

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Rumah sakit merupakan salah satu sarana dalam upaya kesehatan yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan kesehatan. Kegiatan pelayanan kesehatan di rumah sakit yaitu pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap dan pelayanan gawat darurat yang mencakup pelayanan medik dan penunjang medik, salah satu yang mempunyai peranan penting adalah unit kefarmasian. Instalasi farmasi ini merupakan yang sangat penting di sektor rumah sakit. Rumah sakit akan kesulitan melakukan kegiatan apa bila di rumah sakit tidak tersedia obat. instalasi farmasi mempunyai pengaruh yang besar terhadap rumah sakit dan berbagai organisasi pelayanan kesehatan lainnya (Kepmenkes, 2004).

Pelayanan kefarmasian harus dilakukan oleh apoteker dan tenaga teknis kefarmasian. Tenaga teknis kefarmasian yang melakukan pelayanan kefarmasian harus di bawah supervisi apoteker. Apoteker dan tenaga teknis kefarmasian harus memenuhi persyaratan administrasi seperti yang telah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku (Permenkes, 2016).

Ketentuan terkait jabatan fungsional di instalasi farmasi diatur menurut kebutuhan organisasi dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Instalasi farmasi harus dikepalai oleh seorang apoteker yang merupakan apoteker penanggung jawab seluruh pelayanan kefarmasian di rumah sakit. Kepala instalasi farmasi diutamakan telah memiliki pengalaman bekerja di instalasi farmasi minimal 3 tahun (Permenkes, 2016).

Pengetahuan dan masa kerja dapat dipengaruhi kecepatan pelayanan, terutama berkaitan dengan waktu tunggu pasien dalam pelayanan resep. Waktu tunggu merupakan masalah yang sering menimbulkan kendala pasien di beberapa rumah sakit. Lama waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana rumah sakit mengelola komponen pelayanan yang sesuai dengan situasi dan harapan pasien. Agar tercapai paripurna di dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit, diharapkan

memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM). Standar Pelayanan Minimal adalah suatu ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan wajib tiap daerah berhak diperoleh setiap warga secara minimal dan juga merupakan sebagai tolak ukur pelayanan minimal yang diberikan oleh badan layanan umum kepada masyarakat (Kepmenkes, 2008).

Rumah sakit yang diharapkan memenuhi pelayanan minimal salah satunya adalah pelayanan farmasi. Pelayanan farmasi di rumah sakit salah satu kegiatan rumah sakit yang menunjang tercapainya pelayanan kesehatan yang bermutu. Di perjelas dengan keputusan Menteri Kesehatan No. 58 tahun 2014 tentang standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit yang menyebutkan bahwa pelayanan kefarmasian adalah pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan ketersediaan farmasi yang meliputi obat, bahan obat, obat tradisional hingga mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Maka dari itu perlu adanya standard pelayanan kefarmasian yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian dan melindungi pasien dan masyarakat lainnya dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam keselamatan pasien (Permenkes, 2014).

Dari penelitian Pipintri Margiluruswati, L.I.Irmawati (2017) bahwa faktor yang mengakibatkan semakin lamanya pelayanan resep yaitu terdapat pada proses etiket dengan rata-rata 3 menit 34 detik dengan proses etiket tercepat 47 detik dan proses etiket terlama 12 menit. Waktu yang diperlukan dalam proses etiket dapat semakin lama dikarenakan petugas etiket harus menuliskan aturan pakai pada obat sesuai dengan resep pengisian pada KCO pasien. Waktu tunggu pelayanan resep non racikan yang juga belum sepenuhnya sesuai dengan standar juga disebabkan juga oleh waktu jeda dari proses verifikasi ke proses entry data, yang mempunyai rata-rata waktu tunggu 35 menit 58 detik dengan waktu jeda tercepat 1 menit dan jeda terlama 1 jam 22 menit. Waktu jeda dari proses verifikasi ke proses entry data yang lama terjadi karena pengerjaan dari proses verifikasi lebih

