

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan adalah keadaan sehat seseorang, baik secara fisik, jiwa, maupun sosial dan bukan sekedar terbebas dari penyakit untuk memungkinkan hidup produktif. Sumber daya di bidang kesehatan adalah segala sesuatu yang diperlukan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan yang dilakukan oleh Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, dan atau masyarakat (Undang Undang Kesehatan, 2023).

Setiap manusia memiliki kebutuhan mendasar berupa kesehatan hal ini secara tidak langsung meningkatnya kebutuhan masyarakat akan sarana pelayanan kesehatan salah satunya adalah rumah sakit karena rumah sakit bertindak sebagai sarana kesehatan individu yang merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan (Undang Undang Kesehatan, 2023)

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna meliputi pelayanan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif yang menyediakan pelayanan rawat inap , rawat jalan dan gawat darurat. Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan perorangan merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan (Peraturan Pemerintah, 2021).

Pelayanan farmasi merupakan salah satu jenis pelayanan rumah sakit yang minimal wajib disediakan oleh rumah sakit dan tidak dapat dipisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien sehingga salah satu cara untuk memenuhi standar pelayanan minimal adalah menyesuaikan ketepatan pelayanan kefarmasian dengan standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan pemerintah (Puspita *et al.*, 2018). Dalam standar pelayanan minimal rumah sakit untuk pelayanan farmasi salah satunya adalah waktu tunggu pelayanan obat jadi (non racikan) dan racikan di instalasi farmasi (Permenkes, 2016).

Pelayanan farmasi klinis merupakan pelayanan langsung yang diberikan oleh apoteker kepada pasien untuk meningkatkan *outcome* terapi dan meminimalkan risiko terjadinya efek samping karena obat, untuk tujuan keselamatan pasien sehingga kualitas hidup pasien terjamin. Resep adalah permintaan tertulis dari dokter atau dokter gigi kepada apoteker, baik dalam bentuk paper maupun elektronik untuk menyediakan dan menyerahkan obat bagi pasien sesuai peraturan yang berlaku (Kementrian Kesehatan Republik Indonesia, 2021).

Menurut Kepmenkes RI Nomor 129/Menkes/SK/11/2008 standar pelayanan minimal rumah sakit, merupakan salah satu indikator standar pelayanan minimal (SPM) pelayanan farmasi rumah sakit dengan waktu tunggu untuk pelayanan obat jadi maksimal 30 menit dan waktu tunggu obat racikan maksimal 60 menit, merupakan tenggang waktu mulai dari pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi dengan standar minimal yang telah ditetapkan kementerian kesehatan adalah ≤ 30 menit, sedangkan waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan yaitu ≤ 60 menit (Kemenkes, 2008).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Hidayah *et al.*, 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.

Waktu tunggu pelayanan obat masih menjadi masalah terkait waktu tunggu yang lama, sehingga apabila pasien terlalu lama menunggu pelayanan resep berpotensi menyebabkan ketidakpuasan yang berhubungan erat dengan kecepatan pelayanan. Kecepatan pelayanan adalah target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang ditetapkan oleh unit penyelenggara pelayanan, lama waktu tunggu mencerminkan bagaimana mengelola komponen pelayanan

yang sesuai dengan situasi dan harapan pasien sehingga penyedia layanan kesehatan layanan jasa harus memberikan kualitas pelayanan sebaik mungkin untuk menjaga hubungan erat dalam hal kepuasan pasien dapat terjaga (Bachtiar,*et.al* 2022).

Rumah Sakit Umum Daerah Jenderal Ahmad Yani Metro merupakan Rumah Sakit Daerah yang memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat di wilayah kota Metro dan menjadi salah satu Rumah Sakit pendidikan pertama di Metro yang merupakan Rumah Sakit tipe B (Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor HK.01.07/MENKES/1309/2022(1)). Berdasarkan survei yang dilakukan pada tanggal 13 oktober 2024 di jam 10.00-12.00 oleh peneliti di Rumah Sakit Umum Daerah Jenderal Ahmad Yani Metro ditemukan panjangnya antrean dalam pengambilan obat sebagai rumah sakit pendidikan yang tidak hanya memberikan layanan pusat kesehatan tetapi juga sebagai tempat pembelajaran bagi mahasiswa dan penting untuk menjaga mutu pada pelayanan resep di ruang farmasi rumah sakit, sampai saat ini belum ada penelitian tentang waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Jenderal Ahmad Yani Metro.

B. Rumusan Masalah

Waktu tunggu merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi pelayanan farmasi klinik di rumah sakit. Standar pelayanan minimal rumah sakit yang telah ditetapkan berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 129 tahun 2008, yaitu waktu tunggu pelayanan obat jadi ≤ 30 menit, sedangkan waktu tunggu pelayanan obat racikan ≤ 60 menit. Pada instalasi farmasi di Rumah Sakit Umum Daerah Jenderal Ahmad Yani Metro ditemukan panjangnya antrean dalam pengambilan obat sebagai Rumah Sakit pendidikan serta Rumah Sakit Daerah penting menjaga mutu pada pelayanan di Instalasi Farmasi. Maka dapat diambil rumusan masalah pada penelitian ini adalah apakah waktu tunggu pelayanan resep pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Jendral Ahmad Yani Metro memenuhi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan Keputusan Menteri kesehatan RI No. 129 tahun 2008.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ahmad Yani Metro.

2. Tujuan khusus

- a. Mengetahui persentase kesesuaian waktu tunggu pelayanan resep obat jadi pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Jenderal Ahmad Yani yang memenuhi syarat Standar Pelayanan Kefarmasian
- b. Mengetahui rata-rata keseluruhan waktu tunggu obat jadi yang memenuhi syarat waktu tunggu pelayanan resep
- c. Mengetahui rata-rata jumlah R/ obat jadi dalam satu lembar resep
- d. Mengetahui persentase kesesuaian waktu tunggu pelayanan resep obat racikan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Jenderal Ahmad Yani Metro yang memenuhi syarat Standar Pelayanan Kefarmasian
- e. Mengetahui rata-rata keseluruhan waktu tunggu obat racikan yang memenuhi syarat waktu tunggu pelayanan resep.
- f. Mengetahui rata-rata jumlah R/ obat racikan dalam satu lembar resep

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi rumah sakit

Sebagai bahan masukan untuk menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Jend. Ahmad Yani Metro.

2. Bagi Institusi

Bagi institusi pendidikan, hasil penelitian laporan tugas akhir ini diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan dan sebagai referensi untuk peneliti selanjutnya.

3. Bagi peneliti

Peneliti dapat mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh selama menempuh pendidikan dan diharapkan dapat menambah wawasan dan pengalaman dalam menerapkan ilmu yang didapat selama kuliah.

E. Ruang lingkup

Ruang lingkup penelitian ini dibatasi pada gambaran penerapan standar pelayanan kefarmasian pasien rawat jalan yaitu Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Jenderal Ahmad Yani Metro berdasarkan waktu tunggu pelayanan obat yaitu untuk obat jadi adalah ≤ 30 menit dan waktu tunggu pelayanan obat racikan ≤ 60 menit. Pengumpulan data dengan mencatat waktu setiap kegiatan yang dilaksanakan dari mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan pasien menerima obat jadi dan obat racikan, penelitian ini dibatasi pada persentase kesesuaian waktu tunggu pelayanan resep obat jadi dan obat racikan pasien rawat jalan, rata-rata keseluruhan waktu tunggu obat jadi dan obat racikan yang memenuhi syarat, dan mengetahui rata-rata jumlah R/ obat jadi dan obat racikan dalam satu lembar resep di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Jend. Ahmad Yani Metro.