

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Penelitian**

Pembangunan kesehatan diarahkan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya dapat terwujud. Salah satu upaya dalam mencapai tujuan pembangunan kesehatan dilaksanakan melalui peningkatan sediaan farmasi, alat kesehatan dan makanan, yaitu dengan tersedianya sediaan farmasi, alat kesehatan dan makanan yang terjamin aman, berkhasiat/bermanfaat dan bermutu dan khusus untuk obat dijamin ketersediaan dan keterjangkauannya (Kemenkes RI, 2013).

Obat adalah salah satu faktor penting dalam pelayanan kesehatan. Penggunaan obat dikatakan rasional apabila pasien mendapatkan obat yang sesuai dengan kebutuhan klinis, sesuai dosis dan durasi pemberian, serta biaya yang dikeluarkan untuk obat tersebut terbilang rendah bagi pasien dan komunitasnya. Penggunaan obat rasional bertujuan untuk menghindari masalah yang dapat timbul terkait obat (*Drug Related Problem*) (WHO, 1985).

Penggunaan obat yang rasional terdapat pada indikator WHO 1993. Di Indonesia, indikator penggunaan WHO 1993 menjadi acuan standar penggunaan obat pada pelayanan kesehatan. Indikator WHO 1993 terbagi menjadi indikator persepan, indikator pelayanan pasien dan indikator fasilitas kesehatan. Ketiga indikator tersebut berkaitan dengan rasionalitas penggunaan obat di suatu fasilitas pelayanan kesehatan meliputi praktek persepan oleh pemberi pelayanan

(*provider*) atau dokter (*prescribers*), pelayanan pasien dengan konsultasi klinis maupun dispensing kefarmasian dan ketersediaan fasilitas kesehatan yang mendukung penggunaan obat secara rasional (WHO, 1993). Pada penelitian ini yang digunakan adalah indikator persepan. Resep dapat menggambarkan masalah-masalah obat seperti polifarmasi, penggunaan obat yang tidak tepat biaya, penggunaan antibiotik dan sediaan injeksi yang berlebihan, serta penggunaan obat yang tidak tepat indikasi (WHO,1993). Ketidaktepatan persepan dapat mengakibatkan masalah seperti tidak tercapainya tujuan terapi, meningkatnya kejadian efek samping obat, meningkatnya resisten antibiotik, penyebaran infeksi melalui injeksi yang tidak steril, dan pemborosan sumber daya kesehatan yang langka (WHO, 2009).

Unsur penting lainnya dalam pelayanan kesehatan adalah tingkat kepuasan pemakai jasa, dalam hal ini adalah pasien, dan pemenuhan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Kepuasan pasien merupakan perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2007).

Masalah yang sering dihadapi secara umum oleh rumah sakit adalah rumah sakit belum mampu memberikan sesuatu hal yang benar-benar diharapkan pengguna jasa. Faktor utama tersebut karena pelayanan berkualitas rendah sehingga belum dapat menghasilkan pelayanan yang diharapkan pasien. Rumah sakit merupakan organisasi yang menjual jasa, maka pelayanan yang berkualitas merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi. Bila pasien tidak menemukan

kepuasan dari kualitas pelayanan yang diberikan maka pasien cenderung mengambil keputusan tidak kembali ke rumah sakit tersebut (Firdaus, 2015).

Peran pelayanan farmasi di Rumah Sakit yang dilakukan apoteker maupun tenaga kefarmasian merupakan salah satu kegiatan yang dapat menunjang pelayanan yang bermutu dan meningkatkan keberhasilan terapi dalam suatu pengobatan. Pelayanan yang akan diberikan harus menanamkan sikap lemah lembut terhadap pasien dengan cara bertutur kata yang baik tanpa menyinggung hati orang lain. Sesuai dengan firman Allah SWT sebagai berikut :

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

*“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.” (Q.S Al Imran:159)*

Mutu pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh pemberian pelayanan. Setiap pasien memiliki perspektif yang berbeda mengenai mutu pelayanan kesehatan, hal tersebut dipengaruhi oleh karakteristik pasien yang terdiri dari jenis kelamin, umur, pendidikan dan pekerjaan. Dengan adanya BPJS Kesehatan ini,

mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien sudah ditentukan. Sebagian besar hal tersebut mempengaruhi tingkat kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan (Firdaus, 2015).

