

## BAB 1: PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Menurut Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 Pasal 1 menyatakan bahwa pelayanan kesehatan merupakan rangkaian kegiatan pelayanan yang dilakukan langsung kepada seseorang atau kelompok yang bertujuan untuk meningkatkan dan memelihara derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan paliatif. <sup>(1)</sup> Salah satu institusi yang menjadi pelayanan kesehatan adalah rumah sakit, rumah sakit adalah bagian sumber daya kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang terdapat pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. <sup>(2)</sup> Rumah sakit diharuskan memberikan pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan standar yang telah ditentukan serta dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. <sup>(3)</sup>

Pelayanan rawat jalan adalah salah satu pelayanan medis rumah sakit yang tidak lebih dari 24 jam kepada pasien dengan tujuan observasi pasien, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi dan pelayanan kesehatan lainnya, tanpa mengharuskan pasien tersebut untuk dirawat inap. <sup>(3)</sup> Alur dari pelayanan rawat jalan adalah diawali dari pendaftaran pasien di loket pendaftaran, ruang tunggu, pemeriksaan dan pengobatan oleh dokter, pemeriksaan penunjang jika diperlukan, kemudian dilanjutkan dengan pengambilan obat di bagian farmasi rawat jalan, hingga akhirnya pasien pulang. <sup>(4)</sup>

Berdasarkan alur pelayanan rawat jalan diketahui bahwa pelayanan rawat jalan berkaitan erat dengan instalasi farmasi. Instalasi farmasi merupakan suatu unit yang melaksanakan seluruh kegiatan pelayanan kefarmasian di rumah sakit. <sup>(5)</sup>

Farmasi berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan obat, pengelolaan obat, serta bertanggungjawab dalam pengadaan, penyajian, dan beredarnya barang farmasi di rumah sakit untuk semua pihak di rumah sakit, baik pasien ataupun petugas rumah sakit. <sup>(6)</sup>

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 mengenai Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, pelayanan farmasi rumah sakit memiliki salah satu indikator waktu tunggu pelayanan, yaitu waktu tunggu obat jadi  $\leq 30$  menit dan waktu tunggu obat racik  $\leq 60$  menit. <sup>(7)</sup> Waktu tunggu berkaitan erat dengan kepuasan pasien, peningkatan waktu tunggu pelayanan yang lama menyebabkan penurunan jumlah kunjungan pasien untuk kembali berobat ke pelayanan kesehatan tersebut. <sup>(8)</sup> Instalasi farmasi yang bekerja secara tidak optimal menyebabkan menurunnya nilai kualitas rumah sakit dan juga menyebabkan kunjungan rumah sakit menurun sehingga berdampak kepada pendapatan rumah sakit. Peningkatan mutu pelayanan kefarmasian dan penggunaan obat memberikan dampak yang sangat berpengaruh bagi rumah sakit, karena secara langsung cara kerja kefarmasian dimulai dari tindakan medis yang dilakukan tim dokter dan berkaitan erat dengan pelayanan kefarmasian sebagai rantai berikutnya. <sup>(6)</sup> Maka pengendalian mutu pelayanan kefarmasian harus dilakukan dengan tepat, karena kesalahan pengendalian mutu pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pasien.

Berbagai data menunjukkan bahwa banyak rumah sakit yang belum mampu mencapai standar pelayanan minimal rumah sakit terkhusus pada indikator waktu tunggu pelayanan resep di bagian instalasi farmasi, di RSUD Cileungsi menunjukkan waktu tunggu rata-rata obat jadi 70,81 menit, dan obat racikan 139,85 menit. <sup>(9)</sup> Di Sumatera Barat berdasarkan Rencana Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Dr.

