

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Menurut Undang-undang RI No. 44 tahun 2009 Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya, merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medik. Semakin canggihnya teknologi farmasi dan kedokteran, perubahan gaya hidup menyebabkan perubahan pula tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kefarmasian yang tidak lagi hanya berorientasi pada obat tetapi lebih berorientasi kepada pasien.

Pelayanan Kesehatan di rumah sakit terdiri dari pelayanan medis, keperawatan layanan kefarmasian dan pelayanan lainnya. 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. 72 Tahun 2016 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. Pelayanan kefarmasian yang harus menjadi perhatian instalasi farmasi salah satunya adalah lama waktu tunggu pelayanan resep

Lama waktu tunggu pelayanan resep dapat mencerminkan suatu proses kerja dari tenaga farmasi dalam melakukan pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Pelayanan prima di depo farmasi harus dapat mengoptimalkan waktu tunggu yang pendek untuk pelayanan resep non racikan maupun obat racikan.

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 Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari latar belakang tersebut timbul permasalahan sebagai berikut :

1. Berapa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep racikan dan non racikan di Depo Farmasi Rawat Jalan RSUD Kabupaten Sumedang pada bulan Januari – April 2020 ?
2. Apakah waktu tunggu pelayanan resep yang sudah diterapkan selama ini sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal rumah sakit berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan Rumusan Masalah :

1. Untuk mengetahui rata-rata waktu tunggu pelayanan resep racikan dan non racikan di Depo Farmasi Rawat Jalan RSUD Kab. Sumedang pada Bulan Januari – April 2020?
2. Untuk mengetahui apakah waktu tunggu sesuai standar pelayanan minimal rumah sakit berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 ?

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

2. 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.

3. Bagi Peneliti

Menambah pengalaman dan wawasan mengenai pengkajian waktu tunggu pelayanan resep.

4. Bagi Akademi

Menjadi suatu pustaka atau literatur untuk penelitian selanjutnya.

#### **1.5 Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini mengambil tema “Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang Bulan Januari – April 2020” di Depo Farmasi Rawat Jalan Lantai 1 Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang pada Bulan Januari – April 2020 dengan Metode Retrospektif dimana pengambilan datanya diambil dari data yang sudah lampau. Subjek melakukan penelitian terhadap objek berupa resep-resep yang masuk ke Depo Farmasi Rawat Jalan Lantai 1 Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang.