

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Permenkes RI No. 72/2016:1). Sebagai fasilitas pelayanan kesehatan rujukan, rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Sahambangung, Mantiri, Sampe, 2021).

Instalasi farmasi adalah bagian rumah sakit yang menyediakan produk dan jasa berupa pelayanan resep. Instalasi farmasi, yang merupakan pusat pelayanan farmasi pasien dan berkorelasi langsung dengan kecepatan perawatan pasien, harus dikelola dengan baik karena pelayanan resep farmasi sebagai garis depan pelayanan farmasi kepada pasien berkorelasi langsung dengan kualitas pelayanan farmasi (Yunus, Wiryanto, Yuandani, 2021).

Kepuasan pasien dapat diukur dengan berbagai cara, salah satunya adalah kecepatan pelayanan resep. Kecepatan pelayanan diukur melalui waktu tunggu. Waktu tunggu dapat digunakan untuk mengukur seberapa profesionalisme petugas di Instalasi Farmasi dalam melayani resep (Prabasiwi dkk., 2019).

Waktu tunggu merupakan salah satu komponen yang menyebabkan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan, sehingga dapat berdampak pada loyalitas pasien. (Shulihah, 2024) Waktu tunggu pelayanan resep adalah tenggang waktu mulai dari pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat (Kepmenkes RI No. 129/2008).

Waktu tunggu resep juga mempengaruhi harapan pasien terhadap layanan rumah sakit, terutama layanan farmasi rumah sakit. Jika pasien merasa tidak puas dengan layanan di farmasi rumah sakit, pasien tersebut akan berpikir kembali untuk berkunjung ke rumah sakit, sehingga dapat berdampak pada angka kunjungan rumah sakit (Mulya, Ennimay, Devis, 2023).

Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Salah satu Standar Pelayanan Minimal (SPM) Farmasi di rumah sakit adalah waktu tunggu. Standar Pelayanan Minimal (SPM) di Rumah Sakit yang menyangkut kefarmasian terbagi dalam beberapa 4 kriteria, yaitu waktu tunggu pelayanan obat jadi dan obat racikan, tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat, kepuasan pelanggan dan penulisan resep sesuai formularium (Kepmenkes RI No. 129/2008).

Kementerian Kesehatan RI, melalui Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, telah menetapkan standar waktu tunggu pelayanan farmasi untuk obat jadi maksimal  $\leq 30$  menit dan obat racikan maksimal  $\leq 60$  menit.

Meskipun standar tersebut telah ditetapkan, banyak rumah sakit masih menghadapi tantangan dalam memenuhinya. Beberapa penelitian terdahulu telah mengidentifikasi faktor-faktor penyebab lamanya waktu tunggu pelayanan resep di rumah sakit. Berdasarkan penelitian (Mulya, Ennimay, Devis, 2023) waktu tunggu dipengaruhi oleh empat faktor. Faktor yang pertama adalah Sumber Daya Manusia. Kompetensi dan profesionalisme petugas sangat menentukan kecepatan layanan, pengalaman dan masa kerja yang lebih panjang menghasilkan kinerja lebih baik dan beban kerja dan pengetahuan staf berpengaruh pada efisiensi pelayanan. Faktor kedua adalah peralatan dan fasilitas atau sarana prasarana. Kondisi peralatan yang tidak optimal dapat menghambat kelancaran layanan. Luas ruangan yang dianggap terlalu sempit dapat mengurangi efektivitas kerja petugas. Pengaturan tata ruang yang tidak sesuai dengan alur kerja dapat menghambat proses pelayanan. Faktor ketiga yaitu perilaku pasien. Kedisiplinan dan ketertiban pasien mempengaruhi kelancaran layanan. Ketidakpatuhan terhadap prosedur dapat memperpanjang waktu tunggu. Faktor yang keempat adalah proses registrasi. Mekanisme penerimaan resep di instalasi farmasi mempengaruhi durasi pelayanan dan efektivitas proses administrasi berdampak pada keseluruhan waktu tunggu.

(Fitriah, Ika, Wiyanto, 2016) dalam penelitiannya mengemukakan bahwa terdapat hambatan operasional yang mempengaruhi kecepatan pelayanan obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan (IFRJ), yaitu jumlah tenaga teknis kefarmasian di IFRJ terbatas sehingga petugas memiliki tugas ganda untuk membantu IFRJ dan instalasi farmasi rawat inap, banyaknya resep obat racikan yang membuat proses persiapan obat memakan waktu lama, petugas entri yang berperan juga sebagai *customer service* dengan memberikan informasi kepada pasien menyebabkan proses di IFRJ terhambat, banyaknya resep pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang memerlukan penyesuaian resep dan proses entri ganda, masih terdapat resep dokter yang tidak sesuai dengan Formularium Nasional (Fornas), resep elektronik yang belum sepenuhnya digunakan karena masih dibutuhkan resep manual untuk klaim JKN, dan jam praktik dokter yang tidak sesuai dengan jadwal sehingga menyebabkan penumpukan pasien pada satu waktu. Hal ini menunjukkan bahwa perbedaan sistem pembiayaan antara pasien BPJS dan umum turut berkontribusi pada kompleksitas operasional yang berimplikasi pada waktu tunggu pelayanan.

RSUD Alimuddin Umar merupakan rumah sakit tipe C yang terletak di Kabupaten Lampung Barat, dipilih sebagai lokasi penelitian karena merupakan rumah sakit rujukan utama di daerah tersebut. Rumah sakit ini melayani pasien BPJS dan umum dengan estimasi kunjungan ribuan pasien per bulan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan. Keberadaannya sebagai satu-satunya fasilitas rujukan utama di wilayah ini menjadikannya representatif untuk analisis waktu tunggu pelayanan resep sesuai Standar Pelayanan Minimal. Faktor lain seperti ketersediaan sumber daya manusia dan infrastruktur teknologi juga menjadi perhatian dalam meningkatkan kualitas pelayanan farmasi.

