakan penggunaan obat dalam jumlah yang banyak dan tidak sesuai dengan kondisi kesehatan pasien (Christina *et al*, 2014). Masalah polifarmasi kemungkinan terjadi karena dokter berfokus memberikan terapi untuk gejala yang timbul bukan diagnosis penyakit. Tekanan dari pasien yang menginginkan cepat hilangnya gejala penyakit juga dapat mendorong dokter untuk meresepkan banyak obat seperti analgesik dan antibiotik. Jika pasien terbiasa mendapatkan jumlah obat yang banyak maka pasien akan memiliki kecenderungan untuk memilih dokter yang akan meresepkan banyak obat dengan keyakinan bahwa dokter tersebut lebih mengetahui terapi untuk penyakitnya (Basharil, 2010).

2. Persentase peresepan obat dengan nama generik

Indikator ini bertujuan untuk mengetahui berapa persentase peresepan obat yang sesuai dengan nama generik pada setiap lembar resep di RSUD Panembahan Senopati Bantul Yogyakarta periode September-November 2016.

Tabel 1. Persentase Obat Generik pada Pasien Rawat Jalan RSUD Panembahan Senopati Bantul periode September-November 2016.

No	Bulan	Jumlah Obat dalam Resep	Jumlah Obat Generik dalam Resep	Persentase Obat Generik
1.	September	569	427	75,04%
2.	Oktober	541	452	83,54%
3.	November	467	376	80,51%
Total		1577	1255	
Persentase obat generik				$= \frac{1255}{1577} \times 100\% = 79,58\%$

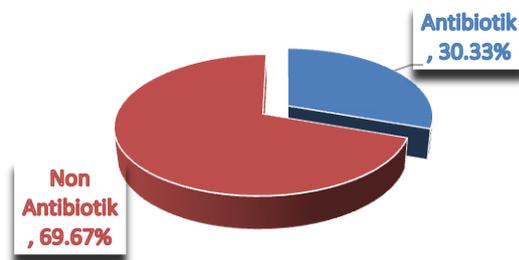
Menurut WHO 1993 standar persentase obat generik sebanyak >82%. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa persentase peresepan obat generik untuk pasien rawat jalan di RSUD Panembahan Senopati Bantul kurang dari standar WHO 1993.

Berdasarkan Permenkes No. HK.02.02/Menkes/068/I/2010 bahwa fasilitas pelayanan kesehatan pemerintah, pemerintah daerah wajib menyediakan obat generik untuk kebutuhan pasien rawat jalan dan rawat inap dalam bentuk formularium. Di dalam pasal 4 juga menyebutkan bahwa dokter yang bertugas di fasilitas pelayanan kesehatan pemerintah wajib menulis resep obat generik bagi semua pasien sesuai indikasi medis.

Permasalahan yang sering terjadi adalah pemberian atau peresepan obat dengan nama dagang, walaupun sebenarnya tersedia obat generik yang lebih murah dengan efektifitas yang sama. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya dari pihak dokter sebagai penulis resep, pihak pasien dan pihak perusahaan farmasi. Penyebab dokter tidak menulis obat generik adalah karena beberapa obat merupakan kombinasi dari beberapa bahan aktif obat, sehingga menjadi tidak praktis bila dituliskan dalam nama generik, karena akan menyulitkan pasien dengan mengkonsumsi sejumlah obat sekaligus. Faktor dari pihak pasien juga berpengaruh, dimana pasien meminta dokter untuk tidak meresepkan obat generik karena pengetahuan tentang obat generik masih kurang dan pasien menganggap bahwa obat generik memiliki kualitas dan mutu yang jauh lebih rendah dibanding obat dengan nama dagang (Angela *et al*, 2015)

3. Persentase peresepan antibiotik

Indikator ini bertujuan untuk mengetahui berapa persentase peresepan obat antibiotik pada setiap lembar resep di RSUD Panembahan Senopati Bantul Yogyakarta periode September-November 2016.



Gambar 1. Persentase antibiotik pada Pasien Rawat Jalan RSUD Panembahan Senopati Bantul periode September-November 2016

Menurut WHO 1993 standar persentase peresepan antibiotik adalah <22,7%. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa persentase peresepan antibiotik untuk pasien rawat jalan di RSUD Panembahan Senopati Bantul lebih tinggi dari standar WHO 1993. Berdasarkan Kemenkes RI 2011, penggunaan antibiotik yang terkendali dapat mencegah munculnya resistensi antimikroba dan menghemat penggunaan antibiotik yang pada akhirnya akan mengurangi beban biaya perawatan pasien, mempersingkat lama perawatan, penghematan bagi rumah sakit serta meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit. Di rumah sakit, penggunaan antibiotik yang tidak perlu atau berlebihan mendorong berkembangnya resistensi dan multipel resisten terhadap bakteri tertentu yang akan menyebar melalui infeksi silang. Terdapat hubungan antara penggunaan (atau kesalahan penggunaan) antibiotik dengan timbulnya resistensi

bakteri penyebab infeksi nosokomial. Resistensi tidak dapat dihilangkan, tetapi dapat diperlambat melalui penggunaan antibiotik yang bijak. Hal tersebut membutuhkan kebijakan dan program pengendalian antibiotik yang efektif.

