

**EVALUASI PELAYANAN DISTRIBUSI OBAT
DI INSTALASI FARMASI KABUPATEN SRAGEN**



KARYA TULIS ILMIAH

**Oleh :
Wiryati
NIM. 2184151**

**PROGRAM STUDI DIII FARMASI
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN NASIONAL
SURAKARTA
2019**

**EVALUASI PELAYANAN DISTRIBUSI OBAT
DI INSTALASI FARMASI KABUPATEN SRAGEN**



**KARYA TULIS ILMIAH
DIAJUKAN SEBAGAI PERSYARATAN MENYELESAIKAN
JENJANG PENDIDIKAN DIPLOMA III FARMASI**

**Oleh :
Wiryati
NIM. 2184151**

**PROGRAM STUDI DIII FARMASI
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN NASIONAL
SURAKARTA
2019**

KARYA TULIS ILMIAH

**EVALUASI PELAYANAN DISTRIBUSI OBAT
DI INSTALASI FARMASI KABUPATEN SRAGEN**

Disusun oleh :

Wiryati

NIM. 2184151

Telah disetujui untuk diajukan pada ujian Karya Tulis Ilmiah

Pembimbing Utama

Truly Dian Anggraini, S.Farm, M.Sc, Apt

KARYA TULIS ILMIAH

EVALUASI PELAYANAN DISTRIBUSI OBAT DI INSTALASI FARMASI KABUPATEN SRAGEN

Disusun oleh :
Wiryati
NIM. 2184151

Telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji
dan telah dinyatakan memenuhi syarat / sah

Pada tanggal 17 Juni 2019

Tim Penguji

1. Dwi Saryanti, M.Sc., Apt

2. Truly Dian Anggraini., S.Farm, M.Sc M.Sc, Apt

Menyetujui,
Pembimbing Utama

Truly Dian Anggraini., S.Farm, M.Sc., Apt

Mengetahui
Ketua Program Studi
DIII Farmasi

Iwan Setiawan, M.Sc., Apt

KARYA TULIS ILMIAH

EVALUASI PELAYANAN DISTRIBUSI OBAT DI INSTALASI FARMASI KABUPATEN SRAGEN

THE EVALUASI OF DRUGS DISTRIBUTION SERVICE AT PHARMACY INSTALASION OF SRAGEN REGENCY

Disusun oleh :
Wiryati
NIM. 2184151

Telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji
dan telah dinyatakan memenuhi syarat / sah

Pada tanggal 17 Juni 2019

Tim Penguji

1. Dwi Saryanti, M.Sc., Apt

2. Truly Dian Anggraini., S.Farm, M.Sc M.Sc, Apt

Menyetujui,
Pembimbing Utama

Truly Dian Anggraini., S.Farm, M.Sc., Apt

Mengetahui
Ketua Program Studi
DII Farmasi

Iwan Setiawan, M.Sc., Apt

PERNYATAAN KEASLIAN KTI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Karya Tulis Ilmiah dengan judul :

EVALUASI PELAYANAN DISTRIBUSI OBAT DI INSTALASI FARMASI KABUPATEN SRAGEN

Yang dibuat untuk melengkapi persyaratan menyelesaikan Jenjangan Pendidikan Diploma Farmasi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Nasional Surakarta, sejauh saya ketahui bukan merupakan tiruan ataupun duplikasi dari Karya Tulis Ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar di lingkungan Program Studi DIII Farmasi STIKES Nasional, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebut dalam daftar pustaka.

Apabila terdapat bukti tiruan atau duplikasi pada Karya Tulis Ilmiah, maka penulis bersedia untuk menerima pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh.

