

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Rumah sakit adalah salah satu sarana kesehatan yang merupakan rujukan pelayanan kesehatan dengan fungsi utama menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat penyembuhan dan pemulihan bagi pasien. Pelayanan kesehatan yang diselenggarakan rumah sakit meliputi: pelayanan medis, pelayanan penunjang medis, pelayanan rehabilitasi dan peningkatan kesehatan, pendidikan dan pelatihan, serta pengembangan bidang kesehatan. Rumah sakit juga bertugas memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, melaksanakan upaya kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan upaya penyembuhan dan pemulihan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan peningkatan dan pencegahan serta melaksanakan upaya rujukan (Satibi, 2014).

Rumah sakit diselenggarakan berdasarkan pada nilai kemanusiaan, etika, profesionalitas, manfaat, keadilan, persamaan hak, antidiskriminasi, pemerataan, perlindungan dan keselamatan pasien, serta mempunyai fungsi sosial. Hal ini bertujuan untuk mempermudah akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, memberikan perlindungan terhadap keselamatan pasien, masyarakat, lingkungan rumah sakit, sumber daya manusia di rumah sakit, meningkatkan mutu, mempertahankan standar pelayanan di rumah sakit, memberikan kepastian hukum kepada pasien, masyarakat, sumber daya manusia rumah sakit dan rumah sakit (Permenkes RI, 2009).

Pelayanan farmasi rumah sakit merupakan salah satu kegiatan di rumah sakit yang menunjang pelayanan kesehatan yang bermutu. Hal tersebut diperjelas dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 72 tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit disebutkan bahwa pelayanan farmasi rumah sakit adalah bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi pada pelayanan pasien, penyediaan obat yang bermutu, termasuk pelayanan farmasi klinik, yang terjangkau bagi semua lapisan masyarakat. Praktik pelayanan kefarmasian merupakan hal yang terpadu dengan

tujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat serta masalah yang berhubungan dengan kesehatan (Permenkes RI, 2016).

Salah satu Pelayanan di rumah sakit yang diharapkan memenuhi standar pelayanan minimal adalah pelayanan farmasi. Pelayanan farmasi rumah sakit merupakan salah satu kegiatan di rumah sakit yang menunjang tercapainya pelayanan kesehatan yang bermutu. Hal tersebut diperjelas dengan keputusan 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. Untuk itu perlu adanya standar pelayanan kefarmasian yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian, dan melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (Permenkes RI, 2016).

Salah satu standar minimal pelayanan farmasi di rumah sakit adalah waktu tunggu. Waktu tunggu pelayanan obat jadi adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi dengan standar minimal yang ditetapkan dalam Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129 tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit adalah ≤ 30 menit, sedangkan waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan yaitu ≤ 60 menit. Waktu tunggu pelayanan obat jadi lebih cepat dibandingkan dengan waktu pelayanan resep obat racikan karena pelayanan resep obat jadi tidak melalui proses peracikan. Waktu tunggu merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Waktu tunggu yang lama merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan pasien. Bila waktu tunggu lama maka hal tersebut akan mengurangi kenyamanan pasien dan berpengaruh pada utilitas pasien di masa mendatang (Permenkes RI, 2008).

Pelayanan resep obat yang lama akan berpengaruh terhadap pasien karena dapat menyebabkan pasien tidak puas dan merasa dirugikan karena waktu pelayanan yang lama. Waktu tunggu yang lama akan mengakibatkan

meningkatnya waktu pelayanan, dampaknya berupa timbulnya antrian pelayanan obat yang panjang sehingga menyebabkan obat semakin lama diserahkan kepada pasien. Semakin lama obat diserahkan kepada pasien, semakin lama pula waktu yang dihabiskan pasien di rumah sakit maka waktu istirahat pasien di rumah juga akan terganggu dan hal ini dapat mempengaruhi kesehatan pasien. Salah satu faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep yaitu jenis resep. Waktu tunggu pelayanan resep non racikan lebih cepat dibandingkan dengan waktu tunggu pelayanan resep obat racikan karena pelayanan resep non racikan tidak melalui proses peracikan obat (Adriyana, 2018).

