

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Kesehatan merupakan salah satu hak asasi manusia yang dimiliki oleh setiap manusia di dunia. Negara Republik Indonesia menjamin kesehatan sebagai salah satu hak bagi setiap warga negaranya, seperti yang dicantumkan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Dengan demikian, setiap warga Negara memiliki hak untuk memperoleh pelayanan kesehatan sehingga mencapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya (Kemenkes RI., 2009a).

Rumah sakit merupakan instansi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Rumah Sakit menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 adalah sarana kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang meliputi pelayanan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (Kemenkes RI., 2009b).

Agar dapat membantu meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, maka rumah sakit harus terus menerus memberikan pelayanan yang bermutu kepada setiap pasien. Selain itu, dengan semakin banyaknya rumah sakit maka secara tidak langsung setiap rumah sakit dituntut untuk terus menerus memberikan pelayanan yang baik dan bermutu agar terus dapat bertahan dan bersaing dengan rumah sakit lainnya. Salah satu upaya untuk menjamin mutu pelayanan di Rumah Sakit adalah dengan menetapkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit (Kemenkes RI, 2008).

Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit merupakan suatu ketentuan-ketentuan bagi Rumah Sakit yang dikeluarkan oleh Menteri Kesehatan Republik Indonesia yang digunakan sebagai pedoman mutu pelayanan bagi setiap rumah sakit di Indonesia. Standar Pelayanan Minimal merupakan pedoman mutu, dimana setiap rumah sakit diwajibkan untuk melakukan penilaian dan memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan minimal tersebut. Salah satu dari pelayanan rumah sakit adalah pelayanan kefarmasian (Kemenkes RI, 2016).

Pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan Rumah Sakit yang berorientasi pada pelayanan pasien, penyediaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat termasuk pelayanan farmasi klinik (Kemenkes, 2016). Menurut Kepmenkes RI Nomor 129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit, indikator standar pelayanan farmasi rumah sakit meliputi waktu tunggu pelayanan obat jadi adalah 30 menit dan obat racikan adalah 60 menit, tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat adalah 100%, kepuasan pelanggan adalah 80% dan penulisan resep sesuai formularium adalah 100% (Kemenkes RI, 2008).

Resep adalah permintaan tertulis dari dokter, dokter gigi, dokter hewan kepada Apoteker untuk menyediakan dan menyerahkan obat bagi pasien sesuai peraturan perundangan yang berlaku (Kemenkes RI, 2010). Tahapan pelaksanaan pelayanan resep terdiri atas tiga tahapan yaitu skrining resep, penyiapan obat dan penyerahan obat. Kegiatan dalam skrining resep meliputi persyaratan administratif, pemeriksaan kesesuaian farmaseutik, pertimbangan klinik dan konsultasi dokter apabila ditemukan keraguan pada resep atau obat tidak tersedia (Langley & Belcher, 2009).

Dalam perkembangan dunia kesehatan di Indonesia, sistem pembuatan resep obat masih banyak mengalami masalah seperti: kesalahan dalam mengartikan obat yang ditulis tangan oleh dokter, kesalahan dalam penentuan dosis obat, sampai lamanya antrian dalam pemesanan obat (Megawati dan Santoso, 2017). Pada dasarnya pekerjaan mengantri untuk mendapatkan

pelayanan adalah hal yang tidak disukai oleh semua orang, terutama untuk mendapatkan layanan ketika sakit atau ketika membutuhkan pelayanan kesehatan. Hal ini akan berpengaruh terhadap kepuasan dan kenyamanan pasien (Soehardi, 2011).

Berdasarkan hasil wawancara pada pasien di ruang tunggu apotik RSUD M.Natsir pada Bulan Januari 2018 diketahui bahwa 8 dari 10 pasien mengatakan antrian pengambilan obat lama dan membosankan karena harus duduk menunggu pengambilan obat dalam waktu yang lebih dari 15 menit. 4 dari 10 pasien memilih untuk mengambil obat pada sore hari karena antrian yang lama sehingga menyebabkan pasien harus bolak balik ke rumah sakit.

