

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Dalam analisis kepuasan pasien, erat hubungannya dengan suatu kinerja, yaitu proses yang dilakukan dan hasil yang dicapai oleh suatu organisasi dalam menyediakan produk dalam bentuk jasa pelayanan atau barang kepada pelanggan. Dalam hal ini memerlukan suatu variabel yang dapat digunakan untuk mengevaluasi keadaan atau status dan memungkinkan dilakukan pengukuran terhadap perubahan yang terjadi dari waktu ke waktu atau tolok ukur prestasi kuantitatif/kualitatif yang digunakan untuk mengukur terjadinya perubahan terhadap besaran target atau standar yang telah ditetapkan sebelumnya, atau yang disebut indikator kinerja (DepKes, 2008).

Kesehatan merupakan faktor mutlak yang harus dibutuhkan oleh masyarakat, dari sini bisa menjadi tolok ukur suatu penyedia jasa pelayanan kesehatan sejauh mana bisa memberikan suatu pelayanan yang bisa mencapai rentang nilai kepuasan dari masyarakat atau pasien. Selain itu, pasien baru akan merasa puas apabila kinerja suatu layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan pasien akan timbul apabila kinerja pelayanannya tidak sesuai dengan harapannya. Dari penjelasan itulah suatu kepuasan dari pasien bisa diartikan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2006).

Salah satu faktor untuk menganalisis dari kepuasan pasien yaitu kecepatan pelayanan resep. Sejauh mana kualitas dan profesionalisme dari instalasi farmasi dalam melayani resep dari pasien, baik itu resep obat jadi maupun resep obat racikan. Standar pelayanan minimal rumah sakit dari Menteri Kesehatan No.129/Menkes/SK/II/2008 sudah memberikan rentang standar waktu untuk resep tersebut, yaitu  $\leq 30$  menit untuk resep obat jadi dan  $\leq 60$  menit untuk resep obat racikan (DepKes, 2008). Untuk pasien diharapkan dengan adanya standar waktu dalam kecepatan pembuatan resep tersebut bisa meningkatkan kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien tersebut.

Selain itu kepuasan pasien bisa dilihat dari fasilitas pelayanan kesehatan yaitu suatu alat dan atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan/atau masyarakat (DepKes<sup>b</sup>, 2010).

Instalasi Farmasi RSUD Sukoharjo merupakan salah satu penyedia layanan kesehatan yang bersaing dengan penyedia-penyedia layanan kesehatan yang lain, dalam hal ini analisis tingkat kepuasan pasien perlu dilakukan karena untuk menilai kinerja pelayanan yang diberikan instalasi farmasi sebagai penyedia jasa. Selain itu, rumah sakit tidak hanya sebuah tempat, tetapi juga sebuah fasilitas, sebuah institusi, sebuah organisasi. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sukoharjo beralamat di Jalan Moewardi no 71 Kelurahan Gayam Kecamatan Sukoharjo Kabupaten Sukoharjo. Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sukoharjo memiliki 11 poli dengan tenaga apoteker sebanyak 8 orang.

Bagian *entry* data untuk Jamkesmas dan Askes masing-masing berjumlah 1 orang serta bagian penyerahan obat berjumlah 2 orang. Jumlah keseluruhan tenaga pada instalasi farmasi sebanyak 38 orang yang terbagi menjadi 3 *shift* yaitu pagi, siang dan malam hari.

## **B. Perumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang masalah diatas dapat dirumuskan suatu masalah yaitu, bagaimanakah waktu tunggu pelayanan resep obat jadi dan obat racikan pada pasien umum rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Sukoharjo Periode Maret-Mei 2011?

## **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui waktu tunggu pelayanan resep obat jadi dan obat racikan pada pasien umum rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Sukoharjo Periode Maret-Mei 2011.

## **D. Tinjauan Pustaka**

### **1. Instalasi Farmasi Rumah Sakit**

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.02.02/MENKES/068/I/2010 tentang Kewajiban menggunakan obat generik di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Pemerintah menyatakan bahwa Instalasi Farmasi Rumah Sakit adalah instalasi rumah sakit yang mempunyai tugas menyediakan, mendistribusikan informasi dan evaluasi tentang obat (DepKes<sup>b</sup>, 2010).

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1197/Menkes/SK/X/2004 tentang Standar Pelayanan Farmasi Rumah Sakit mempunyai fungsi yaitu:

a. Pengelolaan Perbekalan Farmasi

- 1) Memilih perbekalan farmasi sesuai kebutuhan pelayanan rumah sakit
- 2) Merencanakan kebutuhan perbekalan farmasi secara optimal
- 3) Mengadakan perbekalan farmasi berpedoman pada perencanaan yang telah dibuat sesuai ketentuan yang berlaku
- 4) Memproduksi perbekalan farmasi untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan di rumah sakit
- 5) Menerima perbekalan farmasi sesuai dengan spesifikasi dan ketentuan yang berlaku
- 6) Menyimpan perbekalan farmasi sesuai dengan spesifikasi dan persyaratan kefarmasian
- 7) Mendistribusikan perbekalan farmasi ke unit-unit pelayanan di rumah sakit

b. Pelayanan Kefarmasian dalam Penggunaan Obat dan Alat Kesehatan

- 1) Mengkaji instruksi pengobatan/resep pasien
- 2) Mengidentifikasi masalah yang berkaitan dengan penggunaan obat dan alat kesehatan
- 3) Mencegah dan mengatasi masalah yang berkaitan dengan obat dan alat kesehatan

- 4) Memantau efektifitas dan keamanan penggunaan obat dan ala kesehatan
- 5) Memberikan informasi kepada petugas kesehatan, pasien/keluarga
- 6) Memberi konseling kepada pasien/keluarga
- 7) Melakukan pencampuran obat suntik
- 8) Melakukan penyiapan nutrisi parenteral
- 9) Melakukan penanganan obat kanker
- 10) Melakukan penentuan kadar obat dalam darah
- 11) Melakukan pencatatan setiap kegiatan
- 12) Melaporkan setiap kegiatan (DepKes<sup>b</sup>, 2004).