Muhammad Zein Painan Tahun 2022 waktu tunggu pelayanan resep obat belum mencapai target SPM RSUD Dr. Muhammad Zein Painan, diketahui hasil SPM RSUD Dr. Muhammad Zein Painan pada tahun 2019 rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat jadi 40 menit dan obat racik 60 menit. <sup>(10)</sup> Sedangkan di Kota Padang di RSUP M.Djamil Padang didapatkan waktu tunggu pelayanan resep obat racik 1 jam 9 menit 48 detik dan waktu tunggu pelayanan resep obat jadi 36 menit 23 detik. <sup>(11)</sup>

Sebuah penelitian yang dilakukan oleh Sevilla, Nurmaines, dan Evrinda (2023) menyebutkan bahwa faktor yang menyebabkan lamanya waktu tunggu obat yaitu kurangnya sumber daya manusia, kurangnya komunikasi dengan dokter, adanya kendala alat pada pelayanan instalasi farmasi. <sup>(12)</sup> Sementara penelitian lain yang dilakukan oleh Made dan Vitalia (2022) menyatakan bahwa hal yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep obat diantaranya kurangnya SDM di instalasi farmasi, kelengkapan berkas pasien yang belum terpenuhi, kurangnya ketersediaan obat yang diresepkan dokter, adanya penggunaan resep elektronik dan manual secara bersama-sama, banyaknya resep dokter yang tidak ada di formularium nasional, banyaknya resep yang meminta obat racikan, sistem informasi di instalasi farmasi yang kurang optimal, dokter yang sulit dihubungi ketika resep sulit terbaca, dan luas ruangan yang belum memadai. <sup>(13)</sup>

Sementara penelitian yang dilakukan oleh Hidayah, dkk pada tahun 2021 mengatakan bahwa sumber daya manusia yang tidak terampil dan kurang profesional mengakibatkan durasi pelayanan semakin lama. Namun, jika sumber daya manusia yang terampil, berpengalaman, serta profesional akan meningkatkan waktu tunggu pelayanan lebih baik. <sup>(14)</sup> Sebagian besar waktu tunggu obat dihabiskan berasal dari aktivitas NVA (*Non-Value Added*) yaitu aktivitas yang tidak bernilai dalam

pelayanan resep pasien. Aktivitas NVA terlihat dalam bentuk jeda waktu menunggu antara resep masuk dengan pembuatan etiket, menunggu sejak pembuatan etiket hingga obat mulai dicari, menunggu antara obat ditemukan dengan disiapkan, menunggu obat dibawa keluar dan diserahkan dalam bentuk *bach* kepada pasien. <sup>(15)</sup>

Kota Padang memiliki 13 unit rumah sakit umum dan 14 unit rumah sakit khusus. <sup>(16)</sup> Di Kota Padang terdapat beberapa rumah sakit tipe C salah satunya adalah Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rasidin Padang, rumah sakit ini merupakan rumah sakit tipe C yang memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat kota padang. Di era globalisasi seperti sekarang ini RSUD dr. Rasidin Padang sudah memiliki fasilitas dan SDM yang mendukung, saat ini RSUD dr. Rasidin Kota Padang memiliki pelayanan kesehatan berupa pelayanan rawat jalan, pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD), pelayanan medik dan penunjang medik, pelayanan rawat inap, instalasi OK, dan Instalasi farmasi. Berdasarkan data pegawai RSUD dr Rasidin Padang memiliki sumber daya manusia sebagai ketenagaan berjumlah 340 orang, sedangkan jumlah ketenagaan di bagian farmasi terdapat 8 orang bekerja sebagai apoteker dan 16 orang bekerja sebagai asisten apoteker. Penghitungan kebutuhan Apoteker berdasarkan beban kerja pada pelayanan kefarmasian di rawat jalan yang meliputi pelayanan farmasi menajerial dan pelayanan farmasi klinik dengan aktivitas pengkajian Resep, penyerahan Obat, Pencatatan Penggunaan Obat (PPP) dan konseling, idealnya dibutuhkan tenaga apoteker dengan rasio 1 apoteker untuk 50 pasien. <sup>(17)</sup>

