BAB 1
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan farmasi merupakan salah satu pelayanan kesehatan di rumah sakit yang diharapkan memenuhi standar pelayanan minimal. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan (PMK) Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit menyebutkan bahwa Rumah Sakit (RS) adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat.Standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian dan melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien *(patient safety)* (PMK RI, 2016).

Pelayanan farmasi harus memiliki kualitas dan memberikan kepuasan kepada pasien. Pada analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) ini disebabkan karena banyaknya permintaan obat oleh pasien rawat jalan dan rawat inap dari poli-poli maupun bagian lain dari rumah sakit yang mengakibatkan peningkatan waktu tunggu pelayanan kefarmasian di IFRS. Dampak dari hal tersebut berupa timbulnya antrian yang panjang sehingga dapat menyebabkan lamanya waktu tunggu untuk menebus obat di depo farmasi rumah sakit. Faktor kunci yang perlu diperhatikan dalam pelayanan pada pasien meliputi: pelayanan yang cepat dan ramah disertai jaminan tersedianya obat. Mutu pelayanan dianggap baik jika memenuhi kecepatan dan ketepatan pelayanan, yaitu kesesuaian antara resep yang diserahkan dengan sediaan yang diterima pasien atau keluarganya (Endong, dkk, 2017).

Pada penelitian Analisis Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit Bidang Farmasi Di IFRS yang dilakukan oleh wijaya pada tahun 2012 menyebutkan bahwa waktu tunggu merupakan salah satu

faktor yang mempengaruhhi kepuasan pasien. Waktu tunggu yang lama merupakan salah satu faktor yang berpotensi menyebabkan ketidakpuasan pasien pada waktu tunggu. Bila waktu tunggu lama maka hal tersebut akan mengurangi kenyamanan pasien dan berpengaruh pada tingkat kepuasan pasien di masa mendatang (wijaya, 2012).

Waktu tunggu pelayanan obat dibagi menjadi 2 yaitu waktu tunggu pelayanan resep obat non racikan dan waktu tunggu pelayanan resep obat racikan. Menurut PMK Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit dijelaskan bahwa waktu tunggu pelayanan resep obat non racikan ataupun pelayanan resep obat racikan, waktu tunggu pelayanan obat non racikan merupakan tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat non racikan dengan standar minimal yang ditetapkan kementerian kesehatan yaitu 30 menit, sedangkan waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan yaitu 60 menit (PMK RI, 2008).

Lama waktu tunggu penyelesaian resep mencerminkan suatu proses kerja dari tenaga farmasi dalam memberikan pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Selain itu Sumber Daya Manusia (SDM) harus memadai, karena banyak atau sedikitnya tenaga teknis kefarmasian sangat berpengaruh kepada kecepatan pelayanan resep di IFRS. Dalam mewujudkan pelayanan prima, IFRS harus dapat mengoptimalkan waktu tunggu yang pendek untuk pelayanan resep obat non racikan maupun obat racikan. (Maftuhah dan Susilo, 2016).

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti ingin melakukan penelitian tentang waktu tunggu pengerjaan resep umum rawat jalan pada pelayanan resep di Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) RSUD pada bulan maret tahun 2020.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1.2.1. Berapakah waktu tunggu tercepat dalam pengerjaan resep umum rawat jalan pada pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit?

1.2.2. Berapakah waktu tunggu terlama dalam pengerjaan resep umum rawat jalan pada pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit?

1.2.3. Berapakah rata-rata waktu tunggu pada pengerjaan resep umum rawat jalan pada pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.3.1. Untuk mengetahui waktu tunggu tercepat dalam pengerjaan resep umum rawat jalan pada pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit.

1.3.2. Untuk mengetahui waktu tunggu terlama dalam pengerjaan resep umum rawat jalan pada pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah

1.3.3. Untuk mengetahui rata-rata waktu tunggu dalam pengerjaan resep umum rawat jalan pada pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1. Bagi peneliti

Peneliti diharapkan dapat mengetahui tentang informasi mengenai Gambaran waktu tunggu pada pelayanan resep umum rawat jalan pada pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS).

1.4.2. Bagi Universitas Muhammadiyah Banjarmasin

Dapat dijadikan acuan mahasiswa tentang gambaran waktu tunggu pada pelayanan resep umum rawat jalan pada pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit.

1.4.3. Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran atau informasi untuk menambah wawasan dan pengembangan penelitian selanjutnya tentang gambaran waktu tunggu pada pelayanan resep umum rawat jalan di rumah sakit.