

BAB I

PENDAHULUAN

1. 1. Latar Belakang

Pelayanan jasa kesehatan di rumah sakit tak terlepas dari pelayanan di bagian farmasi yang mengatur semua kebutuhan obat dan alat kesehatan untuk rawat jalan dan rawat inap. Pelayanan farmasi rumah sakit merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang utuh dan berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan obat yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat (DepKes RI, 1999). Instalasi Farmasi Rumah Sakit bertanggung jawab terhadap semua perbekalan farmasi dan termasuk salah satu *revenue center* di rumah sakit (Rakhmisari D, 2006). Besarnya omzet obat dapat mencapai 50-60% dari anggaran rumah sakit (Trisnantoro L, 2004).

Dengan banyaknya permintaan obat oleh pasien rawat jalan dan rawat inap dari poli-poli maupun bagian lain dari rumah sakit yang membutuhkan tentunya akan meningkatkan waktu pelayanan, waktu tunggu pembeli, dan meningkatkan jumlah orang yang membeli obat dan alat kesehatan. Dampaknya, timbullah antrian yang panjang. Tentunya dengan antrian yang panjang, lama-kelamaan menyebabkan orang enggan membeli di farmasi rumah sakit. Padahal farmasi rumah sakit mempunyai pengaruh dan kontribusi cukup besar terhadap rumah sakit. ([http:// digilib.petra.ac.id](http://digilib.petra.ac.id), 2003).

Selain itu, dengan adanya berbagai pekerjaan dan jumlah tenaga yang kurang di bagian farmasi seperti mencari dan mengambilkan obat, menyetiketi dan mengemas obat, menyerahkan obat akan membuat seorang tenaga pada suatu waktu melakukan dua pekerjaan, hal ini dapat menyebabkan meningkatnya waktu tunggu pelayanan resep dan juga bisa meningkatkan *human error*. Begitu pula dengan bagian kasir yang kadangkala menjadi lama dalam bekerja diakibatkan oleh berbagai macam kendala dalam membaca resep untuk menghitung biaya obat yang harus dibayar pasien. ([http:// digilib.petra.ac.id](http://digilib.petra.ac.id), 2003).

Semua hal diatas menuntut pasien dan masyarakat akan mutu pelayanan farmasi, faktor kunci yang perlu diperhatikan dalam pelayanan pada pasien meliputi: pelayanan yang cepat dan ramah disertai jaminan tersedianya obat

dengan kualitas baik, harga yang kompetitif, adanya kerjasama dengan unsur lain di rumah sakit, seperti dokter, perawat, dll, faktor-faktor lain seperti lokasi, kenyamanan dan keragaman komoditi (Aditama YT, 2000).

Menurut Gaspersz (1994) yang dikutip oleh Wongkar L (2000) pada situasi lain apabila berhadapan pelanggan dari pelayanan jasa, perlu diperhatikan beberapa karakteristik jasa yang diinginkan pelanggan antara lain: kecepatan waktu pelayanan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, tanggung jawab, kelengkapan, variasi model pelayanan, pelayanan pribadi, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan dan atribut pendukung lainnya. Selain itu, kualitas pelayanan mengacu kepada segala sesuatu yang menentukan kepuasan konsumen, pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang sesuai keinginan konsumen dan upaya peningkatan kualitas untuk menghilangkan kesalahan serta ketepatan waktu yang disesuaikan dengan harapan konsumen.

Berbagai penelitian telah dilakukan untuk mengetahui penilaian pasien terhadap pelayanan kesehatan, pada umumnya pasien menilai pelayanan yang mereka peroleh secara sangat positif. Misalnya, 97% merasa bahwa pelayanan yang mereka peroleh adalah sama atau lebih baik dari pada yang lain, sedangkan 98% merasa bahwa pelayanan sekarang adalah sama atau lebih baik dari pada pelayanan terdahulu. Begitu juga 98% tidak merasa bahwa mereka memperoleh pelayanan yang tak perlu, dan 86% tak merasa bahwa mereka memerlukan pemeriksaan lebih banyak lagi (Badan Litbang Depkes, 1996).

Selain itu, jika dikaitkan dengan pelayanan resep maka mutu pelayanan dianggap baik jika memenuhi kecepatan dan ketepatan pelayanan, yaitu kesesuaian antara resep yang diserahkan dengan sediaan yang diterima pasien atau keluarganya. Wongkar L (2000) melakukan penelitian di Apotek Kimia Farma Pontianak didapat bahwa waktu pelayanan resep untuk obat jadi sebesar 12,05 menit dan untuk resep racikan sebesar 27,96 menit, pelayanan resep rata-rata tanpa membedakan obat paten dan obat racikan adalah sebesar 17,18 menit.

Ritung M (2003) dalam penelitiannya di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSIA Hermina Bekasi mengatakan bahwa waktu pelayanan resep racikan adalah 24,14 menit. Peneliti lain, Yulia Y (1996) juga mengatakan bahwa untuk menyelesaikan

satu lembar resep tanpa membedakan obat jadi dan racikan di Instalasi Farmasi RSU PMI Bogor adalah sebesar 42,78 menit.