Penggunaan jenis obat adalah suatu tahap masalah pemakaian obat yang rasional serta dampak penggunaan obat yang tidak rasional. Penggunaan obat yang rasional adalah jika pengobatan dilakukan secara tepat yaitu tepat diagnosis, tepat indikasi, tepat jenis obat, tepat dosis, cara dan lama pemberian, tepat penyerahan, tepat informasi dan tepat tindak lanjutnya serta waspada terhadap efek samping obat. Ketidakrasionalan pemakaian obat sangat beragam mulai dari pemakaian obat tanpa indikasi, dosisi, cara, frekuensi dan lama pemberian yang tidak tepat hingga peresepan obat-obat relatif mahal atau peresepan obat yang belum terbukti secara ilmiah memberi manfaat terapi yang lebih besar dibanding ririko (Satibi, 2014).

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Evaluasi Lama Waktu Tunggu Dan Profil Obat Yang Digunakan Pada Pelayanan Resep Pasien BPJS Rawat Jalan Di Rumah Sakit Hosana Medica Lippo Cikarang Agustus 2018.

1.2. Rumusan Masalah

Standar pelayanan kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian. Pelayanan kefarmasian adalah pelayanan langsung dan bertanggungjawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi untuk meningkatkan kesehatan. Waktu pelayanan resep merupakan salah satu hal untuk meningkatkan pelayanan kefarmasian bagi masyarakat melalui pemberian pelayanan yang cepat, tepat dan sesuai, sehingga resep yang diberikan tepat dosis dan jumlah, sesuai terapi, sesuai penderita,

indikasi dan waktu pemberian. Pengukuran waktu merupakan hal yang harus dilakukan setiap periode karena menyangkut pelayanan prima dan standar pelayanan minimal yang harus terpenuhi. Banyaknya pasien mengeluh terhadap lamanya waktu tunggu, sehingga pasien belum merasa puas terhadap pelayanan di rumah sakit.

1.3. Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana karakteristik resep pasien BPJS rawat jalan di instalasi farmasi Rumah Sakit Hosana Medica Lippo Cikarang Agustus 2018?
2. Bagaimana gambaran waktu tunggu pelayanan resep pasien BPJS rawat jalan di instalasi farmasi rumah sakit Hosana Medica Lippo Cikarang Agustus 2018?
3. Apakah gambaran waktu tunggu pelayanan resep pasien BPJS rawat jalan di rumah sakit Hosana Medica Lippo Cikarang Agustus 2018 sesuai dengan Kepmenkes Nomor 129 tahun 2008?
4. Jenis obat apa saja yang digunakan pada resep pasien BPJS di instalasi farmasi rumah sakit Hosana Medica Lippo Cikarang Agustus 2018?

1.4. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui karakteristik resep pasien BPJS rawat jalan di instalasi farmasi rumah sakit Hosana Medica Lippo Cikarang Agustus 2018.
2. Untuk mengetahui gambaran waktu tunggu pelayanan resep pasien BPJS rawat jalan di instalasi farmasi Rumah Sakit Hosana Medica Lippo Cikarang Agustus 2018.
3. Untuk mengetahui kesesuaian gambaran waktu tunggu resep pasien BPJS di instalasi farmasi rumah sakit Hosana Medica Lippo Cikarang Agustus 2018 dengan Kepmenkes No 129 tahun 2008.
4. Untuk mengetahui jenis obat yang digunakan pada resep pasien BPJS rawat jalan di rumah sakit Hosana Medica Lippo Cikarang Agustus 2018.

1.5. Manfaat Penelitian

Dapat memperoleh dan menambah pengetahuan, wawasan, pengalaman, serta keterampilan tentang waktu tunggu pelayanan resep pasien, serta dapat meningkatkan ilmu pengetahuan peneliti mengenai standar pelayanan resep di rumah sakit dan juga sebagai aplikasi ilmu dan teori yang peneliti peroleh selama berada dibangku perkuliahan di fakultas farmasi ISTN.

Hasil penelitian ini juga dapat memberikan manfaat berupa informasi sebagai bahan masukan bagi penyelenggara manajemen rumah sakit, sehingga dapat dijadikan sebagai acuan dalam memberikan pelayanan di instalasi farmasi secara khususnya dan peningkatan kinerja dan pelayanan secara umum.