

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar belakang

Waktu tunggu adalah waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, waktu tunggu identik dengan kebosanan, stres, dan penderitaan dan bahkan dapat menurunkan kualitas hidup serta harapan hidup. Waktu tunggu pelayanan yang baik berhubungan dengan kepuasan pelanggan, sehingga rumah sakit harus dapat mengontrol waktu pelayanan untuk mencapai kepuasan pasien (Febriana, 2012).

Instalasi farmasi merupakan salah satu unit kerja yang berperan sebagai penyelenggaraan kegiatan kefarmasian di Rumah sakit. Dalam beberapa dekade terakhir ini, pelayanan instalasi farmasi rumah sakit telah berkembang dengan pesat, mulai dari pelayanan farmasi tradisional (pelayanan produk farmasi) yang terkadang juga disebut dengan *drug dispenser* sampai kepada pelayanan farmasi klinik, pendidikan, dan penelitian (Lintang, dkk, 2017).

Salah satu standar minimal pelayanan farmasi di Rumah Sakit adalah waktu tunggu. Waktu tunggu pelayanan obat jadi adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi dengan standar yang ditetapkan Kementerian Kesehatan adalah  $\leq 30$  menit, sedangkan waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai pasien menerima obat racikan yaitu  $\leq 60$  menit (Kepmenkes, 2008).

Pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit semakin berkembang, tidak terbatas terhadap penyiapan obat dan penyerahan obat kepada pasien, tetapi perlu melakukan interaksi atau komunikasi langsung kepada pasien dan tenaga kesehatan lainnya dengan menerapkan pelayanan yang berbasis “*pharmaceutical care*” secara menyeluruh oleh tenaga farmasi. Tuntutan pasien akan mutu pelayanan farmasi mengharuskan adanya perubahan pelayanan dari paradigma lama (*drugoriented*) ke paradigma baru (*patient oriented*) dengan menerapkan pelayanan kefarmasian (*pharmaceutical care*)(Permenkes, 2014).

Waktu tunggu pelayanan resep dibagi menjadi dua yaitu waktu tunggu pelayanan resep obat jadi atau non racikan dan pelayanan resep obat racikan. Waktu tunggu pelayanan obat jadi atau non racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi. Sedangkan waktu tunggu pelayanan resep obat racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan. Waktu tunggu merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan pasien di beberapa rumah sakit. Lama waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana rumah sakit mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien (Kepmenkes, 2008).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh karuniawati, dkk (2016) di Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Surakarta, RSUD Kota Salatiga, RSUD Kota Salatiga merupakan Rumah Sakit pemerintah yang mempunyai beberapa depo rawat inap, rawat jalan eksekutif, depo rawat jalan,

depo instalasi gawat darurat (IGD), depo logistik perbekalan farmasi dan depo instalasi bedah sentral (IBS). Masing-masing depo melayani resep baik obat jadi maupun obat racik. Hasil dari kesimpulan tersebut jumlah resep yang diteliti dalam penelitian ini adalah sebanyak 225 resep dengan 78 resep adalah resep racikan dan 147 merupakan resep obat jadi atau non racikan. Waktu tunggu rata-rata obat racikan adalah 9,18 menit dan rata-rata waktu tunggu obat jadi atau obat non racikan adalah 5,70 menit. Hal tersebut sudah 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 racikan  $\leq 60$  menit dan obat non racikan atau obat jadi  $\leq 30$  menit, dan dari semua sampel yang diteliti tidak ada yang melebihi lama waktu tunggu seperti yang dipersyaratkan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Nurma Katrinnada Purwandari, dkk (2017) dari Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro Semarang tentang Analisa Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan di Depo Farmasi gedung mceb Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu rata-rata waktu tunggu pelayanan resep non racikan adalah 48.90 menit, jika dilihat dari status pasien status pasien, rata-rata waktu tunggu pasien umum 27.92 menit, pasien JKN 51.73 menit, dan pasien asuransi kesehatan kesehatan komersial 17.96 menit. Delay terlama yaitu pada saat menunggu untuk penyerahan obat sebesar 14.57 menit.

