

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan yang berkualitas dan efisien merupakan hak pasien yang harus dipenuhi oleh rumah sakit. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 disebutkan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang mengadakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna, terintegrasi dan berkelanjutan yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Menurut Permenkes nomor 34 tahun 2021 tentang standar pelayanan kefarmasian menyebutkan bahwa Pelayanan farmasi merupakan pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan penyediaan sediaan farmasi, alat kesehatan, Bahan Medis Habis Pakai (BMHP) yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat.

Disebutkan juga dalam Indikator Mutu Nasional (IMN) bahwa waktu tunggu pasien termasuk dalam salah satu indikator mutu pelayanan farmasi yang dibuat oleh lembaga nasional dan internasional (Dellialvi & Isbandono, 2023). Pelayanan farmasi dikatakan baik apabila lama pelayanan obat dari resep diserahkan oleh pasien sampai obat diterima oleh pasien dan informasi resep obat diukur dengan waktu dan dilakukan kegiatan kefarmasian berdasarkan prosedur yang telah ditetapkan (Isnawati et al., 2020). Waktu tunggu untuk pelayanan resep adalah rentang waktu yang berlangsung mulai dari resep diserahkan sampai dengan pasien menerima obatnya, waktu tunggu dalam pelayanan resep dibagi menjadi dua kategori, yaitu waktu tunggu untuk pelayanan obat racikan dan obat non racikan (Hidayah et al., 2021). Waktu tunggu pelayanan obat mulai dari resep diserahkan oleh pasien sampai dengan obat diterima oleh pasien yang telah ditetapkan oleh Permenkes No. 129 Tahun 2016 sebagai Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit untuk waktu untuk obat non racikan ≤ 30 menit dan obat racikan ≤ 60 menit. Waktu tunggu pelayanan resep menjadi salah satu faktor penting dalam pelayanan kesehatan

di rumah sakit. Bila waktu tunggu lama maka akan membuat pasien kurang puas dan loyalitas pasien akan terpengaruh (Suwastini, 2020).

Penelitian Suwastini, (2020) didapati hasil rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat jadi selama 21,2 menit dan rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat racikan selama 35,2 menit. Waktu tunggu tersebut melebihi SOP yang berlaku di rumah sakit tersebut yang mana waktu tunggu resep non racikan tidak lebih dari 15 menit dan resep racikan tidak lebih dari 30 menit. Penelitian yang dilakukan oleh (Hidayah et al., 2021) menunjukkan rata-rata waktu tunggu pelayanan resep non racikan atau obat jadi adalah 51 menit dan untuk resep racikan adalah 71 menit. Hasil tersebut belum sesuai jika dilihat dari standar pelayanan minimal dengan Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 72 Tahun 2016 tentang SPM Kefarmasian di Rumah Sakit yaitu untuk obat jadi atau non racikan ≤ 30 menit dan obat racikan ≤ 60 menit.

Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sukoharjo merupakan rumah sakit tipe c yang memiliki 14 poli, yaitu poli gigi, poli bedah, poli anak, poli ortopedi, poli dalam, poli syaraf, poli mata, poli THT, poli kulit, poli jantung, poli jiwa, poli urologi, poli paru dan poli obgyn. Yang mana pelayanan resep obat di unit farmasi rawat jalan menggunakan standar Kemenkes Nomor 72 Tahun 2016, yaitu untuk obat jadi atau non racikan ≤ 30 menit dan obat racikan ≤ 60 menit. Berdasarkan wawancara singkat saat studi pendahuluan di instalasi farmasi RS PKU Muhammadiyah Sukoharjo jumlah pasien rawat jalan sebanyak 19.536 pasien (triwulan I), 18.594 pasien (triwulan II), 18.964 pasien (triwulan III), dan 18.319 pasien (triwulan IV) pada tahun 2024. Berdasarkan studi pendahuluan pada bulan januari 2025 kepada 10 pasien, 6 pasien mengeluhkan bahwa waktu tunggu pelayanan obat di instalasi farmasi rawat jalan cenderung lama. Peneliti menghitung waktu rata-rata dari saat pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima resep didapati rata-ratanya ialah 47 menit yang mana melebihi standar untuk obat non racikan yang sesuai Kemenkes Nomor 72 Tahun 2016. Sebanyak 4 pasien mendapati bahwa waktu tunggu pelayanan resepnya melebihi 60 menit, hal tersebut tentu saja melebihi peraturan untuk obat racikan yang ditetapkan rumah sakit yang sesuai dengan

Permenkes No 129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit dan Permenkes No. 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit. Namun, penelitian sebelumnya dengan topik yang sama belum pernah ada yang meneliti tentang waktu tunggu pelayanan resep di instalasi farmasi rawat jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sukoharjo apakah sudah sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka diperlukan penelitian tentang Evaluasi Kesesuaian Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sukoharjo baik obat racikan maupun non racikan. Hal ini dikarenakan sampai saat ini belum ada penelitian dari pihak eksternal tentang waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sukoharjo.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana waktu tunggu pelayanan resep di instalasi farmasi rawat jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sukoharjo berdasarkan standar waktu tunggu yang telah ditetapkan?

C. Tujuan penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui kesesuaian waktu tunggu pelayanan resep di instalasi farmasi rawat jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sukoharjo

2. Tujuan Khusus

- 1) Untuk mengevaluasi waktu tunggu pelayanan resep di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sukoharjo.
- 2) Untuk mengevaluasi kesesuaian waktu tunggu pelayanan resep obat dengan standar pelayanan waktu tunggu resep obat pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sukoharjo

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada ilmu kesehatan dengan mengidentifikasi kesesuaian waktu tunggu pelayanan resep di instalasi farmasi rawat jalan rumah sakit.

2. Manfaat praktis

a) Bagi rumah sakit

Dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi untuk pelayanan kefarmasian Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sukoharjo terkait waktu tunggu pelayanan resep obat.

b) Bagi institusi pendidikan

Dapat digunakan sebagai tambahan wawasan dan referensi untuk pengembangan penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan Manajemen Pelayanan Farmasi RS.

E. Keaslian Penelitian

Table 3.1 Keaslian Penelitian

No	Penulis dan Tahun	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Nadia Firdana (2024)	Evaluasi Pelayanan Kefarmasian Terhadap Tingkat Kepuasan dan Waktu Tunggu Resep Pasien BPJS dan Non BPJS di Puskesmas Natai Pelingkau Pangkalan Bun 2024	Persamaan dalam penelitian ini adalah salah satu variabel yaitu waktu tunggu resep dan jumlah responden yaitu 100 pasien	Perbedaan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian, tempat dan waktu penelitian yang di laksanakan di RS PKU Muhammadiyah Sukoharjo
2.	Maria Lusia Patriana (2022)	Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat di Depo Farmasi Rawat Jalan Rsud Dr. Hendrikus Fernandez	Persamaan dalam penelitian ini adalah metode dan jenis penelitian nya yaitu non	Perbedaan dalam penelitian ini yaitu pada tempat dan waktu penelitian yang

	Larantuka Timur	Flores	eksperimental kuantitatif dengan pendekatan metode penelitian desriptif analitik	di dilaksanakan di RS PKU Muhammadiyah Sukoharjo
3.	Siti Suhaibah (2021)	Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Puskesmas Margadana	Persamaan dalam penelitian ini adalah menggunakan variable yang sama yaitu waktu tunggu pelayanan dan teknik pengambilan sampel yaitu <i>Purposive sampling</i>	Perbedaan dalam penelitian ini yaitu pada metode penelitian, tempat dan waktu penelitian yang di laksanakan di RS PKU Muhammadiyah Sukoharjo
