

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Masalah kesehatan di masyarakat saat ini banyak yang membutuhkan perhatian khusus dari pemerintah maupun dari masyarakat sendiri sehingga kesadaran tentang pentingnya kesehatan meningkat, oleh sebab itu perlu diselenggarakan pembangunan kesehatan yang meliputi upaya kesehatan dan sumber daya, baik sumber daya manusia ataupun sarana dan prasarana secara terpadu yang berlangsung secara terus menerus.

Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan yang bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Upaya kesehatan meliputi upaya promosi kesehatan, pencegahan penyakit, pemeliharaan kesehatan, peningkatan kesehatan, penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan yang dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan. Konsep kesatuan upaya kesehatan ini menjadi pedoman dan pegangan bagi semua fasilitas pelayanan kesehatan di Indonesia, termasuk di Rumah Sakit (Kemenkes RI Nomor 74, 2016).

Rumah sakit adalah suatu institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Lima sumber pemasukan (*revenue center*) utama di rumah sakit yaitu instalasi rawat jalan, instalasi gawat darurat, instalasi laboratorium patologi klinik dan patologi anatomi, instalasi radiologi, dan instalasi farmasi. Instalasi farmasi merupakan salah satu *revenue center* utama karena lebih dari 90% pelayanan kesehatan di rumah sakit menggunakan perbekalan farmasi yang meliputi obat-obatan, bahan kimia, bahan radiologi, bahan alat kesehatan habis, alat kedokteran, dan gas medik, serta 50% dari seluruh pemasukan rumah sakit berasal dari perbekalan farmasi (Kurniasih dkk,2015).

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 sebelumnya yang dilakukan oleh Shera dkk (2017), dengan judul Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Bidang Farmasi Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Pemangkat bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep baik obat jadi maupun obat racikan telah memenuhi standar, tidak adanya kesalahan pemberian obat, tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan farmasi telah memenuhi standar yaitu sebesar 97,53% tetapi dari 5 dimensi kepuasan responden paling tidak puas terhadap waktu tunggu pelayanan resep, persentase kesesuaian penulisan resep dengan formularium tidak memenuhi standar. Oleh karena itu dapat diketahui bahwa mutu pelayanan kefarmasian di RSUD Pemangkat belum memenuhi standar.

Rumah Sakit Umum Daerah Toto Kabila dimana pada tahap observasi awal diketahui bahwa jumlah resep yang masuk rata-rata 50-100 resep perhari dan diketahui bahwa SDM di IFRS Toto Kabila yang masih kurang. Kepadatan antrian ini membuat ketersediaan obat yang ada di Instalasi Farmasi kurang dan terpaksa pasien harus menunggu untuk petugas kefarmasian mengambil stok obat di gudang atau justru mencari ganti obat tersebut. Selain itu, beberapa hal yang

ditemui pada saat observasi awal adalah situasi ruang tunggu yang sempit dan akan berpengaruh pada kenyamanan pasien. Hingga saat ini instalasi farmasi RSUD Toto Kabila belum pernah melakukan penilaian SPM Rumah Sakit bidang farmasi sesuai dengan standarnya yaitu berdasarkan Menkes RI Nomor 129 Tahun 2008.

Berdasarkan uraian diatas, mengingat pentingnya evaluasi mutu pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit, maka peneliti tertarik melakukan penelitian terkait mutu pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Umum Daerah Toto Kabila berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) guna melihat apakah Rumah Sakit Umum Daerah Toto Kabila telah melakukan pelayanan kefarmasian sesuai dengan standarnya.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana mutu pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Toto Kabila berdasarkan standar pelayanan minimal?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Untuk mengukur mutu pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Toto Kabila berdasarkan standar pelayanan minimal dan sebagai upaya perbaikan dalam meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

Adapun tujuan khusus penelitian ini ialah :

1. Mengidentifikasi waktu tunggu pelayanan resep di RSUD Toto Kabila
2. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Toto Kabila
3. Mengidentifikasi tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat di RSUD Toto Kabila
4. Mengidentifikasi penulisan resep sesuai formularium di RSUD Toto Kabila

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1. Bagi Peneliti**

Untuk menambah wawasan pengetahuan dari peneliti tentang mutu pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Toto Kabila berdasarkan standar pelayanan minimal.

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

##### **2. Bagi Tenaga Kefarmasian**

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

##### **3. Bagi Rumah Sakit**

Sebagai bahan tambahan informasi dan bisa dijadikan sebagai bahan pertimbangan agar bisa lebih meningkatkan kemampuan dalam segi pelayanan kepada pasien.