

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan salah satu hak asasi manusia yang harus dimiliki oleh masyarakat di dunia. Dengan demikian, setiap warga negara memiliki hak untuk memperoleh pelayanan kesehatan untuk mencapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Untuk mewujudkan derajat kesehatan optimal bagi masyarakat dilakukan upaya kesehatan yang terdiri dari pendekatan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Berbagai macam sarana pelayanan kesehatan telah disediakan pemerintah untuk membantu masyarakat dalam memperoleh pelayanan salah satunya yaitu rumah sakit (Herlambang Susatyo, 2016).

Pelayanan Rawat Jalan adalah pelayanan pasien untuk observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medik dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa menginap di rumah sakit (Menkes, 2003). Masyarakat pada saat ini sering menjadikan waktu sebagai hal yang sangat berharga, sehingga waktu menunggu pun menjadi pertimbangan seseorang untuk memilih dan datang kesuatu rumah sakit.

Pelayanan di rumah sakit yang diharapkan memenuhi standar pelayanan minimal salah satunya adalah pelayanan farmasi. Pelayanan farmasi rumah sakit merupakan salah satu kegiatan di rumah sakit yang menunjang tercapainya pelayanan kesehatan yang bermutu. Hal tersebut diperjelas dengan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 72 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian

di rumah sakit yang menyebutkan bahwa Pelayanan Kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi yang meliputi obat, bahan obat, obat tradisional, dan kosmetika dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Menkes, 2016).

(Azwar, 1996) menyatakan bahwa mutu atau kualitas adalah kepatuhan terhadap standar yang telah ditetapkan atau sesuai dengan persyaratan. Standar pelayanan minimal rumah sakit merupakan suatu ketentuan-ketentuan bagi rumah sakit yang dikeluarkan oleh menteri kesehatan Republik Indonesia dalam rangka usaha pemerintah untuk menjamin mutu pelayanan rumah sakit.

Kegiatan pelayanan farmasi yang semula berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi harus diubah menjadi pelayanan yang komprehensif dan bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Kesembuhan pasien sebesar 25% diharapkan diperoleh dari kenyamanan serta baiknya pelayanan apotek, sedangkan 75% berasal dari obat yang digunakan pasien (Sasanti Handayani et al., 2009).

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 minimal yang 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 (Menkes, 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 (Nurjanah et al., 2016).

Suatu pelayanan farmasi dikatakan baik apabila lama pelayanan obat dari pasien menyerahkan resep sampai pasien menerima obat dan informasi obat diukur dengan waktu dan melakukan kegiatan kefarmasian berdasarkan prosedur tetap yang telah ditetapkan (Mashuda, 2011). Untuk itu perlu adanya standar pelayanan kefarmasin yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian, dan melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan Obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (Menkes, 2016).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Muhlis et al., 2011) bahwa jumlah resep yang diterima di apotek rawat jalan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep. Selain itu, adanya fasilitas yang mendukung dalam pelayanan resep juga mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Maftuhah & Susilo, 2016) bahwa waktu tunggu pelayanan resep masih lama atau belum memenuhi standar pelayanan minimal yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan yaitu untuk pelayanan obat jadi maksimal 30 menit dan pelayanan obat racikan maksimal 60 menit.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Fadhilah et al., 2018) bahwa rata-rata total waktu tunggu pelayanan resep di RSUD Kota Tangerang Selatan adalah 48,37 menit untuk resep non racikan dan 173,38 menit untuk resep racikan.

Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi Farmasi RSUD Kota Tangerang Selatan tidak memenuhi standar pelayanan minimal waktu tunggu pelayanan resep yaitu untuk resep non racikan 30 menit dan untuk resep racikan 60 menit.

(Maftuhah & Susilo, 2016) dalam penelitiannya yang berjudul Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di Depo Farmasi RSUD Gunung Jati Kota Cirebon hasilnya adalah rata-rata waktu tunggu pelayanan resep adalah 92,41 menit untuk resep non racikan dan 146,31 menit untuk resep racikan. Oleh karena itu maka waktu tunggu pelayanan resep racikan dan non racikan di Depo Farmasi RSUD Gunung Jati Kota Cirebon ini tidak memenuhi standar pelayanan minimal rumah sakit sesuai Kepmenkes RI No. 129 Tahun 2008.

Menurut Dimiyati & Mudjiono (2006, hal. 19), pengertian evaluasi dipertegas lagi sebagai proses memberikan atau menentukan nilai kepada objek tertentu berdasarkan suatu kriteria tertentu.

Pernyataan masalah dari beberapa jurnal adalah rata-rata waktu tunggu pelayanan resep belum memenuhi standar minimal Permenkes RI Nomor 129 Tahun 2008 adalah untuk obat racikan 60 menit dan untuk obat non racikan 30 menit. Salah satu Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan yang belum memenuhi standar yaitu rata-rata total waktu tunggu pelayanan resep obat racikan 173,38 menit dan 48,37 menit untuk obat non racikan (Fadhilah et al., 2018).

Adapun permasalahan waktu tunggu pelayanan resep di Depo Farmasi RSUD Gunung Jati Kota Cirebon, yaitu rata-rata waktu tunggu pelayanan resep adalah 92,41 menit untuk resep non racikan dan 146,31 menit untuk resep racikan. Oleh karena itu maka waktu tunggu pelayanan resep racikan dan non racikan di Depo Farmasi RSUD

Gunung Jati Kota Cirebon ini tidak memenuhi standar pelayanan minimal rumah sakit sesuai Kepmenkes RI No. 129 Tahun 2008.

Dengan demikian perlu dilakukan penelitian lebih dalam mengenai lama waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan di Rumah Sakit dengan pendekatan *literature review*.

Dengan demikian, evaluasi adalah suatu tindakan yang penting dilakukan untuk mengetahui apakah waktu tunggu pelayanan resep racikan dan non racikan sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal rumah sakit atau SOP atau belum sesuai\.

1.2 Rumusan Masalah

Berapa lama waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan di Rumah Sakit?

Tabel 1.1 Membangun rumusan masalah berdasarkan **PICO(S) framework**

PICO(S)	Alternatif 1	Alternatif 2
Population	Pasien rawat jalan	
Intervention/Indicator	Waktu Tunggu Pelayanan Resep	
Comparison	Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep	
Outcome	(Hasil) Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep sesuai Standar/berkualitas	
Study Design	Deskriptif	

Tabel 1.2 Penyusunan rumusan masalah berdasarkan topik penelitian

Topik	Pertanyaan Penelitian
Evaluasi waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan di Rumah Sakit	Berapa lama waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan di Rumah Sakit?

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

Mengevaluasi waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan di Rumah Sakit.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi rata-rata waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan di Rumah Sakit.
2. Mengidentifikasi kesesuaian dengan Kepmenkes No. 129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.
3. Mengidentifikasi faktor-faktor yang terkait dalam waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan di Rumah Sakit.

1.4 Manfaat

1.4.1 Manfaat Bagi Peneliti

Bagi peneliti, penelitian ini digunakan untuk meneliti tugas akhir, skripsi sebagaimana memperoleh gelar sarjana pada program studi Administrasi Rumah Sakit di STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo.

1.4.2 Manfaat Bagi Rumah Sakit

Memperoleh Informasi mengenai bagaimana evaluasi waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan di Rumah Sakit.

1.4.3 Manfaat Bagi STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo

Bagi STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan referensi pembelajaran serta meningkatkan wawasan, pengetahuan, *hardskill*, dan *softskill* mahasiswa

sehingga dapat menghasilkan lulusan mahasiswa yang berkompeten di bidang kesehatan.