

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Waktu tunggu pasien terhadap pelayanan rumah sakit diidentifikasi oleh World Health Organization (WHO) sebagai salah satu tolok ukur dari sistem pelayanan kesehatan. Pemanjangan waktu tunggu telah lama menjadi sesuatu hal yang dikeluhkan oleh masyarakat dan terlihat sebagai salah satu hal yang berpotensi menyebabkan ketidakpuasan pada pasien. (Alrasheedi., et al.,2019 ; Odili *et al.*, 2017). Hubungan yang erat antara kepuasan pasien dengan waktu tunggu telah diteliti pada banyak penelitian (Xie *et all.*, 2017; Sun, Jing., et all., 2017 ; Luis et al.,2017 ; Sengupta, Mitali, et all., 2019). Laporan dari Institute of Medicine's Report di US "Crossing The Quality Chasm" tahun 2017 menggarisbawahi suatu kerangka kerja dari 6 prinsip yang harus dipenuhi untuk tetap bertahan dalam persaingan di dalam bidang kesehatan. Salah satu dari prinsip ini adalah kemampuan untuk menyediakan layanan yang tepat waktu dan mengurangi keterlambatan yang dapat merugikan pasien.

Peningkatan jumlah pasien yang berkunjung ke unit pelayanan rawat jalan akan meningkatkan tantangan kepada unit farmasi untuk tetap bekerja secara efektif dalam memberikan pelayanan yang prima kepada pasien (Amerine, et all, 2017) . Pelayanan yang lambat akan menyebabkan antrian yang panjang sehingga menyebabkan pemanjangan waktu tunggu pelayanan obat.

Dari beberapa penelitian yang dilakukan masih ditemukan waktu pelayanan resep rawat jalan yang belum sesuai dengan standar (Himawan, Vanji Budi, et all., 2018). Standar pelayanan minimal yang ditetapkan oleh Kepmenkes adalah < 30 menit untuk obat jadi dan < 60 menit untuk obat racikan. Berbagai metode telah dilakukan untuk meningkatkan pelayanan farmasi dalam hal mengurangi waktu tunggu pelayanan resep (Johann , et all., 2018 ; Alam *et all.*, 2018 ; 2015; Loh *et al.*, 2017 ; Lau, et all. 2018). Wu, Nai-Chun, et all., 2018 , melakukan perbaikan dalam pelayanan farmasi dengan melatih pada staf untuk mengurangi kegiatan berjalan, berjongkok pada saat melakukan dispensing obat. Keuntungan dari melakukan kegiatan ini adalah menurunkan tekanan pada saat bekerja dan mempercepat proses dispensing obat. Pada penelitian yang dilakukan oleh Febrianta, et all., 2017, salah satu faktor yang menyebabkan pemanjangan waktu tunggu pelayanan resep adalah akibat antrian yang panjang dan cara yang dapat dilakukan untuk memperbaiki masalah akibat antrian yang panjang ini adalah dengan mengubah struktur model antrian. Sedangkan menurut Ulfa, et all., 2017 , cara yang dapat dilakukan untuk memperbaiki waktu tunggu tersebut adalah dengan menggunakan sistem antrian berbasis teknologi dan meningkatkan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia di bagian farmasi. Suryana, Danyel , 2018, melakukan perbaikan dengan mengusulkan penggantian SIM RS yang baru dan menggiatkan fungsi Tim Kendali Mutu di Instalasi Farmasi.

Rumah Sakit Ibu dan Anak Stella Maris Medan merupakan salah satu rumah sakit pilihan di Kota Medan dalam memberikan pelayanan pada pasien dengan populasi pasien adalah wanita dan anak. Pelayanan yang diberikan melingkupi Pelayanan Rawat Inap maupun Rawat Jalan. Salah satunya adalah Pelayanan Rawat Jalan untuk anak, yang dilayani oleh Dokter-Dokter Spesialis Anak yang berintegritas dan memiliki komitmen dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien. Pelayanan Para Dokter ini sejalan dengan Pelayanan Farmasi Rawat Jalan, yang melayani pasien-pasien yang diberikan resep setelah mendapatkan pelayanan medis dari Dokter.

