

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Menurut *World Health Organization (WHO)*, kesehatan adalah keadaan sejahtera badan, jiwa dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomi. Hal ini berarti kesehatan seseorang tidak hanya diukur dari aspek fisik, mental, dan sosial saja, tapi juga dapat diukur dari aspek produktivitasnya dalam arti mempunyai pekerjaan atau menghasilkan secara ekonomi. Menurut Undang-Undang Kesehatan No. 36 Tahun 2009, kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomi. (Notoatmodjo, 2012).

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. Salah satu pelayanan farmasi yang dilakukan di rumah sakit adalah pelayanan resep obat. Pelayanan obat dimulai dari proses penerimaan masuk resep, proses administrasi resep, proses pengambilan obat, proses pemberian etiket dan label, proses pengecekan akhir sebelum obat diserahkan pada pasien bertujuan agar obat yang diserahkan benar sesuai resep, benar dosis dan benar obat, proses penyerahan obat ke pasien.

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

adalah suatu pelayanan yang bertanggung jawab langsung kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti dan 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 ≤ 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 ≤ 60 menit (Kemenkes, 2008).

Rumah Sakit yang penulis teliti merupakan Rumah Sakit Swasta yang mempunyai Standar Pelayanan Minimal (SPM) pelayanan resep yaitu ≤ 15 menit untuk obat jadi dan ≤ 30 menit untuk obat racikan. Waktu tunggu yang dihitung pada farmasi Rawat Jalan adalah selisih waktu dari awal resep masuk farmasi sampai waktu akhir obat siap diberikan pada pasien (SOP-II-FAR-19). Farmasi Rawat Jalan ini adalah farmasi yang melayani Klinik Spesialis Anak, Klinik Gigi Anak, Klinik Mata Anak, Klinik THT Anak, Klinik Jantung Anak, Klinik Gizi Anak, Klinik Tumbuh Kembang Anak, Klinik Syaraf Anak, Klinik Bedah Anak, Klinik Immunologi dan Alergi Anak, Klinik Gastroenterologi Anak. Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit yang penulis teliti memiliki sistem desentralisasi yang sangat

memperhatikan kepuasan pelanggan.

Kepuasan Pelanggan adalah keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi dan direspon dengan baik. Kepuasan pelanggan adalah hal yang penting dalam pelayanan publik, oleh karena itu di Rumah Sakit yang penulis teliti sangat memperhatikan waktu tunggu pelayanan resep agar pasien merasa puas terhadap Pelayanan Kefarmasian.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui waktu tunggu pelayanan resep obat jadi dan obat racikan di Farmasi Rumah Sakit Swasta di Kota Bandung periode Februari 2023. Oleh karena itu peneliti mengambil judul **EVALUASI WAKTU TUNGGU OBAT DI INSTALASI FARMASI KLINIK ANAK DI RUMAH SAKIT SWASTA BANDUNG PERIODE FEBRUARI TAHUN 2023.**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah yang diteliti:

1. Berapa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat jadi dan obat racikan di Farmasi Rumah Sakit Swasta di Kota Bandung Periode Februari tahun 2023?
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan obat di Farmasi Rumah Sakit Swasta di Kota Bandung Periode Februari tahun 2023?
3. Bagaimana kesesuaian waktu tunggu pelayanan obat jadi dan obat racikan yang sudah diterapkan selama ini sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal rumah sakit berdasarkan Standar Pelayanan Rumah Sakit tersebut?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka didapatkan tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat jadi dan obat racikan di Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Swasta di Bandung periode Februari tahun 2023.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi waktu tunggu pelayanan obat di Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Swasta di Bandung periode Februari tahun 2023.
3. Untuk mengetahui kesesuaian waktu tunggu dengan Standar Minimal Pelayanan Rumah Sakit.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Bagi Peneliti

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

1.4.2. Bagi Instalasi yang Diteliti

Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai sarana diagnosis dalam mencari sebab masalah dan faktor yang mempengaruhi waktu tunggu obat yang sedang berjalan. Dengan demikian akan memudahkan pencarian alternatif pemecahan masalah yang timbul dikemudian hari.

1.4.3. Bagi Institusi Pendidikan

Sebagai bahan tambahan kepustakaan dan referensi untuk melakukan penelitian lebih lanjut.