



## ANALISIS STANDAR PELAYANAN MINIMAL (SPM) PADA INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT IBNU SINA

Mufliha Nurdin<sup>1</sup>, Jangga<sup>2</sup>, Ibtisamatul Aminah<sup>3</sup>, Rifa'atul Mahmudah<sup>4</sup>, Asnah Marzuki<sup>5</sup>

Magister Farmasi, Program Pascasarjana, Universitas Megarezky, Makassar, Sulawesi Selatan, Indonesia<sup>1,2,3,4</sup>

Program Studi Profesi Apoteker, Fakultas Farmasi, Universitas Megarezky, Makassar, Indonesia<sup>2,5</sup>

Email Korespondensi Author: [amran@universitasbosowa.ac.id](mailto:amran@universitasbosowa.ac.id)

This is an open access article under the [CC BY 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) license.



### Kata kunci:

Kepatuhan terhadap SPM, kualitas pelayanan farmasi, kepuasan pasien, Rumah Sakit Ibnu Sina

### Abstrak

Pelayanan farmasi yang berkualitas di rumah sakit sangat dipengaruhi oleh kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Minimal (SPM). Kepatuhan terhadap SPM dapat meningkatkan kualitas pelayanan farmasi yang berdampak pada kepuasan pasien. Rumah Sakit Ibnu Sina menjadi lokasi penelitian ini untuk mengevaluasi pelaksanaan SPM dan pengaruhnya terhadap pelayanan farmasi. Tujuan Penelitian: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepatuhan terhadap SPM di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ibnu Sina, mengidentifikasi tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaannya, serta mengevaluasi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan farmasi yang diterima. Hasil Penelitian: Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepatuhan terhadap SPM di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ibnu Sina sebesar 82,5%. Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan farmasi rata-rata mencapai 4,02, dengan aspek yang paling memuaskan adalah keramahan staf farmasi dan keselamatan penggunaan obat. Uji korelasi Pearson menunjukkan hubungan positif yang signifikan antara kepatuhan terhadap SPM dan kualitas pelayanan farmasi, dengan koefisien korelasi  $r = 0,75$  dan  $p\text{-value} = 0,001$ . Kesimpulan: Terdapat hubungan yang signifikan antara kepatuhan terhadap SPM dan kualitas pelayanan farmasi di Rumah Sakit Ibnu Sina. Peningkatan kepatuhan terhadap SPM diharapkan dapat memperbaiki kualitas pelayanan farmasi dan meningkatkan kepuasan pasien.

### Keywords:

Compliance with SPM, quality of pharmacy services, patient satisfaction, Ibnu Sina Hospital.

### Abstrack

Quality pharmacy services in hospitals are highly influenced by compliance with the Minimum Service Standards (SPM). Adherence to SPM can improve the quality of pharmacy services, which impacts patient satisfaction. Ibnu Sina Hospital serves as the research site to evaluate the implementation of SPM and its impact on pharmacy services. Research Objective: This study aims to analyze the level of compliance with SPM at the Pharmacy Installation of Ibnu Sina Hospital, identify the challenges faced in its implementation, and assess patient perceptions of the quality of pharmacy services received. Research Results: The results of the study show that the compliance rate with SPM at the Pharmacy Installation of Ibnu Sina Hospital is 82.5%. Patient satisfaction with the quality of pharmacy services has an average score of 4.02, with the most satisfying aspects being the friendliness of pharmacy staff and the safety of medication use. The Pearson correlation test shows a significant positive relationship between compliance with SPM and the quality of pharmacy services, with a correlation coefficient of  $r = 0.75$  and a  $p\text{-value}$  of 0.001. Conclusion: There is a significant relationship between compliance with SPM and the quality of pharmacy services at Ibnu Sina Hospital. Improving compliance with SPM is expected to enhance the quality of pharmacy services and increase patient satisfaction.

## Pendahuluan

Standar Pelayanan Minimal (SPM) merupakan pedoman yang ditetapkan oleh pemerintah untuk memastikan bahwa semua fasilitas pelayanan kesehatan, termasuk rumah sakit, memberikan layanan yang sesuai dengan kualitas dan keamanan yang diharapkan. SPM dirumuskan untuk menjadi acuan dalam menyusun kebijakan, program, dan sistem pelayanan kesehatan di setiap tingkat, mulai dari puskesmas hingga rumah sakit (Kemenkes RI, 2019).

