

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kesehatan di Indonesia terus mengalami peningkatan pada pelayanan obat merupakan salah satu bagian terpenting dalam rumah sakit karena ketepatan waktu dalam menyiapkan obat sangat berpengaruh bagi rumah sakit maupun instalasi itu sendiri. Salah satu komponen penting dalam pelayanan kesehatan adalah instalasi farmasi, instalasi farmasi adalah tempat pasien mendapatkan obat yang di resepkan oleh dokter pelayanan farmasi yang efisien dan tepat waktu sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Namun salah satu tantangan utama yang sering dihadapi adalah lamanya waktu tunggu pasien saat mengambil obat di instalasi farmasi (Hakim & Irbantoro, 2015)

Waktu tunggu yang terlalu lama tidak hanya berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pasien, tetapi juga dapat berdampak pada kepatuhan pasien dalam mengkonsumsi obat yang telah di resepkan dokter. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi waktu tunggu meliputi jumlah tenaga kesehatan yang tersedia, sistem pengelolaan resep, ketersediaan obat, serta volume kunjungan pasien. Selain itu implementasi teknologi informasi di instalasi farmasi juga menjadi salah satu variable yang dapat mempengaruhi efisiensi pelayanan permenkes

Seiring dengan meningkatnya pengetahuan, pendidikan, dan kesejahteraan masyarakat, kesadaran akan pentingnya menjaga dan meningkatkan kualitas kesehatan pun turut mengalami perkembangan yang signifikan. Masyarakat kini semakin memahami bahwa kesehatan merupakan aspek fundamental dalam menunjang produktivitas dan kualitas hidup secara keseluruhan. Oleh karena itu, kebutuhan dan permintaan terhadap sarana pelayanan kesehatan yang memadai dan berkualitas pun ikut meningkat. Dalam hal ini, rumah sakit menjadi salah satu pilihan utama dan rujukan yang

dipercaya oleh masyarakat untuk memperoleh layanan kesehatan yang profesional, lengkap, dan terpercaya (Maulana, 2022)

Berdasarkan hasil beberapa penelitian yang telah dilakukan, ditemukan bahwa waktu tunggu dalam proses pelayanan resep di fasilitas kesehatan masih tergolong lama dan belum memenuhi standar yang telah ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan. Standar pelayanan minimal yang ditentukan bertujuan untuk memastikan bahwa pasien mendapatkan pelayanan yang efisien dan tepat waktu. Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa waktu tunggu yang dialami oleh pasien sering kali melebihi harapan atau batas waktu yang dianggap ideal, yang dapat memengaruhi kenyamanan serta kepuasan pasien. Hal ini mengindikasikan adanya ketidaksesuaian antara praktik pelayanan yang ada dengan pedoman atau regulasi yang seharusnya diterapkan, yang pada akhirnya berdampak pada kualitas layanan kesehatan secara keseluruhan (Bustani, Rattu, & Josephine, 2015)

Analisis waktu tunggu pasien non bpjs rawat jalan di instalasi farmasi rumah sakit Dewi Sri menjadi penting untuk mengevaluasi efektivitas sistem pelayanan yang ada. Dengan memahami faktor-faktor penyebab lamanya waktu tunggu, solusi yang lebih spesifik dapat dirancang, seperti optimalisasi alur kerja, peningkatan jumlah sumber daya manusia, atau pemanfaatan teknologi untuk mempercepat proses pelayanan. Oleh karena itu, analisis waktu tunggu pasien non bpjs kesehatan pada pelayanan rawat jalan di instalasi farmasi menjadi sebuah kajian yang sangat relevan.

Melalui Analisis ini, diharapkan dapat diidentifikasi kendala-kendala yang terjadi, serta ditemukan solusi yang komprehensif untuk mengatasi permasalahan tersebut. Dengan demikian peningkatan kualitas pelayanan farmasi dapat diwujudkan, yang pada akhirnya mendukung tercapainya tujuan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang merata, adil, dan berkualitas tinggi bagi seluruh masyarakat di Indonesia.

Berdasarkan peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Nomor 72 Tahun 2016 tentang mengatur standar pelayanan kefarmasian adalah obat non racikan ≤

30 menit sedangkan waktu tunggu obat racikan adalah ≤ 60 menit (Kemenkes, 2016).

1.2 Rumusan Masalah

1. Berapa lama waktu tunggu pelayanan obat racikan dan non racikan pasien non bpjs di Rumah Sakit Dewi Sri Karawang?
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi lamanya waktu tunggu pelayanan pasien diinstalasi farmasi Rumah Sakit Dewi Sri Karawang?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui berapa lama waktu tunggu pelayanan obat racikan dan non racikan pasien Non-BPJS di Rumah Sakit Dewi Sri Karawang.
2. Mengetahui Faktor apa saja yang mempengaruhi lamanya waktu tunggu pelayanan pasien diinstalasi farmasi Rumah Sakit Dewi Sri Karawang.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat penelitian bagi instansi : dengan menganalisis waktu tunggu di pelayanan farmasi dapat mengevaluasi faktor-faktor penyebab lamanya waktu tunggu. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan farmasi agar dapat meningkatkan kepuasan pasien dan dapat mengurangi waktu tunggu pasien.
2. Manfaat bagi peneliti: untuk memperluas wawasan dan meningkatkan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana proses pelayanan di instalasi farmasi dan dapat membantu mengasah keterampilan dalam bekerja.
3. Manfaat penelitian bagi institusi: dalam hasil penelitian ini dapat digunakan untuk memperbarui dan memperbaiki materi di program studi farmasi.

