

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

II.1 Rumah Sakit

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Permenkes No 3 Tahun 2020). Dalam melakukan pekerjaan kefarmasian harus ada standar pelayanan kefarmasian supaya dapat menjamin kepuasan bagi pasien. Yang dimaksud dengan standar pelayanan kefarmasian adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian (Permenkes No 72 Tahun 2016).

Tugas rumah sakit adalah memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna, sedangkan fungsi rumah sakit yaitu:

1. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit.
2. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis.
3. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan.
4. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

Kewajiban Rumah Sakit menurut Permenkes No 4 Tahun 2018 adalah Rumah Sakit wajib membuat, melaksanakan dan menjaga standar mutu pelayanan sebagai acuan dalam melayani pasien yang dilaksanakan dengan cara :

- 1) Menyusun, menetapkan, melaksanakan dan mengevaluasi standar mutu pelayanan rumah sakit.

- 2) Membentuk dan menyelenggarakan komite medik, satuan pemeriksaan internal dan unsur organisasi rumah sakit lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- 3) Melakukan audit medis.
- 4) Memenuhi ketentuan akreditasi rumah sakit.

II.2 Instalasi Farmasi Rumah Sakit

Instalasi Farmasi adalah unit pelaksana fungsional yang menyelenggarakan seluruh kegiatan pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit (Permenkes No 72 Tahun 2016). Instalasi Farmasi Rumah Sakit secara umum dapat diartikan sebagai suatu departemen atau unit atau bagian di suatu rumah sakit di bawah pimpinan seorang apoteker dan dibantu oleh beberapa orang apoteker yang memenuhi persyaratan perundang-undangan yang berlaku dan bertanggung jawab atas seluruh pekerjaan kefarmasian, yang terdiri dari pelayanan yang mencakup perencanaan, pengadaan, produksi, penyimpanan perbekalan kesehatan atau sediaan farmasi, *dispensing* obat berdasarkan resep bagi penderita rawat inap dan rawat jalan, pengendalian mutu dan pengendalian distribusi dan penggunaan seluruh perbekalan kesehatan di rumah sakit. Pelayanan farmasi klinik umum dan spesialis mencakup pelayanan langsung pada penderita dan pelayanan klinik yang merupakan program rumah sakit secara keseluruhan (Permenkes, 2016).

Tugas Instalasi Farmasi menurut Permenkes No 72 tahun 2016 meliputi:

- 1) Menyelenggarakan, mengkoordinasikan, mengatur, dan mengawasi seluruh kegiatan pelayanan kefarmasian yang optimal dan profesional serta sesuai prosedur dan etik profesi.
- 2) Melaksanakan pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai yang efektif, aman, bermutu dan efisien.
- 3) Melaksanakan pengkajian dan pemantauan penggunaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai guna memaksimalkan efek terapi dan keamanan serta meminimalkan risiko.
- 4) Melaksanakan Komunikasi, Edukasi, dan Informasi (KIE) serta memberikan rekomendasi kepada dokter, perawat dan pasien.

- 5) Berperan aktif dalam Komite atau Tim Farmasi dan Terapi.
- 6) Melaksanakan pendidikan dan pelatihan serta pengembangan pelayanan kefarmasian.
- 7) Memfasilitasi dan mendorong tersusunnya standar pengobatan dan formularium rumah sakit.

Fungsi Instalasi Farmasi Rumah Sakit adalah pelayanan kefarmasian dengan ruang lingkup sesuai standar pelayanan kefarmasian rumah sakit (Permenkes No 72 Tahun 2016), yaitu:

- 1) Pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai yang meliputi:
 - a. Pemilihan
 - b. Perencanaan kebutuhan
 - c. Pengadaan
 - d. Penerimaan
 - e. Penyimpanan
 - f. Pendistribusian
 - g. Pemusnahan dan Penarikan
 - h. Pengendalian
 - i. Administrasi