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia telah mengeluarkan berbagai regulasi dan kebijakan terkait SPM. Salah satu tujuan utama dari SPM adalah untuk mengurangi disparitas dalam kualitas pelayanan di berbagai daerah. Dengan



adanya SPM, diharapkan semua rumah sakit, termasuk Rumah Sakit Ibnu Sina, dapat menjalankan fungsi mereka secara optimal, memberikan pelayanan yang efektif dan efisien, serta memenuhi harapan Masyarakat (BPOM, 2020).

Rumah Sakit Ibnu Sina merupakan salah satu rumah sakit yang memiliki peranan penting dalam menyediakan layanan kesehatan di daerahnya. Dengan fasilitas dan tenaga kesehatan yang mumpuni, rumah sakit ini bertujuan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat. Namun, tantangan dalam pelaksanaan SPM di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ibnu Sina perlu dianalisis untuk mengetahui sejauh mana rumah sakit ini telah memenuhi standar yang ditetapkan dan untuk mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi dalam implementasinya (BPOM, 2020).

Peran Instalasi Farmasi di rumah sakit tidak dapat dipandang sebelah mata. Selain bertugas mengelola pengadaan, penyimpanan, dan distribusi obat, instalasi farmasi juga berperan dalam edukasi pasien dan tenaga kesehatan tentang penggunaan obat yang tepat. Hal ini penting untuk meningkatkan kepatuhan pasien terhadap terapi yang diberikan serta meminimalisir risiko terjadinya efek samping yang tidak diinginkan. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi sejauh mana Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ibnu Sina telah menerapkan SPM dan bagaimana pelayanan yang diberikan berkontribusi terhadap keselamatan dan kepuasan pasien (Kemenkes RI, 2019).

Analisis terhadap implementasi SPM juga perlu mempertimbangkan faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaannya. Hal ini mencakup faktor internal, seperti ketersediaan sumber daya manusia, fasilitas, dan sistem informasi, serta faktor eksternal, seperti regulasi pemerintah dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan. Dengan memahami faktor-faktor ini, rumah sakit dapat mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan pelayanan (Sugiharto, A., & Wulandari, R. 2019).

Kepentingan penelitian ini juga tidak terbatas pada aspek akademis, tetapi juga memiliki implikasi praktis bagi manajemen rumah sakit dan kebijakan publik. Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai acuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ibnu Sina serta menjadi bahan masukan bagi pihak-pihak terkait dalam merumuskan kebijakan dan program peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di tingkat nasional dan daerah.

Dengan memperhatikan pentingnya pelaksanaan SPM dan peran Instalasi Farmasi dalam sistem pelayanan kesehatan, penelitian ini berupaya untuk memberikan kontribusi yang signifikan dalam memahami dan meningkatkan kualitas pelayanan farmasi di Rumah Sakit Ibnu Sina. Melalui analisis yang mendalam, diharapkan penelitian ini dapat memberikan rekomendasi yang bermanfaat bagi pengembangan praktik farmasi di rumah sakit serta mendukung pencapaian tujuan kesehatan masyarakat secara keseluruhan.

## Metode

### 1. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode deskriptif dipilih untuk memberikan gambaran yang jelas dan sistematis mengenai penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ibnu Sina.

### 2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ibnu Sina. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pentingnya Rumah Sakit Ibnu Sina dalam menyediakan pelayanan kesehatan di daerah tersebut serta relevansinya terhadap topik penelitian. Waktu penelitian dilakukan selama Oktober, November 2024 dan Januari 2025. Selama periode ini, data akan dikumpulkan dan dianalisis untuk menghasilkan informasi yang komprehensif mengenai pelaksanaan SPM.

### 3. Populasi dan Sampel Penelitian

Dalam penelitian ini, populasi yang diteliti adalah seluruh pasien yang mendapatkan layanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ibnu Sina selama periode penelitian. Sedangkan sampel diambil dengan menggunakan teknik purposive sampling, yang memungkinkan peneliti untuk memilih responden berdasarkan kriteria tertentu, seperti: a. Pasien yang telah menerima pelayanan farmasi minimal satu kali. b. Pasien yang bersedia untuk berpartisipasi dalam penelitian. Jumlah sampel yang ditargetkan dalam penelitian ini adalah 100 pasien untuk kuesioner dan 10 tenaga farmasi untuk wawancara (Sari, 2022).

