

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Bahwa dalam rangka peningkatan mutu dan jangkauan pelayanan Rumah Sakit serta pengaturan hak dan kewajiban masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan, perlu mengatur Rumah Sakit (Kemenkes RI, 2009).

Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat kesempurnaan pelayanan akan pelayanan kesehatan yang sesuai standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit atau puskesmas secara wajar dan efisien & efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan norma, etika, hukum, dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah dan masyarakat konsumen (Herlambang, 2016).

Instalasi farmasi adalah suatu bagian/unit/devisi atau fasilitas di rumah sakit, tempat penyelenggaraan semua kegiatan pekerjaan kefarmasian yang ditunjukkan untuk keperluan rumah sakit itu sendiri. Berdasarkan definisi tersebut maka instalasi farmasi rumah sakit secara umum dapat diartikan sebagai suatu departemen atau unit bagian di suatu rumah sakit di bawah pimpinan seorang apoteker dan dibantu oleh beberapa apoteker yang memenuhi persyaratan perundang-undangan yang berlaku dan bertanggung jawab atas seluruh pekerjaan serta pelayanan langsung kepada penderita sampai sakit, baik untuk penderita rawat tinggal, rawat jalan maupun untuk semua unit termasuk poli klinik rumah sakit (Siregar, 2004).

Menurut Kemenkes RI (2008), tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit dalam pelayanan farmasi mengenai jenis pelayanan di farmasi, menyebutkan indikator dan standarnya yang harus terpenuhi yaitu waktu

tunggu pelayanan obat non racikan adalah  $\leq 30$  menit dan waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah  $\leq 60$  menit, Tidak ada kesalahan dalam pemberian obat dengan standar 100%, Kepuasan pelanggan dengan standar  $\geq 80\%$ , dan Penulisan resep sesuai formularium dengan standar 100%.

Penelitian yang dilakukan oleh Purwandari (2017), mengenai analisis waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan di Depo farmasi gedung MCEB RS Islam Sultan Agung Semarang, didapatkan hasil resep non racikan yang tidak mencapai standar SPM ( $\leq 30$  menit) yaitu sebesar 63,7% dan yang tidak mencapai standar IMRS ( $\leq 20$  menit) yaitu sebesar 78%. Sedangkan waktu rata-rata resep racik sudah mencapai standar SPM ( $\leq 60$  menit) dengan rata-rata waktu 50.54 menit, namun belum mencapai standar IMRS ( $\leq 45$  menit). Berdasarkan hasil wawancara mendalam faktor yang turut mempengaruhi lamanya waktu tunggu pelayanan resep adalah Kurangnya Sumber Daya Manusia, Sarana dan prasarana seperti luas ruangan, tata letak ruangan yang kurang sesuai dengan alur pelayanan, SOP yang belum disosialisasikan sehingga banyak pegawai yang belum mengetahui dan melakukan pelayanan tidak berpedoman dengan SPO.

Penelitian yang dilakukan oleh Yulianthy (2011), mengenai analisis waktu tunggu pelayanan resep pasien umum di farmasi unit rawat jalan selatan pelayanan kesehatan sint carolus, didapatkan hasil rata-rata kecepatan non racikan adalah 23,1 menit dan rata-rata kecepatan pelayanan resep racikan 43,3 menit. Dibandingkan dengan dengan hasil pengamatan kecepatan pelayanan resep non racikan pada bulan Mei 2011 15,0 menit, terjadi penurunan kecepatan pelayanan. Presentase resep yang pelayanannya melebihi standar waktu yang telah ditetapkan mengalami penurunan sedikit yaitu dari 76,9 % menjadi 76,6%. Faktor-faktor seperti proses peracikan, ketidaksesuaian keterampilan SDM dan ketersediaan obat merupakan penyebab dari lamanya waktu tunggu pelayanan obat di pelayanan kesehatan sint carolus.

Penelitian yang dilakukan oleh Septini (2012), didapatkan hasil rata-rata waktu tunggu untuk resep non racikan sebesar 39 dimana 79,7% waktu tersebut merupakan komponen delay. Sementara untuk resep racikan adalah 60,4 menit dan 59,27 % dari waktu tersebut merupakan delay. Hal tersebut

disebabkan oleh ketersediaan obat, lama jaringan komputerasisasi, beban kerja tidak sesuai dengan sumber daya manusia yang ada dan belum maksimalnya pelaksanaan prosedur pelayanan resep.

