

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan merupakan hak setiap manusia yang dijamin oleh Undang- Undang Dasar 1945. Pelayanan kesehatan dilakukan dengan prosedur yang berlaku dan saling berkaitan antara pelayanan kesehatan satu dengan yang lain nya untuk memelihara derajat kesehatan dalam pencegahan, pengobatan, dan penyembuhan suatu penyakit. Rumah sakit merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat sehingga sangat dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Margiluruswati, 2017).

Pelayanan resep merupakan salah satu kegiatan pelayanan kefarmasian yang dilakukan oleh apoteker dan tenaga teknis kefarmasian guna meningkatkan pelayanan kesehatan. Pelayanan kefarmasian mengharuskan adanya perluasan orientasi dari produk (*drug oriented*) menjadi yang berorientasi kepada pasien (*patient oriented*) dengan pelayanan kefarmasian (*pharmaceutical care*). Salah satu upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan adalah meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian, yaitu dengan perbaikan waktu tunggu pelayanan resep obat (Permenkes RI, 2016).

Waktu tunggu merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan pasien di beberapa rumah sakit. Lama waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana rumah sakit mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien (Kepmenkes RI, 2008).

Kepuasan konsumen adalah tanggapan pelanggan untuk setiap jasa pelayanan yang diberikan. Kepuasan konsumen atau kepuasan pasien dapat dikatakan sebagai evaluasi untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit atau Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) (Novaryatiin, 2018).

Untuk itu perlu adanya standar pelayanan kefarmasian yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian, melindungi pasien, dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (*patient safety*) (Permenkes RI, 2016).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Maftuhah (2016) bahwa jumlah resep yang diterima di depo farmasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep. Selain itu, jumlah item obat tiap resep dan jumlah racikan pada tiap resep juga mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Margiluruswati dan Irmawati (2017) tentang “Analisis Ketetapan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien JKN dengan Standart Pelayanan Minimal Rumah Sakit 2017

“ dalam penelitian ini menggunakan metode *Non Probability Accidental Sampling* terhadap pasien rawat jalan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di UPF Rawat Jalan RSUD Bhakti Dharma Husada. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu lama waktu tunggu pelayanan resep non racikan mempunyai presentase 0% sesuai standar dan waktu tunggu pelayanan resep racikan dengan presentase 67% sesuai dengan standar.

Rumah Sakit Puri Husadatama merupakan rumah sakit swasta yang termasuk dalam kategori kelas D dan terakreditasi Madya. Rumah Sakit Puri Husadatama digunakan sebagai salah satu rumah sakit rujukan pelayanan kesehatan berusaha memberikan pelayanan menyeluruh di bidang kesehatan secara tanggap dan tepat pada daerah Kabupaten Mesuji Lampung. Rumah sakit tersebut merupakan rumah sakit yang baru berdiri dan belum pernah melakukan evaluasi.

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka diperlukan penelitian evaluasi waktu tunggu pelayanan resep dan kepuasan pasien rawat jalan baik obat jadi maupun obat racikan. Harapannya hasil penelitian ini menjadi bahan evaluasi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik terhadap rumah sakit.

B. Rumusan Masalah

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

1. Apakah waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Puri Husadatama Mesuji Lampung sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap dimensi kualitas pelayanan resep pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Puri Husadatama Mesuji Lampung?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka dapat diketahui tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengevaluasi kesesuaian waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Puri Husadatama Mesuji Lampung terhadap Standart Pelayanan Minimal Rumah Sakit.
2. Mengevaluasi tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap dimensi kualitas pelayanan kesehatan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Puri Husadatama Mesuji Lampung.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi :

1. Bagi Peneliti

Sebagai tenaga teknis kefarmasian, waktu tunggu pelayanan resep ini sangat penting dan bermanfaat untuk diketahui dengan memberikan pelayanan kefarmasian yang cepat dan tepat kepada pasien sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

2. Bagi Institusi Pendidikan

Sebagai studi perbandingan dan menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya untuk kemudian dikembangkan

3. Bagi Rumah Sakit

Sebagai langkah awal untuk mengidentifikasi permasalahan yang menyebabkan lamanya waktu tunggu pelayanan resep di Rumah Sakit Puri Husadatama Mesuji Lampung, sehingga dapat mengantisipasi kebijakan yang telah ditentukan oleh SK Menkes nomor 129/Menkes/SK/II/2008 dan meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.