

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Inslatasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) merupakan sebuah unit di rumah sakit tempat menyelenggarakan seluruh layanan kefarmasian yang dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan pasien dan rumah sakit sesuai dengan Permenkes RI (2016). Tolok ukur untuk layanan farmasi mempunyai tujuan untuk memajukan kualitas pelayanan bidang farmasi dengan monitoring dan evaluasi. Pelaksanaan standar layanan farmasi di rumah sakit didukung oleh SDM serta sarana dan peralatan yang memadai. Pengorganisasian yang menjelaskan rincian tugas, fungsi, serta tanggung jawab harus mengutamakan keselamatan pasien berdasarkan standar prosedur operasional yang diputuskan oleh pimpinan rumah sakit berdasarkan perundang-undangan.

Standar Pelayanan Minimal (SPM) merupakan ketentuan tentang jenis pelayanan yang diberikan rumah sakit dan mutu pelayanan dasar kepada setiap warga secara minimal. SPM rumah sakit untuk tiap jenis pelayanan mempunyai standar dan indikator masing-masing. Pelayanan kefarmasian terdapat beberapa indikator salah satunya yaitu waktu tunggu pelayanan resep. Waktu tunggu pada pelayanan resep meliputi lama waktu pelayanan obat jadi dan obat racikan. Perhitungan lama waktu tunggu resep obat jadi mulai dari penyerahan resep hingga menerima obat jadi dengan standar waktu ≤ 30 menit. Berbeda dengan

resep obat jadi, untuk obat racikan standar waktu yang ditetapkan yaitu ≤ 60 menit (Kepmenkes RI, 2008).

Rumah Sakit Griya Husada Madiun merupakan sebuah rumah sakit swasta yang didirikan oleh PT.Griya Husada Utama Sejahtera sejak akhir tahun 2005 dan mulai beroperasi sejak bulan Mei 2006. Rumah Sakit Griya Husada memiliki beberapa poliklinik dan pasien akan dilayani serta diperiksa di poli-poli yang berbeda menurut penyakit atau rujukan pasien. Poliklinik di Rumah Sakit Griya Husada semakin lama semakin berkembang terbukti dengan penambahan poli baru yang belum ada sebelumnya. Sejak akhir tahun 2019 terjadi penambahan dokter spesialis di poliklinik Rumah Sakit Griya Husada, antara lain dokter spesialis urologi, spesialis orthopedi traumatologi, spesialis kesehatan jiwa, spesialis jantung pembuluh darah, dan spesialis kulit kelamin. Beberapa poliklinik mempunyai jadwal praktik yang sama sehingga akan mengakibatkan terjadinya penumpukan resep di Instalasi Farmasi pada waktu tersebut serta berdampak pada waktu menunggu resep.

Penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yaitu mengenai waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan poliklinik spesialis Penyakit Dalam di Instalasi Farmasi RS Griya Husada Madiun periode bulan Mei 2018. Hasil yang didapatkan sebanyak 32,04% resep non racikan melebihi standar waktu tunggu ≥ 15 menit, sedangkan sebanyak 27,45% resep racikan melebihi standar waktu tunggu ≥ 30 menit. Faktor yang berpengaruh terhadap waktu tunggu antara lain sistem komputer yang eror, ketersediaan obat yang kurang lengkap, serta keterampilan dan kecepatan dari tenaga kerja (Sriasih, 2018).

Menurut Setyowati dkk (2017) mutu dalam pelayanan yang baik harus mencakup kecepatan dan ketepatan pelayanan, yaitu kesesuaian antara resep yang diberikan dengan obat yang didapat pasien sehingga diperlukan pengukuran waktu tunggu yang dilaksanakan setiap periode karena berhubungan dengan pelayanan prima dan SPM yang harus dicapai.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis bermaksud melakukan penelitian terkait waktu tunggu dalam pelayanan resep khususnya pasien rawat jalan untuk semua poliklinik di IFRS Griya Husada Madiun sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Kementerian Kesehatan RI.

B. Rumusan Permasalahan

Berdasarkan dari latar belakang tersebut, maka rumusan permasalahan yaitu bagaimana rata-rata waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan poliklinik pasien BPJS di IFRS Griya Husada periode bulan Maret 2021 ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui rata-rata waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan poliklinik pasien BPJS di IFRS Griya Husada Madiun periode bulan Maret 2021.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Instansi

Sebagai masukan terhadap pelayanan di RS Griya Husada khususnya rawat jalan, sehingga dapat mengatasi permasalahan dan memperbaiki mutu pelayanan kepada pasien.

2. Bagi Institusi Pendidikan

Sebagai referensi untuk penelitian berikutnya dengan tema yang berhubungan dengan judul penelitian tersebut.

3. Bagi Peneliti

Sebagai sumber informasi dan menambah pengetahuan, serta dapat diaplikasikan di tempat kerja untuk meningkatkan mutu pelayanan.