Rumah Sakit Hermina Daan Mogot merupakan Rumah Sakit Swasta Nasional dan berada dibawah PT Medikaloka Daan Mogot. Rumah Sakit Hermina Daan Mogot terletak di Jalan Kintamani Raya No.2 Daan mogot Baru, Jakarta Barat. Tujuan dari Rumash Sakit ini yaitu mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya bagi semua lapisan masyarakat melalui pemeliharaan kesehatan secara preventif, promotif, kuratif, dan rehabilitatif yang dilaksanakan secara menyeluruh. Pelayanan resep obat di RS Hermina Daan Mogot terbagi menjadi 2 yaitu pelayanan resep obat non racik dan obat racik. Standar waktu tunggu pelayanan obat di RS Hermina Daan Mogot untuk obat non racik adalah  $\leq 10$  menit dan waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah  $\leq 20$  menit. Data rata-rata waktu tunggu yang didapat pada Triwulan 3 tahun 2019 di Unit Mutu RS Hermina Daan Mogot yaitu waktu pelayanan untuk obat non racik adalah 17 menit, dan obat racik adalah 30 menit. Sedangkan hasil observasi selama dua hari pada tanggal 15 sampai dengan 16 November 2019 yaitu rata-rata waktu tunggu untuk pelayanan obat non racik adalah 21 menit dan rata-rata waktu pelayanan obat racik adalah 39 menit. Hal ini menunjukkan belum tercapainya standar waktu tunggu pelayanan obat non racik dan obat racik karena melebihi standar waktu yang ditetapkan oleh RS Hermina Daan Mogot. Dalam penelitian ini peneliti hanya mengambil waktu tunggu pelayanan obat non racik karena jumlah resep obat non racik merupakan resep yang paling banyak masuk dibandingkan obat racik, tingginya penggunaan obat non racik akan mempengaruhi jumlah ketersediaan obat di Instalasi Farmasi dan digudang. Dari jumlah resep perhari yang ditotal selama satu bulan pada bulan Oktober 2019 jumlah resep obat non racik sebanyak 852 sedangkan resep masuk obat racik sebanyak 437.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di Instalasi Farmasi rawat jalan RS Hermina Daan Mogot dari 20 pasien 14 diantaranya menyatakan tidak puas dengan waktu tunggu pelayanan resep obat yang lama atau jika dipersentasekan 70% pasien. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dari ketidak

tercapaian waktu tunggu pelayanan obat dengan standar waktu tunggu yang ditetapkan RS Hermina Daan Mogot akan berdampak pada kepuasan pasien terhadap pelayanan. Hal ini sejalan dengan penelitian Purwandari (2017), Waktu tunggu merupakan salah satu komponen yang menyebabkan ketidakpuasan pasien yang berdampak pada loyalitas pasien terhadap pelayanan kesehatan. Sedangkan menurut Purwanto (2015), Lamanya waktu untuk tunggu pelayanan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan merupakan salah satu aspek penting yang mempengaruhi keuasan pasien. Kepuasan pasien dapat mempengaruhi *Expected Waiting time* (EWT), *Actual Waiting Time* (AWT), dan *disconfirmation*.

## 1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas dapat disimpulkan bahwa belum tercapainya waktu tunggu pelayanan obat non racik pada pasien umum rawat jalan dengan standar yang ditetapkan Rumah Sakit Hermina Daan Mogot, berdasarkan data observasi awal pada tanggal 15-16 November 2019 waktu lama pelayanan obat non racik yaitu sebesar 21 menit. Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan terhadap penyebab waktu lamanya pelayanan obat non racik meliputi : pengkajian (validasi) resep, sering sekali petugas instalasi farmasi harus menanyakan penulisan resep jika teradapat obat yang tidak sesuai misal tidak sesuai dengan jenis dan dosis obat, ketersediaan stok dan lain-lain. Selanjutnya pada tahap penyiapan obat, sering terjadi kekosongan stok obat diruangan sehingga petugas harus meminta keruangan farmasi lain. Hasil observasi yang dilakukan di Instalasi Farmasi rawat jalan RS Hermina Daan Mogot dari 20 pasien 14 diantaranya menyatakan tidak puas dengan waktu tunggu pelayanan resep obat yang lama atau jika dipersentasekan 70% pasien. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dari ketidak tercapaian waktu tunggu pelayanan obat dengan standar waktu tunggu yang ditetapkan RS Hermina Daan Mogot akan berdampak pada kepuasan pasien terhadap pelayanan.

Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Analisis Penyebab Waktu Tunggu Pelayanan Obat Non Racik Pada Pasien

Umum Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Hermina Daan Mogot Tahun 2019”.

### **1.3 Pertanyaan Penelitian**

- 1.3.1 Bagaimana gambaran penyebab waktu tunggu pelayanan obat non racik pada pasien umum rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Hermina Daan Mogot Tahun 2019 ?
- 1.3.2 Bagaimana gambaran Sumber Daya Manusia yang berperan terhadap waktu tunggu pelayanan obat non racik pada pasien umum rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Hermina Daan Mogot Tahun 2019 ?
- 1.3.3 Bagaimana gambaran Sarana dan Prasarana yang berperan terhadap waktu tunggu pelayanan obat non racik pada pasien umum rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Hermina Daan Mogot Tahun 2019 ?
- 1.3.4 Bagaimana gambaran Metode dalam yang berperan terhadap waktu tunggu pelayanan obat non racik pada pasien umum rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Hermina Daan Mogot Tahun 2019 ?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

#### 1.4.1. Tujuan Umum

Mengetahui gambaran penyebab waktu tunggu pelayanan obat non racik pada pasien umum rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Hermina Daan Mogot Tahun 2019.

#### 1.4.2. Tujuan Khusus

1. Mengetahui gambaran Sumber Daya Manusia yang berperan terhadap waktu tunggu pelayanan obat non racik pada pasien umum rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Hermina Daan Mogot Tahun 2019.
2. Mengetahui gambaran Sarana dan Prasarana yang berperan terhadap waktu tunggu pelayanan obat non racik pada pasien umum rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Hermina Daan Mogot Tahun 2019.



3. Mengetahui gambaran Metode yang berperan terhadap waktu tunggu pelayanan obat non racik pada pasien umum rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Hermina Daan Mogot Tahun 2019.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Bagi peneliti**

Untuk menambah wawasan dan masukkan dalam memahami dan menganalisa suatu masalah yang berkaitan dengan waktu tunggu pelayanan obat pada pasien rawat jalan dengan jaminan umum.

### **1.5.2 Bagi Rumah Sakit**

Hasil penelitian ini digunakan sebagai bahan masukan untuk meningkatkan pencapaian standar waktu tunggu pelayanan obat pada pasien umum rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Hermina Daan Mogot.

### **1.5.3 Bagi Universitas**

1. Terbentuknya kerja sama yang baik antara pihak Rumah Sakit dan pihak Kampus dalam upaya meningkatkan pengetahuan, serta upaya peningkatan sumber daya manusia yang dibutuhkan pembangunan kesehatan.
2. Dapat digunakan sebagai masukan dan bahan pertimbangan bagi peneliti lain untuk penelitian lanjutan.

## **1.6 Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian tentang analisis waktu tunggu pelayanan obat non racik pada pasien umum rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Hermina Daan Mogot Tahun 2019. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Penelitian ini dilaksanakan dari bulan Desember Tahun 2019 sampai dengan bulan Januari Tahun 2020 di Rumah Sakit Hermina Daan Mogot. Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari hasil wawancara mendalam dan observasi. Data sekunder diperoleh dari telaah dokumen Rumah sakit seperti SPO Instalasi farmasi dan data laporan Mutu Rumah Sakit. Penelitian ini

dilakukan karena belum tercapainya waktu tunggu pelayanan obat non racik pada pasien umum rawat jalan karena masih melebihi standar waktu yang ditetapkan Rumah Sakit Hermina Daan Mogot, waktu lama pelayanan obat yaitu sebesar 21 menit untuk rata-rata waktu tunggu obat non racik, sedangkan standar dari rumah sakit untuk waktu pelayanan obat non racik adalah  $\leq 10$  menit.