

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Menurut Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Selain itu, rumah sakit juga menyediakan beberapa pelayanan lainnya, salah satunya adalah pelayanan farmasi. Pelayanan farmasi rumah sakit adalah bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan obat yang bermutu, dan pelayanan farmasi klinik yang terjangkau bagi semua lapisan masyarakat (Kemenkes, 2004). Dalam pelayanan farmasi, terdapat standar minimal yang harus dipenuhi oleh rumah sakit, salah satunya adalah waktu tunggu obat, baik obat jadi maupun obat racik. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 129 tahun 2008 menyebutkan bahwa waktu tunggu pelayanan obat jadi adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi. Adapun standar lama waktu pelayanan obat non racikan berdasarkan SPM Rumah Sakit dalam Kepmenkes Republik Indonesia Nomor: 129/Menkes/SKII/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit adalah  $\leq 30$  menit, sedangkan untuk obat racikan  $\leq 60$  menit.

Salah satu cara untuk mengukur keefektifitasan dalam proses waktu tunggu pelayanan obat yaitu menggunakan pendekatan *Six sigma*. *Six sigma* adalah strategis bisnis untuk menghilangkan pemborosan, mengurangi biaya karena kualitas buruk, dan memperbaiki efektifitas semua kegiatan operasi,

sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan (Nasution, 2015). Standar waktu tunggu pelayanan obat yang ditetapkan oleh rumah sakit adalah 80%. Berikut capaian mutu waktu tunggu pelayanan obat di Instalasi Farmasi RSI Surabaya Jemursari pada tahun 2021:

Tabel 1. 1 Indikator Mutu Waktu Tunggu Pelayanan Obat di Instalasi Farmasi RSI Jemursari

No	Indikator	Standar	Capaian
1	Waktu Tunggu Pelayanan Depo 2 Rawat Inap (Obat KRS)	80%	Belum Tercapai
2	Waktu tunggu pelayanan obat jadi di depo 1	80%	Belum Tercapai
3	Waktu tunggu pelayanan obat jadi di depo 2	80%	Belum Tercapai
4	Waktu tunggu pelayanan obat jadi di depo 5	80%	Belum Tercapai
5	Waktu Tunggu Pelayanan Obat Jadi di Poli eksekutif	80%	Belum Tercapai
6	Waktu tunggu pelayanan obat non kronis jadi di depo 1	80%	Belum Tercapai
7	Waktu tunggu pelayanan obat racikan di depo 1	80%	Belum Tercapai
8	Waktu tunggu pelayanan obat racikan di depo 2	80%	Belum Tercapai
9	Waktu tunggu pelayanan obat racikan di depo 5	80%	Belum Tercapai
10	Waktu tunggu pelayanan obat racikan di poli eksekutif	80%	Belum Tercapai

Sumber data sekunder Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa masih banyak waktu tunggu pelayanan obat yang belum terpenuhi. Hal ini disebabkan karena oleh empat faktor, yaitu kurangnya SDM, stok obat yang minim, terdapat prosedur khusus pada peresepan obat BPJS, serta sarana dan prasarana (Irmawati, 2017). Berdasarkan data indikator mutu tahunan yakni tahun 2021, diketahui bahwa waktu tunggu pelayanan obat racikan di Depo 5 RSI Jemursari belum mencapai standar, yaitu sebagai berikut:

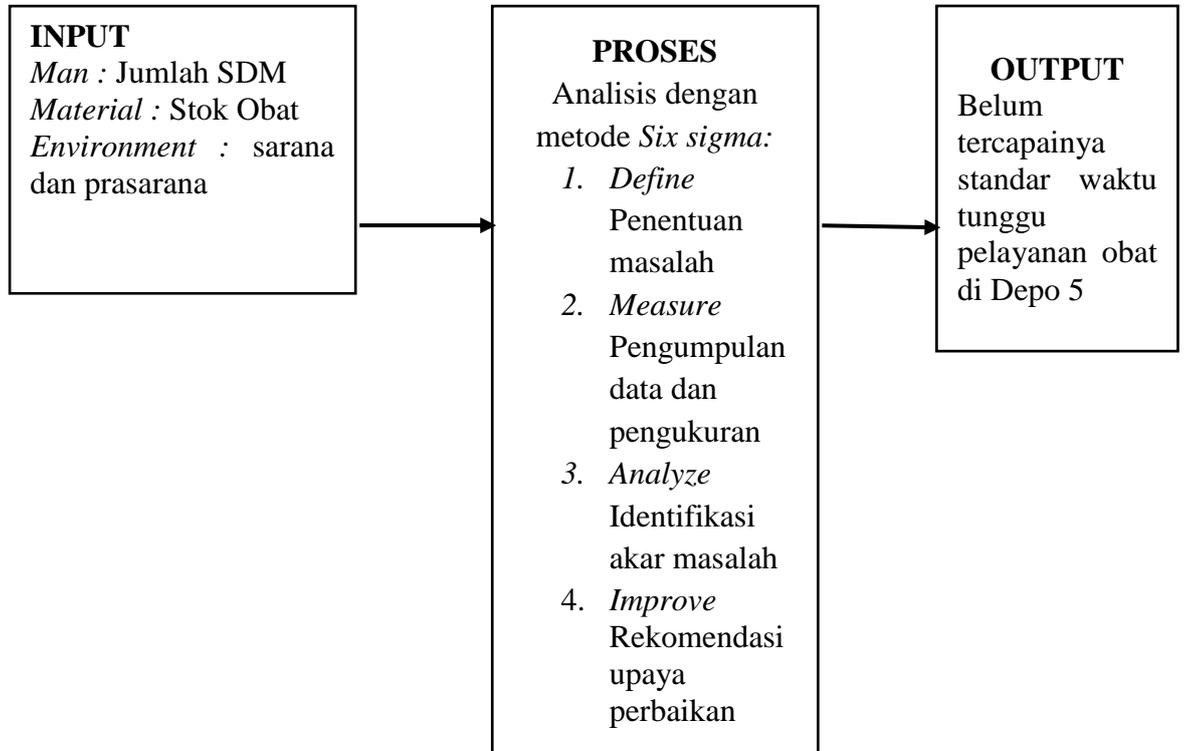
Tabel 1. 2 Capaian Mutu Waktu Tunggu Pelayanan Obat di Depo 5 Tahun 2021

