

• Satibi • Septimawanto Dwi Prasetyo • M. Rifqi Rokhman • Hardika Aditama

# PENILAIAN MUTU PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS



GADJAH MADA UNIVERSITY PRESS

# KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah Swt. yang senantiasa memberikan rahmat, hidayah, serta karunia-Nya sehingga buku “Penilaian Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas” dapat terselesaikan dengan baik. Hanya dengan segenap izin, petunjuk, dan kemurahan-Nya, penulis dapat menuangkan hasil penelitian yang ada menjadi sebuah buku yang dapat lebih mudah dipahami serta memberikan kemanfaatan yang lebih dari sekadar laporan penelitian.

Jumlah puskesmas di Indonesia hampir mencapai 10.000 pada 2018 dan tersebar di 7.201 kecamatan. Perbandingan tersebut memperlihatkan bahwa hampir setiap kecamatan mempunyai puskesmas bahkan terdapat kecamatan yang mempunyai puskesmas lebih dari satu. Oleh karena itu, puskesmas sangat strategis dalam meningkatkan wajah pelayanan kesehatan Indonesia. Namun demikian, bukti dan data yang ada menunjukkan mutu pelayanan kefarmasian di puskesmas masih belum memenuhi standar yang sudah ditetapkan dalam Permenkes Nomor 74 Tahun 2016 sehingga memerlukan usaha untuk ditingkatkan. Usaha perbaikan tersebut memerlukan indikator-indikator yang valid agar usaha perbaikan yang ada dapat diukur dengan baik. Selain itu, indikator diperlukan sebagai evaluasi untuk menyusun strategi perbaikan.

Pengukuran mutu pelayanan kefarmasian di puskesmas hendaknya dilakukan berdasarkan indikator yang sesuai dan sensitif. Saat ini belum ada indikator yang khusus menjadi dasar penilaian kinerja pelayanan di puskesmas. Oleh karena itu, buku ini memberikan gambaran dan hasil penelitian terkait indikator untuk menilai mutu pelayanan kefarmasian di puskesmas baik aspek pengelolaan sediaan farmasi maupun pelayanan farmasi klinik.

Kami berharap semoga buku ini dapat memberikan manfaat kepada para pembaca. Namun demikian, buku ini masih jauh dari kata sempurna sehingga

dengan kerendahan hati, penulis mengharapkan saran untuk perbaikan edisi selanjutnya.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulisan buku ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada segenap keluarga yang senantiasa memotivasi dan memberi kesempatan penulis untuk selalu berkarya.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Yogyakarta, Desember 2019

Penulis

# DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
<b>BAB I</b> PENDAHULUAN.....	1
Indikator Mutu Pelayanan Kefarmasian.....	6
<b>BAB II</b> PENGEMBANGAN INDIKATOR MUTU PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS DENGAN METODE DELPHI TERMODIFIKASI.....	9
A. Metode Delphi Termodifikasi.....	10
B. Pengembangan Instrumen.....	11
C. Indikator Mutu Pelayanan Kefarmasian Hasil Metode Delphi Termodifikasi.....	16
<b>BAB III</b> INDIKATOR PENGELOLAAN SEDIAAN FARMASI.....	23
A. Pengusulan Obat.....	24
B. Kesesuaian Item dengan Formularium Nasional (FORNAS).....	27
C. Kesesuaian Item dengan Pola Penyakit.....	28
D. Kecukupan Dana.....	29
E. Ketepatan Perencanaan.....	32
F. Kesesuaian Item dan Jumlah Permintaan.....	34
G. Kesesuaian Item Penerimaan.....	37
H. Penyimpanan Sesuai Bentuk Sediaan.....	40
I. Penyimpanan Sesuai Suhu.....	41
J. Penyimpanan Narkotika Sesuai Peraturan.....	43

