

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan farmasi rumah sakit merupakan salah satu kegiatan pelayanan di rumah sakit yang menunjang tercapainya pelayanan kesehatan yang bermutu. Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, pelayanan farmasi merupakan salah satu pelayanan rumah sakit yang minimal wajib disediakan oleh rumah sakit. Indikator mutu kualitas pelayanan kefarmasian mengacu pada Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit (Depkes RI, 2008).

Standar pelayanan minimal merupakan tolak ukur pelayanan minimum yang diberikan oleh Badan Layanan Umum kepada masyarakat. Indikator dari Standar Pelayanan Minimal Farmasi Rumah Sakit meliputi waktu tunggu pelayanan obat jadi (non racikan) dan obat racikan, tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat, kepuasan pelanggan, dan penulisan resep sesuai formularium.

Salah satu indikator dari Standar Pelayanan Minimal Farmasi di rumah sakit adalah waktu tunggu pelayanan. Waktu tunggu pelayanan merupakan tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat. Waktu tunggu pelayanan dibedakan menjadi dua yaitu waktu tunggu pelayanan obat jadi (non racikan) dan waktu tunggu pelayanan obat racikan. Waktu tunggu pelayanan obat jadi (non racikan) adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi (non racikan) dengan

standar waktu ≤ 30 menit. Waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan dengan standar waktu ≤ 60 menit (Depkes RI, 2008).

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Maftuhah (2016), diketahui bahwa banyaknya jumlah resep yang diterima dapat mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep, baik resep non racikan maupun resep racikan. Selain itu, jumlah item obat tiap resep dan jumlah racikan pada tiap resep juga mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep. Sumber Daya Manusia (SDM) yang kurang memadai juga berpengaruh sehingga hasil yang diperoleh pada penelitian tersebut adalah rata-rata waktu tunggu pelayanan resep non racikan adalah 92,41 menit dan untuk resep racikan adalah 146,31 menit. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep di depo farmasi rawat jalan lantai 1 RSUD Gunung Jati Kota Cirebon tidak memenuhi standar pelayanan minimal waktu tunggu pelayanan resep yaitu untuk resep non racikan ≤ 30 menit dan untuk resep racikan ≤ 60 menit (Maftuhah dan Susilo 2016).

Waktu tunggu pelayanan berpengaruh pada kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Jika waktu tunggu pelayanan resep lama tidak sesuai dengan standar yang ada maka akan mengurangi kenyamanan pasien dan dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien menerima pelayanan di fasilitas tersebut (Wijono, 1999).

Penelitian ini difokuskan untuk evaluasi waktu tunggu pelayanan resep di salah satu rumah sakit swasta yakni RS "X" Kabupaten Malang. Dari tahun ke tahun jumlah pasien di RS "X" tersebut semakin meningkat sehingga dapat berdampak pada waktu tunggu pelayanan resep menjadi lebih lama. Oleh karena

itu, diperlukan penelitian untuk mengetahui waktu tunggu pelayanan resep obat racikan maupun non racikan pada pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RS “X” Kabupaten Malang sebagai bahan evaluasi agar dapat memberikan pelayanan lebih baik kedepannya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut.

1. Berapakah waktu tunggu pelayanan resep obat pasien rawat jalan di RS “X” Kabupaten Malang?
2. Apakah waktu tunggu pelayanan resep obat pasien rawat jalan di RS “X” Kabupaten Malang sudah sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit?

1.3 Tujuan

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui berapa lama waktu tunggu pelayanan resep obat pasien rawat jalan di RS “X” Kabupaten Malang.
2. Untuk mengetahui apakah waktu tunggu pelayanan resep obat pasien rawat jalan di RS “X” Kabupaten Malang sudah sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit atau belum.

1.4 Manfaat

Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Sebagai sumber masukan dan bahan pertimbangan dalam meningkatkan standar pelayanan minimal rumah sakit dan meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian yang diberikan pada pasien rawat jalan untuk kedepannya.
2. Sebagai sumber masukan dan evaluasi dalam proses pembelajaran agar institusi pendidikan dapat mempersiapkan dan membentuk mahasiswa menjadi farmasis yang ahli dan profesional.
3. Menambah pengalaman dan wawasan peneliti mengenai evaluasi pelayanan kefarmasian sehingga dapat diterapkan di tempat kerja.

1.5 Ruang Lingkup dan Keterbatasan Masalah

Ruang lingkup dari penelitian ini adalah penentuan waktu tunggu pelayanan hanya dilihat dari dokumentasi di dalam resep bukan berdasarkan pengamatan langsung. Penentuan waktu tunggu pelayanan didasarkan pada data waktu yang dituliskan pada resep.

Keterbatasan penelitian ini adalah pengambilan data hanya dilakukan selama tiga bulan dan berdasarkan data waktu yang tertulis pada resep untuk pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RS “X” Kabupaten Malang.

1.6 Definisi Istilah

Berikut definisi istilah dalam karya tulis ini:

1. Standar Pelayanan Minimal adalah ukuran standar minimal yang harus dipenuhi oleh unit layanan kefarmasian berdasarkan perundangan.

2. Obat Racikan adalah obat yang diberikan dengan perubahan sediaan farmasi sesuai dengan permintaan dalam resep dokter.
3. Obat Non Racikan adalah obat yang diberikan tanpa melalui proses peracikan atau perubahan bentuk sediaan sesuai dengan bentuk sediaan yang dikeluarkan oleh pabrik farmasi.
4. Resep adalah permintaan tertulis dari dokter umum maupun dokter gigi kepada apoteker pengelola apotek untuk menyediakan dan menyerahkan obat bagi penderita sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
5. RS "X" Kabupaten Malang adalah apotek Instalasi Farmasi RS "X" Kabupaten Malang.