

EVALUASI KETERSEDIAAN OBAT INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT ISLAM PKU MUHAMMADIYAH PALANGKA RAYA

Evaluation Of Availability Of Pharmacy Installation Of PKU Muhammadiyah Islamic Hospital Palangka Raya

***Guntur Satrio Pratomo, Agustinawati Umaternate, & Tiara Febriani**

Department of Pharmacy, Faculty of Health Science, Universitas Muhammadiyah Palangkaraya, RTA. Milono St. Km. 1.5 Palangka Raya, Indonesia

*e-mail : pratomo.guntursatrio@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan bermutu merupakan salah satu wujud dari tuntutan masyarakat di era globalisasi saat ini sehingga harus diselenggarakan sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan kesehatan yang ditetapkan, agar dapat memberikan kepuasan bagi setiap pasien. Selain itu hal ini sangat diperlukan karena merupakan hak setiap pelanggan sehingga dapat memberikan peluang bagi fasilitas pelayanan kesehatan untuk memenangkan persaingan dengan memberi layanan kesehatan lainnya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat ketersediaan obat yang diresepkan pada pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Palangka Raya pada bulan Agustus sampai Desember tahun 2017. Penelitian ini merupakan penelitian Non eksperimental dengan menggunakan metode deskriptif. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Instalasi Farmasi RSI PKU Muhammadiyah Palangka Raya terdapat sebanyak 4.956 lembar resep dengan rata-rata jumlah item obat yang diresepkan sebanyak 3.035 dan jumlah item obat yang diserahkan sebanyak 2.975 sehingga diperoleh persentase rata-rata tingkat ketersediaan obat pada tahun 2017 sebesar 98,02%. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Palangka Raya dapat disimpulkan dari penelitian ini bahwa tingkat ketersediaan obat untuk pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Palangka Raya pada bulan Agustus sampai Desember 2017 telah menunjukkan hasil kinerja yang baik dengan rata-rata persentase ketersediaan obat sebesar 98,02%.

Kata kunci: Evaluasi, RSI PKU Muhammadiyah Palangka Raya, Ketersediaan Obat

ABSTRACT

Health services quality is one manifestation of the demands of society in the current era of globalization so it must be carried out in accordance with the established code of ethics and health service standards, in order to provide satisfaction for each patient. In addition, this is very necessary because it is the right of every customer so that it can provide an opportunity for health service facilities to win the competition by providing other health services. The purpose of this study is to determine the level of availability of prescribed drugs for outpatient in pharmacy installation of PKU Muhammadiyah Islamic Hospital Palangka Raya in August to December 2017. This research is a non-experimental study using the descriptive method. Based on the results of the research conducted at the Pharmacy Installation of PKU Muhammadiyah Islamic Hospital Palangka Raya there were 4,956 prescription sheets with an average number of items of 3,035 prescribed drugs and 2,975 items of drugs submitted to obtain the average percentage of drug availability in the year 2017 is 98.02%. Based on the results of research conducted at the Pharmacy Installation of PKU Muhammadiyah Islamic Hospital Palangka Raya, it can be concluded from this study that the level of drug availability for outpatients of Pharmacy Installation at PKU Muhammadiyah Islamic Hospital Palangka Raya in August to December 2017 has shown well with an average percentage of drug availability of 98.02%.

Keywords: Evaluation, PKU Muhammadiyah Islamic Hospital Palangka Raya, Drug Availability

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hal yang sangat penting agar manusia dapat bertahan hidup dan melakukan aktivitas. Pentingnya kesehatan ini mendorong pemerintah untuk melakukan upaya kesehatan agar masyarakat dapat meningkatkan derajat kesehatan secara optimal. Upaya pemerintah dalam meningkatkan derajat kesehatan rakyat Indonesia telah dirintis sejak lama, hal ini sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia yang teramanat dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 yaitu memajukan kesejahteraan umum.

Berdasarkan peraturan menteri kesehatan Nomor 72 tahun 2016 upaya kesehatan merupakan kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Upaya kesehatan diselenggarakan dengan pendekatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (*promotif*), pencegahan penyakit (*preventif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*) dan pemulihan kesehatan (*rehabilitatif*) yang dilaksanakan menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan. Salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan kesehatan masyarakat yaitu dengan

meningkatkan akses masyarakat terhadap fasilitas dan sarana kesehatan untuk menunjang suatu pelayanan kesehatan yang optimal salah satunya yaitu rumah sakit.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Rumah sakit merupakan sarana penyedia layanan kesehatan untuk masyarakat serta sebagai institusi penyedia jasa pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna memiliki peran yang sangat penting untuk mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutusesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Pelayanan kesehatanbermutu merupakan salah satu wujud dari tuntutan masyarakat di era globalisasi saat ini. Masyarakat yang semakin kritis dan terdidik kian menguatkan agar pelayanan kesehatan harus lebih responsif atas kebutuhan masyarakat. Pelayanan kesehatan bermutu harus diselenggarakan sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang ditetapkan, sehingga dapat memberikan kepuasan bagi setiap pasien, selain itu hal ini sangat diperlukan karena merupakan hak setiap pelanggan sehingga dapat memberikan peluang bagi fasilitas pelayanan kesehatan untuk memenangkan persaingan dengan pemberi layanan kesehatan lainnya.

