

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan kebutuhan setiap manusia. Tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan semakin meningkat seiring dengan meningkatnya pengetahuan dan taraf hidup masyarakat. Rumah sakit adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Di dalam rumah sakit juga tersedia instalasi farmasi yang bertanggung jawab penuh atas pengelolaan sediaan farmasi dan pembekalan kesehatan lainnya (Menkes RI, 2016). Untuk menjaga mutu pelayanan kefarmasian, pemerintah menerbitkan Permenkes No. 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit sebagai pedoman praktik apoteker dalam menjalankan tugas profesinya.

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 (Menkes RI, 2014). Standar pelayanan kefarmasian merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Salah satu standar minimal pelayanan farmasi di rumah sakit adalah waktu tunggu. Waktu tunggu sendiri merupakan jeda waktu yang dapat diterima pasien pada saat menyerahkan resep hingga menerima obat yang telah diresepkan (Kurniawati, 2016). Oleh karena itu, waktu yang lama merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan pasien (Nurjanah dkk, 2016).

Waktu tunggu pelayanan obat jadi adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi dengan standar minimal yang ditetapkan Kementerian Kesehatan adalah ≤ 30 menit, sedangkan waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan yaitu ≤ 60 menit. Waktu tunggu pelayanan resep obat jadi lebih cepat dibandingkan dengan waktu pelayanan resep obat racikan karena pelayanan resep obat jadi tidak melalui proses peracikan.

Rumah Sakit Umum Rachmi Dewi merupakan salah satu rumah sakit swasta yang berdiri pada tahun 2002. Persaingan antar rumah sakit mengakibatkan setiap rumah sakit dituntut untuk berusaha memberikan kepuasan kepada semua pasiennya berbagai upaya dalam peningkatan mutu pelayanan. Berdasarkan pengamatan di Instalasi Farmasi RSUD Rachmi Dewi Gresik khususnya pelayanan resep obat racikan rawat jalan, ada 20 pasien yang mengeluhkan waktu tunggu pengambilan obat racikan yang cukup lama. Oleh karena itu, banyak pasien yang mengeluhkan waktu tunggu yang lama dan di Instalasi Farmasi RSUD Rachmi Dewi belum adanya prosedur pemberian info kepada pasien terkait waktu tunggu peracikan yaitu ≤ 60 menit. Oleh karena itu penulis tertarik untuk meneliti waktu tunggu pelayanan resep obat racikan dengan melihat lebih dalam dari setiap kegiatan pelayanan farmasi dan faktor-faktor yang mempengaruhinya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Berapa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat racikan di rawat jalan RSUD Rachmi Dewi Gresik?
2. Apa faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep obat racikan di Instalasi Farmasi RSUD Rachmi Dewi Gresik?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Menganalisa dan mengetahui waktu tunggu pelayanan resep obat racikan rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Rachmi Dewi Gresik.
2. Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep obat racikan di Instalasi Farmasi RSUD Rachmi Dewi Gresik.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Dapat menambah pengetahuan dan wawasan peneliti mengenai waktu tunggu resep obat racikan rawat jalan pada pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Rachmi Dewi Gresik.

2. Bagi Instalasi

Hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat berupa informasi kepada pihak tentang waktu tunggu pelayanan resep pasien di Instalasi Farmasi RSUD Rachmi Dewi Gresik serta, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan dan pertimbangan untuk pimpinan rumah sakit dalam usaha peningkatan kinerja dan pelayanan di unit instalasi farmasi secara khususnya dan peningkatan kinerja dan pelayanan secara umum.

3. Bagi Institusi Pendidikan

Dapat dijadikan sebagai referensi mengenai waktu tunggu resep obat racikan rawat jalan pada pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit lainnya.