Surakarta, 17 Juni 2019



Wiryati
NIM. 2184151

KATA PENGANTAR

Puji syukur dan terima kasih kepada Tuhan, dengan ijin dan berkat-Nya penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah sebagai salah satu persyaratan dalam memperoleh Program Studi DIII Farmasi STIKES Nasional yang berjudul “Evaluasi Pelayanan Distribusi Obat Di Instalasi Farmasi Kabupaten Sragen”. Dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Sehubungan dengan hal itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Hartono., M.Sc., Apt selaku Ketua Jurusan Program Studi DIII Farmasi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Nasional Surakarta
2. Iwan Setiawan.,M.Sc., Apt selaku Ketua Jurusan Program Studi DIII Farmasi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Nasional Surakarta.
3. Truly Dian Anggraini.,S.Farm M.Sc., Apt., selaku Pembimbing Utama Jurusan Program Studi DIII Farmasi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Nasional Surakarta.
4. Dwi Saryanti, M.Sc., Apt ., selaku Tim Penguji yang telah banyak memberikan arahan, masukan, dan motivasi kepada penulis sampai terselesaikannya karya tulis ilmiah ini.
5. Kepala UPTD Instalasi Farmasi Kabupaten Sragen, dan Staff
6. Pengelola Obat Puskesmas yang telah bersedia menjadi sampel penelitian ini.
7. Suami , putra kami Yohanes Adryan Cahyo Pratomo, Stefanus Wahyu Setyo Pratomo yang senantiasa memberikan dukungan.

8. Rekan – rekan mahasiswa Jurusan Program Studi DIII Farmasi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Nasional Surakarta.

Dengan menyadari bahwa karya tulis ilmiah ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan saran demi perbaikan karya tulis ilmiah ini. Akhir kata penulis berharap semoga penelitian yang penulis lakukan dapat bermanfaat bagi semua pihak.

MOTTO

*Rahasia keberhasilan adalah kerja keras dan belajar dari kegagalan untuk
belajar menjadi lebih baik*

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pengajuan	ii
Halaman Persetujuan	iii
Halaman Pengesahan	iv
Halaman pengesahan (Bahasa Inggris).....	v
Halaman Surat Pernyataan Keaslian KTI.....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Motto.....	ix
Daftar Isi	x
Daftar Gambar	xii
Daftar Tabel	xiii
Daftar Lampiran.....	xiv
Abstrak.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Landasan Teori.....	6
1. Evaluasi.....	6
2. Pelayanan Farmasi	7
3. Distribusi Obat.....	8
4. Instalasi Farmasi	18
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
A. Desain Penelitian	32
B. Tempat Dan Waktu Penelitian	32
C. Populasi Dan Sampel	32

1. Populasi.....	32
2. Sampel	33
D Instrumen Penelitian	33
1. Uji Validitas	33
2. Uji Reliabilitas	34
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	35
F. Alur Penelitian.....	36
G. Analisa Data.....	36
1. Teknik Pengolahan Data.....	37
2. Analisa Data.....	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	40
A. Hasil dan Pembahasan	40
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	40
2. Indeks Kepuasan Masyarakat	42
3. Hasil Evaluasi Pelayanan Distribusi Frekuensi	43
BAB V PENUTUP	50
A. Kesimpulan	50
B. Saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Alur Penelitian	36
--------------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Indeks Kepuasan Masyarakat	39
Tabel 2 Hasil Uji Validitas	41
Tabel 3 Hasil Evaluasi Pelayanan Distribusi Obat.. ..	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Hasil Evaluasi Pelayanan Distribusi Obat Di Instalasi Farmasi

Kabupaten Sragen

Lampiran 2 Data Responden Evaluasi Pelayanan Distribusi Obat Di Instalasi Farmasi