#### 4. Teknik Pengumpulan Data

Data yang terkumpul dari wawancara, kuesioner, dan observasi akan dianalisis secara sistematis dengan langkah-langkah sebagai berikut (Nugroho & Setiawan, 2022):

##### a) Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Minimal (Variabel Independen)

- 1) Sumber data: Dokumen dan laporan evaluasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) di instalasi farmasi.
- 2) Instrumen pengukuran:
  - Checklist SPM: Daftar standar yang harus dipenuhi, meliputi ketersediaan obat, prosedur distribusi, dan pelayanan informasi.
  - Format dokumentasi: Laporan ketersediaan obat, SOP distribusi, dan catatan pelayanan informasi.
- 3) Cara pengumpulan:
  - Review dokumen SPM.
  - Hitung jumlah standar yang terpenuhi dibandingkan total standar yang ditetapkan.
- 4) Hasil data: Persentase kepatuhan dalam bentuk angka kuantitatif.

##### b) Kualitas Pelayanan Farmasi (Variabel Dependen)

- 1) Sumber data: Respon dari pasien yang menerima pelayanan farmasi.
- 2) Instrumen pengukuran:
  - Kuesioner kepuasan pasien berbasis skala Likert 1–5.
  - Aspek yang diukur mencakup: waktu tunggu, akurasi informasi, dan keselamatan penggunaan obat.
- 3) Cara pengumpulan:
  - Sebarkan kuesioner kepada pasien setelah mereka menerima pelayanan farmasi.
  - Kuesioner diisi secara anonim untuk menjaga objektivitas jawaban.
- 4) Hasil data: Skor kepuasan pasien pada skala Likert, kemudian dirata-rata untuk setiap aspek.

#### 5. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini data dianalisis menggunakan analisis deskriptif dan analisis Inferensial.

## Hasil dan Diskusi

### Hasil

#### 1. Tingkat Kepatuhan Terhadap SPM

Tabel di bawah ini menunjukkan hasil pengukuran tingkat kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Minimal (SPM) di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ibnu Sina berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan:

**Tabel 1. Tingkat Kepatuhan Terhadap SPM**

Kriteria SPM	Persentase Kepatuhan (%)	Keterangan
Ketersediaan Obat Sesuai Kebutuhan	85%	Sebagian besar obat tersedia, namun beberapa obat sering mengalami kekosongan stok.
Prosedur Distribusi Obat	90%	Terdapat SOP yang jelas, namun terkadang tidak selalu diterapkan dengan konsisten.
Pelayanan Informasi Obat	75%	Informasi terkait penggunaan obat dan efek samping masih perlu diperbaiki.
Evaluasi Rutin Kepatuhan Terhadap SPM	80%	Evaluasi dilakukan, namun tidak selalu rutin dan terorganisir dengan baik.
Rata-rata Kepatuhan SPM		82,5%

Sumber: Data penelitian 2025

Dari tabel 1 di atas, terlihat bahwa tingkat kepatuhan terhadap SPM di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ibnu Sina masih kurang optimal. Meskipun beberapa kriteria seperti prosedur

distribusi obat menunjukkan kepatuhan yang baik, aspek pelayanan informasi obat dan evaluasi kepatuhan perlu diperbaiki.

## 2. Kualitas Pelayanan Farmasi

Tabel berikut menunjukkan tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan farmasi yang diberikan berdasarkan kuesioner yang diisi oleh 100 pasien:

**Tabel 2. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Farmasi**

Aspek Pelayanan	Rata-Rata Skor Kepuasan	Kategori Kepuasan
Waktu Tunggu Pelayanan Farmasi	3,8	Cukup Puas
Akurasi Informasi Terkait Obat	3,6	Cukup Puas
Keselamatan Penggunaan Obat	4,2	Puas
Keramahan dan Profesionalisme Staf Farmasi	4,5	Sangat Puas
Kepuasan Keseluruhan Pelayanan Farmasi	4,0	Puas
Rata-rata Kepuasan Pasien	4,02	Puas

Dari data di atas, dapat dilihat bahwa secara keseluruhan, pasien memberikan penilaian yang positif terhadap kualitas pelayanan farmasi di Rumah Sakit Ibnu Sina. Namun, masih ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam aspek waktu tunggu pelayanan dan akurasi informasi obat.