Indikator	Standar	Bulan											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Waktu tunggu pelayanan obat jadi di Depo 5	80%	76 %	58 %	74 %	89 %	82 %	80 %	55 %	79 %	83 %	74 %	70 %	60 %
Waktu tunggu pelayanan obat racikan di Depo 5	80%	61 %	60 %	76 %	75 %	61 %	55 %	36 %	54 %	66 %	44 %	38 %	26 %

Sumber data sekunder Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa waktu tunggu pelayanan obat di Depo 5 yang belum mencapai standar lebih banyak pada waktu tunggu pelayanan obat racik dari pada waktu tunggu pelayanan obat jadi, dimana Depo 5 ini merupakan Depo Farmasi yang melayani pasien rawat jalan yang tempatnya sudah bergabung dengan Depo 1, yakni melayani pasien umum, instansi, karyawan, poli eksekutif dan BPJS. Waktu tunggu pelayanan obat racik yang belum mencapai standar terjadi pada bulan Januari, Februari, Maret, April, Mei, Juni, Juli, Agustus, September, Oktober, November, dan Desember. Sedangkan waktu tunggu pelayanan obat jadi yang belum mencapai standar terjadi pada bulan Januari, Februari, Maret, Juli, Agustus, Oktober, November, dan Desember. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka judul yang dapat diangkat dalam penelitian ini adalah “Analisis waktu tunggu pelayanan obat di Depo 5 RSI Jemursari dengan pendekatan *Six sigma*”.

## 1.2 Kajian Masalah



Gambar 1. 1 Gambar Kajian Masalah

### 1.2.1 Input

#### 1. Man : Jumlah SDM

Keahlian, kemampuan serta pengetahuan SDM yang ada kurang memadai di Depo 5 sehingga menghambat proses pelayanan obat di Depo 5, serta kurangnya SDM dibagian peracik yang berjumlah 1 orang dimana petugas peracik merasa kuwalahan untuk meracik obat dari semua jenis pasien rawat jalan.

2. *Material* : Stok obat

Persediaan stok obat yang ada di Depo 5 terbatas, sehingga petugas harus mengambil obat ke depo lain/gudang.

3. *Environment* : sarana prasarana

Sarana prasana yang ada terkadang mengalami kemacetan, seperti printer, mesin blender terkadang mengalami kemacetan saat digunakan.

### 1.2.2 Proses

Dalam proses yang menggunakan pendekatan *Six Sigma* dengan tahapan sebagai berikut:

1. *Define*

Pada tahap ini dilakukan identifikasi masalah dalam proses kegiatan.

2. *Measure*

Pada tahap measure dilakukan pengumpulan data-data dan dilakukan pengukuran dengan mengidentifikasi DPMO (*defect per million oppurotunities*) yang merupakan suatu ukuran kegagalan dalam proses produksi.

3. *Analyze*

Dalam mengidentifikasi akar masalah, pada tahap ini menggunakan diagram pareto dan diagram *fishbone*.

4. *Improve*

Setelah diketahui akar penyebab masalah, tahap selanjutnya akan dilakukan rekomendasi untuk perbaikan.

### 1.2.3 Output

Setelah proses yang dilakukan dengan pendekatan *Six sigma*, maka hasil akhirnya (output) adalah dapat diketahui *defect* yang ada pada proses waktu pelayanan obat di Depo 5 yang menyebabkan belum tercapainya standar waktu tunggu pelayanan obat di Depo 5.

### 1.3 Batasan Masalah

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari penyimpangan maupun pelebaran masalah agar penelitian lebih fokus dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Adapun Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan di Depo 5 Instalasi Farmasi RSI Surabaya Jemursari.
2. Penelitian dilakukan pada resep obat racik di Depo 5 pada pasien umum di rawat jalan.
3. Penelitian hanya dilakukan pada tahap DMAI dikarenakan terbatasnya waktu.

### 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah di atas, maka rumusan masalahnya adalah “Bagaimana analisis waktu tunggu pelayanan obat di Depo 5 dengan menggunakan pendekatan *Six Sigma*?”.

## **1.5 Tujuan**

### 1.5.1 Tujuan Umum

Menganalisis waktu tunggu pelayanan obat dengan menggunakan pendekatan *Six Sigma* di Depo 5 RSI Surabaya Jemursari.

### 1.5.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi alur pelayanan obat di Depo 5 RSI Jemursari.
2. Mengidentifikasi *Six sigma* dengan tahap DMAI.

## **1.6 Manfaat**

### 1.6.1 Bagi Rumah Sakit

Dapat digunakan sebagai bahan masukan dan bahan pertimbangan dalam meningkatkan pelayanan farmasi.

### 1.6.2 Bagi STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo Surabaya

Dapat digunakan sebagai bahan penelitian, referensi dan pertimbangan untuk mahasiswa STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo Surabaya dimasa mendatang.

### 1.6.3 Bagi Mahasiswa

Mampu menerapkan dan mengembangkan ilmu yang telah diperoleh selama kuliah serta menambah pengetahuan.