Kabupaten Sragen

Lampiran 3 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Per Responden

Lampiran 4 Hasil Uji Validitas

Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas

Lampiran 6 Gambar Dokumentasi Penelitian

INTISARI

Instalasi farmasi adalah gudang obat yang melayani dua puluh lima puskesmas di Kabupaten Sragen. Pendistribusian obat dilakukan setelah semua puskesmas mengajukan permohonan permintaan obat yang sesuai dengan sisa persediaan obat di puskesmas, studi kasus, jumlah pasien dalam satu bulan dengan menggunakan format permintaan obat LPLPO (Laporan Pemakaian dan Lembar Permintaan Obat). Untuk itu diperlukan adanya evaluasi pelayanan kefarmasian di UPTD (Unit Pelaksana Teknis Daerah) Instalasi Farmasi Kabupaten Sragen. Oleh karena itu instalasi farmasi Kabupaten Sragen di bawah naungan Dinas Kesehatan Sragen perlu adanya evaluasi atau penilaian untuk meningkatkan mutu kualitas pelayanan dalam pendistribusian obat. Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti melakukan penelitian: “Evaluasi Pelayanan Distribusi Obat Di Instalasi Farmasi Kabupaten Sragen”. Tujuan penelitian untuk mengevaluasi pelayanan distribusi obat di Instalasi Farmasi Kabupaten Sragen. Metode penelitian berupa penelitian observasional dengan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitiannya, nilai IKM setelah analisa data diperoleh yaitu : 62,55 berada pada nilai interval IKM 62,51-81,25 dan mempunyai pelayanan B sehingga termasuk dalam katagori pelayanan baik.

Kata Kunci : *Evaluasi Pelayanan, Distribusi obat*

ABSTRACT

The pharmaceutical installation is a drug warehouse that serves twenty-five health centers in Sragen Regency. Drug distribution is carried out after all puskesmas submit requests for medicines that are suitable for the remaining drug supplies in the puskesmas, case studies, number of patients in one month using the LPLPO drug request format (Usage Report and Drug Request Sheet). For this reason, it is necessary to evaluate pharmaceutical services at the UPTD (Regional Technical Implementation Unit) of the Sragen Regency Pharmacy Installation. Therefore Sragen Regency pharmacy installation under the auspices of the Sragen Health Office needs an evaluation or assessment to improve the quality of service quality in drug distribution. Based on the background above, the researcher conducted a study: "Evaluation of Drug Distribution Services in Sragen Regency Pharmacy Installation". The research objective was to evaluate drug distribution services in the Sragen Regency Pharmacy Installation. The research method is an observational study with a qualitative method with a descriptive approach. The results of his research, the value of IKM after data analysis was obtained, namely: 62.55 is at the IKM interval value 62.51-81.25 and has service B so that it is included in the category of good service.

Keywords: Service Evaluation, Drug Distribution

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Fasilitas pelayanan kesehatan merupakan komponen terakhir dari rantai pasokan farmasi. Pengelolaan obat di tingkat pusat langsung mempengaruhi kualitas kesehatan. Jika obat-obatan secara konsisten tidak tersedia, pasien menderita dan anggota staf kehilangan motivasi. Semua orang kehilangan kepercayaan dalam sistem kesehatan, dan kehadiran pasien menurun. Pengelolaan obat konstan dapat mempromosikan pelayanan kesehatan yang efektif, membangkitkan rasa percaya di fasilitas kesehatan, dan memberikan kontribusi untuk kepuasan kerja dan harga diri pekerja. (Sallet, 2012).

Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan ketentuan mengenai pengadaan, penyimpanan, pengolahan, promosi, pengedaran sediaan farmasi dan alat kesehatan harus memenuhi standar mutu pelayanan farmasi yang ditetapkan dengan Peraturan Pemerintah. Adanya otonomi daerah membuka berbagai peluang terjadi perubahan yang sangat mendasar dimasing-masing Kabupaten/Kota dalam melaksanakan pengelolaan obat. Pengelolaan obat dan perbekalan kesehatan di Kabupaten/Kota memegang peranan yang sangat penting dalam menjamin ketersediaan, pemerataan dan keterjangkauan obat untuk pelayanan kesehatan dasar.