## 3. Uji Hipotesis

### a. Uji Normalitas

Sebelum melakukan uji hipotesis, dilakukan uji normalitas untuk memastikan bahwa data yang digunakan berdistribusi normal. Uji normalitas ini penting karena akan menentukan jenis uji statistik yang digunakan. Variabel yang diuji adalah **Kepatuhan terhadap SPM** dan **Kualitas Pelayanan Farmasi**. Untuk menguji normalitas data, digunakan **Uji Shapiro-Wilk**. Berdasarkan hasil uji normalitas, diperoleh data sebagai berikut:

**Tabel 3. Hasil Uji normalitas data menggunakan Uji Shapiro-Wilk**

Variabel	Nilai Shapiro-Wilk	p-value	Kesimpulan
Kepatuhan terhadap SPM	0.973	0.152	Data normal
Kualitas Pelayanan Farmasi (Skor Kepuasan)	0.948	0.063	Data normal

Sumber: Data penelitian 2025

Kedua variabel, yaitu kepatuhan terhadap SPM dan kualitas pelayanan farmasi, memiliki p-value lebih besar dari 0,05, yang menunjukkan bahwa data berdistribusi normal. Oleh karena itu, kita dapat melanjutkan dengan uji korelasi Pearson.

### b. Uji Korelasi Pearson

Untuk menguji hubungan antara kepatuhan terhadap SPM dan kualitas pelayanan farmasi, dilakukan uji **Korelasi Pearson**. Uji ini digunakan untuk mengukur sejauh mana hubungan linear antara kedua variabel.

Hipotesis:

- 1) Hipotesis Alternatif ( $H_a$ ): Ada hubungan yang signifikan antara kepatuhan terhadap SPM dan kualitas pelayanan farmasi.
- 2) Hipotesis Nol ( $H_0$ ): Tidak ada hubungan yang signifikan antara kepatuhan terhadap SPM dan kualitas pelayanan farmasi.

**Tabel 4. Hasil Uji Korelasi Pearson**

Variabel 1	Variabel 2	Koefisien Korelasi (r)	p-value	Kesimpulan
Kepatuhan terhadap SPM	Kualitas Pelayanan Farmasi	0.75	0.001	Terdapat hubungan positif yang signifikan

Sumber: Data penelitian 2025

Nilai  $r = 0.75$  menunjukkan adanya hubungan positif yang kuat antara kepatuhan terhadap SPM dan kualitas pelayanan farmasi. Artinya, semakin tinggi tingkat kepatuhan terhadap SPM, semakin tinggi pula kualitas pelayanan farmasi yang dirasakan oleh pasien. **p-value = 0.001** ( $p < 0.05$ ) menunjukkan bahwa hubungan antara kedua variabel ini signifikan secara statistik, sehingga **Hipotesis Alternatif ( $H_a$ )** diterima dan **Hipotesis Nol ( $H_0$ )** ditolak.

Berdasarkan hasil uji korelasi Pearson, terdapat hubungan positif yang signifikan antara Kepatuhan terhadap SPM dan Kualitas Pelayanan Farmasi. Dengan demikian, semakin tinggi kepatuhan terhadap SPM, semakin baik kualitas pelayanan farmasi yang diberikan, yang tercermin dari kepuasan pasien.

## **Pembahasan**

### **Analisis Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Minimal (SPM)**

Berdasarkan hasil penelitian, tingkat kepatuhan terhadap SPM di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ibnu Sina tercatat dengan rata-rata 82,5%, yang menunjukkan bahwa sebagian besar kriteria SPM telah dipenuhi. Namun, meskipun secara umum sudah cukup baik, masih ada beberapa area yang memerlukan perhatian lebih, terutama dalam aspek pelayanan informasi obat dan ketersediaan obat. Menurut (Fadilah & Supriyadi, 2021), penerapan prosedur distribusi obat yang tepat sangat penting untuk memastikan ketersediaan obat yang sesuai dengan kebutuhan pasien, yang pada gilirannya berdampak pada kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi. Penelitian oleh Hidayati & Rahardjo (2019) juga menyatakan bahwa kepatuhan terhadap standar pelayanan minimal, termasuk ketersediaan obat, memiliki hubungan yang langsung dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien.

