

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit adalah sarana yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Kesehatan merupakan hal yang paling mendasar bagi kehidupan masyarakat. Rumah sakit menjadi salah satu sarana yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang mengadakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Oleh karena itu rumah sakit dituntut untuk memenuhi standar pelayanan minimal guna tercapainya pelayanan yang paripurna. Guna mencapai pelayanan yang maksimal serta paripurna pada proses pelayanan di rumah sakit, maka rumah sakit wajib memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM). Standar pelayanan minimal merupakan suatu ketentuan mengenai mutu dan jenis pelayanan dasar yang wajib dilaksanakan oleh badan layanan umum serta merupakan tolak ukur pelayanan minimal yang harus diberikan kepada masyarakat. Setiap pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit kepada pasien diharapkan memenuhi standar pelayanan minimal yaitu salah satunya pelayanan di bidang farmasi (Kemenkes, 2008).

Waktu tunggu pelayanan resep merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan. Masalah yang sering terjadi pada praktek pelayanan kesehatan adalah proses pelayanan yang cukup kompleks membuat waktu tunggu menjadi lebih panjang. Hal ini berpotensi dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien yang berakibat pada turunnya mutu pelayanan kesehatan masyarakat (Wulandari dkk., 2020). Semakin lama waktu tunggu pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pasien sebaliknya pengurangan waktu tunggu dapat meningkatkan kepuasan dan keinginan pasien untuk terus kembali menerima perawatan pada fasilitas perawatan kesehatan yang sama (Alrasheedi *et al.*, 2019). Tujuan dilakukan evaluasi terhadap waktu tunggu pelayanan resep di instalasi farmasi adalah untuk mengetahui kelemahan-kelemahan yang dapat memperlama

waktu pelayanan resep. Hal ini dapat menjadi acuan untuk dilakukan perbaikan dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan di farmasi (Setyowati *et al.*, 2017).

Salah satu rumah sakit umum di Kabupaten Sumedang yang menjadi objek tempat penelitian adalah rumah sakit swasta tipe D yang telah terakreditasi. Rumah sakit swasta ini terus berkembang dengan cukup pesat serta melakukan perubahan-perubahan yang dapat meningkatkan mutu pelayanan. Hal ini terbukti dari meningkatnya kunjungan pasien dengan cukup signifikan, jenis pelayanan yang semakin banyak, serta didukung oleh letak rumah sakit yang cukup strategis. Selain itu didukung pula oleh kemajuan IPTEK yang selalu mengikuti perkembangan jaman dengan alat-alat penunjang baik dibidang medis maupun non medis. Terbukti salah satu rumah sakit umum yang terdapat di Kabupaten Sumedang ini menjadi salah satu pilihan dan rujukan dari berbagai daerah di sekitar. Dengan jumlah kunjungan pasien yang terus menerus meningkat menjadikan hal ini sebagai tantangan bagi rumah sakit khususnya di bagian instalasi farmasi yang merupakan bagian yang cukup kompleks dalam memberikan pelayanan, maka diharapkan dapat selalu memberikan kepercayaan dan kepuasan kepada pasien

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, sampai saat ini belum ada penelitian tentang waktu tunggu pelayanan resep racikan dan non racikan pasien rawat jalan di instalasi farmasi salah satu rumah sakit umum di Kabupaten Sumedang, peneliti tertarik untuk mengetahui waktu tunggu pelayanan resep racikan dan non racikan pasien rawat jalan di instalasi farmasi salah satu rumah sakit umum di Kabupaten Sumedang sudah memenuhi standar pelayanan minimal farmasi rumah sakit menurut surat keputusan menteri kesehatan Republik Indonesia atau belum.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Berapakah rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat racikan dan non racikan pada pasien rawat jalan di salah satu rumah sakit umum di Kabupaten Sumedang?

2. Apakah waktu tunggu pelayanan resep obat racikan dan non racikan pada pasien rawat jalan di salah satu rumah sakit umum di Kabupaten Sumedang sudah sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Waktu tunggu dimulai dari pasien menyerahkan resep ke pelayanan farmasi hingga pasien mendapatkan obat.
2. Sampel pada penelitian ini adalah resep obat racikan dan non racikan yang dilayani pada bulan Desember 2024.
3. Pedoman yang digunakan adalah Standar Pelayanan Minimal (SPM) berdasarkan kebijakan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 129 Tahun 2008.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui berapa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat racikan dan non racikan pada pasien rawat jalan di salah satu rumah sakit umum di Kabupaten Sumedang.
2. Untuk mengetahui apakah waktu tunggu pelayanan resep obat racikan dan non racikan pada pasien rawat jalan di di salah satu rumah sakit umum di Kabupaten Sumedang sudah sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 129 tahun 2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit atau belum.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti
Menambah pengetahuan penulis tentang gambaran waktu tunggu pelayanan resep racikan dan non racikan yang sesuai dengan standar pelayanan kefarmasian.

2. Bagi Pembaca

Sebagai sarana untuk menambah pengetahuan dan wawasan tentang waktu tunggu pelayanan resep racikan dan non racikan pada pasien rawat jalan di salah satu rumah sakit umum di Kabupaten Sumedang

3. Bagi Instansi

Sebagai bahan evaluasi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik khususnya dalam hal waktu tunggu pelayanan resep di salah satu instalasi farmasi rumah sakit umum di Kabupaten Sumedang