Dinas Kesehatan dalam hal ini bertanggung jawab dan membawahi gudang farmasi dalam tugas pengelolaan obat di kabupaten. Dalam pengelolaan obat ini, sumber daya manusia yang seharusnya tersedia untuk melakukan pekerjaan kefarmasian yaitu Apoteker dan Tenaga Teknis Kefarmasian (Sarjana Farmasi, Ahli Madya Farmasi, Analis Farmasi, dan Tenaga Menengah Farmasi/Asisten Apoteker). Proses manajemen pengelolaan obat ini meliputi proses perencanaan, pengadaan dan penghapusan obat dilakukan di Dinas Kesehatan dan proses penyimpanan dan pendistribusian obat dilakukan di instalasi farmasi kabupaten. (UU RI, 2009).

Instalasi farmasi adalah gudang obat yang melayani dua puluh lima puskesmas di Kabupaten Sragen. Pendistribusian obat dilakukan setelah semua puskesmas mengajukan permohonan permintaan obat yang sesuai dengan sisa persediaan obat di puskesmas, studi kasus, jumlah pasien dalam satu bulan dengan menggunakan format permintaan obat LPLPO (Laporan Pemakaian dan Lembar Permintaan Obat). Dengan LPLPO kita mengetahui persediaan dan kebutuhan puskesmas yang sesungguhnya untuk melakukan penelitian yang berhubungan dengan ketersediaan obat di Instalasi farmasi Kabuptaen Sragen.

Keberadaan gudang farmasi Dinas Kesehatan Kabupaten Sragen, ini mempunyai peranan penting dalam pelayanan obat di Puskesmas-Puskesmas Kabupaten Sragen itu sendiri. Oleh sebab itu proses pengelolaan persediaan logistik obat sangat berpengaruh terhadap

pelayanan obat di Puskesmas. Saat ini, ada beberapa Puskesmas yang merasakan sistem pengelolaan persediaan logistik obat yang ada di Instalasi farmasi Dinas Kesehatan Kabupaten Sragen belum berjalan dengan baik, karena masih terjadi jumlah obat yang tidak sesuai dengan jumlah kunjungan pasien yang datang.

Pengendalian pengadaan persediaan harus diperhatikan karena berkaitan langsung dengan biaya yang harus ditanggung perusahaan sebagai akibat adanya persediaan. Oleh sebab itu, persediaan yang ada harus seimbang dengan kebutuhan, karena persediaan yang terlalu banyak akan mengakibatkan perusahaan menanggung resiko kerusakan dan biaya penyimpanan yang tinggi disamping biaya investasi yang besar. Tetapi jika terjadi kekurangan persediaan akan berakibat terganggunya kelancaran dalam proses produksinya. Oleh karenanya diharapkan terjadi keseimbangan dalam pengadaan persediaan sehingga biaya dapat ditekan seminimal mungkin. (Ristono, 2009)

Salah satu parameter kualitas pelayanan yaitu mutu pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi terutama adalah ketersediaan obat yang diresepkan yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan pasien akan obat. Mutu pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen, faktor yang perlu diperhatikan dalam mutu pelayanan di instalasi farmasi adalah pelayanan yang cepat dan ramah disertai jaminan tersedianya obat (Manurung, 2010).

Pelayanan kefarmasian termasuk pengelolaan sumber daya dan pelayanan farmasi klinis dengan memanfaatkan sumber daya, anggaran, infrastruktur, fasilitas dan prosedur yang sesuai. Untuk itu diperlukan adanya evaluasi pelayanan kefarmasian di UPTD (Unit Pelaksana Teknis Daerah) Instalasi Farmasi Kabupaten Sragen. Oleh karena itu instalasi farmasi Kabupaten Sragen di bawah naungan Dinas Kesehatan Sragen perlu adanya evaluasi atau penilaian untuk meningkatkan mutu kualitas pelayanan dalam pendistribusian obat. Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti melakukan penelitian: “Evaluasi Pelayanan Distribusi Obat Di Instalasi Farmasi Kabupaten Sragen”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut : Bagaimana evaluasi pelayanan distribusi obat di Instalasi Farmasi Kabupaten Sragen?

