

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan (Azwar, 2010). Instalasi Farmasi, termasuk apotek yang merupakan salah satu sarana pelayanan kefarmasian yang berhadapan langsung dengan masyarakat, dan harus mampu melayani kebutuhan obat secara luas, merata, dan terjamin mutunya. Menurut Permenkes Nomor 58 Tahun 2014, pelayanan kefarmasian di rumah sakit merupakan bagian yang tidak dapat terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan Rumah Sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan perorangan merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. Salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit adalah pelayanan farmasi, dalam rangka meningkatkan pembangunan di bidang pelayanan farmasi yang bermutu dan efisien yang berasaskan pelayanan kefarmasian (*pharmaceutical care*) di rumah sakit, maka perlu adanya suatu standar pelayanan yang dapat digunakan sebagai pedoman dalam pemberian pelayanan kefarmasian di rumah sakit (Depkes RI, 2014)

Salah satu pelayanan di rumah sakit yang diharapkan memenuhi standar pelayanan minimal adalah pelayanan farmasi. Pelayanan farmasi rumah sakit merupakan salah satu kegiatan di rumah sakit yang menunjang tercapainya pelayanan kesehatan yang bermutu. Hal tersebut diperjelas dengan keputusan menteri kesehatan nomor 58 tahun 2014 tentang standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit yang menyebutkan bahwa pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi yang meliputi obat, bahan obat, obat tradisional, /dan kosmetika dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Untuk itu perlu adanya standar pelayanan kefarmasian yang

bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian, dan melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (*patient safety*) (Permenkes, 2014).

Untuk mencapai mutu pelayanan kefarmasian di rumah sakit yang berorientasi kepada pasien, diperlukan suatu standar yang dapat digunakan sebagai acuan dalam pelayanan kefarmasian sebagaimana diatur dalam SK Menkes RI Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit yang merupakan ketentuan-ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh warga secara minimal dan merupakan spesifikasi teknis tentang tolak ukur pelayanan minimum yang diberikan badan layanan umum kepada masyarakat. Sebagai standar pelayanan minimal, indikator SPM ini juga berfungsi untuk menjaga agar mutu pelayanan dari RSUD tidak berada di bawah batas toleransi yang berkaitan dengan keselamatan pasien.

Menurut Menkes RI Nomor 129 Tahun 2008, standar pelayanan minimal RS di bidang farmasi dapat diukur dengan beberapa indikator. Standar pengukuran indikator tersebut, yaitu waktu tunggu pelayanan obat jadi adalah  $\leq 30$  menit dan obat racikan adalah  $\leq 60$  menit, tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat adalah 100%, kepuasan pelanggan adalah  $\geq 80\%$  dan penulisan resep sesuai formularium adalah 100%.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Shera dkk (2017) bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep telah memenuhi standar yaitu resep obat jadi kurang dari 30 menit dan resep obat racikan kurang dari 60 menit, persentase tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat telah memenuhi standar yaitu sebesar 100%, tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan farmasi telah memenuhi standar yaitu sebesar 97,53%, tetapi dari lima 5 dimensi kepuasan responden paling tidak puas terhadap waktu tunggu pelayanan resep, persentase kesesuaian penulisan resep dengan formularium tidak memenuhi standar yaitu sebesar 88%. Sehingga persentasi tingkat kesesuaian resepnya belum memenuhi standar yang ditetapkan.

RSUD Tani dan Nelayan Kabupaten Boalemo adalah salah satu organisasi milik pemerintah. RSTN juga merupakan satu-satunya rumah sakit yang dimiliki oleh daerah Kabupaten Boalemo sehingga seluruh masyarakat Kabupaten Boalemo melakukan pengobatan di RSTN. Selain itu, di pada tahun 2015 sudah ditetapkan keputusan dirjen bina upaya kesehatan dengan nomor HK.02.03/1/0363/2015 RSTN ditunjuk sebagai salah satu rumah sakit rujukan regional bagi puskesmas dan rumah sakit swasta di Kab Boalemo.

Berdasarkan tahap observasi awal di Rumah Sakit Tani dan Nelayan di Kabupaten Boalemo diketahui bahwa jumlah resep selama bulan Agustus-Oktober 2019 berjumlah 300 resep, dan jumlah kunjungan pasien 20 pasien/hari, dengan jumlah tenaga farmasi yaitu 18 orang dengan kualifikasi apoteker 6 orang, dengan kualifikasi pendidikan S1 4 orang, dan dengan kualifikasi pendidikan DIII 8 orang, jadi sudah dapat dikategorikan baik. Namun masih terdapat beberapa standar pelayanan minimal RS di bidang farmasi yang belum sesuai dengan syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan oleh Permenkes dimana diketahui bahwa pada tahun 2018 terdapat *medication error* sebanyak 6 resep dan terjadi kesalahan jumlah resep yang tidak sesuai formularium. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan obat pada pasien belum 100% yang mengacu pada formularium nasional menurut Tannerl dan Rantil (2015), sehingga dapat mempengaruhi tingkat pendapatan dan tingkat kepuasan pasien, karena resep yang tidak sesuai dengan formularium nasional menyebabkan pasien harus mengeluarkan biaya tambahan untuk mendapatkan obat yang sesuai dengan dosis dan lama terapi yang dianjurkan, tentunya hal ini akan dapat membebani pasien. Jadi Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit tidak sesuai dengan harapan masyarakat sebagaimana yang telah ditetapkan oleh Permenkes Nomor 58 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Di Rumah Sakit.

Berdasarkan uraian diatas maka perlu dilakukan evaluasi mutu pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tani dan Nelayan di Kabupaten Boalemo berdasarkan standar pelayanan minimal sehingga dapat dilihat sejauh mana rumah sakit tersebut menerapkan pelayanan kefarmasian sesuai dengan standar

pelayanan minimal rumah sakit yang akan meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana mutu pelayanan di IFRS Tani dan Nelayan Kabupaten Boalemo berdasarkan standar pelayanan minimal?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Untuk mengetahui mutu pelayanan di IFRS rumah sakit Tani dan Nelayan berdasarkan standar pelayanan minimal

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

Adapun tujuan khusus penelitian ini yaitu:

1. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di RSTN Kabupaten Boalemo
2. Mengetahui waktu tunggu pelayanan resep di RSTN Kabupaten Boalemo
3. Mengetahui tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat
4. Mengetahui penulisan resep sesuai formularium RSTN Kabupaten Boalemo

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1 Bagi Peneliti**

Untuk menambah wawasan pengetahuan bagi peneliti tentang mutu pelayanan di Instalasi Farmasi RSTN Kabupaten Boalemo berdasarkan standar pelayanan minimal.

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan pasien maupun masyarakat tentang pelayanan kefarmasian yang baik sehingga bisa tercapai pengobatan yang maksimal

### **2 Bagi Rumah Sakit**

Diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan mutu maupun kinerja dari IFRS

### 3 Bagi tenaga kefarmasian

Untuk meningkatkan mutu, tanggung jawab maupun kinerja dari tenaga kefarmasian dalam memberikan pelayanan kefarmasian kepada pasien