Waktu tunggu merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap layanan farmasi. Penyebab lamanya waktu pelayanan resep pasien umum menurut Septini (2012) dalam penelitiannya adalah jenis resep, jumlah resep, shift petugas, ketersediaan SDM yang terampil, sarana dan fasilitas yang menunjang seperti pemakaian alat-alat teknologi yang lebih canggih serta partisipasi pasien/keluarga selama menunggu proses layanan resep. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi masalah dalam persepsian yaitu dengan pemakaian alat teknologi canggih dalam pelayanan resep salah satunya adalah resep elektronik.



Penggunaan alat elektronik seperti komputer sebagai alat untuk menyediakan rekaman data pasien telah dimulai oleh beberapa rumah sakit. Resep elektronik (*e-resep*) adalah cara elektronik untuk menulis persepsian melalui proses *entry* data yang otomatis menggunakan *software* tertentu dengan jaringan internet yang terhubung di bagian farmasi Rumah Sakit (Porterfield, Engelbert & Coustasse, 2014). *E-resep* juga memudahkan memilih obat generik dan alternatif lainnya dengan harga yang lebih murah (Widiastuti & Dwi Prahasto, 2014). Sistem resep elektronik adalah pemanfaatan sistem elektronik untuk memfasilitasi dan meningkatkan komunikasi urutan resep atau obat, membantu pilihan, administrasi dan penyediaan obat melalui pengetahuan dan mendukung keputusan

serta jejak audit yang kuat untuk seluruh obat-obatan yang digunakan (Arifin & Dirgahayu, 2017; NHS, 2009).

RSUD M.Natsir pada awalnya bernama Rumah Sakit Umum Solok (RSUD Solok) dan perubahan nama ini terjadi pada bulan Januari 2019. RSUD M.Natsir merupakan Rumah Sakit Tipe B yang merupakan Rumah Sakit rujukan untuk Daerah Kota dan Kabupaten Solok, Sijunjung dan Dharmas Raya. Sejak tahun 2014 RSUD M.Natsir telah menjadi Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) sehingga kunjungan pasien semakin meningkat setiap tahunnya. Peningkatan jumlah kunjungan ini berdampak pada semakin banyaknya pasien yang mengantri untuk mendapatkan pelayanan obat di Instalasi Farmasi RSUD M.Natsir. Berdasarkan hasil studi pendahuluan pada bulan Januari 2018 di Instalasi Farmasi RSUD M.Natsir diketahui bahwa kepuasan pelanggan terhadap pelayanan farmasi masih 70,85% dan standar yang harus dicapai berdasarkan Peraturan Bupati Sumatera Barat No 32 tahun 2013 adalah 80% (Provinsi Sumbar, 2013).

Upaya yang telah dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Resep adalah dengan menerapkan program peresepan elektronik "Paresek". Peresepan elektronik telah diterapkan di tiga instalasi rawat jalan yaitu Poli Penyakit Dalam, Poli Bedah dan Poli Neurologi sejak bulan April 2018. Dengan adanya penulisan resep secara elektronik tanpa kertas, resep dapat langsung dikirim ke Instalasi Farmasi secara akurat dan mudah untuk dibaca sehingga memberikan kemudahan bagi pasien, dokter dan apoteker. Kemudahan bagi pasien adalah pasien bisa langsung ke farmasi untuk mengambil obat, kemudahan bagi dokter yaitu membantu dokter pada saat menulis resep dengan memberikan informasi tentang obat-obatan yang akan diresepkan dan mendeteksi ketersediaan stok obat di farmasi, membantu dokter untuk meresepkan obat-obat sesuai formularium Nasional dan formularium terapi Rumah Sakit, dapat mencatat data penggunaan obat, membuat laporan dengan lebih mudah dan cepat. Kemudahan bagi apoteker adalah memudahkan apoteker untuk membaca resep dan

mempersiapkan obat sehingga dapat mempersingkat waktu tunggu pelayanan resep di apotik(Kusumarini, Dwiprahasto & Wardani, 2011).

