

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Upaya kesehatan merupakan setiap kegiatan yang dilakukan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, dengan tujuan untuk mencapai derajat kesehatan yang terbaik di masyarakat. Pekerjaan higiene meliputi upaya menyeluruh, dan berkelanjutan untuk meningkatkan kesehatan, mencegah penyakit, memelihara kesehatan, meningkatkan kesehatan, menyembuhkan penyakit, dan memulihkan kesehatan. Konsep kerja kesehatan terpadu telah menjadi norma dan pedoman bagi semua fasilitas pelayanan kesehatan di Indonesia termasuk fasilitas Rumah Sakit (Kemenkes RI, 2016).

Pelayanan kefarmasian adalah pelayanan kesehatan yang bertanggung jawab terhadap pasien, yang dapat meningkatkan kualitas hidup pasien. Pelayanan kefarmasian rumah sakit merupakan pelayanan yang paling penting, mulai dari pemilihan, pengadaan, penyimpanan, permintaan obat, pengadaan, penyaluran, penyiapan, dan pengelolaan. Saat mengelola layanan obat di rumah sakit, perlu mematuhi undang-undang dan peraturan yang bertujuan untuk memastikan keselamatan dan kepuasan pasien. Jika sistem tidak diterapkan maka akan mempengaruhi kualitas pelayanan dan keselamatan pasien (KARS, 2017).

Standar pelayanan obat atau kefarmasian digunakan sebagai tolak ukur bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan obat yang efektif. Pelayanan obat adalah pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi, dengan tujuan mencapai hasil yang jelas untuk meningkatkan kualitas hidup pasien ( Kemenkes RI, 2014)

Pasien dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan jenis pasien yang termasuk dalam pelayanan obat. BPJS adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang ditunjuk khusus oleh pemerintah untuk memberikan jaminan kesehatan bagi setiap orang di wilayah NKRI ( Kemenkes RI, 2016)

Waktu tunggu adalah masalah yang masih sering di jumpai ataupun di hadapi terutama pada pelayanan kesehatan, yang salah satunya bisa berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Waktu tunggu pasien yaitu waktu yang dibutuhkan pasien untuk mendapatkan pelayanan resep, artinya waktu yang dibutuhkan pasien untuk mendapatkan obat racikan atau non racikan dihitung dari saat pasien menyerahkan resep obat kepada petugas apotek hingga pasien menerima obat (Syawal, 2012).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Maftuhah & Susilo, 2016) jumlah resep yang diterima apotek merupakan faktor penting yang mempengaruhi waktu tunggu obat resep. Selain itu, banyaknya item obat

di setiap resep dan jumlah obat campuran di setiap resep juga mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep.

Penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan resep masih sangat lama atau belum sesuai standar pelayanan minimal yang ditetapkan oleh kementerian kesehatan yaitu  $> 60$  menit (Bustani et al., 2015). Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Septini, 2012) di *Yanmasum Farmasi RSPAD Gatot Subroto* rata-rata waktu tunggu resep racikan yaitu 60,4 menit dan waktu tunggu resep non racikan yaitu 39 menit. Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep untuk jenis resep racikan yaitu 146,31 menit 92,41 menit dan resep non racikan yaitu 92,41 menit.

Oleh karena itu penulis tertarik untuk meneliti waktu tunggu pelayanan resep obat racikan dan non racikan lebih mendalam dan banyaknya keluhan pasien tentang waktu tunggu pelayanan resep sehingga dapat meminimalisir faktor-faktor tersebut serta dapat memanfaatkan waktu seefisien mungkin.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, maka dapat diambil rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah gambaran waktu tunggu pelayanan resep obat racikan dan non racikan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Dr. R. Soedjono Selong ?

2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan waktu tunggu resep di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R. Soedjono Selong ?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Tujuan Umum

Untuk mendapatkan data waktu tunggu serta factor yang mempengaruhi pelayanan resep obat racikan dan non racikan pasien bpjs rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R. Soedjono Selong periode 14 - 19 Juni 2021.

2. Tujuan Khusus

Untuk mengetahui waktu tunggu serta factor apa saja yang mempengaruhi pelayanan resep obat racikan dan non racikan pasien bpjs rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R. Soedjono Selong periode 14 – 19 Juni 2021.

### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian yang dilakukan sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis dan pembaca agar bisa mengetahui tentang waktu tunggu pelayanan resep racikan dan non racikan.

2. Bagi Rumah Sakit

Diharapkan dengan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan dan saran-saran yang berguna bagi Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R.

Soedjono Selong untuk meningkatkan pelayanan resep sehingga dapat menyempurnakan pelayanan kefarmasian demi kenyamanan pasien atau masyarakat umum.

### 3. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini dapat menambah kepustakaan dan pertimbangan referensi tentang waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah.

