

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia (1945) menegaskan bahwa setiap orang berhak atas kesehatan, maka negara berkewajiban untuk menyediakan pelayanan kesehatan dan pelayanan umum yang memadai, salah satu layanan kesehatan yaitu Rumah Sakit. Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Kemenkes RI, 2021), sedangkan 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 (Kemenkes RI, 2016).

Peningkatan mutu pelayanan rumah sakit merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari pengelolaan instalasi farmasi rumah sakit (Miftahudin, 2019). Instalasi Farmasi merupakan salah satu pelayanan fungsional yang dilakukan oleh apoteker dalam menyelenggarakan kegiatan kefarmasian di rumah sakit, yang meliputi perencanaan, pengadaan, produksi, penyimpanan, dispensing, pengendalian mutu serta penggunaan sediaan farmasi, bahan medis habis pakai, maupun alat kesehatan di rumah sakit (Siregar dkk, 2004). Kegiatan pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan terpadu yang bertujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan memecahkan masalah yang berkaitan dengan obat dan masalah kesehatan (Kemenkes RI, 2016).

Banyaknya permintaan resep pasien BPJS di Instalasi Farmasi rawat jalan Rumah Sakit Dewi Sri Karawang dapat menyebabkan antrean yang sangat panjang sehingga pasien sering mengeluh terhadap lamanya waktu tunggu, waktu tunggu adalah waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, waktu tunggu identik dengan kebosanan, stres, dan penderitaan dan bahkan dapat menurunkan kualitas hidup serta harapan hidup waktu tunggu pelayanan yang baik berhubungan dengan kepuasan pelanggan, sehingga rumah sakit harus dapat mengontrol waktu pelayanan untuk mencapai kepuasan pasien (Febriana, 2012). Oleh karena itu diperlukan kualitas pelayanan yang baik untuk meningkatkan kepuasan pasien dan kualitas pelayanan yang harus ditingkatkan dengan memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan aman untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat (Wirajaya dkk, 2022).

Waktu tunggu pelayanan resep obat yaitu waktu dimana tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat, waktu tunggu pelayanan resep dibagi menjadi 2 (dua) yaitu waktu tunggu pelayanan resep non racikan yaitu tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi dan waktu tunggu pelayanan resep obat racikan yaitu tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan (Amaliany dkk, 2018).

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2008 Tentang Standar Minimal Pelayanan Farmasi Rumah Sakit, salah satu indikator mutu pelayanan kefarmasian adalah waktu tunggu dengan standar Obat Racik adalah \leq 60 menit dan standar waktu tunggu Obat Non Racik adalah \leq 30 menit (Kemenkes, RI 2008)

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan No. 24 Tahun 2022, RME (Rekam Medis Elektronik) wajib dilaksakan oleh seluruh fasilitas layanan kesehatan oleh karena itu Rumah Sakit Dewi Sri sudah mulai menggunakan sistem RME (Elektronik Rekam Medis). Elektronik Rekam Medis yaitu Rekam Medis yang dibuat dengan menggunakan sistem elektronik yang diperuntukkan bagi penyelenggaraan Rekam Medis (Kemenkes RI, 2022).

Sistem elektronik di Rumah Sakit yaitu proses pengumpulan dan pengolahan data terkait Rumah Sakit yang sesuai dengan peraturan yang berlaku (Kemenkes RI, 2022), salah satu cara yang menggunakan sistem elektronik di Rumah Sakit Dewi Sri Karawang yaitu Instalasi Farmasi, selain untuk peresepan dokter, sistem elektronik medis ini juga digunakan untuk merekap data waktu tunggu pelayanan yang tercatat pada aplikasi sistem elektronik medis di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Dewi Sri Karawang.

Dari latar belakang tersebut maka peneliti terdorong untuk mengetahui gambaran waktu tunggu pelayanan resep racikan dan non racikan pada pasien BPJS di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Dewi Sri untuk dapat mengetahui berapa lama waktu tunggu resep obat racikan ran non racikan dan mengetahui apakah waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan pasien BPJS di Rumah Sakit Dewi Sri sudah memenuhi standar pelayanan kefarmasian.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang tersebut, masalah penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Berapa lama waktu tunggu pelayanan obat racikan dan non racikan pasien BPJS dari mulai menyerahkan resep sampai obat diterima oleh pasien di Rumah Sakit Dewi Sri Karawang?
2. Apakah waktu tunggu pelayanan resep obat racikan dan non racikan pasien BPJS di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Dewi Sri sudah memenuhi standar pelayanan kefarmasian.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui berapa lama waktu tunggu resep obat racikan dan obat non racikan di apotek rawat jalan pada pasien BPJS di rumah sakit Dewi Sri Karawang.
2. Untuk mengetahui apakah waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di Instalasi farmasi rumah sakit Dewi Sri Karawang sudah memenuhi standar pelayanan kefarmasian.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Instalasi Farmasi Rumah Sakit Dewi Sri Karawang :

Dari hasil yang di dapat melalui penelitian ini dapat tergambaranya kecepatan pelayanan farmasi di Rumah Sakit Dewi Sri Karawang, sehingga dapat menjadi bahan untuk perbaikan kualitas pelayanan waktu tunggu obat racikan dan non racikan.

2. Bagi Peneliti :

Dari hasil yang didapatkan melalui penelitian ini peneliti dapat menambah ilmu pengetahuan dan pengalaman dalam mengolah data terkait waktu tunggu pelayanan obat racikan dan non racikan.

3. Bagi Universitas :

Dari hasil yang didapatkan melalui penelitian ini dapat dijadikan data atau informasi bagi universitas tentang waktu tunggu pelayanan obat racikan dan non racikan.