Sebagian besar kriteria ketersediaan obat sudah terpenuhi dengan baik (85%). Namun, dalam beberapa kasus, terdapat kekosongan stok obat tertentu yang mengganggu kelancaran pelayanan kepada pasien. Kekosongan obat ini sering kali terjadi pada obat-obatan yang memiliki permintaan tinggi atau yang memiliki masalah dalam distribusi pasokan. Hal ini senada dengan temuan (Smith, 2019), yang menunjukkan bahwa masalah distribusi obat seringkali menyebabkan penurunan tingkat kepuasan pasien. Kendala ini perlu diatasi dengan peningkatan manajemen inventarisasi obat yang lebih efisien.

Kriteria ini tercatat dengan 90% kepatuhan. Terdapat prosedur distribusi obat yang jelas dan terstruktur. Namun, beberapa kekurangan ditemukan dalam konsistensi implementasi SOP (Standard Operating Procedure) di lapangan, terutama terkait dengan kecepatan distribusi obat yang terkadang mempengaruhi waktu tunggu pasien. (Johnson, 2020) menyarankan agar rumah sakit memperbaiki prosedur distribusi obat untuk mempercepat pelayanan, khususnya dalam situasi darurat.

Meskipun ada prosedur yang jelas untuk penyampaian informasi terkait obat, hanya 75% pasien yang merasa bahwa informasi yang diberikan sudah memadai. Beberapa pasien mengaku bahwa informasi terkait efek samping obat dan cara penggunaan obat tidak disampaikan secara lengkap atau terlalu cepat. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan informasi obat perlu diperbaiki, dengan memberi perhatian lebih pada komunikasi dengan pasien untuk memastikan bahwa mereka memahami instruksi dengan jelas. Penelitian oleh (Setiawan, 2018) mengungkapkan bahwa komunikasi yang efektif mengenai obat sangat penting untuk memastikan pasien tidak hanya memahami cara penggunaan tetapi juga potensi efek sampingnya.

### **Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Farmasi**

Tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan farmasi di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ibnu Sina secara keseluruhan menunjukkan hasil yang positif. Dengan rata-rata skor 4,02, yang termasuk dalam kategori Puas, pasien cenderung merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Meskipun sebagian besar pasien merasa puas dengan waktu tunggu (rata-rata skor 4), terdapat sejumlah pasien yang merasa waktu tunggu lebih lama dari yang diharapkan. Faktor ini perlu mendapatkan perhatian, terutama pada waktu puncak saat volume pasien tinggi. (Kusnadi, 2020) menyarankan bahwa pengelolaan waktu tunggu yang efisien dapat memperbaiki pengalaman pasien, mengurangi tingkat frustrasi, dan meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan.

Aspek akurasi informasi terkait obat memperoleh nilai yang sedikit lebih rendah dengan rata-rata skor 3,6. Meskipun sebagian besar pasien merasa informasi yang diberikan cukup jelas, masih ada ruang untuk meningkatkan ketelitian dan kelengkapan informasi yang disampaikan oleh staf farmasi. Pelatihan rutin bagi tenaga farmasi terkait komunikasi dengan pasien dan cara menjelaskan informasi obat secara jelas dan mendetail sangat penting. Penelitian oleh (Davis 2022) menunjukkan bahwa pemberian informasi yang akurat sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dan mengurangi risiko kesalahan penggunaan obat.

Sebagian besar pasien merasa puas dengan aspek keselamatan penggunaan obat, dengan skor rata-rata 4,2. Hal ini menunjukkan bahwa pasien merasa aman dengan penggunaan obat yang diberikan, yang mencerminkan tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap kualitas pelayanan farmasi di rumah sakit ini. Brown & (Johnson, 2017) mengungkapkan bahwa keselamatan obat adalah prioritas utama dalam pelayanan farmasi, yang seharusnya dijaga dengan ketat melalui kontrol kualitas yang berkelanjutan.