Dalam konteks pembiayaan kesehatan, terdapat dua sistem layanan utama di Indonesia, yaitu pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) dan pasien umum. Pasien BPJS mendapatkan jaminan kesehatan berdasarkan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), sementara pasien umum membayar secara mandiri. Menurut laporan Badan Penyelenggara Jaminan

Sosial (BPJS) Kesehatan, cakupan kepesertaan program JKN per 31 Oktober 2024, tercatat sebanyak 276.033.100 penduduk Indonesia telah terdaftar dalam program JKN (BPJS Kesehatan, 2024).

Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan merata kepada seluruh pasien tanpa melihat status sosial dan ekonomi. Akan tetapi masih terdapat perbedaan yang signifikan antara pasien BPJS dan pasien umum. Tidak sedikit pasien pengguna BPJS dinomorduakan oleh pihak layanan kesehatan. Pasien BPJS seringkali menghadapi waktu tunggu lebih lama dibandingkan pasien umum karena proses administratif yang lebih kompleks. Sebaliknya, pasien umum biasanya mendapatkan pelayanan lebih cepat karena tidak bergantung pada prosedur verifikasi pihak ketiga. Perbedaan ini menjadi salah satu tantangan dalam menciptakan pelayanan kesehatan yang setara dan efisien, termasuk dalam pelayanan farmasi di RSUD Alimuddin Umar. (Azizah, dkk., 2023)

Penelitian ini terletak pada analisis komprehensif faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan kefarmasian, dengan mempertimbangkan aspek sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, dan standar prosedur operasional yang diterapkan di RSUD Alimuddin Umar pada tahun 2025.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, peneliti akan melakukan penelitian mengenai analisis waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Alimuddin Umar Kabupaten Lampung Barat untuk melihat apakah hal tersebut telah dilakukan sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal dan mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pelayanan farmasi untuk meningkatkan kualitas layanan.

## **B. Rumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Bagaimanakah analisis waktu tunggu pelayanan resep obat jadi dan obat racikan pasien rawat jalan BPJS dan Umum di Instalasi Farmasi RSUD Alimuddin Umar Kabupaten Lampung Barat sesuai

dengan Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit?''.

### **C. Tujuan Penelitian**

#### **1. Tujuan Umum**

Untuk menganalisis waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi Farmasi RSUD Alimuddin Umar Kabupaten Lampung Barat.

#### **2. Tujuan Khusus**

- a. Mengetahui waktu tunggu pelayanan resep obat jadi dan racikan pada pasien BPJS di Instalasi Farmasi RSUD Alimuddin Umar Kabupaten Lampung Barat.
- b. Mengetahui waktu tunggu pelayanan resep obat jadi dan racikan pada pasien Non-BPJS (Umum) di Instalasi Farmasi RSUD Alimuddin Umar Kabupaten Lampung Barat.
- c. Mengetahui kesesuaian waktu tunggu pelayanan resep obat jadi dan racikan pada pasien BPJS dan Non-BPJS (Umum) dengan Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.
- d. Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep obat jadi dan racikan pada pasien BPJS dan Non-BPJS (Umum) di Instalasi Farmasi RSUD Alimuddin Umar Kabupaten Lampung Barat.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### **1. Bagi Peneliti**

- a. Mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh selama masa pembelajaran di Jurusan Farmasi Politeknik Kementerian Kesehatan Tanjung Karang.
- b. Meningkatkan pengetahuan dan pemahaman peneliti tentang manajemen Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, khususnya tentang bagaimana analisis waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi Farmasi Rumah Sakit.
- c. Mengembangkan keterampilan peneliti dalam melakukan analisis data dan penelitian operasional.
- d. Memberikan pengalaman praktis bagi peneliti dalam mengevaluasi proses pelayanan kesehatan.

- e. Berkontribusi pada pengembangan solusi untuk meningkatkan efisiensi pelayanan resep.
- 2. Bagi Akademik
  - a. Menyediakan data empiris tentang waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi Farmasi RSUD Alimuddin Umar Kabupaten Lampung Barat.
  - b. Menghasilkan referensi untuk peneliti lainnya untuk penelitian lebih lanjut tentang Manajemen Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, khususnya tentang bagaimana analisis waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi Farmasi Rumah Sakit.
  - c. Memberikan wawasan tentang faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi efisiensi pelayanan resep.
- 3. Manfaat untuk RSUD Alimuddin Umar Kabupaten Lampung Barat
  - a. Sebagai evaluasi peningkatan mutu pelayanan resep di Instalasi Farmasi Rumah Sakit secara keseluruhan.
  - b. Mendukung Rumah Sakit dalam memenuhi Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit yang ditetapkan oleh Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.

## **E. Ruang Lingkup Penelitian**

### **1. Lingkup Lokasi**

Penelitian ini dilaksanakan di Instalasi Farmasi Depo Rawat Jalan RSUD Alimuddin Umar Kabupaten Lampung Barat.

### **2. Lingkup Materi**

Penelitian ini menganalisis tentang ketepatan waktu tunggu pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Alimuddin Umar Kabupaten Lampung Barat tahun 2025 terhadap pasien pengguna BPJS (Obat Jadi dan Racikan) dan pasien Non-BPJS/Umum (Obat Jadi dan Racikan) di RSUD Alimuddin Umar Kabupaten Lampung Barat. Penelitian ini bersifat deskriptif evaluatif yaitu membandingkan waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi Farmasi RSUD Alimuddin Umar dengan Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.