

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam rangka mewujudkan tujuan pembangunan kesehatan sebagaimana tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 18 Tahun 2020 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2020-2024, Kementerian Kesehatan telah menetapkan 6 (enam) Tujuan Strategis, yang salah satunya adalah peningkatan cakupan kesehatan semesta yang bermutu. Untuk mencapai tujuan strategis tersebut, ditetapkan sasaran strategis yaitu meningkatnya ketersediaan Fasilitas Pelayanan Kesehatan dan peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Berbagai macam sarana pelayanan kesehatan telah disediakan pemerintah untuk membantu masyarakat dalam memperoleh pelayanan salah satunya yaitu rumah sakit. (Permenkes, 2022)

Rawat Inap merupakan salah satu bentuk layanan perawatan kesehatan rumah sakit dimana penderita tinggal atau menginap sedikitnya satu hari. Rawat inap adalah pelayanan kesehatan perorangan, yang meliputi observasi, diagnosa, pengobatan, keperawatan, rehabilitasi medik, dengan menginap di ruang rawat inap pada sarana kesehatan rumah sakit dimana dengan alasan medik penderita harus menginap. (Permenkes, 2016)

Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan Rumah Sakit yaitu salah satunya berorientasi pada pelayanan pasien yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat. Hal tersebut diperjelas dengan Peraturan 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 (Permenkes, 2016).

Pelayanan farmasi rumah sakit merupakan salah satu kegiatan yang menunjang tercapainya kesehatan yang bermutu. Pelayanan resep pulang rawat inap adalah serangkaian proses kegiatan yang berkesinambungan mulai dari penerimaan resep hingga siap untuk diserahkan ke pasien. Pelayanan Minimal yang dilakukan di farmasi adalah tentang waktu tunggu. Waktu tunggu pelayanan kefarmasian khususnya pelayanan resep pulang adalah waktu yang dibutuhkan mulai dari datangnya resep pulang sampai siap untuk diserahkan ke pasien.

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, salah satu indikator Standar Pelayanan Minimal (SPM) pelayanan farmasi rumah sakit meliputi : Waktu tunggu untuk pelayanan obat jadi atau non racikan ≤ 30 menit ; Waktu tunggu obat racikan ≤ 60 menit. Standar pelayanan minimal ini merupakan ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar diberikan oleh rumah sakit kepada masyarakat. Salah satu pelayanan di rumah sakit yang diharapkan memenuhi standar pelayanan minimal adalah Standar Pelayanan Minimal dari Unit Farmasi. (Kepmenkes, 2008)

Pernyataan masalah dari beberapa jurnal adalah rata-rata waktu tunggu pelayanan resep belum memenuhi standar minimal Permenkes RI Nomor 129 Tahun 2008. (Yanisha Aflah) dalam penelitiannya yang berjudul Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Inap Rumah Sakit “X” Di Kabupaten Malang, hasil rata-rata waktu tunggu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan resep racikan adalah 65,5 menit, sedangkan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan resep non racikan adalah 40,6 menit. Bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi Farmasi pasien rawat inap Rumah Sakit “X” Kabupaten Malang belum memenuhi standar pelayanan minimal.

Menurut survey yang dilakukan oleh Health Services and Outcomes Research, National Healthcare Group Singapore, selain akurasi resep dan keterjangkauan obat, waktu tunggu pelayanan obat sangat mempengaruhi

kepuasan pasien yaitu kurang dari 30 menit. Pengalaman seorang pasien dalam menunggu pelayanan dapat mempengaruhi persepsinya tentang kualitas layanan (Mulya et al, 2023). Masalah yang sering menimbulkan keluhan pasien di beberapa rumah sakit adalah waktu tunggu, lama waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana rumah sakit mengelola komponen pelayanan yang sesuai dengan situasi dan harapan pasien (Depkes, 2007).

Pelayanan kefarmasian rawat inap adalah titik terakhir pelayanan dimana pasien akan pulang setelah menempuh perawatan sekian lama, sehingga pelayanan kefarmasian menjadi poin penting dalam menjaga mutu terutama waktu tunggu dalam menyiapkan obat pulang untuk pasien rawat inap. Hal ini menjadi perhatian manajemen karena mempengaruhi percepatan perpindahan pasien dari Instalasi Gawat Darurat (IGD) ke ruang Rawat Inap, dimana sering terjadi penumpukan pasien di IGD.

Dengan demikian, evaluasi adalah suatu tindakan yang penting dilakukan untuk mengetahui apakah waktu tunggu pelayanan resep pulang rawat inap racikan dan non racikan sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal rumah sakit atau belum sesuai. Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik melakukan penelitian tentang “Evaluasi Capaian Sasaran Mutu Waktu Tunggu pada Pelayanan Resep Pasien Pulang Rawat Inap di Salah Satu Rumah Sakit Pemerintah Kota Depok”.

1.2 Rumusan Masalah

Terkait evaluasi sasaran mutu pelayanan resep khususnya pasien pulang rawat inap. Peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

- A. Berapa lama rata-rata waktu tunggu pelayanan resep pulang rawat inap baik resep non racikan maupun resep racikan?
- B. Kesesuaian dengan Kepmenkes No. 129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Indikator Waktu Tunggu.
- C. Berapa persentase kesesuaian waktu tunggu pada pelayanan resep pulang rawat inap?

1.3 Tujuan Penelitian

- A. Untuk mengetahui rata-rata waktu tunggu pelayanan resep pasien pulang rawat inap baik resep obat jadi maupun resep obat racikan.
- B. Untuk mengetahui kesesuaian dengan Kepmenkes No. 129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.
- C. Untuk mengetahui persentase kesesuaian waktu tunggu pada pelayanan resep pulang rawat inap di depo farmasi rawat inap

1.4 Ruang Lingkup

Ruang lingkup pada penelitian ini membatasi permasalahan pada waktu tunggu pelayanan resep pasien pulang di depo farmasi rawat inap Rumah Sakit Pemerintah Kota Depok.

1.5 Manfaat penelitian

1.5.2 Bagi Peneliti

Menambah tingkat pengetahuan dan wawasan terkait sasaran mutu waktu tunggu pada resep pulang rawat inap serta mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi waktu tunggu.

1.5.1 Bagi Akademik

Sebagai sumbangsih bagi institusi pendidikan khususnya pengetahuan terkait sasaran mutu waktu tunggu resep pulang rawat inap dan diharapkan menjadi masukan untuk penelitian selanjutnya.

1.5.2 Bagi Rumah Sakit

Sebagai evaluasi peningkatan Mutu Pelayanan khususnya pelayanan farmasi di Depo Farmasi Rawat Inap dan Khusus Rumah Sakit Pemerintah Kota Depok.