K.	Penyimpanan Obat Tidak Dipergunakan untuk Penyimpanan Barang Lainnya yang Menyebabkan Kontaminasi .....	46
L.	Penataan Memperhatikan <i>First Expire First Out</i> (FEFO) .....	48
M.	Penyimpanan Obat <i>High-Alert</i> .....	49
N.	Penyimpanan Obat <i>Look Alike Sound Alike</i> (LASA) .....	51
O.	Ketepatan Item dan Jumlah Distribusi .....	53
P.	<i>Inventory Turn Over Ratio</i> (ITOR) .....	55
Q.	Tingkat Ketersediaan Obat (Satuan Bulan).....	57
R.	Item Stok Kosong (Selama <1 BULAN) .....	58
S.	Item Stok Kurang (1 Sampai <12 BULAN).....	59
T.	Item Stok Aman.....	60
U.	Item Stok Berlebih (>18 Bulan).....	61
V.	Obat Tidak Diresepkan (>3 Bulan) .....	63
W.	Nilai Obat <i>Expiration date</i> (Ed) .....	64
X.	Nilai Obat Rusak .....	65
Y.	Kesesuaian Jumlah Fisik Obat .....	67
Z.	Evaluasi Pengelolaan Obat Secara Periodik.....	68
<b>BAB IV</b>	<b>UPAYA PENINGKATAN MUTU PENGELOLAAN SEDIAAN FARMASI .....</b>	<b>69</b>
A.	Seleksi .....	69
B.	Pengadaan.....	72
C.	Distribusi .....	77
D.	Penggunaan .....	81
<b>BAB V</b>	<b>INDIKATOR PELAYANAN FARMASI KLINIK .....</b>	<b>107</b>
A.	Pengkajian Resep .....	109
B.	Pelabelan .....	114
C.	Penyerahan Disertai Informasi .....	119
D.	Waktu Pelayanan .....	121
E.	Polifarmasi .....	123
F.	Dokumentasi Pelayanan Informasi Obat.....	125
G.	Jumlah Pasien Konseling .....	129
H.	Dokumentasi Visite .....	132

I. Dokumentasi Monitoring Efek Samping Obat (MESO).	136
J. Dokumentasi Pemantauan Terapi Obat (PTO).....	140
K. Biaya Obat Per Kunjungan Resep.....	142
L. Item Obat Per Resep.....	143
M. Sediaan Generik .....	144
N. Antibiotik Pada Diare Non-Spesifik.....	145
O. Pemberian Oralit Dan Zink Untuk Diare .....	146
P. Antibiotik Pada Infeksi Saluran Pernapasan Akut (ISPA) Non-Pneumonia.....	147
Q. Penggunaan Injeksi .....	148
R. Kepatuhan Pasien Dalam Penggunaan Obat .....	149
BAB VI INDIKATOR KEPUASAN PASIEN .....	153
DAFTAR PUSTAKA.....	160
BIODATA PENULIS .....	172

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Kehadiran Anggota Panel Ahli .....	13
Tabel 2.	Deskripsi Panel Ahli .....	13
Tabel 3.	Indikator yang Dihilangkan untuk Putaran 2 .....	16
Tabel 4.	Jumlah Indikator yang Memenuhi Konsensus berdasarkan Nilai Rata-rata dan IQR.....	17
Tabel 5.	Indikator Mutu Pengelolaan Obat .....	18
Tabel 6.	Indikator Mutu Pelayanan Farmasi Klinik .....	19
Tabel 7.	Indikator Mutu Keseluruhan Kinerja .....	21
Tabel 8.	Kontribusi Puskesmas dalam Pengusulan Obat ke Formularium.....	27
Tabel 9.	Kesesuaian Item Obat di Puskesmas dengan Formularium Nasional.....	28
Tabel 10.	Contoh Formulir Penilaian Kesesuaian Item Obat dengan Pola Penyakit.....	29
Tabel 11.	Persentase Kesesuaian Item Obat dengan Pola Penyakit ....	29
Tabel 12.	Contoh Formulir Penilaian Kecukupan Dana Pengadaan ...	30
Tabel 13.	Persentase Kecukupan Dana Pengadaan Sendiri Puskesmas .....	31
Tabel 14.	Contoh Formulir Penilaian Ketepatan Perencanaan.....	32
Tabel 15.	Persentase Ketepatan Perencanaan Puskesmas .....	33
Tabel 16.	Contoh Formulir Penilaian Ketepatan Item dan Jumlah Perencanaan.....	36
Tabel 17.	Persentase Ketepatan Item Permintaan Obat di Puskesmas	37
Tabel 18.	Persentase Ketepatan Jumlah Permintaan Obat di Puskesmas .....	37
Tabel 19.	Contoh Formulir Penilaian Ketepatan Jumlah Penerimaan	38
Tabel 20.	Persentase Ketepatan Item Penerimaan Obat di Puskesmas	39