4. Persentase peresepan sediaan injeksi

Indikator ini bertujuan untuk mengetahui berapa persentase peresepan sediaan injeksi pada setiap lembar resep di RSUD Panembahan Senopati Bantul Yogyakarta periode September-November 2016.

Tabel 2. Sediaan injeksi yang ada diresep pasien rawat jalan di RSUD Panembahan Senopati Bantul periode September-November 2016

No.	Sediaan	Jumlah Resep
1.	Ketorolak Inj	4
2.	Lidokain Inj	2
3.	Trilac inj	2
	Jumlah	8
	Total	$= \frac{8}{600} \times 100\% = 1,33\%$

Menurut WHO 1993 standar persentase peresepan sediaan injeksi yaitu sebanyak 0% atau seminimal mungkin. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa persentase peresepan sediaan injeksi untuk pasien rawat jalan di RSUD Panembahan Senopati Bantul melebihi standar WHO 1993.

Sediaan injeksi yang diresepkan untuk pasien rawat jalan di RSUD Panembahan Senopati Bantul periode September-November 2016 adalah :

a. Ketorolak inj

Ketorolak adalah AINS dengan masa kerja sedang yang diperkenalkan untuk penggunaan sistemik utama sebagai analgesik (Katzung, 1994). Penggunaan ketorolak injeksi banyak digunakan dimungkinkan karena banyaknya pasien yang datang ke poli rawat jalan atau UGD (Unit Gawat Darurat) dengan keluhan sakit di bagian tubuh tertentu.

b. Lidokain inj

Lidokain adalah obat anestesi lokal kuat yang digunakan secara luas dengan pemberian topikal dan suntikan. Penggunaan lidokain injeksi digunakan untuk pasien yang memerlukan anestesi lokal dengan efek yang cepat. Anestesi lokal digunakan untuk prosedur operasi bedah, endodontik dan operasi tanpa rasa sakit. Lidokain merupakan anestesi lokal golongan amida (Patil Aet al, 2016).

c. Trilac inj

Trilac injeksi mengandung komposisi aktif berikut: *Triamcinolone Acetonide*. Pada penelitian sebagian besar pasien asma tidak peka terhadap prednison menunjukkan respon yang sangat baik saat diobati dengan triamsinolon asetonid (Picado, 2008). Dilihat dari resep yang diberikan pada pasien rawat jalan adalah Cefixim dan Lasal sirup, memungkinkan bahwa penggunaan trilac injeksi tersebut untuk pasien asma.

5. Persentase peresepan obat dengan formularium rumah sakit

Indikator ini bertujuan untuk mengetahui berapa persentase peresepan obat yang sesuai dengan formularium rumah sakit pada setiap lembar resep di RSUD Panembahan Senopati Bantul Yogyakarta periode September-November 2016.

Tabel 3. Jumlah obat yang sesuai dengan formularium di RSUD Panembahan Senopati Bantul periode September-November 2016.

No	Bulan	Jumlah Obat dalam Resep	Obat yang sesuai dengan Formularium RSUD
1.	September	569	525
2.	Oktober	541	507
3.	November	467	422
	Total	1577	1454
	Persentase kesesuaian dengan formularium RS		$\frac{1454}{1577} \times 100\% = 92,20\%$

Hal ini menunjukkan bahwa hasil tersebut belum dikatakan sesuai dengan acuan standar WHO 1993 yaitu sebanyak 100%. Formularium di RSUD Panembahan Senopati Bantul saat ini menggunakan Formularium edisi tahun 2015. Formularium Rumah Sakit disusun mengacu kepada Formularium Nasional. Formularium Rumah Sakit merupakan daftar obat yang disepakati staf medis, disusun oleh Tim Farmasi dan Terapi (TFT) yang ditetapkan oleh Pimpinan Rumah Sakit.

