

BAB I

1.1 Latar Belakang

Pelayanan farmasi merupakan salah satu pelayanan kesehatan di rumah sakit yang diharapkan memenuhi standar pelayanan minimal. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan (PMK) Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit menyebutkan bahwa rumah sakit (RS) adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian dan melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (*patient safety*) (Menteri Kesehatan RI, 2016).

Instalasi Farmasi merupakan salah satu pelayanan fungsional yang dilakukan oleh apoteker dengan menyelenggarakan kegiatan kefarmasian di rumah sakit, yang meliputi perencanaan, pengadaan, produksi, penyimpanan, dispensing, pengendalian mutu, serta penggunaan sediaan farmasi, bahan medis habis pakai, maupun alat kesehatan di rumah sakit (Ihsana, dkk 2018). Kehadiran Instalasi Farmasi Rumah Sakit penting bagi keberlangsungan rumah sakit, karena sifatnya fungsional. Hal ini didukung oleh Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit (SPM RS), di mana Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) merupakan salah satu jenis pelayanan yang wajib disediakan di rumah sakit. Mengacu pada regulasi tersebut, maka untuk sebuah Instalasi Farmasi yang terdapat di rumah sakit harus memenuhi beberapa indikator, salah satunya adalah tingkat kepuasan pasien (standar minimal 80%) dan waktu tunggu pelayanan resep yakni maksimal 30 menit untuk obat jadi dan 60 menit untuk obat racik (Menteri Kesehatan RI, 2008).

Lamanya waktu pelayanan obat di instalasi farmasi dapat disebabkan oleh beberapa faktor antara lain komponen *delay*, obat sering kosong, program komputer belum sempurna, SDM belum terampil dan cekatan, serta prosedur yang belum dikerjakan dengan maksimal (Fitriah & Wiyanto, 2016)

Faktor yang menyebabkan waktu tunggu lama adalah semakin banyak jumlah komponen obat dalam satu resep serta semakin banyak resep yang masuk pada waktu yang hampir bersamaan sehingga waktu yang dibutuhkan petugas farmasi dalam melayani resep obat non racikan menjadi lebih lama (Suripto, 2013)

Sementara penelitian yang dilakukan oleh Maftuhah Aida dan Susilo Rinto (2016) mengungkapkan bahwa penyebab atau faktor yang mempengaruhi lamanya waktu

tunggu pelayanan resep di Depo Farmasi Rawat Jalan Lantai 1 RSUD Gunung Jati Kota Cirebon adalah jumlah resep yang diterima, jumlah item obat tiap resep, dan jumlah racikan pada tiap resep. Di mana rata-rata waktu tunggu pelayanan resep untuk jenis resep non racikan 92,41 menit dan untuk jenis resep racikan 146,31 menit.

Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Bustani, dkk (2015) di Balai Kesehatan Mata Masyarakat (BKMM) Provinsi Sulawesi Utara (Sulut) menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan resep masih lama atau belum sesuai standar pelayanan minimal yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan. Sedangkan Septini (2012) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa rata-rata waktu tunggu untuk resep non racikan di Yanmasum Farmasi RSPAD Gatot Subroto adalah 39 menit dan waktu tunggu resep racikan adalah 60,4 menit.

Waktu tunggu lama merupakan salah satu komponen potensial yang memberi dampak ketidakpuasan pasien yang berdampak pada loyalitas pasien. Dengan mengutamakan kepentingan pasien yang sesuai dengan standar, rumah sakit berkewajiban memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, anti diskriminasi dan efektif (Purwandari, dkk 2017).

Dampak lain yang timbul akibat lamanya waktu tunggu pelayanan resep di IFRS menurut Muhammad Ihsan (2018) berpengaruh pada ekspektasi pasien terhadap pelayanan rumah sakit, khususnya pada pelayanan IFRS. Jika pasien merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, maka pasien sebagai konsumen akan enggan berkunjung kembali ke rumah sakit, sehingga dapat mempengaruhi angka kunjungan. Selain itu, karena tingkat kepuasan pasien berkaitan erat dengan luaran dari hasil pelayanan kepada pasien, yaitu cara penggunaan obat, maka akan muncul reaksi yang tidak diinginkan dan penurunan kualitas hidup pasien akibat cara penggunaan obat yang tidak benar.

Waktu Pelayanan Resep Obat jadi di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhakti Mulia adalah pelayanan resep obat tanpa melalui proses peracikan obat. Perhitungan waktu pelayanan obat jadi sendiri terdapat 2 kategori, yaitu waktu proses dan waktu jeda. Waktu proses adalah waktu yang diperlukan oleh petugas untuk melakukan pelayanan resep. Sedangkan waktu jeda adalah waktu dimana resep tidak dilakukan proses atau menunggu untuk diproses.

Hasil pengamatan terhadap 7 pasien di peroleh waktu tunggu pelayanan obat jadi di IFRS Bhakti Mulia diperoleh rata-rata 56,71 menit sedangkan dengan waktu terlama 77 menit dan waktu tercepatnya diperoleh 47 menit. Hal ini menunjukkan

bahwa rata-rata waktu pelayanan obat jadi melebihi standar yang telah ditetapkan (SPM RS) yaitu 30 menit.

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan terhadap penyebab waktu lama pelayanan obat jadi meliputi antara lain: Pada tahap pengkajian resep, sering sekali petugas instalasi farmasi mengkonfirmasi kepada dokter tentang penulisan resep, jika ada obat yang ditanyakan sesuai dengan nama pasien, jenis, dan ketersediaan stok dan yang lainnya.

