

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Kesehatan merupakan kebutuhan yang paling mendasar bagi setiap manusia. Meningkatnya pengetahuan masyarakat dan taraf hidup masyarakat menjadikan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya kualitas kesehatan juga terus meningkat. Hal ini menyebabkan kebutuhan masyarakat akan sarana pelayanan kesehatan juga semakin meningkat. Salah satu dari sarana pelayanan kesehatan yang menjadi rujukan masyarakat adalah rumah sakit.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit menyebutkan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat, dalam rangka peningkatan mutu dan jangkauan pelayanan rumah sakit serta pengaturan hak dan kewajiban masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan.

Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu pelayanan kesehatan di rumah sakit yang diharapkan memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM). Menurut Peraturan Menteri Kesehatan No 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit menyebutkan bahwa standar pelayanan kefarmasian adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. 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.

Waktu tunggu menjadi salah satu standar minimal pelayanan farmasi di rumah sakit. Waktu tunggu pelayanan adalah waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan mulai tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter. Waktu tunggu pelayanan resep adalah tenggang waktu mulai dari pasien menyerahkan resep sampai pasien menerima obat dari petugas farmasi. Waktu tunggu pelayanan resep dibagi menjadi dua, yaitu waktu tunggu pelayanan resep obat jadi dan waktu tunggu pelayanan resep obat racikan. Waktu tunggu pelayanan resep obat jadi merupakan tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi dengan standar minimal yang ditetapkan kementerian kesehatan yaitu  $\leq 30$  menit, sedangkan waktu tunggu pelayanan resep obat racikan merupakan tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan dengan standar minimal yang ditetapkan Kementerian Kesehatan yaitu  $\leq 60$  menit (Permenkes, 2008).

Rumah sakit yang penulis teliti merupakan rumah sakit swasta yang mempunyai Standar Minimal Pelayanan resep yaitu  $\leq 15$  menit untuk obat jadi dan  $\leq 30$  menit untuk obat racikan dan obat jadi  $> 3$  item. Waktu tunggu yang dihitung pada farmasi Rawat Jalan Lantai 2 ini merupakan selisih waktu awal resep masuk farmasi dan waktu akhir obat siap diberikan. (SOP II-FAR-19). Farmasi rawat jalan lantai 2 adalah farmasi yang melayani klinik Kebidanan & Kandungan, Klinik Orthopaedi & Traumatologi, Klinik Kulit & Kelamin, Klinik Kesehatan Keluarga (K3), Psikologi, Akupunktur Medik, Rematik, Gizi dan Rehabilitasi Medis.

Pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Swasta di Kota Bandung dengan sistem desentralisasi. Rumah Sakit Swasta di Kota Bandung sangat memperhatikan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi harapan dan keinginan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah hal yang penting dalam pelayanan publik, oleh karena itu Rumah Sakit Swasta di Kota Bandung sangat memperhatikan

waktu tunggu pelayanan resep supaya pasien merasa puas terhadap pelayanan farmasi.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui waktu tunggu pelayanan resep obat jadi di Farmasi Rawat Jalan Lantai 2 Rumah Sakit Swasta di Kota Bandung periode Januari tahun 2020. Oleh karena itu peneliti ingin mengambil judul “Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Jadi di Farmasi Rawat Jalan Lantai 2 Rumah Sakit Swasta di Kota Bandung Periode Januari Tahun 2020”

## **I.2 Rumusan Masalah**

1. Berapa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat jadi di Farmasi Rawat Jalan Lantai 2 Rumah Sakit Swasta di Kota Bandung Periode Januari Tahun 2020?
2. Berapa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat jadi dari klinik Kebidanan & Kandungan, Klinik Orthopaedi & Traumatologi, Klinik Kulit & Kelamin, Klinik Kesehatan Keluarga (K3).
3. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep obat jadi di Farmasi Rawat Jalan Lantai 2 Rumah Swasta di Kota Bandung Periode Januari Tahun 2020?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat jadi di Farmasi Rawat Jalan Lantai 2 Rumah Sakit Swasta di Kota Bandung periode Januari Tahun 2020.
2. Untuk mengetahui rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat jadi di klinik-klinik yang diteliti.
3. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep obat jadi di Farmasi Rawat Jalan Lantai 2 Rumah Swasta di Kota Bandung Periode Januari Tahun 2020.

## **I.4 Manfaat Penelitian**

### **I.4.1 Bagi Peneliti**

Sebagai sarana menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama proses perkuliahan di program studi Farmasi Universitas Bhakti Kencana Bandung.

### **I.4.2 Bagi Institusi**

Menambah kepustakaan dan referensi bagi peneliti selanjutnya dalam ilmu kefarmasian terkait waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di Rumah Sakit Swasta di Kota Bandung

### **I.4.3 Bagi Instansi**

Sebagai bahan masukan bagi manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang terkait dengan waktu tunggu pelayanan resep dan dapat memudahkan pencarian alternatif pemecahan masalah-masalah yang timbul di kemudian hari.