

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dangawat darurat. Dalam pelayanan kesehatan, rumah sakit akan menyediakan unit farmasi yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat. Pelayanan kefarmasian merupakan suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan tujuan mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Pelayanan tersebut merupakan salah satu bagian untuk menilai persepsi dan penting dalam penyelenggaraan pelayanan rumah sakit (Permenkes, 2016).

Pemenuhan kebutuhan pasien akan obat dan informasi, serta memberikan pelayanan yang memuaskan pada pasien rawat jalan adalah tolak ukur utama dalam pelayanan kefarmasian. Kepuasan pasien dapat dicapai salah satunya dengan kecepatan dalam melayani pasien terkait pelayanan kefarmasian. Kecepatan pelayanan kefarmasian di rumah sakit tergantung pada beberapa proses, diantaranya waktu pelayanan terhadap resep obat racikan atau obat non racik (obat jadi). Salah satu standar minimal pelayanan farmasi di rumah sakit adalah waktu tunggu. Waktu tunggu pelayanan resep adalah tenggang waktu mulai dari pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi atau non racik dengan standar minimal yang ditetapkan oleh 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 (Menkes RI, 2008).

Keefektifan suatu unit farmasi rawat jalanyaitu dengan analisis waktu tunggu pelayanan kefarmasian terhadap pasien rawat jalan. Evaluasi yang terkait

dengan waktu tunggu pelayanan resep racikan di instalasi farmasi yaitu sering menimbulkan permasalahan kepadatan pasien dalam menunggu resep. Waktu tunggu pelayanan resep obat jadi lebih cepat dibandingkan dengan waktu pelayanan resep obat racikan karena pelayanan resep obat jadi tidak melalui proses peracikan (Karuniawati, et al. 2016). Kepuasan pasien sangatlah penting, karena akan menggambarkan kinerja rumah sakit dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien dapat diukur dari waktu tunggu, bila waktu tunggu lama, maka hal tersebut akan mengurangi kenyamanan pasien dan berpengaruh pada utilitas pasien di masa mendatang (Ihsan, dkk, 2018).

Rumah Sakit (RS) Petrokimia Gresik melayani pasien BPJS dan juga pasien non BPJS. Setiap harinya pasien yang datang diperkirakan hingga ratusan pasien, sehingga menyebabkan panjangnya antrian yang terjadi di Rumah Sakit (RS) Petrokimia Gresik. Panjangnya antrian pasien berdampak pada waktu tunggu pelayanan resep, terutama resep racikan yang membutuhkan waktu lebih lama. Sedangkan pasien menginginkan waktu tunggu pelayanan yang cepat. Dalam kenyataan di lapangan pasien sering mengeluh terkait dengan waktu tunggu resep racikan yang lebih lama dibandingkan dengan resep non racikan. Berdasarkan uraian di atas terkait dengan pelayanan kefarmasian resep racikan. Peneliti tertarik untuk meneliti lebih dalam terkait waktu tunggu obat racikan di instalasi farmasi rawat jalan Rumah Sakit (RS) Petrokimia Gresik.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dirumuskan masalah yaitu :

1. Bagaimana waktu tunggu pelayanan resep racikan di instalasi farmasi unit rawat jalan Rumah Sakit (RS) Petrokimia Gresik ?
2. Apa faktor – faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep racikan di instalasi farmasi rawat jalan Rumah Sakit (RS) Petrokimia Gresik?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menganalisa waktu tunggu resep racikan di instalasi farmasi rawat jalan Rumah Sakit (RS) Petrokimia Gresik.
2. Mengetahui faktor – faktor yang dapat memengaruhi waktu tunggu pelayanan resep racikan di instalasi farmasi rawat jalan Rumah Sakit (RS) Petrokimia Gresik.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi manajemen rumah sakit hasil penelitian diharapkan :
 - Dapat digunakan sebagai bahan masukan, pertimbangan dan evaluasi dalam manajemen pelayanan kefarmasian terkait waktu tunggu resep racikan di rawat jalan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelayanan terhadap pasien.
2. Bagi pendidikan
 - Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sekaligus informasi dalam pembelajaran kepada mahasiswa terkait materi tentang ilmu kefarmasian khususnya, dalam pelayanan kefarmasian yang berdampak pada kepuasan pasien.
 - Dapat menjadi pembanding atau literatur dalam melakukan penelitian dengan masalah yang berkaitan.
3. Bagi penulis
 - Mengembangkan pengetahuan dan pengalaman lapangan secara langsung tentang pelayanan resep di unit farmasi rawat jalan.
 - Menambah pengetahuan, wawasan, serta pengalaman mengabdikan diri pada masyarakat di dunia kesehatan, khususnya pada bidang farmasi.