C. Tujuan Penelitian.

Dari rumusan masalah di atas, dapat dikemukakan tujuan penelitian sebagai berikut : Untuk mengevaluasi pelayanan distribusi obat di Instalasi Farmasi Kabupaten Sragen.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Menerapkan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan penelitian ini dan sumbangan yang bermanfaat bagi pihak yang memerlukan.

2. Bagi Instansi Pendidikan

Sebagai acuan dalam referensi tentang Evaluasi Pelayanan distribusi obat di Instalasi Farmasi Kabupaten Sragen

3. Bagi Instalasi Farmasi

- 1) Informasi untuk merumuskan kebijakan atau strategi peningkatan pelayanan farmasi di Instalasi Farmasi Kabupaten Sragen.
- 2) Informasi untuk melakukan evaluasi efektifitas dan efisiensi pelayanan farmasi di Instalasi Farmasi Kabupaten Sragen.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Dalam penelitian ini, desain penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Pendekatan kualitatif berarti mengumpulkan data bukan berupa angka- angka, melainkan data tersebut berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan memo, dan dokumen resmi lainnya, Bogdan dan Taylor (dalam Lexy J. Moleong, 2010). Jenis penelitian ini berupa penelitian observasional dengan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan pada 25 puskesmas yang ada di Kabupaten Sragen dan waktu penelitian dilaksanakan Maret - April 2019

C. Populasi dan Sempel

1. Populasi

Populasi adalah sekumpulan objek yang menjadi pusat perhatian, yang padanya terkandung informasi yang ingin diketahui. Objek ini disebut dengan satuan analisis. Satuan analisis ini memiliki kesamaan perilaku atau karakteristik yang ingin diteliti (Sugiyono,2016). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengelola obat di 25 tenaga teknis kefarmasian puskesmas di Kabupaten Sragen.

2. Sampel

Sampel merupakan contoh atau himpunan bagian (subset) dari suatu populasi yang dianggap mewakili populasi tersebut sehingga informasi apa pun yang dihasilkan oleh sampel ini bisa dianggap mewakili keseluruhan populasi (Sugiyono, 2016). Jadi seluruh populasi dijadikan sampel penelitian. Sampel dalam penelitian ini adalah pengelola obat di 25 tenaga teknis kefarmasian puskesmas di Kabupaten Sragen.

D. Instrumen Penelitian

Instrumen dalam penelitian ini adalah alat-alat yang digunakan untuk mengumpulkan data. Alat pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan lembar kuesioner.

Informan penelitian merupakan orang-orang yang dapat memberikan informasi mengenai situasi dan kondisi yang ada sehingga data yang dihasilkan dapat akurat dan terpercaya. Data tersebut berupa pernyataan, keterangan maupun data-data yang dapat membantu peneliti untuk memahami permasalahan penelitian. Peneliti menetapkan informan berdasarkan bahwa informan tersebut dapat memberikan informasi yang diinginkan sesuai dengan permasalahan penelitian yaitu pelayanan ketersediaan obat di instalasi farmasi Kabupaten Sragen. Karena kuesioner baru maka perlu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas terlebih dahulu.

1. Uji Validitas

Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur. Sampel pada uji validitas dan reliabilitas

berjumlah 25 orang tenaga kesehatan di 25 Puskesmas Kabupaten Sragen. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah/valid atau tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada angket mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh pernyataan tersebut. Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan program komputer. Kriteria yang digunakan untuk uji validitas adalah sebagai berikut :

- a. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, dengan taraf signifikan $\alpha = 0,05$ maka pertanyaan dikatakan valid.
- b. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, dengan taraf signifikan $\alpha = 0,05$ maka pertanyaan dikatakan tidak valid.

