

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan serta paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Tugas dan fungsi rumah sakit selain memberikan pelayanan kesehatan perorangan serta paripurna, rumah sakit juga mempunyai fungsi sebagai penyelenggara pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan.

Pelayanan farmasi rumah sakit merupakan salah satu kegiatan di rumah sakit yang menunjang pelayanan kesehatan yang bermutu. Hal tersebut diperjelas dalam Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1197/Menkes/SK/X/2004 tentang Standar Pelayanan Farmasi Rumah Sakit, yang menyebutkan bahwa pelayanan farmasi rumah sakit adalah bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, menyediakan obat yang bermutu, termasuk pelayanan farmasi yang terjangkau bagi semua lapisan masyarakat.

Tujuan pelayanan farmasi yaitu pelayanan farmasi yang paripurna sehingga dapat tepat pasien, tepat dosis, tepat cara pemakaian, tepat kombinasi, tepat waktu dan tempat harga. Selain itu pasien diharapkan juga mendapatkan

pelayanan yang dianggap perlu oleh farmasi sehingga pasien mendapatkan pengobatan yang efektif, efisien, aman, rasional bermutu dan terjangkau.

Pelayanan resep merupakan salah satu kegiatan pelayanan kefarmasian yang dilakukan oleh apoteker guna meningkatkan pelayanan kesehatan. Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Paradigma pelayanan kefarmasian mengharuskan ada perluasan dari yang berorientasi kepada produk (*drug oriented*) menjadi yang berorientasi pada pasien (*patient oriented*) dengan filosofi pelayanan kefarmasian (*pharmaceutical care*). Pelayanan kefarmasian meliputi (sumber daya manusia, sarana prasarana kesediaan farmasi dan perbekalan kesehatan serta administrasi) dan pelayanan farmasi klinik (penerimaan resep, peracikan obat, penyerahan obat, informasi obat dan pencatatan/penyimpanan resep) dalam upaya mencapai tujuan yang ditetapkan. Salah satu upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan adalah meningkatkan kualitas pelayanan farmasi, yaitu dengan perbaikan waktu tunggu pelayanan resep obat. Alur pelayanan resep obat meliputi skrining resep, penyiapan obat dan peracikan obat, penulisan etiket, pengemasan serta penyerahan obat kepada pasien (Kemenkes RI, 2016).

Dari hasil observasi dari jumlah sampel 161 untuk resep obat non racikan dan 44 resep obat racikan selama di Instalasi Farmasi RSUD Kabupaten Sidoarjo didapatkan hasil :

Tabel 1.1 Perhitungan Waktu Tunggu Pelayanan Obat di Farmasi bulan Januari-Februari 2019

| Unit | Keterangan Resep | Standar SPM | Realisasi | Jumlah Sampel | Kesesuaian |
|---------|------------------|-------------|-----------|---------------|------------|
| Farmasi | Non Racikan | ≤ 30 menit | 00.44.00 | 161 | Tdk sesuai |
| | Racikan | ≤ 60 menit | 01.15.00 | 44 | Tdk sesuai |

