

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan berbagai pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit pada pasien (Permenkes RI, 2019). Rumah sakit berfungsi untuk memenuhi kebutuhan kesehatan pasien yang mengharapkan adanya peningkatan, perbaikan maupun penyelesaian terhadap masalah kesehatannya (Nurwaida, 2023).

Poliklinik rawat jalan adalah salah satu unit kerja rumah sakit yang memberikan pelayanan bagi pasien rawat jalan yang berobat untuk jangka waktu tidak lebih dari 24 jam. Dalam pelayanannya, fasilitas ini termasuk semua tindakan mulai dari pasien masuk sampai pasien menerima obat (Sevilla, 2023).

Instalasi farmasi rumah sakit adalah bagian tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang utuh dan selalu berorientasi pada pelayanan pasien, menyediakan obat yang bermutu, dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat. Instalasi farmasi rumah sakit adalah unit pelaksana fungsional yang menyelenggarakan seluruh kegiatan pekerjaan kefarmasian di Rumah Sakit (Kemenkes, 2019).

Pelayanan kefarmasian di rumah sakit (RS) merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang meliputi pelayanan pasien dan penyediaan sediaan farmasi, alat kesehatan, serta bahan medis habis pakai. Pasien dan masyarakat yang menuntut mutu pelayanan kesehatan khususnya farmasi, mengharuskan adanya perubahan pelayanan dari paradigma lama (berorientasi terhadap obat) ke paradigma baru (berorientasi terhadap pasien) dengan pelayanan kefarmasian. Sebagai tindak lanjut, *World Health Organization* (WHO) dan *International Pharmaceutical Federation* telah menerbitkan panduan *Good Pharmacy Practice* (GPP). Pemerintah Indonesia juga telah mengeluarkan Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Republik Indonesia (RI) No. 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit sebagai pedoman untuk terwujudnya pelayanan kefarmasian yang bermutu di rumah sakit dimana pelayanan kefarmasian yang bermutu ditinjau dari waktu tunggu pasien dalam mendapatkan obat dari instalasi farmasi (Faisal, 2021).

Permintaan obat (resep) yang tinggi di instalasi farmasi rawat jalan terus meningkat sehingga dibutuhkan adanya manajemen alur kerja pelayanan farmasi rawat jalan yang efektif dan efisien. Ketidakpuasan pasien pada lamanya waktu tunggu merupakan salah satu akibat dari tidak efisiennya sistem pelayanan yang dilakukan. Waktu tunggu pelayanan di fasilitas kesehatan disebutkan oleh *World Health Organization* (WHO) merupakan acuan dalam penilaian fasilitas kesehatan yang memiliki sistem kerja yang baik (Fitri, 2022).

Waktu tunggu pelayanan farmasi di rumah sakit adalah lamanya waktu yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan obat dengan masa tunggu mulai dari pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat. Waktu tunggu pelayanan resep obat jadi lebih cepat dibandingkan dengan waktu pelayanan resep obat racikan. Waktu tunggu pelayanan resep untuk obat jadi maksimal ≤ 30 menit dan untuk obat racik ≤ 60 menit (Sevilla, 2023).

Pentingnya instalasi farmasi rumah sakit karena unit farmasi merupakan pelayanan penunjang yang juga merupakan salah satu sumber pendapatan utama sebuah rumah sakit. Hal tersebut mengingat bahwa lebih dari 90% pelayanan kesehatan di rumah sakit menggunakan perbekalan farmasi seperti obat-obatan, bahan kimia, bahan radiologi, bahan alat kesehatan habis, alat kedokteran dan gas medik serta 50% dari seluruh pendapatan rumah sakit berasal dari pengelolaan perbekalan farmasi. Besarnya omset obat pada instalasi farmasi dapat mencapai 50-60% dari anggaran pendapatan rumah sakit. Hal tersebut menunjukkan bahwa apabila terdapat suatu permasalahan pada perbekalan farmasi yang diakibatkan tidak dikelolanya secara cermat dan penuh tanggung jawab maka dapat diperkirakan bahwa pendapatan rumah sakit akan mengalami penurunan (Miftahudin, 2019). Oleh sebab itu sangat penting untuk menjaga mutu pelayanan instalasi farmasi rumah sakit dengan cara memaksimalkan waktu tunggu pasien dalam mendapatkan obat (Made, 2022).