cepat daripada proses entry data. Adapun waktu jeda yang lain yang menjadi faktor semakin lamanya pelayanan resep non racikan yaitu, waktu jeda dari jeda pengambilan obat ke proses etiket, dimana pada jeda tersebut mempunyai waktu nilai maksimal jeda terlama dibanding dengan nilai maksimal pada proses maupun jeda di pelayanan resep non racikan. Sebab dari waktu jeda yang menjadi semakin lama dikarenakan kurang disiplinnya petugas dalam manajemen urutan nomor resep. Untuk waktu tunggu pelayanan resep racikan yang memiliki rata-rata waktu tunggu 1 jam 02 menit 32 detik. Adapun dalam tahap pelayanan resep racikan yang memerlukan waktu paling lama yang pertama adalah pada tahap proses peracikan. Proses peracikan yang memiliki rata-rata pelayanan selama 7 menit 57 detik. Faktor penyebab proses peracikan menjadi proses yang paling lama karena peralatan penunjang yang digunakan saat memasukan obat yang telah diracik ke dalam kapsul menggunakan alat yang sederhana. Tahap pelayanan resep yang menjadi penyebab lamanya waktu tunggu pelayanan resep racikan yang kedua adalah tahap jeda dari verifikasi ke entry data, yang mana pada tahap ini juga menjadi tahap jeda paling lama di pelayanan resep non racikan. Rata-rata jeda verifikasi ke entry data adalah 23 menit 48 detik, dengan waktu jeda tercepat 30 detik dan waktu jeda terlama 1 jam 07 detik. Ketidaksesuaian waktu tunggu pelayanan resep dengan standar yang ada mengakibatkan waktu yang dibutuhkan oleh pasien untuk mendapatkan obatnya menjadi semakin lama. Hal tersebut dapat mengakibatkan ketidakpuasan pasien dan dapat menurunkan mutu pada pelayanan. Jika tidak dilakukan evaluasi mengenai perbaikan kualitas mutu pelayanan yang sesuai dengan target yang ditetapkan dapat menurunkan mutu dan citra rumah sakit.

Dari hasil survey awal yang saya lakukan di RSUD Dr. Pirngadi dengan mewawancarai petugas pelayanan farmasi menyatakan bahwa waktu pasien untuk menerima obat dari pelayanan farmasi sekitar 30 menit-40 menit. Sementara saya mewawancarai 11 pasien yang saya survei mengatakan waktu tunggu pasien

untuk menerima obat dari bagian farmasi bisa sampai 1 jam lebih di karenakan petugas pelayanan farmasi tidak lengkap sehingga waktu tunggu tidak efisien untuk melayani pasien.

Salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan sebagai akses terhadap pelayanan yang ditandai dengan waktu tunggu pasien. Salah satu standar minimal pelayanan farmasi di rumah sakit adalah waktu tunggu. Waktu tunggu pelayanan obat jadi adalah tegangan waktu mulai pasien menyerahkan resep hingga menerima obat jadi dengan standar minimal yang ditetapkan kementerian kesehatan adalah ≤ 30 menit, waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah tengangan waktu mulai pasien menyerahkan resep hingga menerima obat racikan yaitu ≥ 60 menit (Kepmenkes, 2008).

RSUD Dr. Pirngadi memiliki sumber daya instalasi farmasi 71 orang dengan tingkat pendidikan Apoteker berjumlah 12 orang, Tenaga Teknik Kefarmasian berjumlah 42 orang, S1-Apoteker berjumlah 2 orang, Administrasi berjumlah 15 orang dan semua pegawai di RS Dr, Pirngadi memiliki Surat Tanda Registrasi Apoteker (STRA).

Data yang diperoleh peneliti di RSUD. Dr. Pirngadi Medan selama tiga tahun terakhir menunjukkan data kunjungan pasien rawat jalan yaitu dari tahun 2016 sebanyak 178.040, tahun 2017 sebanyak 154.390, dan tahun 2018 sebanyak 123.751.

Maka dengan ini peneliti ingin mengetahui waktu tunggu pasien di pelayanan farmasi yang dihubungkan dengan manajemen sumber daya manusia.

1.2. Rumusan Masalah

Bagaimana Hubungan Manajemen Sumber Daya Manusia Dengan Waktu Tunggu Pasien Di Pelayanan Farmasi RSUD Dr. Pirngadi?

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan manajemen sumber daya manusia dengan waktu tunggu pasien di Pelayanan Farmasi RSUD Dr. Pirngadi.

1.3.2. Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui Kualitas Sumber Daya Manusia dengan Waktu Tunggu Pasien di Pelayanan Farmasi RSUD Dr. Pirngadi.
2. Untuk mengetahui Tata Tempat Obat dengan Waktu Tunggu Pasien di Pelayanan Farmasi RSUD Dr. Pirngadi.
3. Untuk Mengetahui Kepuasan Pasien dengan Waktu Tunggu Pasien di Pelayanan Farmasi RSUD Dr. Pirngadi.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Bagi Tempat Penelitian

Untuk membantu dan menjadi bahan masukan bagi rumah sakit untuk menjadikan panduan dalam pengembangan manajemen sumber daya manusia dan waktu tunggu pasien di pelayanan farmasi RSUD Dr. Pirngadi.

1.4.2. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan penulis mengenai hubungan manajemen sumber daya manusia dengan waktu tunggu pasien di pelayanan farmasi RSUD Dr. Pirngadi.

1.4.3. Bagi Akademik

Hasil dari penelitian diharapkan dapat menambah wawasan dan memberikan pemikiran pendapat untuk peneliti lain serta sebagai dokumen ilmiah untuk hasil penelitian selanjutnya.