

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Upaya kesehatan adalah kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Upaya kesehatan diselenggarakan dengan pendekatan pemeliharaan peningkatan kesehatan (promotif), pencegahan penyakit (preventif), penyembuhan (kuratif), dan pemulihan kesehatan (rehabilitatif), yang diselenggarakan secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan. Konsep kesatuan upaya kesehatan ini menjadi pedoman dan pegangan bagi semua fasilitas kesehatan di Indonesia, termasuk rumah sakit (Satibi, 2016).

Berdasarkan UU No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, menjelaskan bahwa rumah sakit mempunyai fungsi sebagai berikut: penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit, pemeliharaan dan peningkatan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis, penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan, penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan. Hal itu menjadi salah satu dasar rumah sakit untuk memberikan pelayanan prima pada setiap jenis pelayanan yang diberikan baik untuk pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap maupun pelayanan gawat darurat.

Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan Rumah Sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat termasuk pelayanan farmasi klinik (Kemenkes RI, 2016).

Menurut Permenkes No. 44 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggungjawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Kemenkes RI, 2016).

Pelayanan farmasi merupakan pelayanan penunjang dan sekaligus merupakan *revenue center* utama. Hal tersebut mengingat bahwa lebih dari 90% pelayanan kesehatan di RS menggunakan perbekalan farmasi (obat-obatan, bahan kimia, bahan radiologi, bahan alat kesehatan habis, alat kedokteran, dan gas medik), dan 50% dari seluruh pemasukan RS berasal dari pengelolaan perbekalan farmasi. Untuk itu, jika masalah perbekalan farmasi tidak dikelola secara cermat dan penuh tanggungjawab maka dapat diprediksi bahwa pendapatan RS akan mengalami penurunan (Suciati & Adisasmito, 2006).

Kualitas pelayanan kefarmasian di rumah sakit mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kefarmasian dalam pelayanan obat kepada pasien. Kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat penting yang akan mempengaruhi dalam akreditasi suatu instansi kesehatan seperti rumah sakit. Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan pelayanan kesehatan yang mampu memberikam kepuasan kepada pasien atau setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan tersebut (Rikomah, 2017). Mutu layanan farmasi dapat ditinjau dari 4 aspek yang merupakan indikator minimal dalam menilai mutu instalasi farmasi yaitu waktu tunggu pelayan obat  $\leq 15$  menit dan obat racik  $\leq 30$  menit, tidak terdapatnya kesalahan obat (100%), kepuasan pelanggan  $\geq 80\%$ , penularan resep sesuai formularium (100%) (Widjaya, 2013).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Maftuhah & Susilo (2016), menyatakan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep non racikan adalah 92,41 menit dan untuk waktu tunggu pelayanan resep racikan selama 146,31 menit. Hasil ini menyatakan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep di depo

farmasi rawat jalan RSUD Gunung Jati Kota Cirebon tidak memenuhi standar pelayanan minimal rumah sakit sesuai Kepmenkes No. 129 Tahun 2008 yang mempunyai standar pelayanan minimal untuk resep non racikan  $\leq 30$  menit dan resep racikan  $\leq 60$  menit. Jumlah resep yang diterima di depo farmasi juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep. Selain itu, jumlah item obat tiap resep serta jumlah racikan pada tiap resep juga mempengaruhi pada lamanya waktu tunggu pelayanan resep.

Berdasarkan hasil wawancara dengan koordinator mutu farmasi bahwa salah satu penyebab lamanya waktu tunggu pelayanan resep pada pasien rawat jalan ini di karenakan tidak sesuainya jumlah SDM yang ada di Instalasi Farmasi dengan jumlah resep yang diterima setiap harinya, sehingga lama waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan belum sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan No. 129/Menkes/SK/II/2008.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti dengan melakukan wawancara kepada Kepala Instalasi Farmasi di Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan bahwa berdasarkan data 4 (empat) bulan terakhir dari bulan Juli, Agustus, September, dan Oktober pada tahun 2019 bahwa waktu tunggu terlama pasien untuk pelayanan resep non racikan pasien rawat jalan adalah sebesar 234 menit pada bulan September, dan untuk resep racikan 242 menit pada bulan Juli. Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti di Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan tentang lama waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan juga didapatkan hasil bahwa dari 5 (lima) pasien yang akan mengambil resep di Instalasi Farmasi waktu tunggu terlama pasien untuk pelayanan resep non racikan mencapai 115 menit, dan untuk resep racikan mencapai 130 menit. Sedangkan standar waktu tunggu pelayanan resep yang digunakan oleh Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan berdasarkan dari Keputusan Menteri Kesehatan No. 129/Menkes/SK/II/2008 adalah  $\leq 30$  menit untuk resep non racikan dan  $\leq 60$  menit untuk resep racikan.

Dampak yang diakibatkan dari lamanya waktu tunggu pelayanan resep

pada pasien rawat jalan adalah banyaknya kritik dan saran tentang keluhan pasien yang mengatakan bahwa pasien merasa kurang puas terhadap pelayanan resep di Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan. Oleh karena itu, lamanya waktu tunggu pelayanan resep pada pasien rawat jalan berdampak pada rendahnya kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan.