Resep non racikan yang tidak mencapai standar SPM sebesar 63.7% dan yang tidak mencapai IMRS sebesar 78%. Resep yang paling banyak tidak mencapai kedua standar tersebut adalah resep dari pasien JKN.

Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep racikan adalah 46.54 menit, jika dilihat berdasarkan status pasien, rata-rata waktu tunggu pasien umum 50.54 menit dan pasien JKN 45.40 menit. Rata-rata waktu tindakan pada resep racikan adalah 24.51 menit, sedangkan waktu delay sebesar 21.66 menit. Waktu tindakan lebih besar dari pada delay dikarenakan melalui tahap peracikan obat.

Pada pelayanan resep racikan terdapat delay di semua tahap pelayanan, dengan waktu delay terlama adalah saat menunggu penyiapan obat sebesar 7.22 menit. Resep racikan yang tidak mencapai standar SPM sebesar 11.1% dan yang tidak mencapai IMRS sebesar 55.6%.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Pipintri Margiluruswati dan L.I.Irmawati (2017) tentang “Analisis Ketetapan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien JKN dengan Standart Pelayanan Minimal Rumah Sakit 2017 “ dalam penelitian ini menggunakan metode *Non Probability Accidental Sampling* terhadap pasien rawat jalan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di UPF Rawat Jalan RSUD Bhakti Dharma Husada. Waktu penelitian dilakukan dengan jumlah sampel 100 resep dengan 82 resep non racikan dan 18 resep racikan. Penelitian dilakukan dengan pengamatan langsung dan perhitungan lama waktu tunggu pelayanan resep non racikan dan racikan.

Kesimpulan dari penelitian ini yaitu waktu lama tunggu pelayanan resep non racikan mempunyai presentase 0% sesuai Standar dan obat dengan presentase 67% sesuai dengan Standar.

RSUD Pandan Arang Boyolali merupakan salah satu rumah sakit yang terdapat di Kota Boyolali. Rumah sakit ini melayani berbagai pelayanan, salah satunya adalah pelayanan kefarmasian (pelayanan resep di ruang obat). Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor:129/Menkes/SK/11/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit atau Puskesmas adalah  $\leq 30$  menit untuk obat non racikan dan  $\leq 60$  menit untuk obat racikan . Namun pada kenyataan di Rumah Sakit Pandan Arang ini memiliki Standar Pelayanan waktu tunggu untuk obat non racikan  $\leq 30$  menit dan obat racikan  $\leq 60$  menit.

Hasil survei pendahuluan menyatakan bahwa jumlah kunjungan pasien rawat jalan pada bulan Januari 2019 sebanyak 7000 resep, jika dilihat setiap harinya pasien rawat jalan tidak kurang dari 300 pasien yang datang menebus obat ke RSUD Pandan Arang. Pada waktu jam sibuk terdapat banyak antrian di depan instalasi farmasi yang mengakibatkan waktu tunggu pasien semakin lama. Kendala pelayanan resep menurut petugas farmasi meliputi stok obat minimum, Sumber Daya Manusia terbatas, resep yang tidak jelas atau tidak lengkap secara administrasi, dan permintaan obat racikan yang banyak dimana waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang banyak dijumpai dalam praktik pelayanan kesehatan, dan salah satu komponen yang potensial

menyebabkan ketidakpuasan, dimana dalam menunggu waktu yang lama menyebabkan ketidakpuasan terhadap pasien.

Berdasarkan Latar belakang tersebut perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui lama waktu tunggu untuk pelayanan farmasi di RSUD Pandan Arang Boyolali.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan , maka dapat diambil rumusan masalah pada penelitian ini adalah ;

Apakah waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Pandan Arang Boyolali sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka dapat diketahui tujuan penelitian ini adalah :

Untuk mengetahui kesesuaian waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Pandan Arang Boyolali terhadap Standart Pelayanan Minimal Rumah Sakit.

## **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi :

1. Bagi Peneliti

Sebagai tenaga teknis kefarmasian, waktu tunggu pelayanan resep ini sangat penting