## **2. Pasien Rawat Jalan**

Perawatan ini diberikan kepada penderita melalui klinik, yang menggunakan fasilitas rumah sakit tanpa terikat secara fisik di rumah sakit, datang ke rumah sakit untuk pengobatan atau untuk diagnosis atau datang sebagai kasus darurat. Sehingga pasien rawat jalan bisa dikatakan tidak terikat dengan rumah sakit (Siregar dan Amalia, 2003).

## **3. Kecepatan Pelayanan Resep**

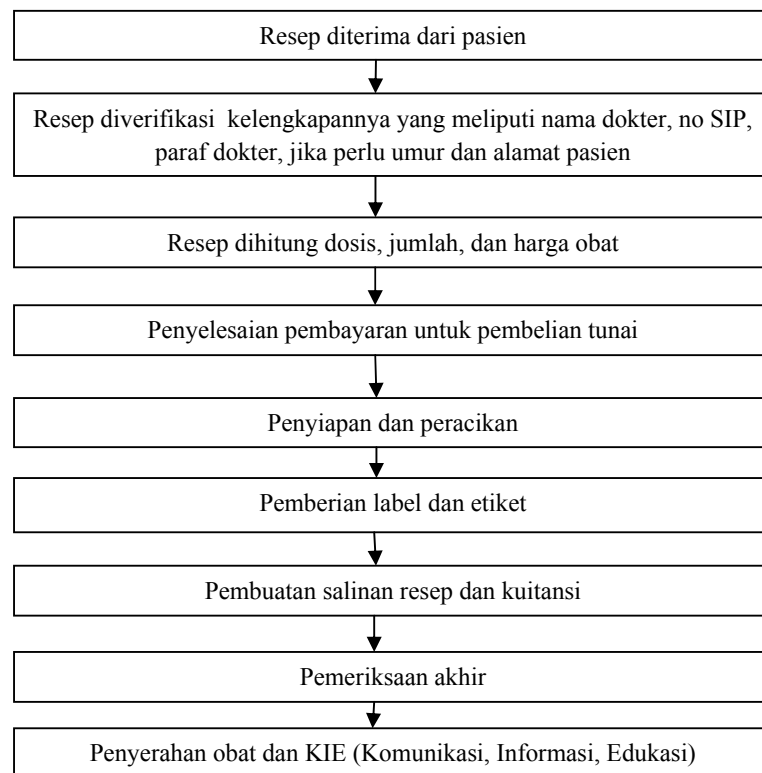
Menurut Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, terdapat 21 jenis pelayanan rumah sakit yang minimal wajib disediakan oleh rumah sakit, salah satunya adalah pelayanan farmasi yang meliputi:

- 1) Waktu tunggu pelayanan

- a) Obat jadi
  - b) Obat racikan
- 2) Tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat
  - 3) Kepuasan Pelanggan
  - 4) Penulisan resep sesuai formularium (DepKes, 2008).

Menurut Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 922/Menkes/Per/IX/1993, resep adalah permintaan tertulis dari dokter, dokter gigi dan dokter hewan kepada Apoteker Pengelola Apotek untuk menyediakan dan menyerahkan obat bagi penderita sesuai peraturan perundangan yang berlaku.

Untuk bisa menilai tentang kecepatan obat, langkah-langkah pelayanan resep dokter di apotek perlu diketahui. Langkah-langkahnya sebagai berikut :



**Gambar 1. Skema Pelayanan Resep (Seto dkk., 2006).**

Sedangkan menurut Surat Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit sudah menetapkan tentang rentang waktu kecepatan pembuatan resep. Batasan waktu yang ditetapkan yaitu untuk resep obat jadi antara  $\leq 30$  menit sedangkan resep obat racikan  $\leq 60$  menit (DepKes, 2008) seperti yang ada pada tabel dibawah ini :

**Tabel 1. Waktu tunggu pelayanan obat jadi (DepKes, 2008)**

Judul	Waktu tunggu pelayanan obat jadi
Dimensi mutu	Efektifitas, kesinambungan pelayanan, efisiensi
Tujuan	Tergambarnya kecepatan pelayanan farmasi
Definisi operasional	Waktu tunggu pelayanan obat jadi adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi
Frekuensi pengumpulan data	1 bulan
Periode analisis	3 bulan
Numerator	Jumlah kumulatif waktu tunggu pelayanan obat jadi pasien yang disurvei dalam satu bulan
Denominator	Jumlah pasien yang disurvei dalam bulan tersebut
Sumber data	Survey
Standar	$\leq 30$ menit
Penanggung jawab	Kepala Instalasi Farmasi

**Tabel 2. Waktu tunggu pelayanan obat racikan (DepKes, 2008)**

Judul	Waktu tunggu pelayanan obat racikan
Dimensi mutu	Efektifitas, kesinambungan pelayanan, efisiensi
Tujuan	Tergambarnya kecepatan pelayanan farmasi
Definisi operasional	Waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan
Frekuensi pengumpulan data	1 bulan
Periode analisis	3 bulan
Numerator	Jumlah kumulatif waktu tunggu pelayanan obat racikan pasien yang disurvei dalam satu bulan
Denominator	Jumlah pasien yang disurvei dalam bulan tersebut
Sumber data	Survey
Standar	$\leq 60$ menit
Penanggung jawab	Kepala Instalasi Farmasi