Adapun hasil uji kuesioner ini diuji coba di 25 puskesmas Kabupaten Sragen dengan jumlah responden sebanyak 25 tenaga kesehatan. Uji validitas dapat dilihat dengan menggunakan koefisien korelasi *product moment person*. Suatu pernyataan valid dan dapat mengukur variabel penelitian jika nilai koefisien validitas $> r_{tabel}$ (0,413) pada taraf signifikansi 0,05. Uji validitas r_{hitung} didapat sebagai berikut : (0,642 – 0,429). Jadi kuesioner tersebut valid sehingga dapat dijadikan untuk pengambilan data dalam penelitian ini.

2. Uji Realibilitas

Reliabilitas adalah istilah yang dipakai untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran dilakukan dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban dari responden terhadap

pertanyaan yang sama adalah tetap atau konsisten dari waktu ke waktu. Teknik yang digunakan dalam pengujian reliabilitas instrumen adalah menggunakan *Cronbach Alpha*.

Perhitungan reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 16. Uji reliabel telah dilakukan peneliti dengan jumlah responden sebanyak 25 orang tenaga teknis kefarmasian (TTK) di 25 Puskesmas Kabupaten Sragen dengan 14 pertanyaan. Jika koefisien reliabilitasnya lebih besar atau sama dengan 0,413. Hasil koefisien reliabilitas instrumen menunjukkan hasil 0,949, yang artinya instrumen dinyatakan reliabel atau memenuhi syarat.

E. Definisi Operasional Varibel Penelitian

Variabel yang digunakan disini hanya satu variabel yaitu sistem distribusi obat. Cara digunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara observasi atau pengamatan langsung ke lapangan atau wawancara dan didokumentasikan. Hasil ukurnya adalah hasil distribusi obat sesuai atau tidak sesuai dengan indikator.

