

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pelayanan resep merupakan kegiatan pelayanan kefarmasian yang dilakukan oleh apoteker dan tenaga teknis kefarmasian (TTK) guna meningkatkan pelayanan kesehatan. Pelayanan kefarmasian merupakan suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Paradigma pelayanan kefarmasian mengharuskan perluasan dari yang berorientasi kepada produk (*drug oriented*) menjadi berorientasi pada pasien (*patient oriented*) dengan filosofi pelayanan kefarmasian. Salah satu upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dengan meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian, yaitu dengan perbaikan waktu tunggu pelayanan resep obat (Permenkes RI,2016).

Waktu tunggu pelayanan resep terbagi menjadi pelayanan resep obat non racikan dan pelayanan resep obat racikan. Waktu tunggu pelayanan resep obat non racikan yaitu tenggang waktu mulai dari pasien menyerahkan resep sampai menerima obat jadi. Sedangkan waktu tunggu pelayanan resep obat racikan ialah tenggang waktu mulai dari pasien menyerahkan resep sampai menerima obat racikan (Septini, 2012). Penelitian menjelaskan bahwa ada hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pelayanan resep obat dengan kepuasan pasien. Oleh sebab itu upaya meningkatkan kualitas pelayanan resep obat sangatlah penting untuk meningkatkan mutu pelayanan.

Standar pelayanan minimal farmasi di rumah sakit adalah waktu tunggu. Waktu tunggu pelayanan obat jadi merupakan tenggang waktu dari mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat, standar minimal yang ditetapkan Kemenkes adalah kurang atau sama dengan tiga puluh menit ( $\leq 30$  menit) sedangkan waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai menerima obat racikan yaitu kurang atau sama dengan enam puluh

menit ( $\leq 60$  menit) (Permenkes RI, 2008). Waktu tunggu pelayanan resep racikan lebih lama dibandingkan dengan waktu pelayanan resep non racikan.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Esti *et al.* 2015 menyebutkan bahwa waktu tunggu pelayanan resep yang lama merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Waktu tunggu yang lama merupakan salah satu faktor yang potensial menyebabkan ketidakpuasan pasien. Bila waktu tunggu lama maka hal itu akan mengurangi kenyamanan pasien di masa mendatang. Dalam pelayanan kesehatan, pelayanan kefarmasian merupakan suatu bagian yang menunjang pengobatan pasien melalui penyediaan obat yang bermutu dan terjangkau.

Berdasarkan latar belakang diatas, perlu dilakukan evaluasi terkait waktu tunggu pelayanan resep obat racikan. Hal yang diteliti dalam penelitian ini yaitu alur pelayanan resep obat dan rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat racikan. Adapun judul penelitian yang akan dilakukan adalah “Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Racikan Rawat Jalan Di Salah Satu Rumah Sakit Swasta Di Kota Bandung”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam karya tulis ilmiah ini adalah:

1. Bagaimana alur pelayanan resep obat racikan rawat jalan di salah satu Rumah Sakit Swasta di kota Bandung?
2. Berapa rata-rata waktu tunggu resep obat racikan rawat jalan di salah satu Rumah Sakit Swasta di kota Bandung?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan dalam karya tulis ini adalah untuk mengetahui:

1. Alur pelayanan resep obat racikan rawat jalan di salah satu Rumah Sakit Swasta di kota Bandung.
2. Rata-rata waktu tunggu resep obat racikan rawat jalan di salah satu Rumah Sakit Swasta di kota Bandung.

#### **1.4. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan masukan kepada manajemen farmasi guna meningkatkan pelayanan kefarmasian di salah satu rumah sakit swasta di kota Bandung sebagai upaya meningkatkan mutu pelayanan resep obat racikan.
2. Meningkatkan kemampuan dan pengetahuan penulis tentang pelayanan kefarmasian terutama pelayanan resep obat racikan.