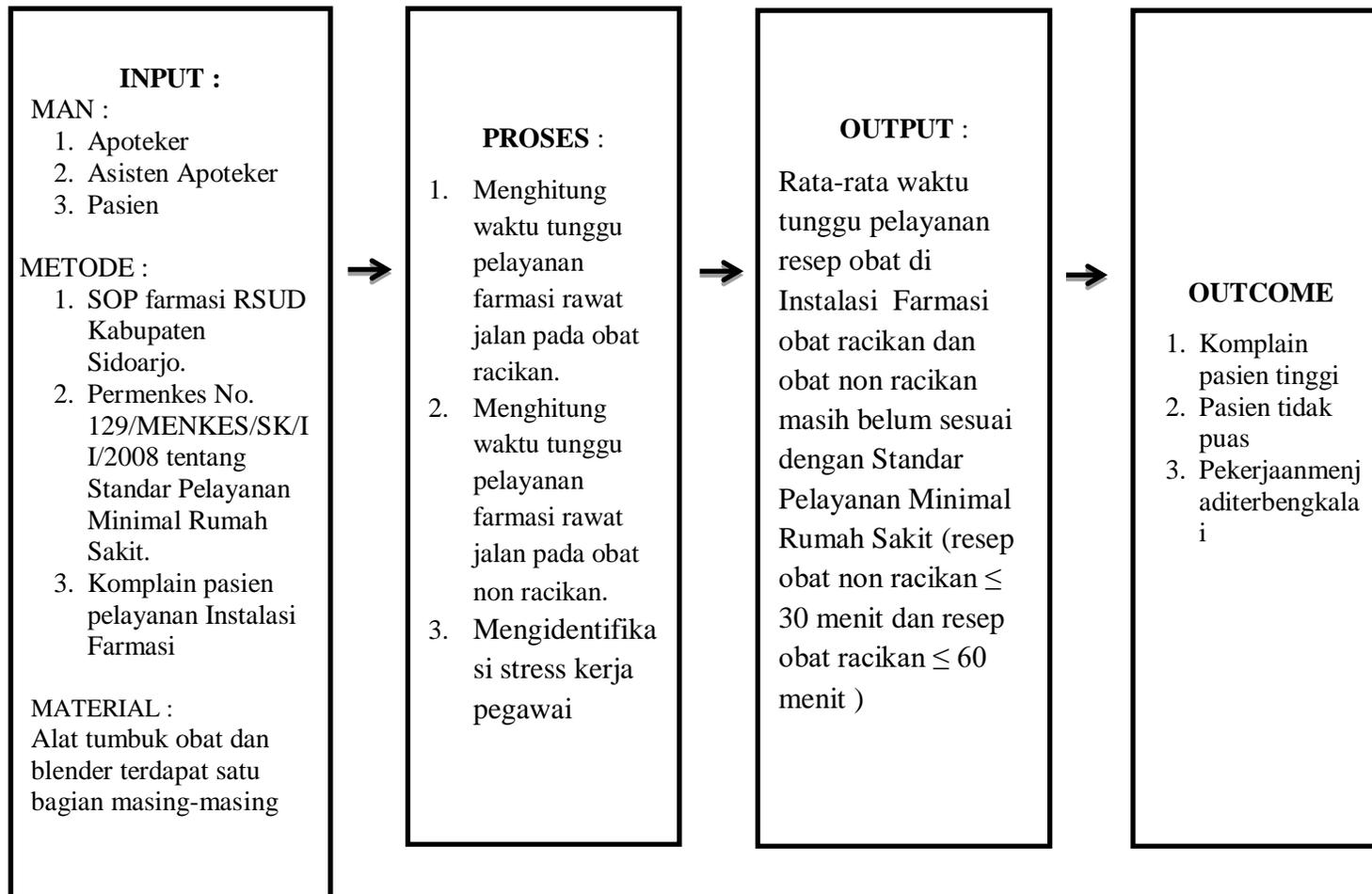
Sumber: Instalasi Farmasi RSUD Kabupaten Sidoarjo bulan Januari-Februari 2019

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan (PERMENKES) Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit, dalam pelayanan farmasi adalah obat racikan ≤ 60 menit dan untuk obat non racikan ≤ 30 menit. Untuk waktu tunggu pelayanan terlama pada pukul 10.00 sampai pukul 13.30, sehingga banyak pasien yang mengeluhkan tentang lamanya pelayanan farmasi rawat jalan yang menyebabkan kualitas pelayanan menurun. Sehingga peneliti akan melakukan menganalisis lama waktu tunggu pelayanan resep obat pasien rawat jalan dengan stress kerja pegawai di Instalasi Farmasi RSUD Kabupaten Sidoarjo.

