

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kondisi jasmani yang sehat adalah kebutuhan dasar setiap orang, dengan seiring bertambahnya pengetahuan serta taraf hidup masyarakat, kesadaran akan kualitas kesehatan juga semakin tinggi, inilah yang menyebabkan peningkatan akan kebutuhan sarana kesehatan. Rumah Sakit menjadi wujud sarana dan prasarana layanan kesehatan bagi orang yang dalam keadaan tidak sehat, sehingga rumah sakit tentunya harus mengupayakan layanan kesehatan yang bermutu dan berkualitas dengan berpedoman pada standart layanan kesehatan yang berlaku. Layanan kefarmasian merupakan salah satu tolak ukur bagi tenaga farmasi dalam melaksanakan layanan kefarmasian di Rumah Sakit. Suatu layanan langsung terhadap pasien serta bertanggungjawab terhadap pasien yang berhubungan dengan layanan farmasi yang mempunyai tujuan untuk meningkatkan kualitas dan mutu hidup pasien adalah pedoman untuk layanan kefarmasian (Kemenkes RI, 2016).

Waktu tunggu pelayanan resep juga menjadi tolak ukur dalam layanan farmasi pada suatu rumah sakit. Waktu tunggu layanan resep ialah masa yang dibutuhkan oleh pasien untuk menunggu resep yang disediakan oleh tenaga farmasi. Resep yang dibawa oleh pasien tersebut terbagi menjadi dua yaitu resep obat racikan dan resep obat non racikan atau obat jadi, sehingga waktu tunggu pun dibagi menjadi dua yaitu waktu tunggu obat jadi atau non racikan serta obat

racikan. Waktu tunggu layanan obat non racikan merupakan masa yang dibutuhkan pasien untuk menunggu obat dimulai dari resep diserahkan kepada petugas farmasi sampai dengan pasien menerima obatnya kembali dengan ketentuan tidak boleh lebih dari 30 menit, sedangkan waktu tunggu layanan obat racikan merupakan masa yang dibutuhkan pasien untuk menunggu obat dimulai dari resep diserahkan kepada petugas farmasi sampai dengan pasien menerima obatnya kembali dengan ketentuan tidak boleh lebih dari 60 menit (Kemenkes RI, 2008).

Waktu tunggu menjadi bagian dari layanan suatu rumah sakit yang berdampak pada ketidakpuasan pengunjung atau pasien, sehingga juga menyebabkan dampak pada loyalitas pengunjung atau pasien. Apalagi sekarang kompetisi jasa rumah sakit sangatlah ketat dan juga warga yang membutuhkan layanan kesehatan menuntut untuk layanan yang cepat, bermutu serta berkualitas, sehingga mau tidak mau rumah sakit perlu meningkatkan kualitas layanannya (Jaya & Apsari, 2018).

Rumah Sakit X Surabaya mempunyai gedung baru yang merupakan gedung layanan terpadu rawat jalan yang telah beroperasi kurang lebih 2 tahun ini. Gedung ini memiliki 8 lantai yang terdiri dari lantai 1 sampai lantai 3 merupakan layanan rawat jalan, lantai 4 sampai dengan lantai 6 merupakan layanan rawat inap, lantai 7 adalah tempat Gudang Perbekalan Farmasi (GPF), lantai 8 adalah Farmasi Sentral. Farmasi Sentral ini melayani pasien rawat jalan dan juga rawat inap. Petugas farmasi rawat jalan berkewajiban dalam penyiapan obat dari mulai resep obat masuk ke dalam program kebutuhan obat sampai dengan obat tersebut diterima oleh pasien. Dokter menginput obat dengan menggunakan program E-resep yang secara

komputerisasi dan langsung masuk ke dalam Program Kebutuhan Obat, diberi harga oleh kasir dan disiapkan oleh petugas farmasi yang berada di lantai 8. Petugas farmasi yang bertugas untuk menyerahkan obat adalah petugas farmasi yang berada di satelit farmasi lantai 1,2 dan 3. Obat yang sudah selesai dilayani diturunkan ke lantai masing – masing pasien tersebut berobat dengan menggunakan alat *dumb waiter* dan *pneumatic pump*, sehingga obat yang sudah siap tidak bisa langsung diserahkan kepada pasien karena harus menunggu obat tersebut turun ke lantai masing-masing. Berdasarkan pengamatan peneliti salah satu kendala yang sering dialami adalah kerusakan atau *error* pada alat *dumb waiter* dan *pneumatic pump* sehingga dapat mempengaruhi waktu tunggu pelayanan obat dan *complain* dari pasien karena menunggu obat yang terlalu lama.

Waktu tunggu pelayanan resep sangat penting dan dapat mempengaruhi penilaian terhadap pelayanan di Rumah Sakit X Surabaya, maka penelitian mengenai kesesuaian waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan dengan ketentuan Permenkes Nomor 129 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit di IFRS X Surabaya pada bulan Januari 2022 perlu untuk dilakukan.

B. Rumusan Masalah

Apakah waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan di IFRS X Surabaya pada bulan Januari 2022 sudah sesuai dengan ketentuan Permenkes Nomor 129 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit di IFRS X Surabaya?

C. Tujuan Penelitian

Untuk menentukan kesesuaian waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan di IFRS X Surabaya pada bulan Januari 2022 terhadap ketetapan Permenkes Nomor 129 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti sendiri

Penelitian ini bisa memperkaya ilmu, wawasan serta pengalaman yang terjadi di lapangan tentang waktu tunggu resep.

2. Bagi Institusi

Penelitian ini bisa menambah kepustakaan serta referensi dalam hal ilmu kefarmasian berkaitan dengan waktu tunggu layanan resep pasien rawat jalan di IFRS.

3. Bagi Instansi

Penelitian ini bisa menjadi bahan masukan bagi manajemen khususnya IFRS X agar dapat meningkatkan mutu serta kualitas layanan.