

## BAB 1 : PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Undang - undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit, menyatakan bahwa Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna serta menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.(1) Upaya untuk mewujudkan hal tersebut sebuah rumah sakit minimal harus menyediakan pelayanan utama dan pelayanan pendukung, salah satu pelayanan utama di rumah sakit adalah pelayanan farmasi. Pelayanan farmasi di sebuah rumah sakit harus mengikuti standar pelayanan kefarmasian.(1)

Standar Pelayanan Kefarmasian merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Tujuan standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit 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). Instalasi Farmasi Rumah Sakit merupakan tempat penyelenggaraan pelayanan kefarmasian yang di pimpin oleh seorang Apoteker.(2) Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 tentang pekerjaan kefarmasian juga menyatakan bahwa dalam melaksanakan tugasnya atau praktik kefarmasian, Apoteker harus menerapkan Standar Pelayanan Kefarmasian.(3)

Penyelenggaraan Standar Pelayanan Kefarmasian juga tidak lepas dari Standar Pelayanan Minimum (SPM) bidang farmasi yang sudah ditetapkan oleh Menteri Kesehatan Republik Indonesia. SPM adalah suatu ketentuan jenis dan mutu

pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah dan berhak dimiliki setiap warga secara minimal serta merupakan tolak ukur pelayanan minimum yang diberikan oleh Badan Layanan Umum kepada masyarakat dalam spesifikasi teknis. SPM pada pelayanan Farmasi terdiri dari waktu tunggu pelayanan obat jadi  $\leq 30$  menit, waktu tunggu pelayanan obat racikan  $\leq 60$  menit, tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat 100%, kepuasan pelanggan  $\geq 80\%$ , dan penulisan resep sesuai formularium 100%.(4)

Kota Padang memiliki 13 unit Rumah Sakit Umum dan 14 unit Rumah Sakit Khusus.(5) Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rasidin Padang merupakan salah satu Rumah Sakit tipe C yang awalnya memiliki 21 tenaga kefarmasian, namun pada bulan Oktober 2018 dilakukan penambahan tenaga farmasi sehingga jumlah keseluruhan saat ini adalah 27 orang yang berperan dalam melakukan pelayanan kefarmasian. Penambahan tenaga kefarmasian tersebut merupakan suatu upaya untuk mengurangi waktu tunggu pelayanan obat, maka dari itu perlu dilakukan penelitian mengenai waktu tunggu pelayanan obat di Instalasi Farmasi dr. Rasidin Padang tahun 2019.(6)

Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) merupakan salah satu divisi rumah sakit yang sangat berperan dalam kelancaran pelayanan kesehatan serta instalasi yang memberikan sumber pemasukan terbesar di rumah sakit.(7) RSUD dr. Rasidin Padang sebagai rumah sakit yang masih dalam tahap pembangunan dan perbaikan harus memperhatikan hal tersebut, termasuk dalam pengorganisasian sebuah divisi rumah sakit yang mampu menggambarkan tugas, fungsi, dan tanggung jawab, serta didukung oleh SDM dan sarana prasarana yang memadai.

Kewajiban rumah sakit salah satunya adalah mampu memberikan pelayanan kesehatan yang efektif, aman, bermutu, dan antidiskriminasi dengan mengutamakan

kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit.(8) Namun kenyataannya proses dari penerimaan resep sampai obat dapat diserahkan kepada pasien di Instalasi Farmasi RSUD dr. Rasidin Padang mengalami waktu tunggu yang lama, pada papan kepuasan pelanggan tampak bahwa waktu tunggu di Instalasi Farmasi merupakan keluhan tertinggi. Hal ini juga dapat dilihat dari rekap hasil Monev SPM tahun 2017, bagian farmasi belum memenuhi target yang sudah ditetapkan. Waktu tunggu pelayanan obat jadi mencapai 95 menit dari  $\leq 30$  menit, waktu tunggu pelayanan obat racikan 190 menit dari  $\leq 60$  menit, tidak adanya kesalahan pemberian obat 95% dari 100%, penulisan resep sesuai formularium 95% dari 100%, dan kepuasan pelanggan 70% dari  $\geq 80\%$ . Hal ini merupakan masalah yang menyangkut kinerja instalasi farmasi terhadap pelayanan yang diberikan.(9)