Stres kerja sebagai kombinasi antara sumber-sumber stress pada pekerjaan, karakteristik individual, dan stressor di luar organisasi (Kristanto, 2009) dan stress kerja sebagai suatu kondisi yang mempengaruhi emosi, proses pikiran, dan kondisi fisik seseorang sementara (Robbins, 2007) mendefinisikan stress kerja sebagai kondisi yang dinamis dimana seseorang dikonfrontasikan dengan kesempatan, hambatan, atau tuntutan yang berhubungan dengan apa yang diinginkannya dan untuk itu keberhasilannya ternyata tidak pasti.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh lama waktu tunggu pelayanan resep obat pasien rawat jalan dengan stress kerja di Instalasi Farmasi RSUD Kabupaten Sidoarjo. Bertujuan untuk menganalisis pengaruh lama waktu tunggu pelayanan resep obat pasien rawat jalan terhadap stress kerja pegawai di Instalasi Farmasi RSUD Kabupaten Sidoarjo. Lama waktu tunggu dalam pelayanan pasien rawat jalan sangat berpengaruh besar terhadap tingkat stres pegawai dikarenakan jumlah resep obat pasien yang meningkat, tidak sedikit dari pasien yang tidak sabar untuk menunggu sehingga mengajukan complain terhadap pihak pegawai instalasi farmasi. Di sisi lain pihak pegawai instalasi farmasi juga kualahan menghadapi keluhan para pasien, ditambah dengan adanya masalah pribadi yang dimiliki oleh masing masing pegawai yang dapat mengakibatkan tingkat stress pada masing masing pegawai instalasi farmasi.

1.2 Kajian Masalah



Gambar 1.1 Kajian Masalah

Lama waktu tunggu dalam pelayanan pasien sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan kualitas pelayanan rumah sakit. Selain itu juga berpengaruh besar terhadap tingkat stres pegawai dikarenakan jumlah resep obat pasien yang meningkat, tidak sedikit dari pasien yang tidak sabar untuk menunggu sehingga mengajukan complain terhadap pihak pegawai instalasi farmasi. Di sisi lain pihak pegawai instalasi farmasi juga kualahan menghadapi keluhan para pasien, ditambah dengan adanya masalah pribadi yang dimiliki oleh masing masing pegawai yang dapat mengakibatkan tingkat stress pada masing masing pegawai instalasi farmasi. Didalam pelayanan farmasi terdapat sumber daya manusia yang terdiri dari apoteker, asisten apoteker, tenaga farmasi lainnya, dan pasien. Namun dalam Kepmenkes No. 129/MENKES/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, waktu tunggu untuk obat racikan ≤ 60 menit, dan untuk obat non racikan ≤ 30 menit. Hasil dari penelitian ini menentukan standar waktu tunggu pelayanan resep obat di instalasi farmasi rawat jalan, tentunya melalui perhitungan lama waktu tunggu pelayanan dalam memberikan obat racikan dan obat non racikan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang, maka rumusan masalahnya adalah sebagai berikut :Bagaimana pengaruh waktu tunggu pelayanan resep obat pasien rawat jalan terhadap stress kerja pegawai di Instalasi Farmasi RSUD Kabupaten Sidoarjo?

1.4 Tujuan

1.4.1 Tujuan Umum

Tujuan dari peneliti adalah untuk menganalisis pengaruh waktu tunggu pelayanan resep obat pasien rawat jalan terhadap stress kerja pegawai di Instalasi Farmasi RSUD Kabupaten Sidoarjo.

1.4.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi waktu tunggu pelayanan resep obat rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Kabupaten Sidoarjo.
2. Mengidentifikasi stress kerja pegawai di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Kabupaten Sidoarjo.
3. Menganalisis pengaruh waktu tunggu pelayanan resep obat pasien rawat jalan terhadap stress kerja pegawai di Instalasi Farmasi RSUD Kabupaten Sidoarjo.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini sebagai masukan dalam membentuk sikap atau mental mahasiswa agar mampu dan berani menghadapi tantangan sehingga dapat diterapkan di tempat kerja dan dapat memberikan masukan bagi peneliti lainnya.

1.5.2 Manfaat Bagi Rumah Sakit

Dapat digunakan sebagai bahan masukan dan referensi untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi dan bahan pertimbangan dalam meningkatkan capaian dari Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.

1.5.3 Manfaat Bagi STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan untuk meningkatkan kualitas pembelajaran, yang berkaitan dengan karya tulis ilmiah bagi mahasiswa khususnya masalah pelayanan pasien di rumah sakit.