BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2017 menyebutkan bahwa rumah sakit adalah sarana kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan meliputi pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Demi tercapainya pelayanan paripurna dalam rumah sakit, diharapkan mampu memenuhi Standar Pelayanan Minimal. Standar Pelayanan Minimal adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh oleh setiap warga secara minimal dan juga merupakan spesifikasi teknis tentang tolak ukur pelayanan minimal yang diberikan oleh badan layanan umum kepada masyarakat (1).

Salah satu pelayanan di rumah sakit yang diharapkan memenuhi standar pelayanan minimal 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. Untuk itu perlu adanya standar pelayanan kefarmasian yang bertujuan

untuk menngkatkan mutu pelayanan, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian, dan melindungi pasien serta masyarakat dari penggunaan Obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (*patient safety*) (1).Salah satu upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan adalah meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian, yaitu dengan perbaikan waktu tunggu pelayanan resep obat (1).

Waktu tunggu pelayanan resep terbagi menjadi pelayanan resep obat racikan dan pelayanan resep obat non racikan.Waktu tunggu pelayanan resep obat racikan adalah tenggang waktu mulai dari pasien menyerahkan resep sampai menerima obat racikan. Sedangkan waktu tunggu pelayanan resep obat non racikan adalah tenggang waktu mulai dari pasien menyerahkan resep sampai menerima obat jadi (2). Jadi dapat disimpulkan bahwa waktu tunggu obat adalah waktu yang diperlukan pasien mulai dari menyerahkan resep sampai dengan pasien menerima obat.

Waktu tunggu yang lama merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan pasien. Bila waktu tunggu lama maka hal tersebut akan mengurangi kenyamanan pasien dan berpengaruh pada utilitas pasien di masa mendatang. Hasil dari beberapa penelitian menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan resep masih lama atau belum sesuai standar pelayanan minimal yang ditetapkan oleh kementerian kesehatan seperti penelitian yang dilakukan oleh (3) waktu tunggu yaitu > 60 menit.

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 (4). Waktu tunggu pelayanan resep obat jadi lebih cepat dibandingkan dengan waktu pelayanan resep obat racikan karena pelayanan resep obat jadi tidak melalui proses peracikan (5).

Rumah Sakit Dr. Soetomo Surabaya merupakan sebuah lembaga yang bergerak dibidang pelayanan jasa kesehatan. Status kepemilikan Rumah Sakit ini adalah milik Pemerintah Provinsi Jawa Timur, merupakan Rumah Sakit tipe A (Pendidikan) di Surabaya dan Rumah Sakit rujukan Indonesia Timur. Di Instalasi Rawat jalan terdapat 17 poliklinik, yaitu Poliklinik Penyakit Dalam (Diabetes Militus, Tiroid, Rheumatology, Hepatologi & Hipertensi, Gastroenterology), Poliklinik Bedah (Bedah Umum, Bedah Plastik, Bedah TKV, Bedah Urologi, Bedah Saraf), Poliklinik Saraf, Poliklinik THT, Poliklinik Hamil, Poliklinik Kandungan, Poliklinik Orthopaedi, Poliklinik Mata, Poliklinik Geriatri, Poliklinik Andrologi, Poliklinik Gigi, Poliklinik Jantung, Poliklinik Rehabilitasi Medik, Poliklinik Audiologi, Poliklinik Paru, Poliklinik Jiwa, Poliklinik Anak. Setiap hari ada sekitar 300 pasien yang mengambil obat di Unit Pelayan Farmasi Rawat Jalan.

Sebagai rumah sakit rujukan Indonesia Timur, RSUD Dr. Soetomo Surabaya dapat menerima kunjungan pasien dari berbagai wilayah. Banyaknya pasien rujukan yang datang ke RSUD Dr. Soetomo memungkinkan terjadinya

antrian pasien. Pasien yang dirujuk ke RSUD Dr. Soetomo dapat periksa maksimal dua poliklinik, memungkinkan satu pasien mendapat lebih dari satu lembar resep. Resep yang datang pada Unit Pelayanan Farmasi di telaah dan dibedakan berdasarkan resep racikan yang diberi penomeran warna hijau dan di entry lebih dulu dibandingkan resep non racikan, hal tersebut di karenakan resep racikan membutuhkan penanganan yang lebih lama, mulai dari perhitungan dosis, pengambilan obat, peracikan obat, pengemasan kembali hingga pelabelan atau etiket,sedangkan resep non racikan diberi penomeran warna merah dan dientry sesuai urutannya, hal tersebut diluar resep CITO atau Alkes yang membutuhkan penanganan yang cepat.

Penumpukan pasien pada Unit Pelayanan Farmasi biasa terjadi pada pukul 10.00 hingga 13.00, hal tersebut dikarenakan banyaknya pasien yang sudah selesai mendapatkan pemeriksaan di poliklinik. Banyaknya jumlah pasien yang datang bersamaan ke Unit Pelayanan Farmasi menyebabkan waktu tunggu obat menjadi lebih lama. Oleh karena itu dilakukan penelitian dengan judul Analisa Waktu Tunggu Pelayanan Obat Jadi dan Racikan Pasien BPJS di Instalasi Rawat Jalan RSUD Dr. Soetomo Surabaya.

1.2 Rumusan Masalah

Berapa lama waktu tunggu proses pelayanan resep pasien BPJS di Instalasi Farmasi Rawat Jalan baik resep racikan ataupun resep non racikan ?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahuI lama waktu tunggu pelayanan resep pasien BPJS di Inslatasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Dr.Soetomo Surabaya.

1.3.2 Tujuan Khusus

Mendapatkan gambaran waktu tunggu pelayanan resep BPJS non racikan dan raciakan pasien rawat jalan di Unit Pelayanan Farmasi Rawat Jalan RSUD Dr. Soetomo Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Instalasi Farmasi Rumah Sakit Dr. Soetomo Surabaya

   Sebagai bahan evaluasi kinerja tenaga kesehatan khususnya tenaga Farmasi di Rumah Sakit Dr. Soetomo Surabaya yang menyebabkan lamanya waktu tunggu sehingga dapat mengantisipasi kebijakan yang telah ditentukan oleh Menteri Kesehatan tentang Standar Pelayan Kefarmasian.

2. Bagi Institusi

   Sebagai bahan informasi dan bahan referensi buat peneliti berikutnya.

3. Bagi Peneliti

   Menambah pengalaman dan wawasan dalam meneliti mengenai analisis waktu tunggu sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan di Rumah Sakit.