Bersumber dari data sekunder RSUD dr. Rasidin Padang Tahun 2021-2023 diketahui tren kunjungan pasien rawat jalan RSUD dr. Rasidin Padang dari tahun 2021 sampai 2023 mengalami peningkatan. Hal ini disebabkan masyarakat sudah mulai berkunjung kembali untuk berobat ke RSUD dr. Rasidin setelah pandemi

covid berakhir. Diketahui bahwa pada tahun 2021 jumlah pasien rawat jalan 31.599 orang, sedangkan pada tahun 2022 jumlah kunjungan rawat jalan mengalami peningkatan sebanyak 53.346 orang dan terus meningkat pada tahun 2023 menjadi 66.057 orang. Hal ini terjadi karena RSUD dr. Rasidin adalah rumah sakit umum milik instansi pemerintah daerah yang melayani penerimaan rujukan dari 24 puskesmas induk dan 62 puskesmas, serta 25 rumah sakit lainnya. Terjadinya peningkatan kunjungan pasien rawat jalan otomatis permintaan resep di instalasi farmasi terus bertambah yang menyebabkan beban kerja apoteker dan tenaga kefarmasian juga meningkat. <sup>(17)</sup>

Permasalahan waktu tunggu pelayanan resep masih menjadi permasalahan beberapa rumah sakit tipe C di Kota Padang, di Rumah Sakit Tk. III dr. Reksodiwiryo rata-rata waktu tunggu pelayanan resep yaitu 1 jam 24 menit 19 detik untuk obat jadi dan 2 jam 44 menit 58 detik untuk obat racikan. <sup>(18)</sup> Di RSI Siti Rahmah Padang didapatkan rata-rata waktu tunggu obat racikan 2 jam 3 menit 3 detik, dan waktu tunggu obat jadi 1 jam 27 menit. <sup>(12)</sup> Sementara di RSUD dr. Rasidin Padang menunjukkan hasil rata-rata waktu tunggu obat jadi 2 jam 36 menit sedangkan untuk rata-rata waktu tunggu obat racikan yaitu 4 jam 37 menit. <sup>(15)</sup> Jika dibandingkan dari beberapa hasil waktu tunggu pelayanan resep obat di atas dapat disimpulkan bahwa RSUD dr. Rasidin Padang merupakan rumah sakit yang paling lama dalam waktu tunggu pelayanan resep obat. Berdasarkan data yang didapatkan waktu tunggu obat di instalasi farmasi RSUD dr. Rasidin belum sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 mengenai Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit yaitu untuk obat jadi  $\leq 30$  menit dan untuk obat racikan  $\leq 60$  menit.

Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian awal yang dilakukan peneliti pada Kamis, 02 Mei 2024 terhadap 10 resep obat jadi dan 5 resep racikan, hasil dari penelitian awal ini menunjukkan waktu tunggu pelayanan resep obat belum memenuhi standar dengan rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat racik 98 menit 24 detik dan rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat jadi adalah 82 menit 20 detik. Dilakukan wawancara dengan kepala instalasi farmasi RSUD dr.Rasidin Padang bahwa waktu tunggu pelayanan resep obat belum sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 mengenai Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, dikarenakan penumpukan resep yang disebabkan oleh bersamaannya jadwal dokter poli rawat jalan dimulai, pasien pun meninggalkan poliklinik rawat jalan dan menuju farmasi secara bersamaan sehingga terjadinya penumpukan resep. Penumpukan resep ini biasanya terjadi pada pukul 10.00 WIB s/d 14.00 WIB.

Selain penumpukan resep obat lamanya waktu tunggu obat juga terjadi karena kekurangan tenaga farmasi sehingga mempengaruhi maksimalnya pelayanan di instalasi farmasi. Alasan lain berdasarkan wawancara dengan pasien yaitu karena menurut pasien sedikitnya petugas yang beroperasi melayani di instalasi farmasi dan tidak sebanding dengan banyaknya pasien yang berdatangan ke pelayanan antrian obat tersebut sehingga menyebabkan lamanya waktu tunggu pelayanan resep obat

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai **“Analisis Penyebab Lamanya Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi RSUD dr. Rasidin Padang Tahun 2024”** yang akan diteliti dengan tujuan untuk mendapatkan solusi dari permasalahan ini agar waktu tunggu pelayanan obat di instalasi farmasi rawat jalan

