

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan kefarmasian di rumah sakit merupakan hal yang utama dalam pelayanan rumah sakit secara umum. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan nomor 72 tahun 2016 tentang standart pelayanan kefarmasian di rumah sakit menyebutkan bahwa pelayanan kefarmasian di rumah sakit merupakan salah satu bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai (BMHP) yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat termasuk pelayanan farmasi klinik. Aturan standart pelayanan kefarmasian di rumah sakit mencakup pelayanan kefarmasian yang bertanggung jawab kepada pasien untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) adalah suatu bagian yang menyelenggarakan seluruh kegiatan kefarmasian di rumah sakit, salah satu parameter untuk menilai pelayanan kefarmasian di rumah sakit adalah waktu tunggu (Kemenkes RI, 2016).

Waktu tunggu merupakan salah satu Standart Pelayanan Minimal (SPM) farmasi di rumah sakit. Waktu tunggu pelayanan obat non racik adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat non racikan dengan standart minimal

yang ditetapkan Kementerian Kesehatan yaitu  $\leq 30$  menit, sedangkan waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan yaitu  $\leq 60$  menit. Setiap Rumah Sakit harus memenuhi SPM yang telah ditetapkan secara umum, semakin cepat pelayanan semakin baik. Beberapa faktor yang mempengaruhi lama pelayanan mencakup rata-rata resep yang dilayani, rata-rata sumber daya manusia (SDM), sarana dan prasarana. Proses pelayanan obat racik dan obat non racik meliputi beberapa tahap yaitu skrining resep (skrining administratif, skrining farmasetis, skrining klinis), pemberian harga, penyiapan atau peracikan obat, penyerahan obat kepada pasien serta pemberian informasi obat, edukasi dan konseling (Kemenkes RI, 2008).

Sebelum mendapatkan pelayanan di depo farmasi rawat jalan untuk mengambil resep, pasien sudah mengalami berbagai antrian, yaitu mulai dari pasien datang untuk mendaftarkan diri sampai dilakukannya proses pemeriksaan oleh tenaga medis. Kemudian, pasien sampai pada proses akhir pengobatan setelah mendapatkan resep dari dokter. Rangkaian kegiatan pasien untuk menunggu masih berlanjut hingga pasien menebus resep dan mendapatkan obatnya. Waktu menunggu yang lama tersebut menyebabkan pasien dengan kondisi fisik yang lemah seringkali menimbulkan keluhan kelelahan, rasa jenuh, dan stres bagi pasien. Khususnya, pada saat pasien menebus resepnya, waktu tunggu

pelayanan resep yang lama menyebabkan rasa kurang nyaman pada pasien.

Hal tersebut menimbulkan persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan rumah sakit, sehingga kepuasan pasien menurun dan komplain ke rumah sakit. Kemudian, pada akhirnya menimbulkan mutu pelayanan rumah sakit yang menurun dan mempengaruhi kepercayaan pasien di masa mendatang (Henny, 2020).

Pada penelitian sebelumnya hasil rata-rata waktu tunggu pelayanan resep racikan di RS. X adalah 35, 2 menit. Sedangkan, waktu tunggu pelayanan resep non racikan adalah 21,2 menit. Berdasarkan hasil dari penelitian, rata-rata waktu tunggu pelayanan resep non racikan maupun resep racikan di depo farmasi RS yang diteliti belum sesuai dengan SOP Pelayanan Rawat Jalan RS. SOP ini menyebutkan bahwa pelayanan resep non racikan tidak lebih dari 15 menit dan pelayanan resep obat racikan tidak lebih dari 30 menit (Henny 2020).

Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Malang (RSU UMM) merupakan rumah sakit umum dengan kelas tipe C yang dibangun pada tahun 2009. Seiring berjalannya waktu RSU UMM mengalami peningkatan jumlah pasien, sehingga jumlah resep yang masuk meningkat setiap tahunnya. Terutama pada saat pandemi COVID yang dimulai pada tahun 2020 terjadi penambahan pasien yang terkena virus corona. Hal tersebut akan menjadi salah

satu faktoryang nantinya berdampak pada lamanya waktu tunggu pelayanan resep di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Malang.

Evaluasi layanan kefarmasian pada penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Malang di kabupaten Malang dengan adanya beberapa hal penting yaitu hasil evaluasi ini dapat dimanfaatkan untuk memperbaiki mutu layanan pada rumah sakit, dan sebagai sarana untuk evaluasi layanan rumah sakit guna mengidentifikasi pada tahap penyiapan layanan yang belum memenuhi Standart Pelayanan Minimal (SPM).

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan maka rumusan masalah ini meliputi

1. Bagaimana waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan memenuhi SPM Rumah Sakit sesuai Permenkes?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini yaitu

1. Mengetahui waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan apakah memenuhi SPM Rumah Sakit sesuai Permenkes.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Dari hasil peneitian ini diharapkan :

1. Sebagai masukan untuk pelayanan obat dengan baik pada farmasirawat jalan RSUUMM.
2. Sebagai informasi kepada pasien berapa lama waktu pelayanan obat yang baik.

3. Sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit.
4. Sebagai bahan rujukan untuk penelitian selanjutnya.

