

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring berjalannya waktu tingkat kesadaran masyarakat tentang kesehatan semakin meningkat. Seiring dengan meningkatnya kesadaran tersebut, layanan kesehatan seperti rumah sakit dituntut untuk semakin memperbaiki layanannya. Berdasarkan perspektif industri, kualitas pelayanan industri merupakan hal yang sangat penting dalam mewujudkan kepuasan pelanggan, apalagi layanan ini berkaitan dengan kelangsungan hidup manusia. Waktu pelayanan juga merupakan hal yang sangat penting di dalam menentukan kepuasan pelanggan. Semakin lama waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu layanan dapat menurunkan kepuasan pasien terhadap rumah sakit tersebut. Selain itu, dalam lingkungan yang semakin penuh dengan persaingan, rumah sakit mesti semakin sadar tentang perlunya memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi pelanggannya (Ira Setyaningsih, 2013). Maka, rumah sakit harus mampu memberikan layanan dengan cepat dan tepat.

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.49//MENKES/I/2017 rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Salah satu layanan yang terdapat dalam rumah sakit yaitu instalasi farmasi. Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien, standar pelayanan kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Departemen Instalasi Farmasi Rumah Sakit dibawah pimpinan seorang apoteker dan dibantu oleh beberapa apoteker yang memenuhi persyaratan perundang – undangan memiliki peran untuk menyediakan obat, memberikan konseling medis, skrinning resep obat, memberikan obat, dan pekerjaan lain berkaitan dengan stok obat – obatan.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Ungaran yang terletak di jalan Diponegoro No.125 Ungaran jalan raya Semarang – Solo merupakan rumah sakit publik yang dikelola oleh pemerintah daerah, Kab.Semarang, provinsi Jawa Tengah diselenggarakan berdasarkan pengelola Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) berorientasi pada prinsip efisiensi dan produktifitas, saat ini memprogramkan peningkatan status akreditasi sehingga dibutuhkan strategi pengelolaan sesuai standar untuk meningkatkan dan mengembangkan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat agar dapat terwujudnya visi RSUD Ungaran yaitu menjadi pilihan utama masyarakat dalam pelayanan rumah sakit.

Untuk memberikan pelayanan kesehatan terbaik RSUD Ungaran mempunyai instalasi farmasi yang beroperasi 24 Jam dengan dukungan Apoteker yang berpengalaman, untuk memudahkan pasien mendapatkan obat-obatan dan alat kesehatan yang dibutuhkan selama perawatan di RSUD Ungaran. Instalasi Farmasi RSUD Ungaran juga menyediakan Poliklinik PIO (Pelayanan Informasi Obat) dengan jam operasional sesuai jam operasional poliklinik lainnya. Pelayanan instalasi farmasi terbagi ke dalam 2 golongan pasien yaitu pasien rawat jalan (outpatient) dan pasien rawat inap (inpatient). Sedangkan, jenis obat yang ada di dalam pelayanan instalasi farmasi dapat digolongkan menjadi 2 jenis yaitu obat jadi dan obat racikan. Berdasarkan ketetapan pemerintah dalam SK Menteri Kesehatan No.129/Menkes/SK/II/2008, standar waktu pelayanan resep obat jadi adalah tidak lebih dari 30 menit dan untuk waktu pelayanan obat racikan adalah tidak lebih dari 60 menit.

Dari hasil evaluasi yang dilakukan oleh pihak rumah sakit pada bulan Oktober – Desember 2018 dengan pengambilan data secara konkuren yaitu pengambilan data penelitian dijalankan bersamaan dengan pelayanan dengan menggunakan rumus Slovin dan mendapatkan rata-rata jumlah pasien 124. Hasil evaluasi rumah sakit kecepatan waktu pelayanan obat didapatkan hasil waktu tunggu pelayanan resep obat jadi sebesar 60,4 menit, sementara untuk kecepatan waktu pelayanan obat racik sebesar 39 menit. Berdasarkan ketetapan pemerintah menyatakan bahwa waktu tunggu obat jadi pada RSUD Ungaran belum memenuhi standar yang ditetapkan oleh pemerintah, peneliti tertarik untuk melihat lebih dalam

dari setiap kegiatan yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep obat jadi karna berpengaruh terhadap kepuasan pasien, semakin lama waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu layanan dapat menurunkan kepuasan pasien terhadap instalasi farmasi RSUD Ungaran.

Untuk mendukung penelitian ini, peneliti melakukan pengamatan dasar mengenai waktu tunggu pelayanan resep obat jadi, laporan jumlah pasien instalasi farmasi dalam 3 bulan terakhir yaitu bulan Desember 2019, Januari, Februari 2020 menunjukkan angka 22.344 resep dengan rata – rata 246 resep pasien per-hari dan resep obat jadi dengan rata – rata 194. Pengamatan langsung dilakukan jam sibuk (*peak hours*) pada hari Senin, 2 Maret 2020 pukul 09.00 WIB hingga 14.00, dengan mengambil sample menggunakan teknik purposive sampling dimana didapatkan hasil perhitungan sebanyak 68 pasien dan menunjukkan bahwa rata – rata waktu tunggu resep obat jadi yaitu selama 56.1 menit. Adapun rekap data rata – rata waktu tunggu pelayanan obat rawat jalan terlampir dalam laporan.

