

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kesehatan merupakan kebutuhan yang paling mendasar bagi setiap manusia. Meningkatnya pengetahuan masyarakat dan taraf hidup masyarakat menjadikan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya kualitas kesehatan yang terus meningkat. Hal ini menyebabkan kebutuhan masyarakat akan sarana pelayanan kesehatan juga semakin meningkat. Salah satu dari sarana pelayanan kesehatan yang menjadi rujukan masyarakat adalah rumah sakit. Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorang secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (Kemenkes, 2014)

Rumah sakit sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa layanan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan standart dan kode etik profesi yang telah ditetapkan (Azwar, 1996).

Pelayanan farmasi merupakan salah satu pelayanan kesehatan di rumah sakit yang diharapkan memenuhi standar pelayanan minimal. Menurut (Indonesia, 2016) menyebutkan bahwa rumah sakit (RS) adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, farmasi, dan gawat darurat. Standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian, melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (*patient safety*). Pasien adalah pelanggan sehingga menjadi bagian yang sangat penting dalam perkembangan industri kesehatan (Setyaningsih, 2013)

Instalasi farmasi merupakan salah satu pelayanan fungsional yang dilakukan oleh Apoteker dengan menyelenggarakan kegiatan kefarmasian di rumah sakit yang meliputi perencanaan, pengadaan, produksi, penyimpanan, dispensing, pengendalian mutu, serta penggunaan sediaan farmasi bahan medis habis pakai maupun alat kesehatan di rumah sakit. Kehadiran instalasi farmasi rumah sakit penting bagi keberlangsungan rumah sakit, karena sifatnya fungsional. Hal ini didukung oleh Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit (SPM RS) . Di mana instalasi farmasi Rumah Sakit (IFRS) merupakan salah satu jenis pelayanan yang wajib disediakan di rumah sakit.

Banyaknya permintaan obat oleh pasien rawat jalan dan rawat inap dari poli-poli maupun bagian lain dari Rumah Sakit mengakibatkan peningkatan waktu pelayanan, waktu tunggu pembeli. Dampak dari hal tersebut berupa

timbulnya antrian yang panjang sehingga dapat menyebabkan orang enggan menebus obat di depo farmasi, padahal di instalasi farmasi rumah sakit mempunyai pengaruh dan kontribusi cukup besar terhadap 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.

Menurut Kepmenkes Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, waktu tunggu pelayanan dibagi menjadi dua yaitu waktu tunggu pelayanan obat jadi (non racik) dan waktu tunggu pelayanan obat racikan. Waktu tunggu obat jadi (non racikan) adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi (non racikan) dengan standar minimal yang ditetapkan  $\leq 30$  menit. Sedangkan waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan dengan standar minimal yang ditetapkan  $\leq 60$  menit. Namun hasil dari beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan resep masih lama atau belum sesuai standar pelayanan minimal yang ditetapkan oleh kementerian kesehatan seperti penelitian yang dilakukan oleh (Bustani et al., 2015) menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan resep  $\geq 60$  menit. Hal ini disebabkan salah satunya karena kurangnya tenaga atau sumber daya manusia yang ada pada Rumah Sakit tersebut. Untuk tercapainya pelayanan kesehatan

yang bermutu, rumah sakit diharapkan mampu memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM), sehingga salah satu cara untuk memenuhi SPM adalah menyesuaikan ketentuan Pelayanan Kefarmasian dengan Standar Pelayanan Minimal yang telah ditetapkan pemerintah.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Berapa rata-rata waktu tunggu yang dibutuhkan untuk proses pelayanan resep obat rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit?
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep di Rumah Sakit?

## **C. Tujuan**

### **1. Tujuan Umum**

Mendapatkan gambaran yang menyebabkan lamanya waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi Farmasi Rumah Sakit.

### **2. Tujuan Khusus**

- a) Mengetahui rata-rata lamanya waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi Farmasi Rumah Sakit.
- b) Mendapatkan gambaran proses pelayanan kefarmasian tentang waktu tunggu pelayanan resep di Rumah Sakit dari berbagai hasil penelitian.

## **D. Manfaat**

### **1. Bagi Peneliti**

Dapat memperoleh serta menambah pengetahuan, wawasan dan sebagai sarana pembelajaran mengenai waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi Farmasi Rumah Sakit.

## 2. Bagi Rumah Sakit

Berguna sebagai sumber masukan dan bahan pertimbangan dalam meningkatkan standar pelayanan minimal rumah sakit.