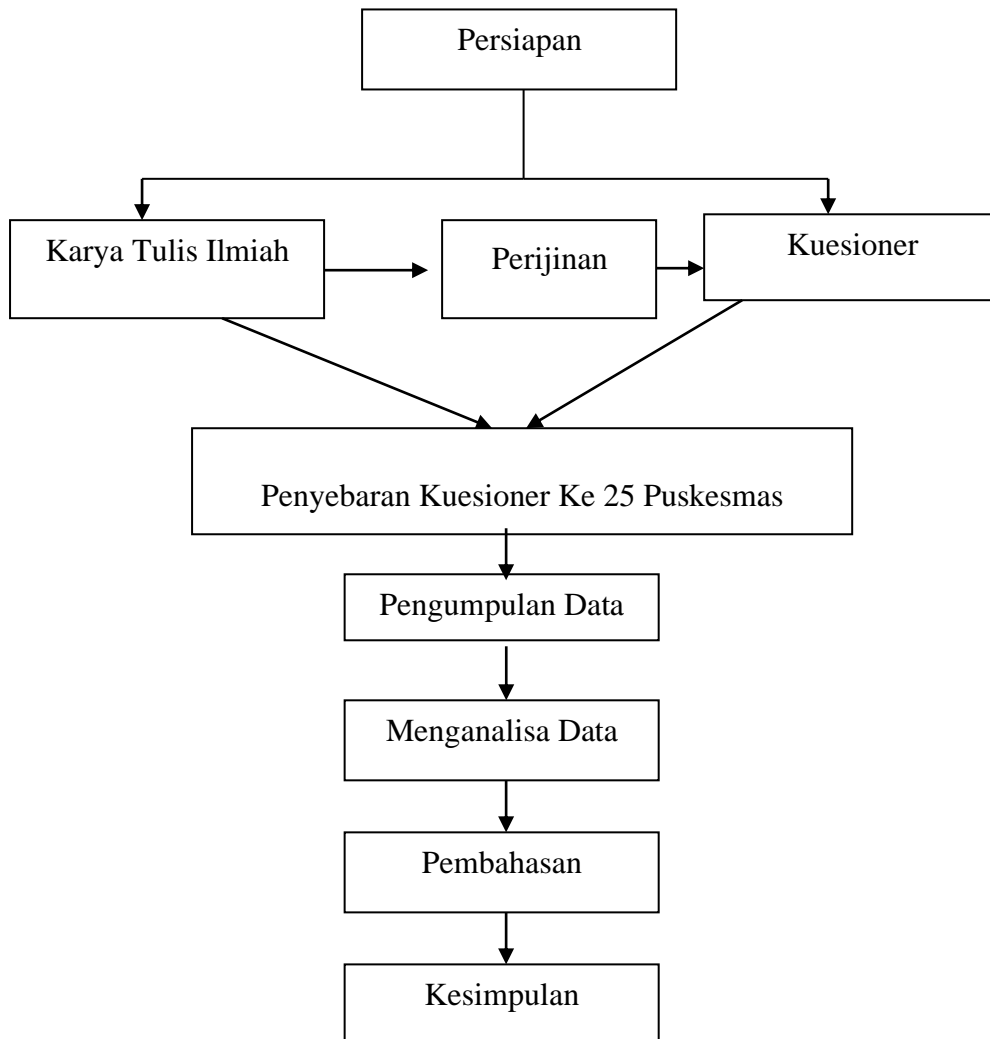
1. Distribusi Obat

Distribusi adalah proses distribusi yang dilakukan untuk instalasi farmasi Kabupaten Sragen ke 25 puskesmas Kabupaten Sragen.

2. Evaluasi

Proses penilaian kinerja pelayanan farmasi di instalasi farmasi Kabupaten Sragen yang meliputi penilaian terhadap sumber daya manusia (SDM), pengelolaan perbekalan farmasi, pelayanan kefarmasian kepada 25 Puskesmas.

F. Alur Penelitian



Gambar 1 Alur Penelitian

G. Analisa Data

Data yang diperoleh dari hasil kuesioner untuk mengukur tentang distribusi obat di instalasi farmasi Kabupaten Sragen. Sebelum data dianalisis, data diolah terlebih dahulu dengan cara sebagai berikut :

a. Teknik Pengolahan Data

1. *Editing* adalah kegiatan koreksi data untuk melihat kebenaran pengisian dan kelengkapan jawaban kuesioner dan responden. Hal ini dilakukan ditempat pengumpulan data sehingga bila ada kekurangan segera dan dapat dilengkapi.
2. *Coding* merupakan kegiatan pemberian kode angka
3. *Entry* data adalah kegiatan memasukkan data ke dalam database komputer

b. Analisa data

Analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini bersifat kuantitatif, dengan mengutarakan analisis rata-rata dan juga dengan penggunaan tabel tunggal, yaitu metode yang dilakukan dengan memasukkan data dari kuesioner ke dalam kerangka tabel untuk menghitung frekuensi dan membuat persentase sebagai uraian mengenai hasil akhir penelitian.

Dalam penelitian ini teknik analisis datanya dilakukan dengan menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Sementara itu, untuk menentukan kinerja setiap sub indikator adalah dengan menentukan intervalnya terlebih dahulu. Rumus yang dipakai adalah analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini bersifat kuantitatif, dengan menggunakan analisis rata-rata dan juga dengan penggunaan tabel tunggal, yaitu metode yang dilakukan dengan

memasukkan data dari kuesioner ke dalam kerangka tabel untuk menghitung frekuensi dan membuat persentase sebagai uraian mengenai hasil akhir penelitian dalam pelayanan.

