

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 . 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. Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (Kemenkes,2016). Supaya tercapai pelayanan yang paripurna di dalam setiap melakukan pelayanan di rumah sakit, diharapkan mampu memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM). Standar Pelayanan Minimal adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh oleh setiap warga secara minimal dan juga merupakan spesifikasi teknis tentang tolak ukur pelayanan minimal yang diberikan oleh badan layanan umum kepada masyarakat (Kemenkes RI, 2008).

Pelayanan farmasi merupakan salah satu pelayanan di rumah sakit yang diharapkan memenuhi standar pelayanan minimal. Pelayanan farmasi rumah sakit merupakan salah satu kegiatan di rumah sakit yang menunjang tercapainya pelayanan kesehatan yang bermutu. Hal tersebut dijelaskan berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 72 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit yang menyatakan bahwa Pelayanan Kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi yang meliputi obat, bahan obat, obat tradisional dan kosmetika dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Oleh karena itu, diperlukan adanya standar pelayanan kefarmasian yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian, dan melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan Obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien “(*patient safety*)” (Kemenkes RI, 2016).

Salah satu parameter standar minimal pelayanan farmasi di rumah sakit adalah waktu tunggu. Waktu tunggu pelayanan obat jadi adalah waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi, dengan standar minimal yang ditetapkan kementerian kesehatan adalah ≤ 30 menit, dan waktu tunggu pelayanan

obat racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan yaitu ≤ 60 menit (Kepmenkes, 2008). Waktu tunggu pelayanan resep obat jadi lebih cepat dibandingkan dengan waktu pelayanan resep obat racikan karena pelayanan resep obat jadi tidak melalui proses peracikan (Nurjanah dkk, 2016).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Esti dkk, 2015) menyebutkan bahwa waktu tunggu merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Waktu tunggu yang lama merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan pasien. Bila waktu tunggu lama maka hal tersebut akan mengurangi kenyamanan pasien dan berpengaruh pada utilitas pasien di masa mendatang, kepuasan pasien akan membentuk loyalitas pasien sehingga pasien tetap percaya dan memenuhi kebutuhannya di bidang kesehatan ke Rumah Sakit. Hasil dari beberapa penelitian menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan resep masih lama atau belum sesuai standar pelayanan minimal yang ditetapkan oleh kementerian kesehatan seperti penelitian yang dilakukan oleh (Bustani dkk, 2015) waktu tunggu yaitu > 60 menit.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka analisis waktu tunggu pelayanan resep perlu dilakukan untuk mengevaluasi lama waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan baik obat jadi maupun obat racikan di Rumah Sakit. Harapan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi untuk pelayanan yang lebih baik.

1.2 . Rumusan Masalah

- Berapa lama waktu tunggu proses pelayanan resep obat jadi maupun obat racikan pada pasien rawat jalan di salah satu Rumah Sakit Swasta di Bandung?
- Apakah waktu tunggu pelayanan resep obat jadi maupun obat racikan pada pasien rawat jalan memenuhi syarat Standar Pelayanan Kefarmasian?

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1 . Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk :

- Mengetahui rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat jadi maupun obat racikan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi salah satu Rumah Sakit Swasta di Bandung.

- Mengetahui apakah waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi salah satu Rumah Sakit Swasta di Bandung telah memenuhi standar pelayanan kefarmasian.

1.3. 2. Tujuan Khusus

Untuk mengetahui waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan berdasarkan jenis resep obat jadi (non racikan) dan obat racikan mulai pagi, siang, dan malam hari di Instalasi Farmasi salah satu Rumah Sakit swasta di Bandung.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Instalasi Farmasi Salah Satu Rumah Sakit Swasta di Bandung

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi pada pelayanan resep poli rawat jalan untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih baik.

1.4.2 Bagi peneliti

Hasil penelitian analisis waktu pelayanan resep dapat menambah, ilmu, wawasan, juga pengalaman dalam meneliti.