RSUD dr.Rasidin Padang tercapai sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan data sekunder yang didapatkan dari laporan survei standar pelayanan minimum waktu tunggu dan kepuasan pelanggan RSUD dr Rasidin tahun 2022 diketahui bahwa waktu tunggu pelayanan obat di instalasi farmasi RSUD dr. Rasidin Padang tahun 2022 untuk obat jadi dengan rata-rata waktu 2 jam 36 menit sedangkan untuk waktu tunggu obat racik dengan rata-rata waktu 4 jam 37 menit. Diketahui waktu tunggu obat ini belum sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 mengenai Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit yaitu untuk obat jadi  $\leq 30$  menit dan untuk obat racik  $\leq 60$  menit. Apabila hal tersebut terus terjadi maka resiko bagi rumah sakit yaitu terjadi penurunan kunjungan pasien dan mempengaruhi kepuasan pasien dalam pelayanan rumah sakit. Oleh karena itu, dapat dirumuskan masalah pada penelitian ini yaitu “Bagaimana Menganalisis Lamanya Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi RSUD dr. Rasidin Padang Tahun 2024?”

## 1.3 Tujuan Penelitian

### 1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk menganalisis penyebab lamanya waktu tunggu pelayanan resep obat pasien rawat jalan di instalasi farmasi RSUD dr. Rasidin Padang Tahun 2024.

### 1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui penyebab lamanya waktu tunggu pelayanan resep obat pasien rawat jalan pada unsur *input* (*Man* (Sumber Daya Manusia), *Method* (Kebijakan), *Material* (Sarana Prasarana)) waktu tunggu pelayanan resep

obat di instalasi farmasi rawat jalan RSUD dr. Rasidin Padang Tahun 2024.

2. Mengetahui penyebab lamanya waktu tunggu pelayanan resep obat pasien rawat jalan pada unsur *process* (skrining resep, penyiapan obat, penyerahan obat) waktu tunggu pelayanan resep obat di instalasi farmasi rawat jalan RSUD dr. Rasidin Padang Tahun 2024.
3. Mengetahui penyebab lamanya waktu tunggu pelayanan resep obat pasien rawat jalan pada unsur *output* (waktu tunggu pelayanan resep obat pasien rawat jalan sesuai Standar Pelayanan Minimal (SPM) rumah sakit) waktu tunggu pelayanan resep obat di instalasi farmasi rawat jalan RSUD dr. Rasidin Padang Tahun 2024.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Hasil dari penelitian ini dapat menjadi wadah dalam pengaplikasian ilmu pengetahuan yang didapat selama berada di bangku perkuliahan, menambah pengalaman belajar, dan menambah wawasan terhadap pengembangan ilmu analisis kebijakan kesehatan terutama pada waktu tunggu pelayanan resep obat.

2. Bagi Program Pendidikan Ilmu Kesehatan Masyarakat

Hasil dari penelitian ini dapat menjadi sumber informasi dan masukan dalam pengembangan penelitian selanjutnya.

3. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini rumah sakit memperoleh informasi yang dapat dijadikan acuan dalam pelaksanaan evaluasi serta dapat menjadi bahan masukan dan meningkatkan kualitas kinerja petugas khususnya petugas



yang terkait waktu tunggu obat dengan pelaksanaan pelayanan di instalasi farmasi rawat jalan.

### 1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui lamanya waktu tunggu pelayanan resep obat pasien rawat jalan di instalasi farmasi RSUD dr. Rasidin Padang tahun 2024, yang akan dilakukan dalam waktu bulan Juni 2024 – Juli 2024 di RSUD dr. Rasidin Padang. Penelitian ini dilakukan karena berdasarkan data capaian pelayanan resep di instalasi farmasi RSUD dr. Rasidin Padang Tahun 2022 masih belum sesuai dengan standar yang ditetapkan. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Data yang dibutuhkan berupa data sekunder dan primer. Metode pengumpulan data primer dengan observasi dan *indepth interview* dan data sekunder dengan telaah dokumen. Informan dalam penelitian ini berjumlah 7 orang yang terdiri dari kepala instalasi farmasi, apoteker, tenaga teknis kefarmasian, dan pasien rawat jalan.