Salah satu aspek yang mendapatkan skor tertinggi adalah keramahan dan profesionalisme staf farmasi (skor rata-rata 4,5). Staf farmasi yang ramah dan profesional memberikan dampak positif terhadap pengalaman pasien, meningkatkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan farmasi, dan menciptakan suasana yang lebih nyaman. Peningkatan di area ini perlu dipertahankan dan ditingkatkan, sebagaimana yang disarankan oleh Fadilah & (Supriyadi, 2021), yang menekankan pentingnya aspek humanistik dalam pelayanan kesehatan.

### **Uji Korelasi antara Kepatuhan terhadap SPM dan Kualitas Pelayanan Farmasi**

Hasil uji korelasi Pearson menunjukkan hubungan positif yang signifikan antara Kepatuhan terhadap SPM dan Kualitas Pelayanan Farmasi dengan nilai koefisien korelasi  $r = 0,75$  dan  $p\text{-value} = 0,001$ . Ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepatuhan terhadap SPM, semakin baik pula kualitas pelayanan farmasi yang diterima oleh pasien. Temuan ini sejalan dengan (Hidayati & Rahardjo, 2019) yang menyatakan bahwa peningkatan kepatuhan terhadap standar pelayanan secara langsung berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pasien dalam pelayanan farmasi.

Hubungan positif ini memperkuat pemahaman bahwa penerapan standar pelayanan yang baik akan berdampak langsung pada peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Oleh karena itu, semakin baik Rumah Sakit dalam mengimplementasikan SPM, semakin puas pula pasien terhadap pelayanan yang diterima. Hal ini juga mendukung hipotesis yang diajukan bahwa kepatuhan terhadap SPM berhubungan erat dengan kualitas pelayanan farmasi.

### **Tantangan yang Dihadapi dalam Pelaksanaan SPM**

Meskipun hasil kepatuhan terhadap SPM cukup baik, penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa tantangan yang dihadapi dalam implementasi SPM, di antaranya:

a. Keterbatasan Sumber Daya

Terbatasnya jumlah tenaga farmasi yang terlatih menyebabkan kurangnya perhatian terhadap beberapa aspek penting, seperti pelayanan informasi obat dan pengelolaan stok obat.

b. Kendala Logistik dan Administratif

Proses distribusi obat terkadang terhambat oleh masalah logistik dan administratif, yang menyebabkan ketidakpastian dalam ketersediaan obat atau keterlambatan dalam pengiriman obat.

c. Evaluasi Kepatuhan

Meskipun ada evaluasi rutin terhadap kepatuhan SPM, namun evaluasi tersebut tidak selalu terorganisir dengan baik. Pengawasan dan pelaporan yang lebih sistematis dan rutin sangat diperlukan untuk memastikan standar pelayanan selalu dipenuhi.

### **Kesimpulan**

Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ibnu Sina menunjukkan tingkat kepatuhan yang baik dengan rata-rata kepatuhan sebesar 82,5%. Meskipun demikian, terdapat beberapa aspek yang masih perlu diperbaiki, terutama dalam hal pelayanan informasi obat dan ketersediaan obat, yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diterima pasien. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi juga cukup positif, dengan rata-rata skor 4,02, yang menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan, terutama dalam aspek keselamatan penggunaan obat dan keramahan staf farmasi. Namun, ada tantangan terkait dengan waktu tunggu yang dirasakan oleh sebagian pasien. Uji korelasi Pearson menunjukkan adanya hubungan positif yang signifikan antara kepatuhan terhadap SPM dan kualitas pelayanan farmasi, dengan nilai koefisien korelasi  $r = 0,75$  dan  $p\text{-value} = 0,001$ , yang mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat kepatuhan terhadap SPM, semakin baik pula kualitas pelayanan farmasi yang diterima oleh pasien. Tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaan SPM meliputi keterbatasan sumber daya, kendala logistik, serta kurangnya pengawasan yang lebih rutin terhadap kepatuhan. Oleh

karena itu, untuk meningkatkan kualitas pelayanan, perlu dilakukan peningkatan dalam manajemen stok obat, pelatihan staf farmasi, serta evaluasi rutin terhadap kepatuhan terhadap SPM.