Waktu tunggu merupakan salah satu indikator penilaian mutu dalam pelayanan farmasi. Sebelum memperoleh obat pada layanan farmasi, pasien perlu melewati berbagai rangkaian kegiatan antrian yaitu dimulai dari pasien mendaftarkan diri, pemeriksaan kesehatan oleh tenaga medis yaitu dokter hingga pasien memperoleh resep dan menebus obat dalam resepnya. Dari kegiatan antrian tersebut mengharuskan pasien untuk menunggu. Waktu menunggu yang lama seringkali menimbulkan keluhan pasien karena rasa jenuh, rasa tidak nyaman, kelelahan dan stress. Ketidakpuasan pasien akan menimbulkan persepsi kurangnya mutu pelayanan farmasi dengan dampak penurunan kepercayaan terhadap pelayanan rumah sakit secara umum (Arini et al., 2020).

Tiga hal yang harus diperhatikan dalam melakukan evaluasi (penilaian) mutu pelayanan kefarmasian, yaitu aspek *structure*, *process* dan *outcome* (Nurwaida, 2023). Penelitian Arini et al (2020) menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan resep obat racikan 21,2 menit, sedangkan untuk obat racikan 35,2 menit. Waktu tunggu tersebut melebihi waktu yang dipersyaratkan SPM yang ditetapkan RS yaitu 15 dan 30 menit. Penelitian oleh Hidayah et al (2020) diperoleh bahwa waktu tunggu obat non racikan 51 menit dan racikan 71 menit. Hal ini tidak sesuai dengan Kepmenkes No. 129/2008 yang mensyaratkan masing-masingnya adalah ≤ 30 dan ≤ 60 menit.

Penelitian ini akan dilakukan di RSUD Royal Prima Medan yang beralamat di Jl. Ayahanda No. 68A, Sei Putih Tengah, Kec. Medan Petisah, Kota, Medan, Sumatera Utara 20118.

Dari hasil observasi proses rangkaian yang dibutuhkan pasien rawat jalan untuk mendapatkan obat di instalasi farmasi cukup memakan banyak waktu, hal ini kemungkinan terjadi karena SDM yang kurang maksimal dalam melakukan pelayanan kepada pasien karena terbatasnya jumlah SDM serta kemampuan SDM yang kurang memadai, dan juga kendala pada persediaan obat yang terjadi di instalasi farmasi RSUD Royal Prima Medan.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas dan dari hasil prasurvey yang telah dilakukan peneliti di RSUD Royal Prima Medan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Analisis Akar Masalah dan Waktu yang Dibutuhkan Untuk Mendapatkan Obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Royal Prima Medan.

1.2 Rumusan Masalah

Dari hasil penjabaran latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana akar masalah dan waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan obat di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Royal Prima Medan.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum pada penelitian ini yaitu untuk menganalisis akar masalah dan waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan obat di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Royal Prima Medan.

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis akar masalah terkait proses mendapatkan obat di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Royal Prima Medan.
2. Menganalisis waktu tunggu yang dibutuhkan untuk mendapatkan obat di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Royal Prima Medan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan referensi bacaan dan bahan ajar dan penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan studi untuk pengembangan ilmu pengetahuan dalam meningkatkan mutu bidang pelayanan farmasi khususnya dalam waktu tunggu pelayanan obat.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Instansi Terkait

Hasil penelitian ini nantinya diharapkan dapat menjadi bahan masukan dalam pengambilan keputusan untuk perbaikan kualitas dan penyempurnaan pelayanan khususnya di Instalasi Farmasi RSUD Royal Prima Medan agar dapat memaksimalkan waktu tunggu dalam mendapatkan obat bagi pasien rawat jalan.

2. Bagi Peneliti

Adapun manfaat penelitian ini bagi peneliti adalah menambah pengalaman peneliti dan pengetahuan peneliti dalam melakukan penelitian model kualitatif dan manfaat lain dari penelitian ini adalah sebagai salah satu syarat peneliti dalam mendapatkan gelar Magister Kesehatan Masyarakat di Universitas Prima Indonesia (UNPRI).

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya yang berniat ingin melakukan penelitian yang sama dengan topik penelitian ini, manfaat yang didapatkan dari penelitian ini adalah dapat menambah referensi teori dan jadi dasar serta bahan pembandingan untuk peneliti selanjutnya.