

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit adalah kegiatan pelayanan yang dapat menunjang pelayanan kesehatan masyarakat yang bermutu. Hal ini diperjelas dengan adanya undang-undang yang mengatur tentang standar pelayanan kefarmasian di RS yaitu Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1333/MENKES/SK/XII/1999 tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit disebutkan bahwa pelayanan farmasi Rumah Sakit merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit. Sistem ini berorientasi kepada pelayanan pasien, menyediakan obat yang bermutu, termasuk pelayanan farmasi klinik, yang terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat.

Pengelolaan obat yang baik merupakan faktor penting yang mendukung tingkat kesembuhan dari suatu penyakit yang diderita pasien, oleh karena itu pengelolaan obat di instalasi farmasi rumah sakit harus terlaksana dengan baik. Pengelolaan obat dapat mencakup beberapa kegiatan yaitu penyimpanan dan pendistribusian. Penyimpanan obat dapat bertujuan mempertahankan mutu obat dari kerusakan yang dikarenakan penyimpanan tidak baik, dapat mempermudah pencarian di gudang penyimpanan, mencegah terjadinya kehilangan obat, mempermudah stock opname, memonitoring pengawasan dan mencegah bahaya penyimpanan yang salah. Distribusi obat memiliki tujuan utama yaitu agar suatu sistem jaminan kualitas oleh distributor dapat terselenggara, terjamin serta penyebaran obat secara merata dan teratur agar pasien memperoleh obat yang dibutuhkan, terlaksananya pengamanan penggunaan obat tepat sampai kepada pasien secara sah untuk melindungi pasien dari kesalahan penggunaan atau penyalahgunaan obat. Distribusi obat yaitu proses serah terima obat-obatan mulai dari sediaan didispensing oleh instalasi farmasi rumah sakit sampai obat diserahkan kepada petugas kesehatan lain untuk diberikan kepada pasien (Rusdiana, Saputra and Noviyanto, 2015). Dengan menerapkan pengelolaan perbekalan farmasi yang sesuai dengan peraturan pemerintah maka akan tercapainya kepuasan sendiri bagi pasien dan keluarganya. Hal ini akan mempengaruhi pelayanan rumah sakit yang menjadi tolak ukur

kepuasan pasien. Pelayanan yang baik maka tingkat kepuasan pasien juga tinggi. Pasien akan merasa disegani dan diperhatikan jika menerapkan pelayanan yang baik.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di United Kingdom Hospital dan German Hospital pada tahun 1998 yang memiliki tujuan membandingkan tiga macam sistem distribusi obat, yaitu sistem persediaan obat di ruangan, sistem dosis unit, dan sistem tradisional. Hasil penelitian ini terjadi kesalahan pemberian obat paling banyak adalah sistem persediaan obat di ruangan (*Total Floor Stock*) (8%), diikuti dengan sistem Kombinasi (5,1%), dan kemudian sistem dosis unit sebanyak 2,4 %. Kesalahan pemberian obat dapat dikurangi dengan cara menyediakan tempat penyimpanan obat individual bagi masing-masing pasien (Vira Rahmayanti, 2017).

Berdasarkan penelitian terdahulu berupa thesis oleh Nita Pujianti pada tahun 2010 dengan tujuan mengetahui kepuasan pasien rawat inap terhadap penerapan UDD di RS Jogja International Hospital (JIH) menyebutkan bahwa pasien yang merasa puas masih terdapat kesenjangan hasil ($P=0,000<0,05$) antara persepsi dan harapan, walaupun hasil uji skala Likert penelitian diperoleh hasil 70-90% yang artinya pasien cukup puas terhadap penerapan UDD di JIH. Distribusi obat dengan sistem Unit Dose Dispensing (UDD) merupakan sistem distribusi obat di rumah sakit, di mana obat didispensing dalam bentuk dosis tunggal dan diserahkan kepada pasien untuk sekali pemakaian selama pengobatan (Larasati *et al.*, 2019). Sistem Unit Dose Dispensing yaitu sistem distribusi obat yang dilakukan dengan cara pemberian sediaan farmasi kepada pasien terutama di rawat inap dalam bentuk dosis tunggal, diserahkan untuk sekali pemakaian selama pengobatan. Beberapa rumah sakit di Indonesia di era saat ini sudah menggunakan sistem UDD dalam proses pelayanan kefarmasiannya. Sistem Unit Dose Dispensing yang diterapkan di Rumah sakit memiliki banyak kelebihan, namun tidak sedikit kekurangan yang diakibatkan oleh sistem Unit Dose Dispensing ini. dikatakan Naswir, (2000) dalam penerapan sistem UDD dipengaruhi oleh banyak faktor, dari segi input, prosesnya maupun outputnya, hasil identifikasinya yang dapat memperbaiki sistem UDD agar berjalan optimal.

Semua pengelolaan obat dirumah sakit pada akhirnya akan kembali lagi kepada pasien. Pelayanan di rumah sakit baik tidaknya akan mempengaruhi tingkat

kepuasan pasien. Kepuasan pelanggan menjadi indikator utama standar suatu fasilitas kesehatan dalam meningkatkan suatu ukuran mutu pelayanan yang ada di RS. Kepuasan pelanggan yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan dan akan mempengaruhi provitabilitas fasilitas kesehatan tersebut, sedangkan sikap petugas kesehatan terhadap pelanggan juga akan berdampak pada harapan dan kepuasan pelanggan dimana kebutuhan pelanggan dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutan akan mutu pelayanan yang diberikan (Kotler, 2008).

Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, efisien, dan lebih efektif. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor penting yang mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap keluhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu, serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap pasien (Pohan, 2006). Layanan kesehatan yang baik tidak akan melepaskan diri dari kenyataan bahwa menjaga kepuasan pasien sangat penting, termasuk dalam menangani beberapa keluhan yang disampaikan oleh pasien. Kepuasan merupakan sebuah suasana batin yang seharusnya dimiliki oleh fasilitas kesehatan untuk memenangkan persaingan dalam konteks pelayanan kepada masyarakat. Bagi pelayanan kesehatan khususnya di rumah sakit, penurunan kepuasan merupakan faktor yang mempengaruhi penurunan loyalitas dan ini merupakan sebuah warning bagi rumah sakit (Priyoherianto *et al.*, 2015).

Keputusan Menteri Pemberdayaan dan Aparatur Negara (KEPMENPAN) no 25 tahun 2004 mewajibkan setiap badan layanan pemerintah untuk menyelenggarakan survey kepuasan masyarakat (KEPMENPAN, 2004). Disamping itu, dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 129 Tahun 2008 diatur tentang Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit (SPMRS) yang harus dipenuhi oleh setiap rumah sakit di Indonesia (Astiena *et al.*, 2015). Penilaian mutu pelayanan kepada pasien dalam bentuk kepuasan konsumen atau pasien dapat menggunakan metode Survei Servqual, dimana survey dengan metode ini memiliki 2 bagian yaitu persepsi dan harapan pasien. Dalam penelitian ini menggunakan 3 dimensi mutu yang dapat digunakan, yaitu responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Dengan harapan hasil

penelitian ini dapat membantu dalam memperbaiki kualitas pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Nahdlatul Ulama Tuban pada tahun 2022.

Menurut pengalaman di instalasi farmasi dan rawat inap di RS Nahdlatul Ulama Tuban belum pernah dilakukan observasi beserta penelitian di RS Nahdlatul Ulama Tuban mengenai sistem distribusi obat Unit Dose Dispensing, maka perlu dilakukan suatu observasi untuk mengetahui masalah yang terdapat didalam sistem distribusi obat yang ada di RS Nahdlatul Ulama Tuban tepatnya di ruang rawat inap. Sistem distribusi obat di ruangan rawat inap dengan sistem distribusi obat dosis unit mempunyai kelebihan dibanding sistem lain, karena bertujuan agar pasien mengkonsumsi obat dengan tepat, dosisnya juga tepat, serta waktu pemberiannya pun tepat (Kartidjo, 2007). Pengukuran tingkat kepuasan pasien menggunakan metode skala likert diharapkan hasil identifikasi dalam penelitian ini dapat membantu memperbaiki kualitas pelayanan kefarmasian dalam penerapan sistem UDD yang ada di RSNU Tuban.

Dari latar belakang yang telah dipaparkan, penulis mengangkat tema sistem distribusi obat secara Unit Dose Dispensing di RS karena penulis ingin mengetahui keuntungan dan kerugian yang dirasakan oleh pasien dan keluarganya dengan adanya sistem pendistribusian obat secara sistem Unit Dose Dispensing.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis mengangkat rumusan masalah sebagai berikut

1. Bagaimana penerapan sistem Unit Dose Dispensing di Instalasi Rawat Inap di Rumah Sakit Nahdlatul Ulama Tuban
2. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap distribusi obat sistem Unit Dose Dispensing di Instalasi Rawat Inap di Rumah Sakit Nahdlatul Ulama Tuban

1.3 Batasan Masalah

Ruang lingkup kegiatan distribusi obat sistem UDD meliputi pemberian edukasi kepada tenaga kesehatan dan petugas farmasi dalam pelaksanaan sistem UDD, menyiapkan obat dengan sistem UDD, pendistribusian obat UDD ke ruang perawatan pasien, melakukan monitoring pelaksanaan dan pendistribusian obat menggunakan form serah terima obat UDD, sasaran pelaksana sistem UDD, yaitu tenaga keperawatan di ruang rawat inap serta Tenaga Teknis Kefarmasian.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini diharapkan mencapai tujuan-tujuan sebagai berikut:

1. Mengetahui penerapan pelaksanaan distribusi obat dengan sistem Unit Dose Dispensing di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Nahdlatul Ulama Tuban
2. Mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan distribusi obat sistem Unit Dose Dispensing di Rumah Sakit Nahdlatul Ulama Tuban

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan masyarakat dapat menambah wawasan dalam pentingnya distribusi obat yang dilakukan tenaga farmasi dan tenaga kesehatan lain agar bisa sampai ke tangan pasien dalam keadaan yang utuh

2. Bagi penulis lain

- a. Hasil penelitian ini bisa menjadi acuan atau referensi bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian lebih lanjut.
- b. Menjadi sarana menambah pengetahuan dan konsep keilmuan khususnya di bidang farmasi klinis

3. Bagi instansi terkait

Sebagai sarana untuk memperbaiki tingkat pelayanan kesehatan khususnya di bidang pendistribusian obat di Rumah Sakit kepada pasien

4. Bagi institusi universitas

Sebagai ladang referensi untuk melakukan penelitian selanjutnya yang lebih kompleks



UNUGIRI