

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Kesehatan merupakan faktor yang mutlak diperlukan untuk kelangsungan hidup manusia, dengan semakin meningkatnya pendidikan dan keadaan sosial ekonomi masyarakat maka sistem nilai dan orientasi dalam masyarakatpun mulai berubah. Masyarakat mulai menuntut pelayanan umum yang lebih baik dengan lebih ramah dan lebih bermutu termasuk pula pelayanan kesehatan.

Tujuan pembangunan kesehatan adalah tercapainya kemampuan untuk hidup sehat bagi setiap penduduk agar dapat mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal, sebagai salah satu unsur kesejahteraan umum dari tujuan nasional. Untuk itu perlu ditingkatkan upaya guna memperluas dan mendekatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dengan mutu yang baik dan biaya yang terjangkau (Depkes RI, 1999).

Dengan semakin meningkatnya tuntutan masyarakat akan mutu dan fungsi pelayanan kesehatan termasuk pelayanan rumah sakit secara bertahap perlu terus di tingkatkan agar menjadi lebih efektif dan efisien serta memberi kepuasan terhadap pasien, keluarga dan masyarakat. banyak pasien mengeluh terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit contohnya pada pelayanan instalasi farmasi rumah sakit.

Pelayanan instalasi farmasi rumah sakit adalah bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang utuh harus menyediakan obat untuk terapi yang optimal bagi semua penderita dan menjamin pelayanan bermutu tinggi dan yang paling bermanfaat dengan biaya minimal. intinya instalasi farmasi rumah sakit bertanggung jawab penuh atas pengelolaan dan pengendalian mutu seluruh sediaan farmasi dan perbekalan kesehatan lain yang beredar dan digunakan rumah sakit. mulai dari perencanaan, pemilihan, pengadaan, pengendalian mutu, penyimpanan, serta dispensing, pemantauan efek, pemberian informasi dan sebagainya (Siregar, 2004).

*Quality assurance* dalam rumah sakit merupakan salah satu faktor penting dan fundamental khususnya bagi manajemen rumah sakit itu sendiri dan para

stakeholdernya, pasalnya dampak dari *quality assurance* menentukan hidup matinya sebuah rumah sakit. bagi rumah sakit, adanya *quality assurance* yang baik tentu saja membuat rumah sakit mampu untuk bersaing dan tetap exist di masyarakat. bagi pasien, *quality assurance* dapat dijadikan sebagai faktor untuk memilih rumah sakit yang bermutu dan baik. bagi praktisi medis, selain terikat dengan standar profesinya, dengan adanya *quality assurance* para praktisi medis dituntut untuk semakin teliti, telaten, dan hati-hati dalam menjaga mutu pelayanannya. dan bagi pemerintah sendiri, adanya *quality assurance* dapat menjadikan standar dalam memutuskan salah benarnya suatu kasus yang terjadi di rumah sakit (Lusa, 2007).

Dalam bidang farmasi *quality assurance* dapat dibagi menjadi beberapa aspek, yaitu pengembangan, *quality control*, produksi, distribusi, dan pengawasan. penerapan *quality assurance* di instalasi farmasi rumah sakit bertujuan untuk memberikan kepastian mutu produk dan mutu pelayanan farmasi yang diberikan kepada pasien. *quality assurance* juga bertujuan untuk menjamin bahwa obat yang diberikan kepada pasien aman, efektif dan rasional serta *cost effective* (Priyambodo, 2007).

Dalam penelitian Dargahi dan Khosravi (2010) yang berjudul *hospital pharmacy quality assurance system assessment in Tehran University of Medical Science, Iran*. Berdasarkan penelitian mengenai *quality assurance* menunjukkan bahwa karakteristik rumah sakit TUMS berupa apoteker, struktur organisasi, ukuran, peralatan, fasilitas, keselamatan dan persyaratan obat telah dipelajari dari indikator standar *quality assurance*. Sedangkan dalam penelitian Harianto dkk. (2005) yang berjudul kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Apotek Kopkar Rumah Sakit Budhi Asih Jakarta. Menyatakan bahwa pada penilaian dimensi *assurance* untuk kelengkapan obat termasuk dalam kategori sedang dan untuk harga obat termasuk dalam kategori tinggi . Lain halnya dengan penelitian Sari dan Emallia (2014) yang berjudul kualitas pelayanan resep berdasarkan perspektif pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Hadji Boedjasin Pelaihari periode Oktober-November 2013. Menyatakan bahwa terdapat 4 dimensi yang memiliki kualitas baik yaitu : *tangibles*, *realibility*, *responsiveness* dan *empathy*.

Sedangkan dimensi yang memiliki kualitas kurang baik yaitu dimensi *assurance* yaitu tentang efek berbahaya dari obat yang digunakan dan pemberian informasi mengenai tanggal kadaluarsa obat.

RSUD Toto Kabila adalah rumah sakit milik pemerintah kabupaten Bone Bolango, memiliki instalasi farmasi yang di pimpin oleh seorang apoteker. Apotek tersebut melayani seluruh keperluan obat baik dari poli rawat jalan dan rawat inap juga merupakan salah satu unit penunjang pelayanan medis yang berperan dalam pelayanan farmasi rumah sakit, RSUD Toto Kabila juga harus memberikan pelayanan kefarmasian secara professional meliputi kegiatan pengawasan, pemeliharaan, dan audit terhadap pengelolaan perbekalan farmasi untuk menjamin mutu, mencegah kehilangan, kadaluarsa, rusak serta keamanan sesuai dengan Kesehatan Kerja Rumah Sakit (K3) yang semua itu merupakan bagian dari kegiatan *quality assurance*. Masalah utamanya adalah apakah pelayanan kefarmasian instalasi farmasi RSUD Toto Kabila sudah sesuai pelayanan *quality assurance* yang merupakan tuntutan untuk memberikan kepastian mutu produk dan mutu pelayanan farmasi yang diberikan kepada pasien. Menjalin hubungan dan melakukan penelitian mengenai pelayanan *quality assurance* perlu dilakukan agar pelayanan yang diberikan telah sesuai dalam pelayanan *quality assurance*

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti ingin melakukan penelitian tentang penjaminan mutu (*quality assurance*) internal di instalasi farmasi RSUD Toto Kabila.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Bagaimana penjaminan mutu (*quality assurance*) internal dalam pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Toto Kabila?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Mengetahui penjaminan mutu (*quality assurance*) internal dalam pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Toto Kabila.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1. Bagi Instalasi Farmasi RSUD Toto kabila**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan masukan bagi pihak Instalasi Farmasi RSUD Toto Kabila untuk meningkatkan mutu pelayanannya guna menunjang pelayanan kesehatan di Instalasi Farmasi dan dapat melaksanakan peran dan fungsinya dengan baik untuk kepentingan dan kesejahteraan pasien.

### **1.4.2. Bagi Masyarakat**

Hasil penelitian dapat dijadikan bahan pustaka untuk menambah wawasan dan pengetahuan masyarakat tentang pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi.

### **1.4.3. Bagi Peneliti**

Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh instalasi farmasi, RSUD Toto Kabila kepada pasien.