Dwihanggrian MN (2007) juga mengatakan bahwa pasien harus menunggu lebih dari 10 menit untuk obat paten dan lebih dari 20 menit untuk obat racikan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSIA Hermina Bekasi. Oleh karena itu, menurut Jeffries S.B dan Greenberg J (1990), seperti yang dikutip oleh Sulistyorini (2001) dan Ritung M (2003), masalah waktu penyediaan obat adalah masalah kefarmasian yang telah lama terjadi dan sering dialami. Sehingga dengan perbaikan waktu tunggu yang lebih singkat maka dapat mempengaruhi citra layanan rumah sakit secara langsung.

Melihat perkembangan tersebut, masalah mutu layanan farmasi perlu menjadi pokok perhatian dalam upaya peningkatan pelayanan kesehatan demi tercapainya efektivitas dan efisiensi pelayanan. Untuk mengetahui tingkat efektivitas dan efisiensi pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Depok dilakukanlah survei kepuasan pasien. Berdasarkan Laporan Survei Kepuasan Pasien Rumah Sakit Tugu Ibu Depok (2008) yang dilakukan oleh Bagian Humas mengatakan bahwa sebesar 31,03% dari 100 responden menyatakan bahwa waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi lama. Berikut ini hasil survey kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan farmasi :

**Tabel 1. 1. Hasil Survey Kepuasan Pasien Rawat Jalan
(Berdasarkan Jumlah Responden)
Rumah Sakit Tugu Ibu Depok Tahun 2008**

Bagian	Faktor Yang Dinilai	Baik	Buruk	Jumlah
Farmasi	Sikap	62,96%	36,98%	100%
	Keterampilan/kecekatan	53,24%	46,76%	100%
	Penjelasan informasi	50,64%	49,35%	100%
	Bersedia mendengar keluhan	46,67%	53,33%	100%
	Waktu tunggu farmasi	68,97%	31,03%	100%

Sumber : Laporan Survey Kepuasan Pasien Tahun 2008 Bagian Humas Rumah Sakit Tugu Ibu Depok

Selain itu, Laporan Komplain Pasien Rumah Sakit Tugu Ibu Depok Bulan Januari-Maret (2009) mengatakan bahwa sebanyak 5 orang menyatakan waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan lama. Keluhan 5 orang tersebut terjadi pada shift sore. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 1. 2. Laporan Komplain Pasien Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Depok Bulan Januari-Maret 2009

No.	Tanggal	Jenis Kelamin	Umur (Tahun)	Saran Dan Kritik
1.	18 Januari 2009	Perempuan	26	1. Pelayanan kurang memuaskan, pelayanan apotek tidak ramah, lama, dan tidak senyum. 2. Harusnya ada pengecualian kalau resep ketinggalan padahal yang sakit dokternya dan sedang tidak sadar di rumah.
2.	10 Maret 2009	-	-	Terima kasih sudah kerjasama dengan PLN, kami mohon agar loket-loket penting seperti pendaftaran, penerima resep di Apotik dan lain-lain yang berhubungan dengan agar dipercepat dan tidak menempatkan pegawai kurang sopan karena banyak pasien yang sudah usia manula jadi harus dilayani dengan sabar, tolong diperhatikan. TK
3.	10 Maret 2009	-	-	Kepada Yth RS Tugu Ibu, disini pelayanan obat lama sekali. Kita datang ke rumah sakit ini semua sedang sakit.

Tabel 1.2. (“sambungan”)

No.	Tanggal	Jenis Kelamin	Umur (Tahun)	Saran Dan Kritik
				Tolong diperhatikan! Dan petugasnya kurang ramah-ramah! Sekali lagi diperhatikan!.
4.	10 Maret 2009	-	-	Apotekernya ditambah agar tidak menunggu berjam-jam padahal obat sangat dibutuhkan dengan cepat.
5.	11 Maret 2009	-	-	Kepada Yth, Direktur RS Tugu Ibu : 1. Pelayanan dokter spesialis kandungan tidak profesional istri saya ditinggal dalam pembukaan 10 atau ditinggal dengan bidan, dengan alasan dokter ada operasi di RS yang lain, tetapi pengganti dokter belum datang. 2. Suster senior galak-galak/jutek padahal RS ini adalah pelayanan jasa, tetapi suster senior tidak ramah. 3. Pelayanan apotek dan adminstrasi lama.