Berdasarkan data yang didapatkan dari Unit Mutu di Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan selama 6 bulan terakhir yaitu pada bulan Januari sampai dengan bulan Juni 2019 bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan termasuk pelayanan resep masih dibawah standar pelayanan rumah sakit yaitu sebesar 78,45%, sedangkan standar kepuasan pelanggan di rawat jalan berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan RI pada Tahun 2008 sebesar  $\geq 90\%$ .

Sejalan dengan penelitian Faulin, Hartono, & Wahyudi (2018), bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep pasien JKN rawat jalan di unit farmasi untuk resep non racikan sebesar 83.76 menit dengan standar deviasi 110 menit, waktu tercepat 17.25 menit dan waktu terlama 175.11 menit. Sedangkan untuk resep racikan sebesar 91.08 menit dengan standar deviasi 118 menit, waktu tercepat 30.18 menit dan waktu terlama 221.54 menit. Secara total rata-rata waktu tunggu pelayanan resep racikan lebih lama dibandingkan pelayanan resep non racikan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti dengan melakukan wawancara kepada Kepala Instalasi Farmasi di Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan bahwa berdasarkan data 4 bulan terakhir yaitu bulan Juli, Agustus, September, dan Oktober 2019 bahwa waktu tunggu terlama pasien untuk pelayanan resep non racikan pasien rawat jalan sebesar 234 menit pada bulan September, dan untuk resep racikan 242 menit pada bulan Juli. Salah satu penyebab dari lamanya waktu tunggu pelayanan resep ini dikarenakan tidak sesuainya jumlah SDM yang ada di Instalasi Farmasi dengan jumlah resep yang diterima setiap harinya, yang mengakibatkan banyaknya kritik dan saran tentang

keluhan pasien sehingga tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan termasuk pelayanan resep di RSUD Kota Tangerang Selatan sebesar 78,45%. Berdasarkan latar belakang di atas peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan Tahun 2020”

### **1.3 Pertanyaan Penelitian**

1. Bagaimana lama waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan Tahun 2020?
2. Bagaimana lama waktu tunggu pelayanan resep non racikan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan Tahun 2020?
3. Bagaimana lama waktu tunggu pelayanan resep racikan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan Tahun 2020?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

#### **1.4.1 Tujuan Umum**

Untuk mengetahui lama waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan Tahun 2020.

#### **1.4.2 Tujuan Khusus**

1. Mengetahui lama waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan Tahun 2020.
2. Mengetahui lama waktu tunggu pelayanan resep non racikan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan Tahun 2020.

3. Mengetahui lama waktu tunggu pelayanan resep racikan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan Tahun 2020.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Bagi Instalasi Farmasi**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan bahan evaluasi atau pertimbangan bagi manajemen Instalasi Farmasi untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan dalam kegiatan pelayanan resep pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi, dalam upaya perbaikan pada pelayanan resep kepada pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan.

### **1.5.2 Bagi Fakultas**

Sebagai bahan masukan secara teoritis bagi penerapan dan perkembangan substansi disiplin ilmu dibidang Ilmu Kesehatan Masyarakat serta sebagai kelengkapan pustaka atau bahan referensi studi Kesehatan Masyarakat.

### **1.5.3 Bagi Peneliti**

Sebagai sarana untuk menerapkan ilmu yang telah didapat dibangku kuliah serta mengamalkan secara nyata dalam bentuk karya tulis dan dapat menambah ilmu serta mendapatkan teori yang diperoleh selama menjalankan Pendidikan di Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan Universitas Esa Unggul. Hasil dari penelitian ini juga diharapkan dapat menambah pengetahuan dan kreatifitas peneliti dalam mengidentifikasi tentang waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi.

### **1.5.4 Bagi Peneliti Selanjutnya**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai data

pendukung pada penelitian selanjutnya tentang analisis waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi.

## **1.6 Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian tentang “Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan Tahun 2020”. Penelitian ini dilaksanakan dari bulan November 2019 sampai dengan Januari 2020 selama kurang lebih 2 bulan, di Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan dengan sasaran penelitian yaitu pasien rawat jalan yang sedang melakukan pelayanan resep di Instalasi Farmasi. Berdasarkan data 4 (empat) bulan terakhir dari bulan Juli, Agustus, September, dan Oktober 2019 bahwa waktu tunggu terlama pasien untuk pelayanan resep non racikan pasien rawat jalan yaitu 234 menit pada bulan September, dan untuk resep racikan 242 menit pada bulan Juli. Sedangkan dari observasi yang dilakukan oleh peneliti di Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan tentang lama waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan juga didapatkan hasil bahwa dari 5 (lima) pasien yang akan mengambil resep di Instalasi Farmasi waktu tunggu terlama pasien untuk pelayanan resep non racikan mencapai 115 menit, dan untuk resep racikan mencapai 130 menit. Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan data primer dan data sekunder dengan menggunakan Lembar Pengumpulan Data (LPD) dan telaah dokumen data-data yang sudah ada di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan terkait dengan variabel permasalahan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *deskriptif*.