

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Rumah sakit sebagai sarana pelayanan kesehatan memiliki fungsi penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai standar rumah sakit yang bermutu dan aman berdasarkan Undang – Undang Nomor 44 Tahun 2009.

Kewajiban rumah sakit diatur dalam Pasal 29 UU No 44 Tahun 2009 menyatakan bahwa rumah sakit wajib membuat, melaksanakan, dan menjaga standar mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit sebagai acuan dalam melayani pasien.

Rumah sakit dalam rangka menjaga mutu dan meningkatkan pelayanan sesuai pasal 40 ayat 1 UU Nomer 44 tahun 2009 serta Peraturan Menteri Kesehatan Nomer 56 Tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit pada pasal 76 ayat 1 menyebutkan bahwa Rumah Sakit wajib melakukan dan diakreditasi.

Instalasi farmasi merupakan salah satu bagian penting di rumah sakit dalam menunjang keberhasilan dan perkembangan profesionalisme rumah sakit dan juga terhadap ekonomi dan biaya operasional total rumah

sakit (Siregar, 2004). Dan memiliki fungsi menyediakan obat yang diatur pada Peraturan Menteri Kesehatan No 72 Tahun 2016

Peraturan Pemerintah nomer 51 tahun 2009 menjelaskan pekerjaan Ke Farmasian terdiri dari membuat dan mengendalikan mutu sediaan farmasi, mengamankan serta mengadakan, menyalurkan dan mengelola obat berdasarkan persepan dokter, melayani informasi, dan mengembangkan obat dan bahan, yang disusun dalam manajemen obat dibuat secara sistematis dalam bentuk *drug management cycle*.

Beberapa penelitian sebelumnya terkait manajemen dan penggunaan obat yang dilakukan oleh Novita tahun 2016 di RSUD Muhammadiyah Bantul menyebutkan bahwa implementasi manajemen dan penggunaan obat rata – rata scornya masih di bawah standar minimal. Dimana kebijakan dan implementasi pada tujuh sasaran Manajemen dan Penggunaan obat belum sepenuhnya dilengkapi. Perlu dilakukan *self assessment* sedini mungkin dan melengkapi kebijakan serta ketentuan dalam Manajemen dan Penggunaan Obat.

Sedangkan penelitian Destyana tahun 2017 di RSUD Bob Bazar Kalianda dengan studi kasus kesiapan manajemen dan penggunaan obat, ditemukan adanya hambatan dalam implementasi manajemen dan penggunaan obat pada sumber daya manusia, fasilitas (sarana dan prasarana) dan sosialisasi dari pihak manajemen.

Sasaran Organisasi dan manajemen, penyimpanan, pemesanan dan pencatatan, persiapan, penyaluran, pemberian dan pemantauan farmasi erat kaitannya dengan tingkat keberhasilan dari pelayanan instalasi farmasi sehingga kepuasan para pelayanan kesehatan (*Health Provider*) sebagai subyek yang terlibat dan terdampak secara langsung dapat merasakan pengaruh manajemen obat dalam kegiatan pelayanan kesehatan.

Salah satu Rumah Sakit swasta di Yogyakarta yang sudah melakukan pelayanan farmasi berbasis Manajemen Obat dan ter Akreditasi oleh Komite Akreditasi Rumah Sakit (KARS) versi 2012 pada 22 Juli 2014 dengan keterangan Lulus Tingkat dasar bintang 2 (dua). Dari 15 bab yang di akreditasi dinilai oleh KARS masih di bawah standar 80%, dimana salah satu Bab Manajemen Obat juga di nilai oleh KARS masih dibawah standar yaitu 64,57%.

Berdasarkan studi lapangan pendahuluan didapatkan bahwa Manajemen Obat pada sasaran penyimpanan masih kurang memenuhi syarat karena sarana yang kurang memadai sehingga sistem inventory menjadi lemah, dan sasaran pemesanan masih ditemukan tingginya angka penulisan resep yang belum sesuai dengan kaidah penulisan resep sebesar 47 % dari total resep yang ada sehingga menyebabkan *delay* layanan.

Setiap rumah sakit mempunyai tujuan yang hendak dicapai dengan efektif dan efisien. Pencapaian tujuan tersebut dapat dilakukan karena adanya dukungan berbagai sumber daya yang digunakan dalam melakukan

kegiatan baik sarana maupun sumber daya manusia, dimana sumberdaya manusia merupakan salah satu faktor penting dalam mencapai tujuan tersebut karena kepuasan kerja dapat menentukan sikap terhadap pekerjaannya. Menurut Adams prinsip keadilan (*equity*) sebagai dasar kepuasan. bahwa orang akan merasa puas atau tidak puas, tergantung apakah ia merasakan adanya keadilan atau tidak atas suatu situasi. Terdapat tiga elemen *equity*, yaitu *input*, *outcome*, dan *comparison person*

Penyelenggara pelayanan kesehatan (*health provider*) sebagai salah satu pengguna jasa farmasi selain pasien sebagai *health consumer* akan merasakan kepuasan apabila terjadi keseimbangan dalam proses manajemen obat yang berorientasi pada keselamatan pasien terhadap ke tiga elemen *equity* tersebut.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang pengaruh penerapan manajemen obat dalam kepuasan *health provider* di salah satu rumah sakit swasta di Yogyakarta.

## **B. Rumusan Masalah**

Pengguna jasa instalasi farmasi tidak sebatas pada pasien sebagai *health consumer* melainkan pada Rumah sakit sendiri sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan (*Health Provider*)

Berdasarkan uraian di atas maka pertanyaan peneliti yang dapat diajukan adalah bagaimanakah kepuasan *health provider* dalam penerapan manajemen obat di salah satu Rumah Sakit swasta di Yogyakarta?

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Tujuan umum penelitian adalah mengukur kepuasan *health provider* dalam penerapan manajemen obat di salah satu Rumah Sakit swasta di Yogyakarta.

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Mengetahui dan menganalisis kepuasan *health provider* dalam manajemen obat pada sistem organisasi dan *staffing*
- b. Mengetahui dan menganalisis kepuasan *health provider* dalam manajemen obat pada seleksi dan pengadaan
- c. Mengetahui dan menganalisis kepuasan *health provider* dalam manajemen obat pada penyimpanan
- d. Mengetahui dan menganalisis kepuasan *health provider* dalam manajemen obat pada pemesanan dan pencatatan
- e. Mengetahui dan menganalisis kepuasan *health provider* dalam manajemen obat pada persiapan dan penyaluran
- f. Mengetahui dan menganalisis kepuasan *health provider* dalam manajemen obat pada pemberian

- g. Mengetahui dan menganalisis kepuasan *health provider* dalam manajemen obat pada pemantauan

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### **1. Aspek Teoritis**

- a. Untuk memberikan sumbangan pengembangan ilmu manajemen rumah sakit terkait dengan kepuasan *health provider*
- b. Sebagai tambahan referensi untuk penelitian lebih lanjut yang berkaitan dengan penerapan manajemen obat

##### **2. Aspek Praktis**

Untuk mengetahui informasi mengenai penerapan manajemen obat rumah sakit saat ini. Dalam rangka untuk pemenuhan kepuasan *health provider* dapat diketahui faktor-faktor apa yang masih perlu diperbaiki dan dikembangkan oleh rumah sakit. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk tindakan yang diambil selanjutnya.