Pada tahap penyiapan obat sering terjadinya kekosongan stok obat sehingga ada tambahan aktivitas untuk mengecek jumlah obat yang terdapat di gudang. Dan pada tahap saat penyerahan obat terdapat miskordinasi antara petugas apotik dengan pasien sehingga sering terjadi keterhalangan penyerahan obat yang menyebabkan waktu pelayanan bertambah luas.

Pada hal tersebut sangat berdampak kepada pasien yang menunggu waktu pelayanan yang cukup lama. beberapa pasien ada yang merasa tidak puas dan ada yang kecewa akan pelayanan yang dilakukan waktu tunggu pelayanan di instalasi farmasi tersebut

Pada hal tersebut petugas instalasi farmasi berjumlah delapan orang yang terbagi menjadi tiga *shift*. Dalam setiap *shift* petugas asisten apoteker yang berada di instalasi farmasi berjumlah 3-4 orang. Karyawan yang bertugas melayani \pm 50 pasien.

IFRS Bhakti Mulia melakukan upaya dalam menata ruangan sedemikian baik atau mengurutkan nama obat dari A-Z agar mempercepat proses pengambilan obat-obatan. Namun berdasarkan penelitian awal rata-rata waktu tunggu masih di atas Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.

1.2 Perumusan Masalah

IFRS Bhakti Mulia merupakan salah satu dalam proses terjadinya kegiatan berlangsungnya pelayanan farmasi di dalam rumah sakit. Hasil yang dilakukan dalam pengamatan terhadap waktu pelayanan obat jadi terdapat rata-rata 56,71 menit. Dimana Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit pada Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2018, paling lambat untuk obat jadi maksimal 30 menit.

Hal ini menyebabkan, tahap pengkajian resep petugas instalasi farmasi, mengkonfirmasi kepada dokter tentang kelengkapan data-data pasien kepada setiap dokter poli. Sedangkan pada tahap penyiapan obat, sering terjadinya kekosongan stok obat sehingga memerlukan waktu untuk melakukan pengecekan jumlah obat yang

terdapat digudang. Dan pada tahap penyerahan obat kepada pasien terdapat juga miskordinasi yang salah antara petugas intalasi farmasi terhadap pasien. Hal ini berpengaruh pada berjalannya waktu pelayanan. IFRS Bhakti Mulia telah berupaya dalam menata ruangan sedemikian baik atau mengurutkan nama obat dari A-Z agar mempercepat proses pengambilan obat-obatan. Namun hal tersebut belum bisa tercapai dilakukan. Maka dari itu penulis merumuskan masalah penelitian ini dalam judul “ Analisis Waktu Pelayanan Proses Dispensing Resep Obat Jadi Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2018”

1.3 Pertanyaan Penelitian

- a. Bagaimana gambaran waktu pelayanan pada tahap pengkajian resep di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2018?
- b. Bagaimana gambaran waktu pelayanan pada tahap penyiapan obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2018?
- c. Bagaimana gambaran waktu pelayanan pada tahap memberi label obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2018?
- d. Bagaimana gambaran waktu pelayanan pada tahap penyerahan obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2018?

1.4. Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan Analisis Waktu Pelayanan Proses Dispensing Resep Obat Jadi Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2018

1.4.2 Tujuan Khusus

- a. Mengetahui gambaran waktu pelayanan pada tahap pengkajian resep di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2018
- b. Mengetahui gambaran waktu pelayanan pada tahap penyiapan obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2018
- c. Mengetahui gambaran waktu pelayanan pada tahap memberi label obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2018
- d. gambaran waktu pelayanan pada tahap penyerahan obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2018

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Peneliti

Dapat menambah ilmu, informasi serta teori selama melakukan penelitian tentang penyebab lamanya waktu pelayanan resep obat jadi di IFRS Bhakti Mulia tahun 2018.

1.5.2 Bagi FIKES (Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan) Universitas Esa Unggul

Dapat menjalin kerjasama dan hubungan yang baik dengan institusi kesehatan. Selain itu dapat meningkatkan kualitas pendidikan kesehatan masyarakat di Universitas Esa Unggul dengan cara memperoleh informasi sebagai pengembangan institusi pelayanan kesehatan untuk diterapkan dalam penelitian selanjutnya.

1.5.3 Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini dapat memberikan pengetahuan kepada pihak rumah sakit sebagai sumber masukan dan bahan pertimbangan dalam meningkatkan standar pelayanan minimal IFRS Bhakti Mulia.

1.6 Ruang Lingkup

Penelitian ini mengenai analisis waktu pelayanan proses dispensing resep obat jadi di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2018. Yang dilaksanakan pada bulan Desember 2018 - Januari 2019. Peneliti mengambil tempat penelitian di Rumah Sakit Bhakti Mulia pada unit Instalasi Farmasi, Karena dibagian tersebut masih adanya Waktu Pelayanan yang lama dalam Proses Dispensing Resep Obat Jadi Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhakti Mulia, serta dampak yang ditimbulkan. Hal ini juga belum terdapat penelitian mengenai penyebab Waktu Pelayanan Proses Dispensing Resep Obat Jadi Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhakti Mulia. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan berbagai sumber untuk mengumpulkan data yaitu menggunakan formulir pencatatan waktu proses pelayanan resep, wawancara mendalam, dan observasi kegiatan pelayanan resep.