

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pelayanan farmasi rumah sakit merupakan salah satu kegiatan dirumah sakit yang menunjang kesehatan yang bermutu. Pelayanan kesehatan rumah sakit merupakan kegiatan yang berupa pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap, dan pelayanan gawat darurat (Kepmenkes No. 1197 Tahun 2004). Menurut Nurjanah et al. (2016) waktu tunggu merupakan salah satu komponen yang menyebabkan ketidak puasan pasien, yang berdampak pada loyalitas pasien. Untuk tercapainya pelayanan kesehatan yang bermutu, rumah sakit diharapkan mampu memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang ditetapkan berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129/Menkes/Sk/II/2008 yaitu waktu tunggu pelayanan obat jadi (non racikan) dengan standar minimal yang ditetapkan  $\leq 30$  menit, sedangkan waktu tunggu pelayanan obat racikan dengan standar minimal yang ditetapkan  $\leq 60$  menit.

Hasil dari penelitian yang telah dilakukan oleh Bustani et al. (2015) menunjukkan bahwa waktu pelayanan resep masih lama atau belum sesuai standar pelayanan minimal yang ditetapkan oleh kementerian kesehatan yaitu  $> 60$  menit. Sedangkan hasil yang dilakukan di RSUD Gunung Jati bagian depo farmasi rawat jalan, yaitu didapatkan bahwa rata- rata waktu tunggu pelayanan resep adalah 92,41 menit untuk resep non racikan dan 146,31 menit untuk resep racikan. Hal ini menunjukkan bahwa rata- rata waktu tunggu pelayanan resep di depo farmasi rawat jalan RSUD Gunung Jati

Kota Cirebon tidak memenuhi standar pelayanan minimal rumah sakit (Maftuhah & Susilo 2016). Waktu tunggu pelayanan yang baik berhubungan dengan kepuasan pelanggan, sehingga rumah sakit harus dapat mengontrol waktu pelayanan untuk mencapai kepuasan pasien (Otani *et al.* 2011).

Menurut Perhimpunan Rumah Sakit Seluruh Indonesia (2019), mengenai keluhan peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS) yaitu seperti perbedaan layanan yang diberikan pihak Rumah Sakit kepada pasien JKN-KIS dan pasien umum atau asuransi lain. Pihak BPJS berupaya memberikan pelayanan yang terbaik, dan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat. Namun, pada realitanya berbanding terbalik dengan apa yang diharapkan. Banyak dari masyarakat mengeluhkan berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang mereka terima. Permasalahan yang sering dialami oleh pasien BPJS yaitu lamban dan lamanya waktu tunggu (Lesmana *et al.* 2021).

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Harlinisari (2021) terdapat tiga faktor potensial penyebab masalah rendahnya kepersertaan mandiri masyarakat terhadap jaminan kesehatan nasional yaitu yang pertama persyaratan mendaftar BPJS harus mendaftarkan seluruh anggota keluarga dan juga penerapan rujukan berjenjang dalam program JKN yang membatasi fasilitas kesehatan yang diinginkan. Faktor kedua yaitu waktu tunggu yang lama, terjadi disemua kantor BPJS Kesehatan maupun Rumah

Sakit merupakan mitra BPJS. Yang membuat antrian yang berakibat pada waktu tunggu yang lama. Faktor ketiga yaitu administrasi peserta BPJS yang rumit.

Selain itu realita yang ada di Rumah Sakit Islam Fatimah Cilacap (RSIFC) berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan adanya program peningkatan mutu. Berdasarkan hasil peningkatan mutu masih dijumpai keluhan dari pasien terhadap waktu tunggu di RSIFC. Kemudian berdasarkan survei pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti, untuk menelaah dokumen evaluasi yang ada pada depo rawat jalan, menunjukkan hasil rata-rata waktu tunggu rawat jalan masih ada pelayanan resep yang belum memenuhi Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit, baik itu pada pasien umum maupun BPJS. Dilihat pada penilaian tingkat kepuasan pasien salah satu penilaiannya yaitu waktu tunggu, dari hasil kuisioner sebanyak 15,81% responden mengeluhkan waktu tunggu pelayanan resep BPJS masih lama, dan juga pada kritik dan saran pasien mengeluhkan pelayanan farmasi pasien BPJS lebih lama dibandingkan pasien umum.

Resep yang dilayani di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Fatimah Cilacap meliputi pasien Umum, Asuransi Kesehatan (ASKES), Obat di luar Formularium Nasional (FORNAS), Resep dari luar Rumah Sakit, dan pasien BPJS.

Merujuk hal tersebut, peneliti merasa tertarik melakukan penelitian untuk menganalisis waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan pasien umum

dan BPJS di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Fatimah Cilacap Periode Maret- April 2022.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, diperoleh rumusan masalah yaitu :

1. Apakah waktu tunggu pelayanan resep pada pasien Umum dan BPJS untuk resep obat jadi dan obat racikan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Fatimah Cilacap sudah sesuai dengan Kepmenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008?
2. Bagaimana hasil analisis waktu tunggu pelayanan resep pada pasien Umum dan BPJS di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Fatimah Cilacap Periode Maret- April 2022?.

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui waktu tunggu pelayanan resep pada pasien Umum dan BPJS untuk resep obat jadi dan obat racikan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Fatimah Cilacap sudah sesuai dengan Kepmenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008.
2. Mengetahui hasil analisis waktu tunggu pelayanan resep pada pasien Umum dan BPJS di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Fatimah Cilacap Periode Maret- April 2022.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini sebagai berikut :

##### 1. Manfaat Teoritis

###### a. Bagi Ilmu Pengetahuan

Hasil observasi ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pikiran bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan pada umumnya dan disiplin ilmu farmasi khususnya pada analisis waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan pasien umum dan BPJS di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Fatimah Cilacap.

###### b. Bagi Universitas Al- Irsyad Cilacap

Hasil pengamatan menjadi salah satu tambahan referensi pustaka, khususnya dalam bidang farmasi serta dapat dijadikan referensi dalam melakukan pengamatan selanjutnya.

##### 2. Manfaat Praktis

###### a. Bagi Penulis

Penulis memperoleh ilmu pengetahuan dan wawasan mengenai analisis waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan pasien umum dan BPJS di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Fatimah Cilacap. Selain itu, penulis dapat meningkatkan kemampuan dalam mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama mengikuti pendidikan.

b. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai bahan masukan yang positif dan pertimbangan untuk melakukan evaluasi waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan pasien umum dan BPJS di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Fatimah Cilacap.

c. Bagi Universitas Al- Irsyad Cilacap

Menambah kelengkapan bacaan dan sebagai referensi bagi observasi sejenis.