Tabel 21.	Persentase Ketepatan Jumlah Penerimaan Obat di Puskesmas .....	39
Tabel 22.	Contoh Lembar Penilaian Penyimpanan Obat Sesuai dengan Bentuk Sediaannya di Puskesmas .....	41
Tabel 23.	Persentase Penyimpanan Obat Sesuai dengan Bentuk Sediaannya di Puskesmas.....	41
Tabel 24.	Contoh Formulir Penilaian Kesesuaian Penyimpanan Obat	42
Tabel 25.	Persentase Penyimpanan Obat Sesuai dengan Suhu di Puskesmas .....	42
Tabel 26.	Contoh Formulir Penilaian Ketepatan Penyimpanan Narkotika.....	44
Tabel 27.	Contoh Formulir Penilaian Ketepatan Penyimpanan Psikotropika.....	45
Tabel 28.	Contoh Formulir Penilaian Ketepatan Penyimpanan Prekursor .....	45
Tabel 29.	Contoh Formulir Penilaian Ketepatan Penyimpanan Obat-Obat Tertentu.....	45
Tabel 30.	Persentase Kesesuaian Penyimpanan Narkotika dan Psikotropika di Puskesmas.....	46
Tabel 31.	Contoh Formulir Penilaian Ketepatan Penyimpanan Bebas dari Kontaminan.....	47
Tabel 32.	Persentase Kesesuaian Penyimpanan yang Terpisah dari Kontaminan di Puskesmas.....	47
Tabel 33.	Contoh Formulir Perhitungan Penyimpanan Obat dengan Sistem FEFO .....	48
Tabel 34.	Persentase Kesesuaian Penyimpanan yang Sesuai dengan Aturan FEFO di Puskesmas .....	49
Tabel 35.	Contoh Formulir Perhitungan Ketepatan Penyimpanan Obat <i>High-Alert</i> .....	50
Tabel 36.	Persentase Kesesuaian Penyimpanan yang Memperhatikan Daftar Obat <i>High-Alert</i> di Puskesmas.....	50
Tabel 37.	Contoh Formulir Ketepatan Penyimpanan Obat <i>Look Alike Sound Alike</i> (LASA).....	52
Tabel 38.	Persentase Kesesuaian Penyimpanan yang Memperhatikan <i>Look Alike Sound Alike</i> (LASA) di Puskesmas.....	52



Tabel 39.	Contoh Formulir Penilaian Ketepatan Jumlah Distribusi Obat .....	52
Tabel 40.	Persentase Ketepatan Item Distribusi Obat di Puskesmas ..	54
Tabel 41.	Persentase Ketepatan Jumlah Distribusi Obat di Puskesmas .....	54
Tabel 42.	Contoh Formulir Perhitungan <i>Inventory Turn Over Ratio</i> (ITOR) .....	55
Tabel 43.	<i>Inventory Turn Over Ratio</i> Puskesmas .....	56
Tabel 44.	Contoh Formulir Tingkat Ketersediaan Obat .....	57
Tabel 45.	Tingkat Ketersediaan Obat di Puskesmas .....	57
Tabel 46.	Persentase Obat Kosong di Puskesmas .....	59
Tabel 47.	Persentase Obat Kurang di Puskesmas.....	60
Tabel 48.	Persentase Obat Stok Aman di Puskesmas.....	61
Tabel 49.	Persentase Obat Berlebih di Puskesmas.....	62
Tabel 50.	Persentase Obat Tidak Diresepkan di Puskesmas .....	63
Tabel 51.	Contoh Formulir Perhitungan Nilai Obat Kedaluwarsa .....	64
Tabel 52.	Persentase Nilai Obat Kedaluwarsa di Puskesmas.....	64
Tabel 53.	Contoh Formulir Perhitungan Nilai Obat Rusak.....	66
Tabel 54.	Persentase Nilai Obat Rusak di Puskesmas.....	66
Tabel 55.	Persentase Nilai Obat Rusak di Puskesmas.....	67
Tabel 56.	Evaluasi Pengelolaan Obat secara Periodik di Puskesmas..	68
Tabel 57.	Keunggulan dan Kelemahan Metode Morbiditas/ Epidemiologi .....	73
Tabel 58.	Contoh Latihan Analisis ABC .....	86
Tabel 59.	Tabel Setelah Dilakukan dengan Analisis ABC .....	90
Tabel 60.	Prioritas Pengadaan Obat dengan Metode .....	95
	Kombinasi ABC dan VEN .....	95
Tabel 61.	Pengelompokan Obat dengan Analisis ABC berdasarkan Nilai Investasi Periode Januari–Desember 2004.....	98
Tabel 62.	Pengelompokan Obat dengan Analisis ABC berdasarkan Nilai Kritis Obat Periode Januari–Desember 2004.....	99
Tabel 63.	Pengelompokan Obat dengan Analisis ABC Indeks Kritis Periode Januari–Desember .....	99
Tabel 64.	Indikator Pelayanan Farmasi Klinik di Puskesmas .....	108
Tabel 65.	Persentase Komponen Pengkajian Resep.....	112