Berdasarkan hasil pengamatan yang telah dilakukan didapatkan pula hal yang sama yakni waktu tunggu pelayanan resep obat jadi masih belum memenuhi standar yang ditetapkan. Lamanya waktu tunggu pelayanan disebabkan karena pelayanan server yang kurang optimal dan terdapat aktifitas – aktifitas petugas yang tidak bernilai tambah bagi pasien yang merupakan pemborosan (*waste*) seperti pada saat pengumpulan resep obat yang mengalami penumpukan pada jam sibuk (*rush hour*), menunggu petugas menuliskan nomor antrian secara manual, komputer untuk mengisi data pasien dan membuat etiket kurang optimal, petugas menjawab pertanyaan dari luar saat melayani pasien, petugas tidak ada ditempat karena mengecek ketersediaan obat atau melakukan aktivitas lain, dan jarak antara etiket menuju dispensing menjadi kendala karena kurangnya petugas yang mengantar/mengambil resep setelah melalui proses etiket menuju dispensing. Karena kurangnya petugas sering terjadi penumpukan resep obat dibagian dispensing sehingga resep obat yang dikerjakan tidak sesuai nomor urut.

Lama proses menunggu pelayanan termasuk dalam hal yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Pelayanan dapat dikatakan baik apabila memiliki mutu yang baik. Salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan adalah akses terhadap

pelayanan yang ditandai dengan waktu tunggu pasien (Bustani, Rattu, & Saerang, 2015). Semua permasalahan yang mengakibatkan lamanya menunggu merupakan pemborosan (waste) yang tidak memberikan nilai tambah (non value added). Permasalahan - permasalahan tersebut harus diselesaikan agar rumah sakit mampu menerapkan standar waktu pelayanan yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

Oleh karena itu, penelitian ini dimaksudkan untuk mengurangi waktu tunggu pelayanan dengan cara mempercepat proses pelayanan dengan mengurangi aktivitas – aktivitas yang tidak memberikan nilai tambah bagi pasien tetapi tetap aman bagi pasien dan diharapkan mampu meningkatkan pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien serta meningkatkan kepuasan dari RSUD Ungaran dengan pendekatan Lean Healthcare.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang pada penelitian ini, permasalahan yang ada yaitu lamanya waktu tunggu obat instalasi farmasi di RSUD Ungaran. Dikarenakan, pelayanan server yang kurang optimal dan terdapat aktifitas – aktifitas yang tidak bernilai tambah bagi pasien yang merupakan pemborosan (waste) yang menyebabkan lamanya waktu tunggu pelayanan dan ketidakpastian pelanggan terhadap pelayanan, maka perlu diidentifikasi dan meminimasi aktifitas yang menyebabkan lamanya waktu tunggu pelayanan obat.

1.3 Pembatasan Masalah

Berikut merupakan beberapa batasan masalah dan asumsi yang digunakan pada penelitian ini:

1. Obyek penelitian yang dilakukan ialah pada instalasi farmasi rawat jalan di RSUD Ungaran kabupaten Semarang.
2. Waktu tunggu pelayanan pasien dilakukan dari proses penyerahan resep hingga pemberian obat.
3. Penelitian ini dilakukan hanya sampai tahap usulan rancangan perbaikan dan tidak sampai tahap penerapan usulan yang diberikan.

1.4 Tujuan

Tujuan utama dari penelitian ini adalah :

Mengidentifikasi *waste* yang dihasilkan pada proses pelayanan farmasi dan memberikan usulan perbaikan pada proses pelayanan rawat jalan instalasi farmasi rumah sakit umum daerah Ungaran.

1.5 Manfaat

Adapun manfaat dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Bagi rumah sakit dapat mengurangi *waste* dan aktivitas non value added pada jasa pelayanan sehingga dapat meningkatkan efisiensi.
2. Bagi peneliti, diharapkan dapat memberi pengalaman praktis dan pembelajaran dalam memahami dan menerapkan teori yang telah diterima serta mampu mengaplikasikannya dalam pekerjaan.
3. Bagi akademis, penelitian ini dapat berguna sebagai dasar kajian, acuan dan sumber referensi dalam melakukan penelitian-penelitian selanjutnya.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan penulisan, pembahasan dan penelitian Tugas Akhir ini maka dalam pembuatannya akan dibagi menjadi beberapa bab dengan sistematikan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini dikemukakan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan dan asumsi yang digunakan, dan sistematika penulisan tugas akhir.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

Bab ini diuraikan mengenai tinjauan – tinjauan kepustakaan yang berisi tentang teori – teori dan pemikiran – pemikiran yang digunakan sebagai landasan dalam pembahasan serta pengesahan permasalahan. Landasan teori yang digunakan adalah bertujuan untuk menguatkan metode yang digunakan dalam memecahkan persoalan perusahaan.

BAB III : METEDOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi metodologi yang digunakan untuk mencapai tujuan penelitian meliputi tahapan – tahapan penelitian dan penjelasan tiap tahapan secara ringkas disertai diagram alirnya.

BAB IV : PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini menjelaskan tentang jenis – jenis data, baik data primer maupun data sekunder yang perlu dikumpulkan, lokasi data dan metode pengumpulan data. Selain itu bab ini juga menjelaskan analisa terhadap data termasuk pengperasian konsep ilmiah yang digunakan dalam metode pendekatan sera teori – teori yang dijadikan landasan dalam pemecahan masalah.

BAB V : PENUTUP

Bab ini menjelaskan bagian kesimpulan berisikan kesimpulan berisikan butir – butri penting dari masing – masing bab, mulai dari rumusan masalah hingga hasil – hasil analisa dan diskusi secara ringkas dan padat serta pemberian saran terkait dengan pengerjaan laporan tersebut.