Salah satu pelayanan kesehatan yang terdapat di rumah sakit yaitu Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) yang merupakan unit pelaksana fungsional yang menyelenggarakan seluruh kegiatan pelayanan kefarmasian di rumah sakit. Luasnya peran instalasi farmasi dalam kelancaran pelayanan kesehatan dan sebagai sumber pendapatan terbesar di rumah sakit maka strategi pengembangan Instalasi Farmasi Rumah Sakit perlu dilakukan dalam menghadapi persaingan dengan rumah sakit lain, hal ini menyebabkan rumah sakit harus terus menerus melakukan perbaikan dalam hal pelayanan kefarmasian agar terciptanya kualitas pelayanan kesehatan yang bermutu.

Indikator utama untuk mengetahui mutu pelayanan rumah sakit adalah kepuasan pasien. Pelayanan yang baik dari suatu rumah sakit akan membuktikan bahwa rumah sakit tersebut bermutu baik. Kepuasan pasien merupakan penilaian pasien setelah merasakan pelayanan rawat jalan yang diberikan oleh petugas kesehatan dibandingkan dengan harapan pasien. Kualitas pelayanan yang baik merupakan salah satu faktor penting dalam usaha menciptakan kepuasan konsumen. Pelayanan berkualitas dalam konteks pelayanan di rumah sakit berarti memberikan pelayanan kepada pasien dan keluarganya didasarkan pada standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya, sehingga dapat memperoleh kepuasan yang akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan pasien dan keluarganya terhadap rumah sakit.

Salah satu parameter kualitas pelayanan yaitu mutu pelayanan kefarmasian di rumah sakit terutama rawat jalan 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 Rumah sakit adalah pelayanan yang cepat dan ramah disertai jaminan tersedianya obat (Manurung, 2010).

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan di Instalasi Farmasi RSI PKU Muhammadiyah Palangka Raya yang melayani pasien rawat jalan, ternyata tidak semua resep dapat terlayani karena tidak tersedianya obat. Hal ini dapat memberatkan pasien dari segi waktu dan biaya, karena harus mencari obat yang tidak tersedia ke apotek lain. Pengukuran ketersediaan obat merupakan hal yang harus dilakukan setiap periode karena menyangkut pelayanan prima dalam menjamin tersedianya obat bagi pasien agar tercapainya pelayanan kesehatan yang bermutu.

METODOLOGI

Metode Penelitian

1. Sampel
Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh resep rawat jalan bulan Agustus sampai dengan Desember 2017. Yang diteliti adalah jumlah resep yang terdapat dalam tiap resep tersebut. Resep yang berisi lebih dari satu obat (obat racikan) tidak dimasukkan ke dalam data hasil penelitian. Selanjutnya dihitung jumlah resep tiap obat yang diserahkan.
2. Definisi Operasional
Ketersediaan Obat: tingkat ketersediaan obat yang dimiliki oleh Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Palangka Raya.
3. Instrumen Penelitian
Instrumen dalam penelitian ini adalah Lembar Pengumpulan Data (LPD) yang di dalamnya berisi bulan dan tanggal resep, jumlah per item obat yang diresepkan, dan jumlah per item obat yang diserahkan.
4. Teknik Pengumpulan Data
Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah data sekunder. Data sekunder diperoleh dari resep yang telah diarsipkan dari bulan Agustus hingga Desember 2017.

Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan persentase nilai suatu data yang dikumpulkan, kemudian disimpulkan secara deskriptif. Adapun rumus persentase yang dimaksud adalah :

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

- P = Persentase
 F = Jumlah R/ yang diserahkan
 N = Jumlah R/ yang diresepkan
 100% = Bilangan Pengali Tetap

Data yang diperoleh dari rumus diatas adalah data kuantitatif, yaitu data yang berhubungan dengan angka-angka, baik yang diperoleh dari hasil pengukuran, maupun dari nilai suatu data yang diperoleh dengan jalan mengubah data kualitatif kedalam kuantitatif (Notoatmodjo, 2010).