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah penelitian ini adalah belum diketahuinya Analisis Pelayanan Resep Konvensional dan Elektronik serta Pengaruhnya terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD M.Natsir Tahun 2019.

## **C. Pertanyaan Penelitian**

1. Bagaimana perbedaan waktu tunggu pelayanan antara persepan konvensional dan elektronik di RSUD M.Natsir Tahun 2019?
2. Bagaimana perbedaan kejadian kesalahan pemberian obat antara persepan konvensional dan elektronik di RSUD M.Natsir Tahun 2019?
3. Bagaimana perbedaan kepuasan pelanggan antara persepan konvensional dan elektronik di RSUD M.Natsir Tahun 2019?
4. Bagaimana perbedaan kesesuaian resep dengan formularium antara persepan konvensional dan elektronik di RSUD M.Natsir Tahun 2019?
5. Bagaimana perbedaan kualitas pelayanan kefarmasian antara persepan konvensional dan elektronik di RSUD M.Natsir Tahun 2019?

## **D. Tujuan penelitian**

1. Tujuan Umum

Diketahuinya analisis pelayanan resep konvensional dan elektronik serta pengaruhnya terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD M.Natsir Tahun 2019.

2. Tujuan Khusus
  - a. Mengetahui perbedaan waktu tunggu pelayanan antara peresepan konvensional dan elektronik di RSUD M.Natsir Tahun 2019.
  - b. Mengetahui perbedaan kejadian kesalahan pemberian obat antara peresepan konvensional dan elektronik di RSUD M.Natsir Tahun 2019.
  - c. Mengetahui perbedaan kepuasan pelanggan antara peresepan konvensional dan elektronik di RSUD M.Natsir Tahun 2019.
  - d. Mengetahui perbedaan kesesuaian resep dengan formularium antara peresepan konvensional dan elektronik di RSUD M.Natsir Tahun 2019?
  - e. Mengetahui perbedaan kualitas pelayanan kefarmasian antara peresepan konvensional dan elektronik di RSUD M.Natsir Tahun 2019?

#### **E. Manfaat Penelitian**

1. Bagi RSUD M.Natsir
 

Sebagai bahan evaluasi keefektifan penerapan peresepan elektronik “Paresek” di RSUD M.Natsir dan sebagai dasar kebijakan penerapan di instalasi rawat jalan lainnya dan rawat inap.
2. Bagi institusi pendidikan
 

Sebagai dasar untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan peresepan elektronik.
3. Bagi Peneliti
 

Menambah pengetahuan dan wawasan mengenai kualitas pelayanan farmasi dan penerapan peresepan elektronik.



## 1.6. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini telah dilaksanakan di Instalasi Farmasi RSUD M.Natsir selama bulan Desember 2018 hingga Februari 2019 dengan melakukan Analisis Pelayanan Resep Konvensional dan Elektronik serta Pengaruhnya terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD M.Natsir. Variabel Dependen pada penelitian ini adalah waktu tunggu pelayanan resep, kejadian kesalahan pemberian obat, kepuasan pelanggan dan kesesuaian resep dengan formularium. Variabel Independen pada penelitian ini adalah peresepan elektronik "Paresek". Analisis data dilakukan secara kuantitatif dengan menggunakan uji T Independen untuk mengetahui perbedaan waktu tunggu pelayanan resep dan kepuasan pelanggan. Sedangkan untuk mengetahui perbedaan kejadian kesalahan pemberian obat dan kesesuaian resep dengan formularium antara peresepan konvensional dan peresepan elektronik digunakan uji Kai Kuadrat.

