

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **I.1. Latar Belakang**

Lama waktu tunggu pelayanan resep dapat mencerminkan suatu proses kerja suatu dari tenaga farmasi dalam melakukan pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Dalam mewujudkan pelayanan prima apotek dalam hal ini depo farmasi harus dapat mengoptimalkan waktu tunggu yang pendek untuk pelayanan resep non racikan maupun obat racikan. (Keputusan Menteri Kesehatan RI No.129/Menkes/SK/II/2008, Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit)

Menurut WHO (World health Organization), Rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medik. Semakin canggihnya teknologi farmasi dan kedokteranperubahan gaya hidup menyebabkan perubahan pula tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kefarmasian yang tidak lagi hanya berorientasi pada obat tetapi lebih berorientasi kepada pasien. (Keputusan Menteri Kesehatan RI No.129/Menkes/SK/II/2008, Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit)

Pelayanan kesehatan merupakan hak setiap orang yang dijamin dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 yang harus

diwujudkan dengan upaya peningkatan derajat Kesehatan Masyarakat yang setinggi-tingginya. Untuk meningkatkan derajat Kesehatan Masyarakat dalam hal Pelayanan Kesehatan, Rumah sakit memberikan berbagai jenis pelayanan Kesehatan salah satunya layanan kefarmasian. Pelayanan farmasi rumah sakit merupakan salah satu kegiatan di rumah sakit yang menunjang pelayanan kesehatan yang bermutu. Hal tersebut diperjelas dalam Peraturan Menteri Kesehatan No. 58 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Farmasi Rumah Sakit, yang menyebutkan bahwa pelayanan farmasi rumah sakit adalah bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan obat yang bermutu, termasuk pelayanan farmasi klinik, yang terjangkau bagi semua lapisan masyarakat. (Kepmenkes RI, 2004).

Peningkatan mutu pelayanan pada dasarnya adalah peningkatan kualitas kerja dan proses kegiatan untuk menciptakan kepuasan pelanggan dalam hal ini pasien. Waktu tunggu pelayanan resep merupakan salah satu indikator dalam peningkatan mutu pelayanan. Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan pengkajian mengenai waktu tunggu pelayanan resep di depo rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang.

## **I.2. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang tersebut timbul permasalahan sebagai berikut :

1. Berapa lama waktu tunggu pelayanan obat racikan dan non racikan pasien BPJS dari mulai myerahkan resep sampai obat diterima oleh pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang?
2. Apakah waktu tunggu pelayanan resep obat racikan dan non racikan pasien BPJS, di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang sudah memenuhi standar pelayanan kefarmasian?

## **I.3. Tujuan Umum Penelitian**

1. Mengetahui berapa lama waktu tunggu resep obat racikan dan obat non racikan di apotek rawat jalan pada pasien BPJS di rumah sakit umum daerah Sumedang.
2. Untuk mengetahui apakah waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang sudah memenuhi standar pelayanan kefarmasian.

## **I.4. Manfaat Penelitian**

### **1. Bagi Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang dalam mengevaluasi sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan resep.

## **2. Bagi Peneliti**

Menambah pengalaman dan wawasan mengenai pengkajian waktu tunggu pelayanan resep.