

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Rumah sakit menurut permenkes adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Dalam pelayanan rumah sakit, dibagi menjadi dua bagian yaitu pelayanan rawat jalan dan rawat inap. Pelayanan rawat jalan adalah pelayanan terhadap pasien yang masuk ke rumah sakit untuk keperluan observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medik dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa tinggal di ruang inap.

Mutu pelayanan di rumah sakit sangat penting bagi kemajuan rumah sakit itu sendiri. Dalam KEMENKES tahun 2014 menyatakan bahwa mutu pelayanan kesehatan adalah tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang ditetapkan, sehingga menimbulkan kepuasan bagi setiap pasien. Pelayanan rumah sakit mengacu kepada 13 indikator mutu pelayanan rumah sakit menurut PERMENKES NO.30 tahun 2022 yang terdiri dari :

1. kepatuhan kebersihan tangan;
2. kepatuhan penggunaan alat pelindung diri;
3. kepatuhan identifikasi pasien;
4. waktu tanggap operasi seksio sesarea emergensi;
5. waktu tunggu rawat jalan;
6. penundaan operasi efektif;
7. kepatuhan waktu visite dokter;
8. pelaporan hasil kritis laboratorium;
9. kepatuhan penggunaan formularium nasional;
10. kepatuhan terhadap alur klinis (*clinical pathway*);

11. kepatuhan upaya pencegahan risiko pasien jatuh;
12. kecepatan waktu tanggap komplain; dan
13. kepuasan pasien.

Rawat jalan merupakan hal yang sangat sering kita jumpai setiap pelayanan baik rumah sakit, klinik, maupun puskesmas. Dalam lingkup rumah sakit rawat jalan adalah pelayanan singkat yang diberikan untuk pasien yang menderita atau sedang melakukan observasi dalam waktu satu hari. Rawat jalan termasuk dalam salah satu indikator mutu pelayanan rumah sakit melalui waktu tunggu pelayanan. Waktu tunggu pelayanan dimulai dari masuk ke pendaftaran hingga selesai pengambilan obat, Waktu tunggu pelayanan farmasi pada rawat jalan untuk sediaan obat jadi atau non- racikan adalah ≤ 30 menit dan untuk sediaan racikan ≤ 60 menit.

Pelayanan farmasi rawat jalan yaitu pelayanan kefarmasian yang dilakukan terhadap pasien dalam pemberian sediaan farmasi, PIO, konsultasi dan monitoring pemakaian obat. Waktu tunggu dalam pengambilan obat dirawat jalan sangat penting untuk pencapaian mutu suatu rumah sakit. Hal tersebut dilakukan untuk mengetahui sistem pelayanan dan mutu pelayanan dalam suatu rumah sakit, waktu tunggu diukur dengan menggunakan sistem amano dalam pelayanan rawat jalan. Sistem amano adalah sistem dengan mengukur waktu masuknya hingga obat diserahkan kepada pasien. Waktu tersebut yang diukur sebagai acuan mutu pelayanan farmasi rawat jalan. Waktu tunggu pelayanan farmasi di rawat jalan berbeda-beda sesuai dengan ketentuan suatu rumah sakit.

Dalam pelayanan farmasi rawat jalan sering sekali mengalami waktu tunggu yang Panjang, hal ini disebabkan karena banyak factor yang mempengaruhi

seperti, jenis resep, kelengkapan resep, jumlah resep dalam satu lembar resep, dokter yang menuliskan resep, beban kerja hingga fasilitas yang kurang memadai. Pada rumah sakit X waktu tunggu sering terhambat karena beban kerja yang sangat besar dan jenis resep yang banyak sehingga pasien harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan sediaan obat. Terutama dengan pasien yang menggunakan resep JKN, hal tersebut menjadi salah satu faktor utama yang sangat mempengaruhi waktu tunggu sediaan obat sampai selesai.

Banyak pasien yang meninggalkan obat dan diambil besok hari, dalam pelayanan tersebut sering sekali pasien tidak Kembali datang sehingga sediaan obat tidak diberikan kepada pasien dan pasien tidak meminum obat akibatnya terapi yang harusnya pasien bisa dapatkan menjadi tidak mendapatkan terapi tersebut. Oleh karena itu peneliti melakukan penelitian terhadap waktu tunggu pelayanan farmasi rawat jalan untuk menjadi acuan evaluasi mutu terhadap rumah sakit X.

1.2 Batasan Masalah

Adapun Batasan masalah pada karya tulis ilmiah adalah :

1. Waktu tunggu pelayanan rawat jalan di rumah sakit X dengan menggunakan uji linear secara retrospektif pada bulan Mei 2023.
2. Membandingkan hasil waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan standar mutu waktu tunggu rawat jalan sesuai PERMENKES NO.30 tahun 2022.

1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana waktu tunggu farmasi sediaan obat jadi di rumah sakit X?
2. Bagaimana waktu tunggu farmasi sediaan racikan di rumah sakit X?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian secara umum dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui waktu tunggu obat jadi di rumah sakit X.
2. Untuk mengetahui waktu tunggu obat racikan di rumah sakit X.

1.5 Manfaat Penelitian

- 1.5.1.** Manfaat untuk dunia Pendidikan sebagai referensi dan sarana pembelajaran untuk melakukan penelitian lebih lanjut sesuai dengan topik yang berhubungan karya tulis ilmiah studi waktu tunggu pelayanan farmasi rawat jalan di rumah sakit X.
- 1.5.2.** Manfaat bagi peneliti yaitu dapat menambah wawasan bagi peneliti maupun yang membaca serta dapat mengaplikasikannya ditempat kerja.
- 1.5.3** Manfaat bagi pasien yaitu sebagai wawasan umum tentang waktu tunggu pelayanan rumah sakit.