

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Searah dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, telah terjadi pergeseran orientasi pelayanan kefarmasian dari pengelolaan obat sebagai komoditi kepada pelayanan yang komprehensif (*pharmaceutical care*) atau dalam artian yang lebih luas meliputi pelaksanaan pemberian informasi sebagai pendukung penggunaan obat yang benar dan rasional, monitoring penggunaan obat dan kemungkinan terjadinya kesalahan dalam pengobatan. Praktik kefarmasian menurut Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan meliputi pembuatan termasuk pengendalian mutu sediaan farmasi, pengamanan, pengadaan, penyimpanan dan pendistribusian obat, pelayanan obat atas resep dokter, pelayanan informasi obat serta pengembangan obat, bahan obat dan obat tradisional harus dilakukan oleh tenaga kesehatan yang mempunyai keahlian dan wewenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (Menkes RI, 2016).

Rumah sakit sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat agar tercapai pelayanan yang paripurna terutama pada pelayanan farmasi. Selain itu, pelayanan rumah sakit diharapkan mampu memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM). Standar pelayanan minimal adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh oleh setiap warga secara minimal dan juga merupakan spesifikasi teknis tentang tolak ukur pelayanan minimal yang diberikan oleh badan layanan umum kepada masyarakat (Menkes RI, 2008) dimana salah satu standar minimal pelayanan farmasi di rumah sakit adalah waktu tunggu.

Waktu tunggu adalah waktu yang diperlukan oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan resep sampai pasien menerima obatnya (Depkes RI, 2008). Waktu tunggu pelayanan resep dibagi menjadi 2 (dua) yaitu waktu tunggu pelayanan resep obat non racikan dan obat racikan. Waktu tunggu pelayanan resep obat non racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat non racikan dengan standar minimal yang ditetapkan kementerian kesehatan yaitu ≤ 30 menit, sedangkan waktu tunggu pelayanan resep obat racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai menerima obat racikan. Waktu tunggu pelayanan resep obat racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan yaitu ≤ 60 menit (Menkes RI, 2008).

Esti,dkk. (2015) menyatakan bahwa waktu tunggu merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Waktu tunggu yang lama merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan pasien. Apabila waktu tunggu cenderung lama, maka hal tersebut akan mengurangi kenyamanan pasien dan berpengaruh pada utilitas pasien di masa mendatang. Oleh karena itu, waktu tunggu dapat digunakan sebagai tolak ukur kepuasan pasien.

Rumah sakit Petrokimia Gresik Group merupakan salah satu pusat layanan kesehatan di kota Gresik yang terdiri dari RS Petro Graha Medika, RS Graha Husada, RS Petokimia Gresik Driyorejo, Klinik Satelit Kalimantan, Klinik PPK I, dan Apotik Satelit Kalimantan dengan visi dan misi untuk yaitu menjadi rumah sakit kelas C unggulan pada tahun 2019. RS Petrokimia Gresik menjadi rujukan pelayanan kesehatan masyarakat disekitarnya, terutama karena lokasinya yang dekat dengan beberapa industri di Gresik. RS Petrokimia Gresik melayani pasien BPJS dan non BPJS seperti pasien umum, anak perusahaan, serta asuransi lain. Saat ini kepesertaan BPJS semakin meningkat setiap bulannya, bahkan saat ini jumlah pasien meningkat setiap harinya. Hal ini menyebabkan meningkatnya kepadatan jumlah antrian pendaftaran di rumah sakit dan semakin lamanya waktu tunggu pasien terutama di poli spesialis.

RS Petrokimia Gresik mempunyai beberapa poli spesialis, salah satunya poli spesialis penyakit dalam. Poli spesialis penyakit dalam di RS Petrokimia Gresik merupakan poli yang banyak dikunjungi oleh pasien yang didominasi dengan resep obat racikan, begitu juga Berdasarkan data kunjungan pasien di instalasi farmasi BPJS RS Petrokimia Gresik dalam satu bulan periode April 2019 sebanyak 42.566 pasien rata-rata kunjungan per bulan sekitar 14.188 pasien dan rata-rata kunjungan perhari 473 pasien.

RS Petrokimia Gresik telah memberikan fasilitas atau tempat yang bisa digunakan oleh pasien untuk menyalurkan kritik dan sarannya untuk kemajuan rumah sakit ke depannya dengan cara menyediakan kotak surat yang bertuliskan kotak kritik dan saran, yang bertujuan untuk menjadi rumah sakit yang bermutu dan berkualitas. Sesuai hasil rekapitulasi kritik dan saran yang disusun oleh bagian unit pemasaran RS Petrokimia Gresik, telah didapatkan bahwa ketidakpuasan pasien terhadap kecepatan pelayanan di instalasi farmasi BPJS RS Petrokimia Gresik banyak. Selain itu, banyaknya komplain secara langsung ke unit instalasi farmasi BPJS terkait lamanya pelayanan farmasi.

Berdasarkan latar belakang tersebut, sampai saat ini belum ada penelitian tentang waktu tunggu pelayanan resep BPJS rawat jalan di poli penyakit dalam RS Petrokimia Gresik, maka perlu dilakukan penelitian evaluasi lama pelayanan resep berdasarkan Standar Pelayanan Minimum (SPM) farmasi dengan kategori lama waktu tunggu pelayanan resep BPJS pasien rawat jalan baik obat jadi maupun obat racikan. Oleh karena itu, dilakukan penelitian dengan judul “Evaluasi Kepuasan Lama Pelayanan Farmasi BPJS di RS Petrokimia Gresik. Harapannya hasil penelitian ini menjadi bahan evaluasi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana lama pelayanan farmasi BPJS di RS Petrokimia Gresik?
2. Bagaimana tingkat kepuasan lama pelayanan farmasi BPJS di RS Petrokimia Gresik ?

1.3 Tujuan penelitian

1. Untuk mengetahui lama pelayanan farmasi BPJS di RS Petrokimia Gresik?
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan lama pelayanan farmasi BPJS di RS Petrokimia Gresik.

1.4 Manfaat

1. Bagi peneliti

Dapat memperoleh dan menambah pengetahuan, tentang evaluasi kepuasan lama pelayanan resep di instalasi farmasi BPJS RS Petrokimia Gresik, serta sebagai aplikasi ilmu dan teori yang peneliti peroleh selama berada di bangku perkuliahan.

2. Bagi RS Petrokimia Gresik

Hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat berupa informasi kepada pihak RS tentang lama pelayanan resep BPJS pasien rawat jalan di RS Petrokimia Gresik, serta penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan dan pertimbangan untuk pimpinan rumah sakit dalam usaha peningkatan kinerja dan pelayanan di unit instalasi farmasi secara khususnya dan peningkatan kinerja dan pelayanan secara umum.

3. Bagi institusi pendidikan

- 1) Dapat dijadikan sebagai referensi terkait waktu tunggu pelayanan resep di rumah sakit
- 2) Dapat dijadikan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya terkait waktu tunggu pelayanan resep di rumah sakit