2) Pelayanan farmasi klinik

Pelayanan farmasi klinik merupakan pelayanan langsung yang diberikan Apoteker kepada pasien dalam rangka meningkatkan *outcome* terapi dan meminimalkan risiko terjadinya efek samping karena obat, untuk tujuan keselamatan pasien (*patient safety*) sehingga kualitas hidup pasien (*quality of life*) terjamin. Pelayanan farmasi klinik yang dilakukan meliputi:

- a. Pengkajian dan pelayan resep
- b. Penelusuran riwayat penggunaan obat
- c. Rekonsiliasi obat
- d. Pelayanan Informasi Obat (PIO)
- e. Konseling
- f. Visite

- g. Pemantauan Terapi Obat (PTO)
- h. Monitoring Efek Samping Obat (MESO)
- i. Evaluasi Penggunaan Obat (EPO)
- j. Dispensing Sediaan Steril
- k. Pemantauan Kadar Obat dalam Darah (PKOD)

II.3 Pelayanan Resep

II.3.1 Pengertian Resep

Resep adalah permintaan tertulis dari dokter atau dokter gigi kepada apoteker baik dalam bentuk *paper* maupun elektronik untuk menyediakan dan menyerahkan obat bagi pasien sesuai peraturan yang berlaku (Permenkes No 72 Tahun 2016).

II.3.2 Pengkajian dan Pelayanan Resep

Menurut Permenkes No 72 Tahun 2016, pengkajian resep dilakukan untuk menganalisa adanya masalah terkait obat, bila ditemukan masalah terkait obat harus di konsultasikan kepada dokter penulis resep. Apoteker harus melakukan pengkajian resep sesuai persyaratan administrasi, persyaratan farmasetik, dan persyaratan klinis baik untuk pasien rawat inap maupun rawat jalan.

Persyaratan administrasi meliputi:

- a. Nama, umur, jenis kelamin, berat badan dan tinggi badan pasien
- b. Nama, nomor ijin, alamat dan paraf dokter
- c. Tanggal resep
- d. Ruangan atau unit asal resep

Persyaratan farmasetik meliputi:

- a. Nama obat, bentuk dan kekuatan sediaan
- b. Dosis dan jumlah obat
- c. Stabilitas
- d. Aturan dan cara penggunaan

Persyaratan Klinis meliputi:

- a. Ketepatan indikasi, dosis dan waktu penggunaan obat
- b. Duplikasi pengobatan
- c. Alergi dan Reaksi Obat yang Tidak Dikehendaki (ROTD)
- d. Kontraindikasi
- e. Interaksi obat

Pelayanan resep dimulai dari penerimaan, pemeriksaan ketersediaan, penyiapan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai termasuk peracikan obat, pemeriksaan, penyerahan disertai pemberian informasi. Pada setiap tahap alur pelayanan resep dilakukan upaya pencegahan terjadinya kesalahan pemberian obat (*Medication Error*).

II.4 Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit

Menurut Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, terdapat 21 jenis pelayanan rumah sakit yang minimal wajib disediakan oleh rumah sakit, salah satunya adalah pelayanan farmasi yang meliputi:

- a. Waktu tunggu pelayanan (obat jadi dan obat racikan)
- b. Tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat
- c. Kepuasan pelanggan
- d. Penulisan resep sesuai formularium

II.4.1 Waktu Tunggu Pelayanan Resep

Waktu tunggu pelayanan resep merupakan salah satu indikator mutu yang menilai setiap jenis pelayanan yang diberikan. Waktu tunggu pelayanan resep adalah waktu yang dihitung mulai pasien membawa resep diserahkan kepada petugas farmasi untuk disiapkan sampai obat diterima oleh pasien yang disertai pembekalan komunikasi, informasi, dan edukasi. Waktu tunggu pelayanan resep obat jadi adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi dengan standar waktu yang ditetapkan yaitu ≤ 30 menit. Waktu tunggu pelayanan resep obat racikan adalah tenggang waktu mulai pasien

menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan dengan standar waktu yang ditetapkan yaitu \leq 60 menit (Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 129/Menkes/SK/II/2008). Tetapi penulis menggunakan standar waktu tunggu berdasarkan *quality objective* Rumah Sakit Swasta di Kota Bandung sebagai acuan dari penelitian ini. Standar minimal waktu tunggu pelayanan resep obat jadi di Rumah Sakit Swasta di Kota Bandung \leq 3 macam obat adalah \leq 15 menit dan untuk resep racikan dan obat jadi \geq 3 macam obat adalah \leq 30 menit. Waktu tunggu pelayanan resep adalah waktu yang dihitung mulai dari resep siap diterima oleh petugas farmasi dalam dan disiapkan sampai obat selesai dikemas akhir.

Ketatnya kompetisi jasa rumah sakit serta banyaknya tuntutan masyarakat akan pelayanan yang cepat dan bermutu memaksa rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Waktu tunggu merupakan salah satu komponen yang menyebabkan ketidakpuasan pasien, yang berdampak pada loyalitas pasien. Waktu tunggu pelayanan adalah tenggang waktu mulai dari pasien menyerahkan resep kepada petugas farmasi sampai menerima obat dari petugas farmasi. Suryoputro (dalam Kabelen, 2019) menjelaskan bahwa pelayanan farmasi merupakan *revenue center* bagi rumah sakit, sehingga pendapatan rumah sakit dapat ditingkatkan melalui banyaknya resep yang terlayani karena lebih dari 90% pelayanan kesehatan menggunakan perbekalan farmasi dan 50% pemasukan rumah sakit berasal dari perbekalan farmasi.

Farmasi Rawat Jalan lantai 2 Rumah Swasta Bandung melayani beberapa klinik yang berada di sekitar farmasi tersebut yaitu :

- Klinik Kebidanan & Kandungan
- Klinik Orthopaedi & Traumatologi
- Klinik Kulit & Kelamin
- Klinik Kesehatan Keluarga (K3)
- Klinik Akupunktur Medik
- Klinik Gizi
- Klinik Psikologi
- Klinik Rematik
- Klinik Rehabilitasi Medis

Semua klinik yang dilayani oleh Farmasi Rawat Jalan lantai 2 mempunyai spesifikasi tersendiri yang berpengaruh pada pelayanan di farmasi tersebut. Klinik Kebidanan & Kandungan melayani kesehatan kewanitaan. Klinik Orthopaedi & Traumatologi melayani pasien dengan masalah pada tulang, otot dan sendi. Klinik Kulit dan Kelamin melayani kesehatan di kulit dan kelamin. Karena klinik kulit dan kelamin banyak meresepkan obat-obat racikan, sehingga membutuhkan proses *dispensing* lebih lama. Klinik Kesehatan Keluarga (K3) melayani kesehatan ibu dan anak yang meliputi pelayanan vaksinasi, pemeriksaan kesehatan ibu dan anak, pelayanan keluarga berencana dan senam hamil. Klinik Rheumatologi melayani pasien dengan masalah rematik dan autoimun sehingga obat-obatannya menjadi cukup banyak dan membutuhkan telaah yang lebih lanjut. Klinik Gizi melayani pasien-pasien yang bermasalah dengan gizi dan seluruh obat-obat yang diresepkan oleh klinik gizi merupakan racikan. Klinik Psikologi, Klinik Akupunktur Medik dan Klinik Rehabilitas Medis memberikan pelayanan langsung dan ke-3 klinik tersebut tidak mengeluarkan resep. Oleh karena itu, penulis memilih 4 klinik, yaitu Klinik Kebidanan & Kandungan, Klinik Orthopaedi & Traumatologi, Klinik Kulit & Kelamin, dan Klinik Kesehatan Keluarga (K3) dengan alasan resep obat jadi yang dikeluarkan oleh klinik-klinik tersebut cukup banyak sehingga tingkat validitasnya pun cukup tinggi.