Pada awal tahun 2014 di Indonesia menyelenggarakan asuransi kesehatan bagi seluruh rakyatnya yakni Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). BPJS Kesehatan ini merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program kesehatan (Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014).

RSUD Panembahan Senopati Bantul merupakan Rumah Sakit yang dikelola oleh pemerintah daerah dan menjadi salah satu upaya pelayanan kesehatan masyarakat. RSUD Panembahan Senopati Bantul juga telah menerapkan sistem BPJS. Pelayanan kesehatan BPJS diberikan secara berjenjang, efektif dan efisien dengan menerapkan prinsip kendali mutu dan kendali biaya (Permenkes, 2014).

Mengingat jenis pelayanan yang sangat beragam, maka dalam memenuhi pelayanan diperlukan pedoman yang digunakan sebagai acuan bagi instansi di lingkungan instansi kesehatan (Ulinuha, 2014). Berdasarkan penjelasan di atas maka dilakukan penelitian untuk mengetahui pola persepan berdasarkan indikator persepan WHO 1993 dan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Panembahan Senopati Bantul.

## **B. Perumusan Masalah**

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Apakah penggunaan obat di RSUD Panembahan Senopati Bantul sudah sesuai dengan indikator persepan menurut WHO 1993 ?

2. Bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Panembahan Senopati Bantul?

### **C. Keaslian Penelitian**

Penelitian tentang evaluasi sistem pengelolaan obat terhadap pola persepsian obat di Rumah Sakit telah banyak dilakukan, antara lain :

1. Sudarsono (2011) melakukan penelitian “Evaluasi Pengelolaan Obat Terhadap Pola Penggunaan Obat Serta Kepuasan Pasien di RSUD Panembahan Senopati Bantul”. Perbedaan dari penelitian ini adalah membandingkan penggunaan obat pada pasien RSUD Panembahan Senopati antara sebelum penerapan pengelolaan keuangan Badan Layanan Umum (BLU) dan sesudah penerapan Badan Layanan Umum (BLU), sedangkan penelitian ini mengevaluasi penggunaan obat dengan indikator persepsian WHO 1993 dan kepuasan pasien di instalasi farmasi RSUD Panembahan Senopati Bantul pada era BPJS.
2. Pebriana (2014) melakukan penelitian “Evaluasi Kesesuaian Penggunaan Obat Pada Pasien Rawat Jalan di RSUD Sukoharjo Berdasarkan Indikator WHO 1993”. Perbedaan penelitian ini adalah lokasi penelitian tersebut yaitu di RSUD Sukoharjo, sedangkan penelitian ini mengevaluasi penggunaan obat dengan indikator persepsian WHO 1993 dan kepuasan pasien di instalasi farmasi RSUD Panembahan Senopati Bantul.
3. Afrianto (2015) melakukan penelitian “Analisis Pola Persepsian Obat Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Banyumas

Berdasarkan Indikator *World Health Organization* (WHO). Perbedaan penelitian ini adalah lokasi penelitian tersebut yaitu di RSUD Banyumas, sedangkan penelitian ini mengevaluasi penggunaan obat dengan indikator persepan WHO 1993 dan kepuasan pasien di instalasi farmasi RSUD Panembahan Senopati Bantul.

#### **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui kesesuaian penggunaan obat di RSUD Panembahan Senopati Bantul dengan indikator persepan menurut WHO 1993
2. Mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Panembahan Senopati Bantul

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

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Sebagai bahan evaluasi terapi penggunaan obat pada pasien di Instalasi Farmasi RSUD Panembahan Senopati Bantul
2. Sebagai bahan evaluasi atau masukan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan di RSUD Panembahan Senopati Bantul