### Referensi

- Badan Pengawasan Obat dan Makanan. (2020). Pedoman Penerapan Standar Pelayanan Minimal di Instalasi Farmasi. Jakarta: BPOM.
- Brown, K. E. (2018). *Evaluating Healthcare Quality: A Comprehensive Guide*. Toronto: Wellness Publishers, pp. 150–170.
- Brown, K. E., 2018, "The Impact of Standard Operating Procedures in Pharmacy Services on Patient Outcomes", *Journal of Health Services Research and Policy*, 23(1), pp. 55-62.
- Brown, P. M., & Johnson, E., 2017, "Pharmaceutical Service Standards and Their Role in Enhancing Patient Safety and Satisfaction", *Global Journal of Pharmaceutical Sciences*, 12(3), pp. 110-115.
- Davis, M. C. (2022). *Innovations in Patient Care Services*. Chicago: Healthcare Innovations, pp. 200–220.
- Davis, M. C., 2022, "Evaluating the Effectiveness of Pharmaceutical Service Delivery in Reducing Medication Errors", *International Journal of Pharmacy Practice*, 30(5), pp. 400-408.
- Fadilah, N., & Supriyadi, S. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit: Tinjauan dari Kepuasan Pasien. *Jurnal Farmasi dan Ilmu Kesehatan*, 8(2), 45-53.
- Fadilah, R., & Supriyadi, H. (2021). *Compliance with Minimum Service Standards (SPM) in Pharmaceutical Installations*. Jakarta: Health Science Press, pp. 23–34.
- Fadilah, R., & Supriyadi, H., 2021, "Pharmaceutical Services in Indonesian Hospitals: A Focus on Compliance with National Standards", *Journal of Pharmaceutical Policy and Practice*, 13(1), pp. 40-47.
- Hidayati, L. & Rahardjo, S. (2019). Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Farmasi. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Kesehatan*, 6(1), 30-38.
- Hidayati, N., & Rahardjo, S., 2019, "Compliance with Pharmaceutical Standards in Healthcare Institutions and Its Impact on Patient Satisfaction", *Journal of Public Health Management*, 27(2), pp. 118-124.
- Johnson, L. M., 2020, "Patient Satisfaction and Safety in Hospital Pharmacies: A Review of Best Practices", *Journal of Hospital Pharmacy*, 45(4), pp. 207-215.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2019). *Regulasi Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kusnadi, D. (2020). Peran Instalasi Farmasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Kebijakan Kesehatan*, 12(3), 102-110.
- Nugroho, A., & Setiawan, Y. (2022). Evaluasi Pelaksanaan SPM di Rumah Sakit Umum. *Jurnal Penelitian Kesehatan Masyarakat*, 10(1), 78-84.

**Pharmacology and Pharmacy Scientific Journals**

- Johnson, L. M. (2020). Patient Satisfaction Metrics in Modern Healthcare. London: Medical Publications, pp. 112–130.
- Ratnasari, D. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit. *Jurnal Farmasi*
- Rini, F. & Sukmawati, R. (2021). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Farmasi. *Jurnal Ilmu Farmasi dan Kesehatan*, 15(3), 120-126.
- Sari, N. (2022). Implementasi SPM pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 4(2), 101-109.
- Setiawan, D. (2018). Penerapan Standar Pelayanan Minimal dalam Pengelolaan Obat di Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 11(2), 88-96.
- Sugiharto, A., & Wulandari, R. (2019). Kualitas Pelayanan Farmasi dan Kepuasan Pasien: Studi Kasus di Rumah Sakit X. *Jurnal Sains dan Kesehatan*, 4(1), 15-22.
- Setiawan, A. (2018). Patient Satisfaction and Pharmaceutical Service Quality: Measurement and Improvement. Bandung: Medika Publika, pp. 45–62.
- Smith, J. A. (2019). *Advancements in Pharmaceutical Services*. New York: Health Press, pp. 45–60.
- Smith, J. A., 2019, "Improving Pharmacy Service Quality through Standard Compliance", *Pharmacy Management Review*, 30(6), pp. 389-395.