Waktu tunggu merupakan salah satu komponen yang sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, dan pada akhirnya akan berdampak terhadap loyalitas pasien. Waktu tunggu pelayanan obat dihitung mulai dari waktu penerimaan resep sampai obat dapat diserahkan kepada pasien.(4) Waktu tunggu yang lama akan mengakibatkan pasien merasa tidak puas, sedangkan pelayanan farmasi merupakan revenue center bagi rumah sakit, semakin banyak resep yang terlayani maka pendapatan rumah sakit juga akan bertambah. Data yang diperoleh dari rekapitulasi jumlah kunjungan resep obat Apotek Central RSUD dr. Rasidin Padang dari bulan Januari 2017 sampai Juni 2018 rata-rata mencapai 6.000 resep masuk setiap bulannya.(10) Berdasarkan Laporan Tahunan 2017 jumlah kunjungan poliklinik mengalami peningkatan sebesar 74% dari tahun 2015 (tahun 2015 sebanyak 37.188, tahun 2016 sebanyak 46.271, dan tahun 2017 sebanyak 62.944 kunjungan) hal ini tentunya juga berdampak terhadap permintaan obat di Instalasi Farmasi RSUD dr. Rasidin Padang.(11) Keadaan ini sangat menguntungkan rumah sakit jika pelayanan

dilakukan dengan baik sehingga pasien akan merasa puas, namun jika tingkat kunjungan yang tinggi dilayani dengan berbagai kekurangan seperti jumlah tenaga kesehatan atau Sumber Daya Manusia (SDM) yang tidak memadai, maupun sarana dan prasarana yang tidak mendukung akan berdampak buruk terhadap kualitas dan pemasukan rumah sakit.

Hasil dari beberapa penelitian sebelumnya yaitu Astiena AK, Lipoeto NI, Azmi F (2018) tentang Laporan Survey SPM waktu tunggu dan kepuasan pelanggan di RSUD dr.Rasidin diketahui bahwa rerata waktu tunggu pelayanan obat jadi 2 jam 33 menit dan rerata waktu tunggu obat racik 4 jam 9 menit.(12) Hasil penelitian Purwandari NK, dkk (2017) faktor - faktor yang mempengaruhi lamanya waktu tunggu pelayanan resep obat di Depo Farmasi Gedung MCEB RS Islam Sultan Agung Semarang adalah SDM, sarana dan prasarana, SIM RS, SOP, dan formularium sehingga belum mencapai standar SPM farmasi.(13) Hasil penelitian Purwanto, dkk (2014) Faktor penyebab Waktu Tunggu Lama di Pelayanan Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Blambangan ada 3 yaitu proses skrining lama dan satu loket, jauhnya lokasi poli penyakit dalam sebagai resep terbanyak, dan tempat penerimaan resep BPJS dan umum digabung menjadi satu loket, selain tiga akar masalah tersebut ditemukan juga bahwa jumlah tenaga asisten apoteker masih kurang 4 orang lagi berdasarkan perhitungan dengan metode WISN. (14)

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Analisis waktu tunggu pelayanan obat di Instalasi Farmasi RSUD dr. Rasidin Padang tahun 2019”.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang di atas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana waktu tunggu pelayanan obat di Instalasi Farmasi RSUD dr. Rasidin Padang tahun 2019?”

## 1.3 Tujuan Penelitian

### 1.3.1 Tujuan Umum

Penelitian ini secara umum bertujuan untuk menganalisis waktu tunggu dan mengetahui penyebab lamanya waktu tunggu pelayanan obat di Instalasi Farmasi RSUD dr. Rasidin Padang tahun 2019.

### 1.3.2 Tujuan Khusus

1. Diketuinya frekuensi rata-rata waktu tunggu pelayanan obat jadi dan obat racik di Instalasi Farmasi RSUD dr. Rasidin Padang tahun 2019.
2. Diketuinya informasi secara mendalam mengemai komponen *input* (*man, method, material*) dalam pelaksanaan waktu tunggu pelayanan obat di Instalasi Farmasi RSUD dr. Rasidin Padang.
3. Diketuinya informasi secara mendalam mengemai komponen *process* (skrining resep, penyiapan obat, dan penyerahan obat) dalam pelaksanaan waktu tunggu pelayanan obat di Instalasi Farmasi RSUD dr. Rasidin Padang.
4. Diketuinya informasi secara mendalam mengemai komponen *output* dalam pelaksanaan waktu tunggu pelayanan obat di Instalasi Farmasi RSUD dr. Rasidin Padang.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit

Dapat dijadikan sebagai bahan masukan yang positif dan pertimbangan untuk melakukan evaluasi terhadap waktu tunggu pelayanan obat di Instalasi Farmasi RSUD dr. Rasidin Padang.

2. Bagi peneliti

Dapat menambah wawasan penulis untuk mengetahui tentang waktu tunggu pelayanan obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit serta mampu mengaplikasikan teori-teori yang telah didapatkan selama mengikuti perkuliahan di Fakultas Kesehatan Masyarakat.

3. Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat

Hasil penelitian ini agar bisa dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi peneliti selanjutnya, terutama mahasiswa/i Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Andalas yang meneliti terkait dengan waktu tunggu pelayanan obat.

#### 1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan oleh mahasiswa jurusan Ilmu Kesehatan Masyarakat tentang analisis waktu tunggu pelayanan obat di Instalasi Farmasi RSUD dr. Rasidin Padang tahun 2019. Penelitian bertujuan untuk menghitung frekuensi rata-rata waktu tunggu pelayanan obat yang dilakukan dengan cara observasi kemudian diperkuat dengan melakukan wawancara mendalam terkait informasi mengenai *input*, *process*, dan *output*.