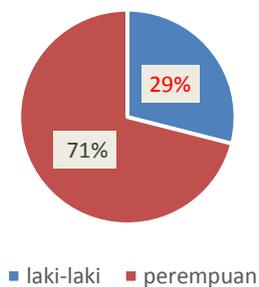
Formularium Rumah Sakit harus tersedia untuk semua penulis resep, pemberi obat, dan penyedia obat di Rumah Sakit. Evaluasi terhadap Formularium Rumah Sakit harus secara rutin dan dilakukan revisi sesuai kebijakan dan kebutuhan Rumah Sakit. Penyusunan dan revisi Formularium Rumah Sakit dikembangkan berdasarkan pertimbangan terapeutik dan ekonomi dari penggunaan obat agar dihasilkan Formularium Rumah Sakit yang dapat memenuhi kebutuhan pengobatan yang rasional (Permenkes, 2014).

B. Kepuasan pasien rawat jalan RSUD Panembahan Senopati Bantul

1. Karakteristik responden

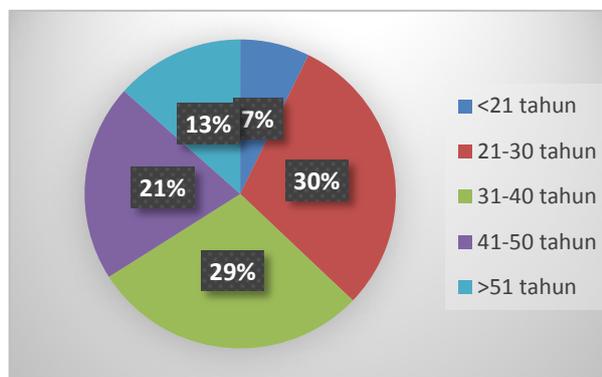
Pada penelitian ini kuesioner diberikan kepada pasien rawat jalan yang telah mendapatkan pelayanan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan di RSUD Panembahan Senopati Bantul. Jumlah pasien yang peneliti ambil sebanyak 100 pasien untuk rawat jalan dengan berbagai karakteristik yang telah ditetapkan sebelumnya sesuai dengan tujuan penelitian ini. Berikut ini deskripsi karakteristik responden yang telah diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner.

a. Jenis kelamin



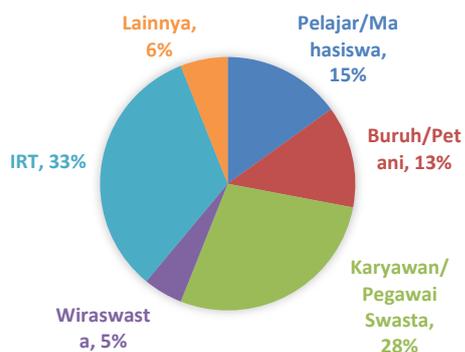
Gambar 2. Frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin

b. Usia



Gambar 3. Frekuensi responden berdasarkan usia

c. Pekerjaan



Gambar 4. Frekuensi responden berdasarkan pekerjaan

2. Kualitas pelayanan RSUD Panembahan Senopati Bantul

a. Pengujian alat ukur

Pengujian validitas dan reliabilitas ini perlu dilakukan untuk mengetahui instrumen penelitian yang digunakan benar valid dan reliabel. Pengujian telah divalidasi oleh Nugraheni, 2009.

1) Uji validitas

Dalam pengujian validitas, item-item pertanyaan dianalisis dengan rumus korelasi *Product Moment Pearson* dengan program *SPSS For Windows Release 17*. Hasil yang diperoleh dari 33 item pertanyaan hanya 21 item pertanyaan yang dinyatakan valid, artinya item tersebut memenuhi syarat validitas yaitu koefisien korelasi (r) lebih besar dari 0,241.

2) Uji reliabilitas

Perhitungan reliabilitas pada penelitian ini menggunakan model alpha untuk menguji keandalan dari kuesioner. Nilai Cronbach's alpha adalah 0 hingga 1, dimana semakin dekat nilai koefisien reliabilitas tersebut dengan nilai 1 maka alat ukur tersebut semakin reliabel. Umumnya nilai koefisien reliabilitas yang kurang dari 0,600 dianggap kurang, nilai koefisien reliabilitas 0,700 dapat diterima, sedangkan nilai koefisien reliabilitas diatas 0,800 dianggap baik. Hasil yang diperoleh adalah 0,736 sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner penelitian ini reliabel.

b. Analisis data

Distribusi jawaban responden terhadap tingkat kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan di RSUD Panembahan Senopati Bantul dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rawat jalan RSUD Panembahan Senopati Bantul

No	Tingkat Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Puas	3	3%
2	Puas	24	24%
3	Cukup Puas	58	58%
4	Kurang Puas	14	14%
5	Tidak Puas	1	1%
	Total	100	100%

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa dari 100 responden rawat jalan di RSUD Panembahan Senopati Bantul, mayoritas responden menyatakan cukup puas dengan persentase sebesar 58%. Kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan dapat diukur melalui 5 aspek kualitas pelayanan, yaitu : bukti fisik, kehandalan, jaminan, daya tanggap dan empati.

