

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Evaluasi Waktu Tunggu Obat di Depo Farmasi Rawat Jalan Sebagai Salah Satu Standar Mutu Pelayanan di Salah Satu Rumah Sakit di Kota Bandung”**.

Terwujudnya keadaan sehat merupakan kehendak semua pihak yang bukan hanya orang perorang, tetapi juga keluarga, kelompok bahkan masyarakat. Salah satu diantaranya yang dinilai mempunyai peranan cukup penting adalah penyelenggara pelayanan kesehatan (Azwar, 1996).

Rumah Sakit merupakan salah satu penyelenggara pelayanan kesehatan tersebut. Rumah Sakit menurut WHO adalah bagian integral dari organisasi sosial dan medis yang berfungsi sebagai penyedia jasa perawatan kesehatan lengkap bagi masyarakat, baik bersifat kuratif dan preventif. Menurut Permenkes No.72 Tahun 2016, rumah sakit adalah institusi pelayanan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat.

Pelayanan depo farmasi merupakan salah satu jenis pelayanan yang minimal wajib disediakan di suatu rumah sakit dan tidak bisa dipisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang utuh dan berorientasi kepada pelayanan pasien. Standar pelayanan kefarmasian menurut Permenkes No.72 Tahun 2016 adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 51 Tahun 2009, pelayanan kefarmasian didefinisikan sebagai suatu pelayanan langsung dan bertanggungjawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Pelayanan depo

farmasi di suatu rumah sakit dikelola oleh unit atau instalasi farmasi yang bertugas menyelenggarakan, mengkoordinasikan, mengatur dan mengawasi seluruh kegiatan pelayanan depo farmasi. Pelayanan farmasi menurut Permenkes No.72 Tahun 2016 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. Pengaturan standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian dan melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien.

Pengendalian mutu adalah mekanisme kegiatan pemantauan dan penilaian terhadap pelayanan yang diberikan, secara terencana dan sistematis, sehingga dapat diidentifikasi peluang untuk peningkatan mutu serta menyediakan mekanisme tindakan yang diambil. Melalui pengendalian mutu diharapkan dapat terbentuk proses peningkatan mutu pelayanan kefarmasian yang berkesinambungan. Salah satu kegiatan untuk pengendalian mutu pelayanan kefarmasian adalah tindakan hasil monitoring dan evaluasi yang meliputi melakukan perbaikan kualitas pelayanan sesuai target yang ditetapkan salah satunya waktu tunggu obat dan meningkatkan kualitas pelayanan jika capaian sudah memuaskan seperti kepuasan pelanggan atau pasien.

1.2. Rumusan Masalah

1. Berapa lama waktu tunggu obat jadi yang dibutuhkan dalam melayani resep non racikan di depo farmasi rawat jalan di salah satu rumah sakit di Kota Bandung ?
2. Bagaimana kesesuaian waktu tunggu obat jadi non racikan yang terjadi di depo farmasi rawat jalan di salah satu rumah sakit di Kota Bandung dengan ketentuan Standar Pelayanan Minimal Farmasi Rumah Sakit ?
3. Faktor apa saja yang mempengaruhi waktu tunggu obat jadi non racikan di depo farmasi di salah satu rumah sakit di Kota Bandung ?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui WTOJ dalam pelayanan dari mulai pasien menyerahkan resep sampai pasien menerima obat di depo farmasi rawat jalan di salah satu rumah sakit di Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui keterkaitan antara WTOJ dengan Standar Minimal Pelayanan Farmasi Rumah Sakit di depo farmasi rawat jalan di salah satu rumah sakit di Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi WTOJ di depo farmasi rawat jalan di salah satu rumah sakit di Kota Bandung.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Untuk mengembangkan keilmuan tentang pengaruh mutu pelayanan dan Waktu Tunggu Obat Jadi terhadap pasien depo farmasi rawat jalan di rumah sakit.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Untuk meningkatkan ilmu pengetahuan tentang pengaruh standar mutu pelayanan kefarmasian dan Waktu Tunggu Obat Jadi terhadap pasien.

b. Bagi Rumah Sakit

- 1) Sebagai gambaran untuk menambah pengetahuan mutu pelayanan dan Waktu Tunggu Obat Jadi terhadap pasien.
- 2) Sebagai masukan dalam upaya tersusunnya rencana perbaikan yang lebih baik sehingga kualitas pelayanan kefarmasian khususnya depo farmasi rawat jalan di salah satu rumah sakit di Kota Bandung lebih meningkat kearah yang lebih baik lagi.

c. Bagi Peneliti Lain

Dapat dijadikan sebagai contoh dan model untuk mengembangkan dalam penelitian hingga untuk selanjutnya tentang mutu pelayanan kefarmasian di rumah sakit.

1.5. Lingkup Penelitian

Penelitian terdiri dari beberapa variabel yaitu menggambarkan mutu pelayanan berdasarkan standar pelayanan farmasi dan Waktu Tunggu Obat Jadi terhadap pasien di depo farmasi rawat jalan di salah satu rumah sakit di Kota Bandung.