Data yang peneliti peroleh peneliti dari Rumah Sakit Ibu dan Anak Stella Maris Medan bahwa jumlah resep rawat jalan anak yang dilayani di Farmasi Unit Rawat Jalan Pelayanan Anak

selama bulan Januari – September 2019 adalah sebagai berikut : Bulan Januari 2019 sebanyak 3951 resep , Februari 2019 sebanyak 3350 resep, Maret 2019 sebanyak 3728 resep, April 2019 sebanyak 3743 resep, Mei 2019 sebanyak 3671 resep, Juni 2019 sebanyak 3717 resep, Juli sebanyak resep, Agustus 2019 sebanyak 4809 resep dan Bulan September sebanyak 5442 resep. Dengan demikian dapat dirata-ratakan jumlah resep yang dilayani di Farmasi Rawat Jalan Unit Pelayanan Anak adalah sebanyak 4012 resep.

Pada Survei pendahuluan yang dilakukan peneliti dengan mewawancarai 10 orang pasien rawat jalan Poli Anak di Rumah Sakit Ibu dan Anak Stella Maris Medan terhadap waktu tunggu untuk menerima obat dari Farmasi Unit Rawat Jalan. Sebanyak 5 orang menyatakan harus menunggu lama untuk menerima obat dan 5 orang mengatakan tidak lama untuk menerima obat dari Unit Farmasi . Dari 5 orang yang menyatakan harus menunggu lama , sebanyak 4 orang adalah pasien yang biaya pelayanannya ditanggung oleh asuransi.

Penelitian sebelumnya meneliti waktu tunggu resep dari struktur model antrian, kualitas serta kuantitas SDM di bagian farmasi, sedangkan ini didesain untuk melihat pengaruh masing-masing faktor dari farmasi sendiri (jenis obat, jumlah item obat, shift kerja) dan status pasien (status pembayaran pada pasien umum dan asuransi/perusahaan) terhadap waktu tunggu pelayanan resep dan melihat faktor yang paling dominan yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep.

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang di atas dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah waktu tunggu pelayanan resep sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal yang ditetapkan?
2. Apa sajakah faktor-faktor yang berhubungan dengan waktu tunggu pelayanan resep di unit Rawat Jalan Pelayanan Anak RSIA Stella Maris?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan waktu tunggu pelayanan resep.

1.3.2. Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui hubungan jenis resep dengan waktu tunggu pelayanan resep di Unit Rawat Jalan Pelayanan Anak RSIA Stella Maris
2. Untuk mengetahui hubungan jumlah item obat dengan waktu tunggu pelayanan resep di Unit Rawat Jalan Pelayanan Anak RSIA Stella Maris
3. Untuk mengetahui hubungan shift petugas dengan waktu tunggu pelayanan resep di Unit Rawat Jalan Pelayanan Anak RSIA Stella Maris
4. Untuk mengetahui hubungan status pasien dengan waktu tunggu pelayanan resep di Unit Rawat Jalan Pelayanan Anak RSIA Stella Maris

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengalaman , keterampilan dan wawasan dalam mengembangkan diri dalam melakukan penelitian berikutnya.
2. Bagi RSIA Stella Maris

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai kualitas pelayanan farmasi khususnya dalam hal waktu tunggu pelayanan resep di Poliklinik Rawat Jalan Pelayanan Anak, sehingga penelitian ini dapat menjadi evaluasi jika ada pelayanan yang kurang baik.

3. Bagi Peneliti Lainnya

Menjadi referensi bagi penelitian lain yang dapat digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan farmasi dan hal-hal lain yang masih perlu dikembangkan dan diteliti