KESIMPULAN DAN SARAN**Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian tentang evaluasi pola persepsian obat berdasarkan indikator WHO 1993 periode September-November 2016 dan kepuasan pada pasien rawat jalan di RSUD Panembahan Senopati Bantul dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pola persepahan obat meliputi rata-rata jumlah item obat per resep, persentase persepahan obat dengan nama generik, persentase persepahan antibiotik, persentase persepahan sediaan injeksi dan persentase persepahan obat dengan formularium rumah sakit menunjukkan belum sesuai dengan acuan standar WHO 1993.
2. Pelayanan yang diberikan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Panembahan Senopati Bantul kepada pasien menyatakan sangat puas dengan persentase sebesar 3%, puas dengan persentase sebesar 24%, cukup puas dengan persentase sebesar 58%, kurang puas dengan persentase 14%, dan tidak puas dengan persentase 1%. Ditinjau dari 5 aspek mutu pelayanan, persentase terbesar menyatakan cukup puas dengan nilai aspek kualitas pelayanan diurutkan dari yang paling tinggi adalah bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Saran

1. Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai indikator WHO 1993 yang meliputi indikator inti, indikator pelayanan pasien dan indikator fasilitas kesehatan.
2. Perlu dilakukan penelitian lanjut mengenai indikator persepahan dengan melihat rekam medis pasien

DAFTAR PUSTAKA

- Angela, E. T, Lily R, Widya A L, 2015, *Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Resep Obat Generik Pada Pasien BPJS Rawat Jalan di RSUD Prof. Dr.R.D. Kandou Manado Periode Januari-Juni 2014*, *Jurnal Ilmiah Farmasi – UNSRAT Vol. 4 No. 4 November 2015 ISSN 2302 -2493*
- Basharil, K, 2010, Indicators of rational drug use and health services in Hadramout, Yemen, *Eastern Mediteranian Health Journal*, 16 (2), 151-155.
- Christina A.K. Dewi, Umi A, Mufarrihah, Yunita N, 2014.*Drug Therapy Problems Pada Pasien Yang Menerima Resep Polifarmasi*, *Jurnal Farmasi Komunitas Vol. 1, No. 1, 17-22*
- Departemen Kesehatan RI, 2010, *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.02.02/MENKES/068/I/2010 tentang Kewajiban Menggunakan Obat Generik di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Pemerintah*, Menteri Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Departemen Kesehatan RI, 2014, *Peraturan Menteri Kesehatan republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*, Menteri Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Firdaus, F. Fidela., 2015, *Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul*, *Tesis*,

Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta,
Yogyakarta.

Katzung, G, Bertram, 1994, *Farmakologi Dasar dan Klinik*; alih bahasa, Staf Dosen Farmakologi Fakultas Kedokteran UNSRI, editor, H. Azwar Agoes, Ed, VI, EGC, Jakarta.

Kemenkes RI, 2013, *Laporan Akuntabilitas Kinerja Direktorat Jenderal Bina Kefarmasian dan Alat Kesehatan Tahun 2012*, Kementerian Kesehatan RI, Jakarta

Nugraheni, T.P., 2009, Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi RSUD Setjonegoro Wonosobo, *Tesis*, Program Pasca Sarjana Fakultas Farmasi Universitas Gajah Mada, Yogyakarta

Patil A, Shigli A, Gunda S, Tamgond S, Patil S, *et al*, 2016, Local Anaesthesia in Dentistry- Lignocaine too Good or Articaine the Best?.*Emerg Med (Los Angel)* 6:333. doi:10.4172/2165-7548.1000333

Picado, C, 2008, Efficacy/risk profile of triamcinolone acetonide in severe asthma: Lessons from one case study, *Respiratory Medicine CME (2008)* 1, 111–115. *Servei de Pneumologia, Hospital Clinic, Universitat de Barcelona, Villarroel 170, 08036 Barcelona, Spain*

Pohan, I., 2007, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*, EGC, Jakarta.

World Health Organization, 1993, *How to Investigate Drug Use in Health Facilities*, 12-68, Geneva: World Health Organization.

World Health Organization, 2009, *Medicines Use in Primary Care in Developing and Transitional Countries : Fact Book Summarizing Results from Studies Reported between 1990 and 2006*. Geneva: World Health Organization