

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kefarmasian adalah kegiatan terpadu yang bertujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah Obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan. Tuntutan pasien dan masyarakat untuk meningkatkan mutu Pelayanan Kefarmasian, mengharuskan adanya perluasan dari paradigma lama yang berorientasi kepada produk (*drug oriented*) menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (*patient oriented*) dengan filosofi Pelayanan Kefarmasian (*pharmaceutical care*) Oleh karena itu, pelayanan farmasi klinik merupakan suatu kegiatan penting untuk mencapai paradigma baru tersebut (Permenkes, 2016).

Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan dasar yang menyelenggarakan upaya kesehatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (promotif), pencegahan penyakit (preventif), penyembuhan penyakit (kuratif), dan pemulihan kesehatan (rehabilitas) yang dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan (Permenkes, 2016). Pelayanan kefarmasian Puskesmas merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari penyelenggaraan kegiatan medis yang berperan penting dalam peningkatan mutu pelayanan medis kepada masyarakat.. Menurut Permenkes RI 74 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di puskesmas meliputi dua kegiatan yaitu kegiatan yang bersifat manajerial berupa pengelolaan sediaan farmasi dan bahan medis pakai dan kegiatan pelayanan farmasi klinik. Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas ini diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian serta melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka penjaminan keselamatan pasien (*patient safety*) (Permenkes, 2016).

Farmasi Klinik adalah pelayanan farmasi yang tenaga kefarmasian berinteraksi langsung dengan pasien yang menggunakan obat untuk mencapai

tujuan terapi dan terjaminnya keamanan penggunaan obat berdasarkan penerapan ilmu, teknologi dan fungsi dalam perawatan penderita dengan memperhatikan preferensi pasien (Mashuda, 2011). Tujuan dari farmasi klinis di Puskesmas adalah meningkatkan penggunaan obat secara rasional, sehingga menjamin pasien menggunakan obat yang efektif, aman dan efisien. Selain itu, pelayanan farmasi klinik akan menjembatani kerja sama dengan profesi kesehatan lain serta meningkatkan kepatuhan penggunaan obat oleh pasien (Permenkes, 2016).

Penyampaian informasi mengenai Standar Pelayanan Kefarmasian yang tidak maksimal dan menyeluruh menyebabkan pelayanan kefarmasian di Puskesmas masih terfokus pada pekerjaan administratif dan pengelolaan obat saja. Sementara untuk pelayanan farmasi klinik yang berorientasi pada pasien masih belum sepenuhnya dilaksanakan, sehingga pelayanan kefarmasian di Puskesmas belum menunjukkan perubahan ke arah perbaikan (Yuniarti, 2017).

Dalam rangka meningkatkan cakupan pelayanan kesehatan dan menghindari kesalahan pengobatan, maka kualitas pelayanan kefarmasian perlu dilakukan evaluasi untuk mendukung tercapainya rasionalitas terapi pada pasien, dimana pengelolaan manajemen mutu yang baik akan meningkatkan cakupan pelayanan farmasi klinik pada pasien. Indikator yang dapat digunakan untuk evaluasi mutu pelayanan kefarmasian yaitu tingkat kepuasan pasien, dimensi waktu pelayanan dan pemenuhan sekaligus implementasi Standar Prosedur Operasional (SPO) minimal sesuai yang terdapat di dalam Permenkes nomor 74 tahun 2016 (Permenkes, 2016)

Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan oleh (Pramudita, 2019) tentang implementasi pelayanan farmasi klinik di Puskesmas Kabupaten Pasuruan menunjukkan bahwa pelayanan farmasi klinik di Puskesmas Kabupaten Pasuruan dikategorikan menjadi dua yaitu baik dan kurang. Kegiatan yang dikategorikan pelaksanaannya baik yaitu EPO, pengkajian dan

pelayanan resep, dan PIO. Kegiatan lainnya dikategorikan kurang atau berjalan kurang optimal yaitu konseling, PTO, visite, dan MESO. Sehingga disarankan untuk penelitian selanjutnya dapat melakukan penelitian tentang implementasi pelayanan farmasi klinik di kabupaten/kota lain sebagai pembanding. Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan oleh (Rizkiana, 2019) tentang penilaian mutu pelayanan farmasi klinik di Puskesmas Kabupaten Bantul menunjukkan bahwa mutu pelayanan farmasi klinik di puskesmas Kabupaten Bantul belum cukup baik dan tidak merata kualitas pelayanannya antar puskesmas, sehingga perlu dilakukan perbaikan mutu pelayanan oleh apoteker bersama Dinas Kesehatan Kabupaten.

Berdasarkan hasil penelitian (Pratiwi *et al.*, 2019) menunjukkan persentase kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kabupaten Banjar yaitu kategori baik sebanyak 38%, kategori sedang 33%, dan kategori kurang 29%. Hasil rata-rata kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kabupaten Banjar yaitu sedang dengan skor rata-rata 76. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kabupaten Banjar meliputi penunjang pelayanan, pelayanan, dan mutu pelayanan.

Pengukuran mutu pelayanan farmasi klinik di puskesmas diukur berdasarkan pada pedoman penilaian mutu pelayanan kefarmasian di puskesmas terbitan Gadjah mada university press tahun 2020 yang terdiri dari 19 indikator yang meliputi: pengkajian resep, pelabelan, penyerahan disertai informasi, waktu pelayanan, polifarmasi, dokumentasi pelayanan informasi, jumlah pasien konseling, dokumentasi visite, dokumentasi MESO, dokumentasi pemantauan terapi obat (PTO), biaya obat per kunjungan resep, item per resep, sediaan generik, antibiotik pada diare non-spesifik, pemberian oralit dan zink untuk diare, antibiotik pada ISPA non-pneumonia, penggunaan injeksi, ketaatan pasien dalam penggunaan obat dan dokumentasi kejadian *medication error*.

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti analisis mutu pelayanan farmasi klinik di Puskesmas Kecamatan Banjarbaru Utara dikarenakan berdasarkan beberapa penelitian diatas masih terdapat beberapa pelayanan farmasi klinik yang belum bekerja secara optimal, maka dari itu perlunya untuk menganalisis mutu pelayanan farmasi klinik melihat sejauh mana pelayanan farmasi klinik dan menilai bagaimana mutu pelayanan farmasi klinik di Puskesmas Kecamatan Banjarbaru Utara dengan menggunakan metode delphi termodifikasi.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana mutu pelayanan farmasi klinik di Puskesmas Kecamatan Banjarbaru Utara?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk menganalisis mutu pelayanan farmasi klinik di Puskesmas Kecamatan Banjarbaru Utara.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Institusi

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi sumber referensi dan menambah informasi mengenai mutu pelayanan farmasi klinik di Puskesmas Kecamatan Banjarbaru Utara serta dapat menjadi pengembangan untuk penelitian selanjutnya.

1.4.2 Bagi Pihak Puskesmas

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat untuk mengetahui mutu pelayanan farmasi klinik di Puskesmas Kecamatan Banjarbaru Utara dan dapat digunakan untuk mengevaluasi dan memberi masukan dalam meningkatkan mutu pelayanan farmasi klinik di Puskesmas Kecamatan Banjarbaru Utara.

1.4.3 Bagi Peneliti

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat dan dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan mengenai mutu pelayanan farmasi klinik di Puskesmas Kecamatan Banjarbaru Utara.