

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 47 tahun 2021 tentang penyelenggaraan bidang perumahsakit, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Pelayanan farmasi rumah sakit merupakan salah satu kegiatan di rumah sakit yang menunjang pelayanan kesehatan yang bermutu. Hal tersebut diperjelas dalam Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 72 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit. Pelayanan kefarmasian 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 No.72/2016:I).

Pelayanan farmasi klinis adalah pelayanan langsung yang diberikan apoteker kepada pasien dalam rangka meningkatkan *outcome* terapi dan meminimalkan risiko terjadinya efek samping karena obat, untuk tujuan keselamatan pasien (*patient safety*) sehingga kualitas hidup pasien (*quality of life*) terjamin. Resep adalah permintaan tertulis dari dokter atau dokter gigi, kepada apoteker, baik dalam bentuk tertulis maupun elektronik untuk menyediakan dan menyerahkan obat bagi pasien sesuai peraturan yang berlaku (Kemenkes RI No.34/2021).

Standar Pelayanan Minimal disingkat SPM adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan pemerintahan wajib yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal. Salah satu Standar Pelayanan Minimal (SPM) bidang farmasi di rumah sakit adalah waktu tunggu. Waktu tunggu pelayanan resep obat jadi adalah ≤ 30 menit, sedangkan waktu

tunggu pelayanan obat racikan ≤ 60 menit (Kemenkes,2008). Waktu tunggu pelayanan resep obat jadi lebih cepat dibandingkan dengan waktu pelayanan resep obat racikan karena pelayanan resep obat jadi tidak melalui proses peracikan.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Hidayah.,dkk (2021) terhadap pasien rawat jalan yang menebus resep di Instalasi Farmasi Rumah Sakit 'A' Karawang menunjukkan bahwa hasil penelitian waktu tunggu rata-rata obat racikan pada penelitian ini adalah 71 menit dan obat jadi atau obat non racikan 51 menit. Kesimpulan dari penelitian ini bahwa waktu tunggu rata-rata baik obat jadi maupun obat racikan tidak sesuai dengan standar pelayanan minimal yang dipersyaratkan oleh Kepmenkes No.129/Menkes/SK/II/2008 tentang pelayanan resep baik obat jadi maupun obat racikan yaitu lama waktu tunggu obat jadi ≤ 30 menit dan obat racikan ≤ 60 menit.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Widodo.,dkk (2020) di Instalasi Rawat Jalan RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung menunjukkan bahwa hasil waktu tunggu pelayanan resep obat jadi sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal di rumah sakit dengan waktu tunggu rata - rata 11 menit dan obat racikan sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal di rumah sakit dengan waktu tunggu rata-rata 19,4 menit.

Rumah Sakit Swasta X menjadi salah satu rumah sakit swasta di Bandar Lampung yang merupakan rumah sakit Tipe C. Berdasarkan prasarvei yang telah dilakukan oleh peneliti di Rumah Sakit Swasta X Bandar Lampung masih banyak ditemukan panjangnya antrean dalam pengambilan obat. Waktu tunggu pelayanan obat jadi adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi ≤ 30 menit, sedangkan waktu tunggu pelayanan obat racikan ≤ 60 menit (Kemenkes RI, 2008). Kecepatan pelayanan adalah target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditetapkan oleh unit penyelenggara pelayanan. Kecepatan pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pasien. Jadi penyedia layanan jasa harus memberikan kualitas pelayanan sebaik mungkin agar hubungan erat dalam hal kepuasan pasien dapat terjaga (Bachtiar dkk., 2022).

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik untuk mengangkat permasalahan tersebut dalam suatu Laporan Tugas Akhir yang berjudul “Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Swasta X Bandar Lampung”.

B. Rumusan Masalah

Waktu tunggu adalah salah satu faktor yang mempengaruhi pelayanan farmasi klinik di rumah sakit. Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 129 tahun 2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit, yaitu waktu tunggu pelayanan obat jadi ≤ 30 menit, sedangkan waktu tunggu pelayanan obat racikan ≤ 60 menit. Pada instalasi farmasi di rumah sakit banyak ditemukan panjangnya antrean dalam pengambilan obat.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Swasta X Bandar Lampung.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui persentase kesesuaian waktu tunggu pelayanan resep obat jadi pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Swasta X Bandar Lampung terhadap Standar Pelayanan Minimal (SPM) menurut Kemenkes 2008.
- b. Mengetahui rata-rata waktu tunggu resep obat jadi pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Swasta X Bandar Lampung.
- c. Mengetahui rata-rata jumlah R/ obat jadi dalam satu lembar resep pasien rawat jalan pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Swasta X Bandar Lampung.
- d. Mengetahui persentase kesesuaian waktu tunggu pelayanan resep obat racikan pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Swasta X Bandar Lampung terhadap Standar Pelayanan Minimal (SPM) menurut Kemenkes 2008.
- e. Mengetahui rata-rata waktu tunggu resep obat racikan pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Swasta X Bandar Lampung.

- f. Mengetahui rata-rata jumlah R/ obat racikan dalam satu lembar resep pasien rawat jalan pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Swasta X Bandar Lampung.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengalaman penulis tentang bagaimana gambaran waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Swasta X Bandar Lampung.

2. Bagi Akademik

Diharapkan hasil laporan tugas akhir ini dapat menjadi bahan referensi dan kepustakaan di Politeknik Kesehatan Tanjungkarang Jurusan Farmasi.

3. Bagi Rumah Sakit Swasta X Bandar Lampung

Sebagai bahan masukan untuk menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Swasta X Bandar Lampung.

E. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini dibatasi pada waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Swasta X Bandar Lampung Tahun 2024. Data yang diperoleh dibandingkan dengan standar mutu pelayanan resep berdasarkan waktu tunggu pelayanan obat yaitu untuk obat jadi adalah ≤ 30 menit dan waktu tunggu pelayanan obat racikan ≤ 60 menit. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan alat ukur lembar pengumpulan data dengan cara mencatat waktu setiap kegiatan mulai pasien menyerahkan resep obat sampai waktu pasien menerima obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Swasta X Bandar Lampung Periode Mei-Juni 2024.