

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan Kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (PMK RI, 2018).

Kualitas pelayanan kefarmasian di rumah sakit mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kefarmasian dalam pelayanan obat kepada pasien. Kualitas pelayanan merupakan factor yang sangat penting yang akan mempengaruhi dalam akreditasi rumah sakit. Pelayanan memberikan kepuasan kepada pasien atau setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan tersebut. Salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah rumah sakit. Adanya kualitas yang baik dalam pelayanan kesehatan maka akan meningkatkan taraf hidup masyarakat (Rikomah,2017).

Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Dengan disusunnya SPM diharapkan dapat membantu pelaksanaan penerapan standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit (Rikomah, 2017).

Berdasarkan penelitian Faradilah tahun 2017 tentang Kesesuaian Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Farmasi Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Undata Palu didapatkan hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata lama waktu tunggu obat jadi tunai adalah 06 menit 12 detik, obat jadi jaminan adalah 07 menit 01 detik, racikan tunai adalah 17 menit 02 detik, racikan jaminan adalah 16 menit 05 detik, tidak ada kejadian kesalahan pemberian obat 100%, dan penulisan resep sesuai dengan formularium yaitu 66,2%. Hasil ini

telah sesuai dengan standar Kepmenkes RI No.129 tahun 2008, kecuali penulisan resep sesuai dengan formularium, sehingga diharapkan pemesanan obat harus mengikuti formularium rumah sakit.

Menurut penelitian Fahrizal tahun 2018 tentang analisis pelaksanaan standar pelayanan minimal (SPM) rumah sakit bidang farmasi di instalasi farmasi rumah sakit umum daerah muara teweh tahun 2016 didapatkan hasil penelitian menunjukkan bahwa rata –rata waktu tunggu pelayanan obat yaitu 25,1 menit/lembar resep obat jadi, 35 menit/lembar resep obat racikan, kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi 94,88%, tidak adanya kesalahan pemberian obat 100% dan kesesuaian penulisan resep dengan formularium 99%. Faktor yang mempengaruhi pelaksanaan SPM Rumah Sakit adalah SDM dan sarana prasarana.

Berdasarkan hasil penelitian Okyaviani tahun 2019 tentang Analisis Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Bidang Farmasi Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah DR. Abdul Aziz Singkawang didapatkan rata-rata waktu tunggu pelayanan resep jadi 18, 42 menit, resep racikan 40,37 menit, tidak adanya kesalahan pemberian obat 100%, kepuasan pelanggan 96,47%, penulisan resep sesuai formularium 95,95%. Dapat disimpulkan untuk waktu tunggu pelayanan obat, tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat dan tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan farmasi telah memenuhi standar namun untuk kesesuaian penulisan resep dengan formularium belum memenuhi standar. Faktor yang mempengaruhi pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal yaitu keterbatasan SDM, persepsian dokter terhadap obat-obat diluar formularium, sarana dan prasarana yang belum optimal, sosialisasi formularium belum optimal dan kebijakan dalam pelayanan resep untuk menghindari kejadian kesalahan pemberian obat.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang analisa pelaksanaan standar pelayanan minimal (SPM) RS bidang farmasi di instalasi farmasi RSU Royal Prima.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :” Bagaimana implementasi pelaksanaan standar pelayanan minimal (SPM) RS bidang farmasi di instalasi farmasi RSU Royal Prima?“.

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Mengetahui implementasi pelaksanaan standar pelayanan minimal (SPM) RS bidang farmasi di instalasi farmasi RSU Royal Prima.

1.3.2. Tujuan Khusus

1. Mengetahui implementasi pelaksanaan standar pelayanan minimal (SPM) RS bidang farmasi di instalasi farmasi RSU Royal Prima terhadap kejadian kesalahan pemberian obat.
2. Mengetahui implementasi pelaksanaan standar pelayanan minimal (SPM) RS bidang farmasi di instalasi farmasi RSU Royal Prima terhadap kepuasan pelanggan.
3. Mengetahui implementasi pelaksanaan standar pelayanan minimal (SPM) RS bidang farmasi di instalasi farmasi RSU Royal Prima terhadap penulisan resep sesuai dengan formularium.

4. Mengetahui implementasi pelaksanaan standar pelayanan minimal (SPM) RS bidang farmasi di instalasi farmasi RSU Royal Prima terhadap waktu tunggu pelayanan.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat:

1. Direktur Rumah Sakit Umum Royal Prima Medan

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan tentang implementasi pelaksanaan standar pelayanan minimal (SPM) RS bidang farmasi di instalasi farmasi RSU Royal Prima.

2. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan pengembangan pengetahuan untuk melakukan penelitian sejenis secara berkelanjutan khususnya tentang implementasi pelaksanaan standar pelayanan minimal (SPM) RS bidang farmasi di instalasi farmasi RSU Royal Prima.