Menurut Sitorus dalam Widya (2013) penilaian ketersediaan obat yang diresepkan pada pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSI PKU Muhammadiyah Palangka Raya, dikategorikan sebagai berikut, yaitu :

1. Kategori baik, apabila ketersediaan obat dengan persentase > 75%.
2. Kategori cukup baik, apabila ketersediaan obat dengan persentase 40-75%.
3. Kategori kurang, apabila ketersediaan obat dengan persentase < 40%.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Jumlah resep pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Palangka Raya setiap bulannya menunjukkan adanya peningkatan dan penurunan jumlah kunjungan pasien rawat jalan, jumlah lembar resep pasien rawat jalan pada tahun 2017 sebanyak 11.821 dengan jumlah lembar resep paling banyak terdapat pada bulan Desember 2017 sebanyak 1.223 lembar resep sedangkan jumlah resep paling sedikit yaitu pada bulan Februari 2017 sebanyak 853 lembar resep.

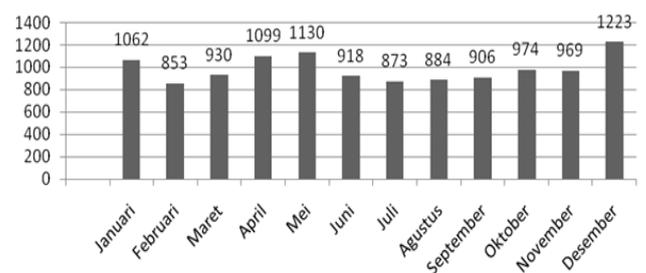
Pada bulan Januari jumlah lembar resep sebanyak 1.062 dan jumlah item dalam resep sebanyak 3.361 pada bulan Februari jumlah lembar resep sebanyak 853 dan jumlah item dalam resep sebanyak 2.403, sedangkan pada bulan Maret jumlah lembar resep sebanyak 930 dan jumlah item

Pada bulan April jumlah lembar resep sebanyak 1.099 dan jumlah item dalam resep sebanyak 3.102 dengan pada bulan Mei jumlah lembar resep sebanyak 1.130 dan jumlah item dalam resep sebanyak 3.441 sedangkan pada bulan Juni jumlah lembar resep sebanyak 918 dan jumlah item dalam resep sebanyak 873.

Pada bulan Juli jumlah lembar resep sebanyak 873 dan jumlah item dalam resep sebanyak 2.452 pada bulan Agustus jumlah lembar resep sebanyak 884 dan jumlah item dalam resep sebanyak 2.702, sedangkan pada bulan September jumlah lembar resep sebanyak 906 dan jumlah item dalam resep sebanyak 2.761.

Pada bulan Oktober jumlah lembar resep sebanyak 974 dan jumlah item dalam resep sebanyak 2.779, pada bulan November jumlah lembar resep sebanyak 1.223 dan jumlah item dalam resep sebanyak 3.924, sedangkan pada bulan Desember jumlah lembar resep sebanyak 1.062 dan jumlah item dalam resep sebanyak 3.361.

Hasil penjabaran di atas dapat dilihat pada Gambar 1, serta berdasarkan hasil penjabaran di atas dapat diketahui bahwa Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Palangka Raya memiliki rata-rata jumlah lembar resep sebanyak 985 dan rata-rata jumlah item obat dalam resep sebanyak 2.928 dalam kurun waktu 1 tahun mulai bulan Januari 2017 - Desember 2017.



Gambar 1. Jumlah Lembar Resep Pasien Rawat Jalan Tahun 2017

Persentase ketersediaan obat yang diresepkan pada pasien rawat jalan RSI PKU Muhammadiyah Palangka Raya pada bulan Januari sampai Desember 2017 yaitu pada bulan Januari terdapat jumlah item obat yang diresepkan sebanyak 3.361 sedangkan jumlah item obat yang diserahkan sebanyak 3.338 dengan persentase tingkat ketersediaan obat 99,31%, pada bulan Februari jumlah item obat yang diresepkan sebanyak 2.403 sedangkan jumlah item obat yang diserahkan sebanyak 2.383 dengan persentase tingkat ketersediaan obat 99,16%, serta pada bulan Maret jumlah item obat yang diresepkan sebanyak 2.616 sedangkan jumlah item obat yang diserahkan sebanyak 2.598 dengan persentase tingkat ketersediaan obat 99,31%.