Tabel 66.	Persentase Dokumentasi Pengkajian Resep .....	113
Tabel 67.	Persentase Pelabelan Sediaan Farmasi .....	116
Tabel 68.	Penentuan BUD berdasarkan Tipe Formula .....	118
Tabel 69.	Persentase Penyerahan Obat Disertai Informasi .....	121
Tabel 70.	Waktu Pelayanan Resep .....	123
Tabel 71.	Persentase Resep dengan Polifarmasi .....	125
Tabel 72.	Dokumentasi Pelayanan Informasi Obat (PIO).....	128
Tabel 73.	Jumlah Pasien Konseling.....	131
Tabel 74.	Dokumentasi Visite .....	136
Tabel 75.	Algoritme Naranjo .....	138
Tabel 76.	Dokumentasi Monitoring Efek Samping Obat.....	139
Tabel 77.	Dokumentasi Pemantauan Terapi Obat (PTO) di Puskesmas .....	142
Tabel 78.	Rerata Biaya Obat per Kunjungan Resep di Puskesmas .....	142
Tabel 79.	Rerata Jumlah Item Obat per Resep di Puskesmas .....	143
Tabel 80.	Persentase Peresepan Generik di Puskesmas .....	144
Tabel 81.	Persentase Penggunaan Antibiotik pada Diare Non- Spesifik .....	145
Tabel 82.	Persentase Penggunaan Oralit pada Pasien Diare .....	146
Tabel 83.	Persentase Penggunaan Zink pada Pasien Diare .....	146
Tabel 84.	Persentase Penggunaan Antibiotika pada ISPA Non- Pneumonia .....	147
Tabel 85.	Persentase Penggunaan Injeksi pada Kasus Myalgia .....	148
Tabel 86.	Persentase Kepatuhan Pasien dalam Pengobatan .....	149
Tabel 87.	Sumber Data Pengukuran Indikator .....	151
Tabel 88.	Kuesioner Pengukuran Aspek <i>Tangible</i> .....	156
Tabel 89.	Kuesioner Pengukuran Aspek <i>Reliability</i> .....	157
Tabel 90.	Kuesioner Pengukuran Aspek <i>Responsiveness</i> .....	157
Tabel 91.	Kuesioner Pengukuran Aspek <i>Assurance</i> .....	158
Tabel 92.	Kuesioner Pengukuran Aspek <i>Emphathy</i> .....	158

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Siklus Manajemen Obat .....	24
Gambar 2.	Grafik Analisis ABC (% Biaya Pemakaian vs % Item Persediaan) .....	89
Gambar 3.	Contoh Formulir Dokumen untuk Pengkajian Resep .....	114
Gambar 4.	Formulir Penulisan Etiket Obat.....	115
Gambar 5.	Diagram Alur Penentuan <i>Beyond-Use Date</i> (BUD) .....	117
Gambar 6.	Dokumentasi Pemberian Informasi Obat Pasien Rawat Jalan.....	120
Gambar 7.	Dokumentasi Pelayanan Informasi Obat.....	127
Gambar 8.	Dokumentasi Konseling .....	131
Gambar 9.	Kelebihan dan Kelemahan Visite Apoteker yang Dilakukan Mandiri Maupun dalam Tim.....	133
Gambar 10.	Dokumentasi Visite Apoteker .....	134