Penggunaan analisis data dengan prosentasenya tersebut dapat menggambarkan apakah evaluasi pelayanan distribusi obat di instalasi farmasi sudah maksimal. Selanjutnya untuk mengkatagorikan tingkat kualitas layanan distribusi obat di instalasi farmasi digunakan rumus dilihat pada Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tentang Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 yaitu :

$$\text{Bobot nilai rata- rata} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}}$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata- rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata- rata} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per indkator}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

$$\text{Unit pelayanan} = \text{Unit Pelayanan} \times 25$$

Keterangan :

1. Nilai rata – rata per unsur pelayanan
 - a) Nilai masing- masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan per unsur pelayanan, jumlah nilai

masing – masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

- b) Untuk mendapatkan nilai rata- rata tertimbang per unsur pelayanan jumlah nilai rata- rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,071 sebagai nilai bobot rata- rata tertimbang. Nilai 0,071 adalah hasil dari 1/14 dari nilai ke 14 indikator tentang Indeks Kepuasan Masyarakat

2. Nilai Indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan unsur dari nilai rata- rata tertimbang.

- a) U1 s/d U14 = unsur pelayanan
 b) NRR = Nilai rata – rata
 c) IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
 d) IKM unit pelayanan x 25
 e) 25 adalah nilai ketetapan dari indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-1,75	25-43,75	D	Tidak Baik
2	1,76-2,50	43,62,50	C	Kurang Baik
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Baik
4	3,26-4,00	81,26-100	A	Sangat Baik

Sumber : KEP/25/M.PAN/2/2004

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil evaluasi pelayanan distribusi obat di Instalasi Farmasi Kabupaten Sragen yang telah dilakukan dapat disimpulkan dalam katagori baik dengan nilai IKM sebesar 62, 55 adapun unsur pelayanan yang masih dalam katagori cukup

adalah sebagai berikut:

1. Kualitas fisik obat di Instalasi Farmasi dalam keadaan baik dan tidak rusak dalam katagori cukup.
2. Jadwal dropping obat diluar permintaan dalam katagori cukup.
3. Semua obat tersimpan secara higienis di tempat penyimpanan sesuai dengan ketentuan, dengan nilai cukup.
4. Informasi batas kadaluwarsa obat, harga obat dengan Berita Acara dan Lampiran Berita Acara, dalam katagori cukup.
5. Kepuasan pengelola obat puskesmas, dalam katagori cukup.

B. Saran

1. Untuk lebih ditingkatkan dalam mengevaluasi pelayanan distribusi obat.
2. Untuk meningkatkan kualitas fisik penyimpanan obat secara higienis ditingkatkan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

3. Tingkatkan pelayanan distribusi obat tepat waktu dan memberikan informasi kepada Pengelola Obat Puskesmas dalam permintaan obat sesuai dengan jadwal yang ditetapkan.
4. Petugas Instalasi Farmasi perlu meningkatkan pelayanan untuk mencapai kepuasan Pengelola Obat Puskesmas.

DAFTAR PUSTAKA

- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2009. *Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit*. Jakarta.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*. Jakarta.
- Manurung, L.P. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu*. Skripsi, Universitas Diponegoro.
- Mulia, D.S. 2011. Analisis kinerja instalasi farmasi RSUD Ratu Zalecha Martapura Kalimantan Selatan dengan pendekatan (*balanced scorecard*). Tesis, Universitas Setia Budi.
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan Cetakan Ketiga*. Rineka Cipta: Jakarta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.Kep/25/M.DAN/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instalasi Pemeintah.
- Rahmawatie, E., Santosa, S. 2015. *Sistem informasi perencanaan pengadaan obat di Dinas Kesehatan Kabupaten Boyolali*. Jurnal Pseudocode, 2(1):45-52.
- Widya, N. 2013. *Evaluasi mutu pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Palangka Raya berdasarkan ketersediaan obat yang diresepkan periode Januari sampai Mei 2013*. Karya Tulis Ilmiah, Universitas Muhammadiyah Palangka Raya.
- Winasari, A. 2015. *Gambaran penyebab kekosongan obat paten dan upaya pengendaliannya di gudang medis Instalasi Farmasi RSUD Bekasi*. Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.