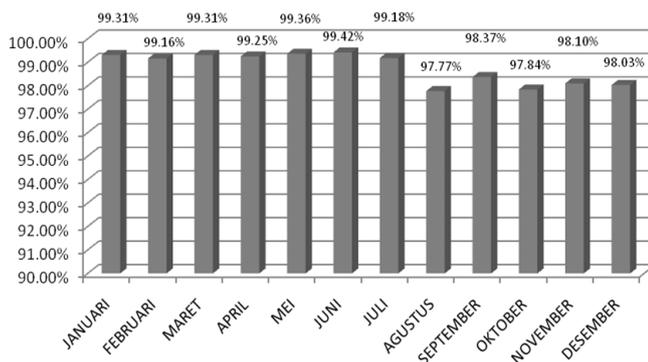
Pada bulan April jumlah item obat yang diresepkan sebanyak 3.102 sedangkan jumlah item obat yang diserahkan sebanyak 3.079 dengan persentase tingkat ketersediaan obat 99,25%, pada bulan Mei jumlah item obat yang diresepkan sebanyak 3.441 sedangkan jumlah item obat yang diserahkan sebanyak 3.419 dengan persentase tingkat ketersediaan obat 99,36%, serta pada bulan Juni jumlah item

obat yang diresepkan sebanyak 2.593 sedangkan jumlah item obat yang diserahkan sebanyak 2.578 dengan persentase tingkat ketersediaan obat 99,42%.

Pada bulan Juli jumlah item obat yang diresepkan sebanyak 2.452 sedangkan jumlah item obat yang diserahkan sebanyak 2.432 dengan persentase tingkat ketersediaan obat 99,18%, pada bulan Agustus jumlah item obat yang diresepkan sebanyak 2.702 sedangkan jumlah item obat yang diserahkan sebanyak 2.642 dengan persentase tingkat ketersediaan obat 97,77%, serta pada bulan September jumlah item obat yang diresepkan sebanyak 2.761 sedangkan jumlah item obat yang diserahkan sebanyak 2.716 dengan persentase tingkat ketersediaan obat 98,37%.

Pada bulan Oktober jumlah item obat yang diresepkan sebanyak 2.279 sedangkan jumlah item obat yang diserahkan sebanyak 2.719 dengan persentase tingkat ketersediaan obat 97,84%, pada bulan November jumlah item obat yang diresepkan sebanyak 3.009 sedangkan jumlah item obat yang diserahkan sebanyak 2.952 dengan persentase tingkat ketersediaan obat 98,10%, serta pada bulan Desember jumlah item obat yang diresepkan sebanyak 3.924 sedangkan jumlah item obat yang diserahkan sebanyak 3.847 dengan persentase tingkat ketersediaan obat 98,03%.

Hasil penjabaran diatas dapat dilihat pada Gambar 2, serta berdasarkan hasil penjabaran di atas dapat diketahui bahwa Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Palangka Raya memiliki rata-rata jumlah item obat yang diresepkan sebanyak 2.928 dan rata-rata jumlah item obat yang diserahkan sebanyak 2.892 dengan persentase tingkat ketersediaan obat sebesar 98,77% dalam kurun waktu 1 tahun mulai bulan Januari - Desember 2017.



Gambar 2. Persentase Tingkat Ketersediaan Obat Selama Bulan Januari Sampai Desember 2017

Obat adalah bahan atau paduan bahan, termasuk produk biologi yang digunakan untuk mempengaruhi atau menyelidiki sistem fisiologi atau patologi dalam rangka penetapan diagnosis, pencegahan, penyembuhan, pemulihan, dan peningkatan kesehatan untuk manusia. Banyaknya jenis dan jumlah obat dirumah sakit maka

diperlukan pengendalian persediaan obat dengan efektif dan efisien. Kekosongan obat yang sering terjadi dirumah sakit menjadi salah satu yang menunjukkan belum optimal dan efektifnya pengendalian persediaan dirumah sakit.

Beberapa faktor penyebab terjadinya kekosongan obat di instalasi farmasi rumah sakit diantaranya yaitu tenaga SDM (Sumber Daya Manusia) yang belum mencukupi, dana yang tersedia tidak mencukupi, kekosongan obat pada distributor, perencanaan pengadaan yang tidak akurat, ketidaktelitian petugas dalam pemesanan, terlambatnya petugas dalam melakukan pemesanan dan keterlambatan distributor dalam mengirimkan barang. Hal-hal ini berkaitan dengan kurangnya pengelolaan terhadap SDM, dana, distributor, perencanaan, pengadaan dan pengendalian persediaan obat dirumah sakit (Winasari, 2015).

Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Palangka Raya merupakan salah satu rumah sakit swasta yang ada di kota Palangka Raya dengan tipe C, Rumah sakit yang berdiri sejak tahun 2009 ini telah melakukan berbagai macam perbaikan baik dalam segi pelayanan maupun fasilitas rumah sakit, hal ini dilakukan agar dapat meningkatkan jumlah kunjungan pasien serta dapat bersaing dengan rumah sakit lainnya yang ada di kota Palangka Raya. Salah satu hal yang dapat dilakukan oleh rumah sakit untuk meningkatkan jumlah kunjungan pasien adalah dengan memperbaiki pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien khususnya pelayanan kefarmasian dalam hal ketersediaan obat – obatan yang dibutuhkan oleh pasien. Mengingat obat merupakan salah satu barang yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat yang sakit, sehingga pengukuran ketersediaan obat di suatu rumah sakit merupakan hal yang sangat penting untuk dilakukan.

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit kesesuaian penulisan resep sesuai formularium adalah 100% maka pola peresepan dokter harus mengacu 100% pada formularium rumah sakit karena jika di rumah sakit sudah ada formularium rumah sakit yang menjadi acuan dokter maka dokter harus patuh dan mengacu pada hal itu jika menuliskan resep.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tingkat ketersediaan obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Palangka Raya menunjukkan ketersediaan obat yang baik karena dari kategori penilaian ketersediaan obat > 75% dengan rata – rata persentase tingkat ketersediaan obat sebesar 98,77%. Tingkat ketersediaan obat di Instalasi farmasi rumah sakit PKU Muhammadiyah Palangka Raya yang belum mencapai 100% diakibatkan karena ketidakpatuhan dokter dalam penulisan resep tidak berdasarkan formularium yang ada sehingga

mempengaruhi ketersediaan obat, selain hal itu ketersediaan obat yang belum mencapai 100% disebabkan juga oleh proses perencanaan dan pengadaan obat yang belum optimal.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Palangka Raya perencanaan perbekalan farmasi di rumah sakit ini dilakukan menggunakan metode konsumsi dengan rekapan 3 (tiga) bulan terakhir lalu dihitung berdasarkan *lead time*, sedangkan untuk pengadaan perbekalan farmasi dilakukan setiap 1 (satu) bulan sekali. Pengadaan perbekalan farmasi di instalasi farmasi Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah telah bekerjasama dengan beberapa pihak distributor perbekalan farmasi, tetapi masih belum ada bentuk kerja sama yang tertulis karena sedang dalam proses penyusunan.

Metode perencanaan yang dilaksanakan oleh pihak Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Palangka Raya adalah metode konsumsi yang didasarkan pada data real konsumsi perbekalan farmasi pada periode yang lalu dengan berbagai penyesuaian dan koreksi. Menurut Rahmawatie (2015) metode konsumsi yang bersifat reaktif ternyata tidak dapat mengatasi masalah stok obat karena pengadaan dilakukan bila ada kebutuhan saja, serta perencanaan pengadaan obat menggunakan metode konsumsi kurang sesuai dengan kebutuhan serta tidak dapat dijadikan dasar pengkajian penggunaan obat sehingga sering terjadi kekurangan stok obat pada gudang farmasi.

Ketersediaan obat tentunya harus bisa diatasi karena akan berpengaruh kepada proses pelayanan dalam hal kemudahan pasien dalam memperoleh obat. Alternatif yang dapat dilakukan agar ketersediaan obat mencapai 100% yaitu dengan memperbaiki pengelolaan perbekalan farmasi. Hal ini sesuai dengan fungsi persediaan untuk memberikan stok barang agar dapat memenuhi permintaan konsumen dan menghindari kekurangan stok yang dapat terjadi karena kekurangan pasokan atau pengiriman yang terlambat (Mulia, 2011). Selain itu berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Palangka Raya upaya yang dilakukan oleh Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Palangka Raya untuk menjaga mutu pelayanan khususnya pada ketersediaan obat yaitu dengan meningkatkan SDM (Sumber Daya Manusia) untuk meningkatkan kontrol terhadap obat-obatan yang habis agar dapat dilaporkan ke bagian gudang farmasi agar langsung dilakukan proses pemesanan. Mutu pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Palangka Raya berdasarkan ketersediaan obat yang diresepkan untuk pasien rawat jalan meskipun belum dapat mencapai 100% tetapi bisa dikatakan sudah baik dalam hal ketersediaan obat untuk memenuhi kebutuhan pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Palangka Raya mengenai ketersediaan obat yang diukur dengan membandingkan antara jumlah obat yang diresepkan dengan jumlah obat yang diserahkan maka diperoleh hasil dengan tingkat ketersediaan obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Palangka Raya adalah sebesar 98,77% dengan kategori baik.

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.
- 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.