Sumber : Laporan Komplain Pasien Bulan Januari-Maret 2009 Bagian Humas Rumah Sakit Tugu Ibu Depok

Dari kedua tabel tersebut, dapat dikatakan ada beberapa faktor yang mempengaruhi waktu pelayanan resep, antara lain: jenis resep, jumlah item, shift petugas, dan status pasien. Sebelum mendapatkan pelayanan di Instalasi Farmasi untuk mengambil resep melalui proses antrian, pasien sudah mengalami berbagai

antrian mulai dari saat datang pada pelayanan kesehatan untuk mendaftarkan diri sampai dilakukan proses pemeriksaan oleh tenaga medis. Ini semua dapat menimbulkan rasa jenuh maupun stress bagi pasien karena harus menghabiskan waktu yang begitu lama pada proses pengobatan yang dibutuhkannya (Wongkar L, 2000).

Berdasarkan permasalahan tersebut, penulis terdorong untuk menganalisis waktu pelayanan resep pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Depok tahun 2009 dari mulai penerimaan resep sampai dengan resep diserahkan kepada pasien atau keluarga pasien.

1. 2. Rumusan Masalah

Waktu pelayanan resep merupakan salah satu hal untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat melalui pemberian pelayanan dengan cepat, tepat dan aman, sehingga resep yang diberikan tepat dosis dan jumlah, sesuai terapi, sesuai penderita, sesuai indikasi, tepat cara pemakaian, tepat kombinasi, tepat waktu pemberian, dan tepat harga sesuai tuntutan masyarakat yang semakin jeli dan kritis. Dengan adanya data yang telah disebutkan sebelumnya, yakni sebesar 30,03% dari 100 responden menyatakan bahwa waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi cukup lama yang diperoleh dari Survei Kepuasan Pasien Rumah Sakit Tugu Ibu Depok tahun 2008 serta sebanyak 5 orang menyatakan waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan lama yang diperoleh dari Laporan Komplain Pasien Rumah Sakit Tugu Ibu Depok Bulan Januari-Maret tahun 2009. Hal tersebut tentunya mengindikasikan lamanya waktu pelayanan resep pasien rawat jalan.

Berdasarkan data tersebut, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah mengenai berapa lama waktu pelayanan resep pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Depok pada tahun 2009 dari mulai penerimaan resep sampai dengan resep diserahkan kepada pasien atau keluarga pasien.

1. 3. Pertanyaan Penelitian

Bagaimana gambaran waktu pelayanan resep pasien rawat jalan dan hubungannya dengan faktor-faktor yang mempengaruhi waktu pelayanan resep pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Depok tahun 2009 ?

1. 4. Tujuan Penelitian

1. 4. 1. Tujuan Umum

Diketuainya gambaran waktu pelayanan resep pasien rawat jalan dan hubungannya dengan faktor-faktor yang mempengaruhinya di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Depok tahun 2009.

1. 4. 2. Tujuan Khusus

1. Mengetahui gambaran dan hubungan waktu pelayanan resep pasien rawat jalan dengan jenis resep di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Depok tahun 2009.
2. Mengetahui gambaran dan hubungan waktu pelayanan resep pasien rawat jalan dengan jumlah item obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Depok tahun 2009.
3. Mengetahui gambaran dan hubungan waktu pelayanan resep pasien rawat jalan dengan shift petugas di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Depok tahun 2009.
4. Mengetahui gambaran dan hubungan waktu pelayanan resep pasien rawat jalan dengan status pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Depok tahun 2009.

1. 5. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan berfikir penulis dalam rangka menerapkan teori yang sudah diterima selama di bangku kuliah dan pengaplikasian teori di lapangan, serta mendapatkan

pengalaman berharga mengenai kinerja aktivitas layanan resep farmasi rawat jalan di Instalasi Farmasi.

2. Bagi Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Depok
 - a. Memperoleh informasi mengenai waktu pelayanan resep pasien rawat jalan.
 - b. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan bagi manajemen Instalasi Farmasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan resep.
3. Bagi Rumah Sakit Tugu Ibu Depok

Diharapkan dengan penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan bagi pihak manajemen atau pimpinan Rumah Sakit Tugu Ibu untuk meningkatkan pelayanan resep sehingga dapat menyempurnakan pelayanan farmasinya dan kualitas pelayanan lebih ditingkatkan demi kenyamanan pelanggan.

1. 6. Ruang Lingkup

Penelitian ini membahas mengenai waktu pelayanan resep pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Depok. Penelitian dilakukan selama satu bulan yaitu dari tanggal 16 Maret sampai dengan 8 April 2009 pada shift pagi dan sore, untuk mengetahui waktu yang dibutuhkan pelayanan farmasi dari penerimaan resep sampai obat diterima oleh pasien atau keluarga pasien. Sebagai subyek dari penelitian ini adalah resep pasien rawat jalan tunai dan jaminan baik resep obat paten maupun obat racikan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Depok. Penelitian ini dilakukan karena masih rendahnya mutu pelayanan resep dalam kecepatan jasa pelayanan kepada pasien Rumah Sakit Tugu Ibu Depok. Metode yang digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan lembar *check list* untuk memperoleh data primer mengenai waktu pelayanan resep pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Depok dari resep diterima sampai obat diserahkan kepada pasien atau keluarga pasien.