

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan sebuah jasa kesehatan yang bertujuan mengembangkan kualitas hidup sehat kepada masyarakat luas. Dengan perubahan dari waktu ke waktu masyarakat semakin menyadari akan pentingnya kualitas pelayanan kesehatan. Semakin tingginya tingkat pendidikan masyarakat sangat berpengaruh dalam memilih mutu pelayanan rumah sakit, hal ini membuat banyak rumah sakit mengembangkan mutu pelayanan yang maksimal terutama dalam bidang rawat jalan, rawat inap maupun instalasi gawat darurat. Mutu pelayanan di rumah sakit yang dimaksimalkan tidak hanya meliputi pelayanan yang bersifat menyembuhkan penyakit tetapi juga meliputi pelayanan yang bersifat mencegah penyakit sehingga dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat selaku pengguna jasa kesehatan. Salah satu yang menjadi tolak ukur pelayanan di rumah sakit yaitu pelayanan kefarmasian (Permenkes, 2016).

Pelayanan kefarmasian tidak dapat dipisahkan dari pelayanan rumah sakit. Pelayanan kefarmasian rumah sakit merupakan salah satu kegiatan yang digunakan untuk menunjang pelayanan kesehatan yang berkualitas. Bentuk dari kegiatan pelayanan kefarmasian rumah sakit harus berorientasi terhadap pelayanan pasien, ketersediaan obat-obatan yang bermutu dan pelayanan farmasi klinik yang menjangkau seluruh lapisan masyarakat (Kepmenkes, 2004).

Yang menjadi salah satu nilai pelayanan kefarmasian di rumah sakit adalah *lay time* atau waktu tunggu pasien. *Lay time* atau waktu tunggu pelayanan resep pada pasien adalah durasi yang digunakan pasien mulai dari penyerahan resep hingga obat dapat diterima oleh pasien. *Lay time* atau waktu tunggu yang sesuai dengan nilai pelayanan minimal rumah sakit yaitu 15 menit untuk resep tanpa obat racikan dan 30 menit untuk resep dengan obat racikan, tanpa melihat jumlah item obat. (Kemenkes, 2014)

Rumah sakit swasta X yang berada di kabupaten Tangerang adalah salah satu rumah sakit yang berstandar internasional. Rumah sakit swasta X ini telah memperoleh akreditasi Internasional dari *Joint Commision International (JCI)* sebanyak empat kali secara berurutan, selain akreditasi KARS dari Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, dan merupakan rumah sakit swasta pertama yang memperoleh akreditasi JCI tersebut. Sebagai rumah sakit yang berstandar internasional maka pelayanan kesehatan di rumah sakit swasta X tersebut sangatlah penting. Salah satu yang menjadi perhatian yaitu pelayanan di bagian Instalasi Farmasi. Pelayanan Instalasi Farmasi di rumah sakit swasta X ini terbagi dua yaitu farmasi rawat jalan dan farmasi rawat inap. Untuk sebuah rumah sakit yang berstandar internasional waktu tunggu pelayanan obat pasti sangat menjadi prioritas utama sebagai standar pelayanan kepada pasien. Terlebih lagi dengan adanya beberapa komplain pasien terkait waktu tunggu resep obat jadi pada setiap bulannya.

Bersumber pada latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk menganalisis waktu tunggu pelayanan resep obat jadi pasien rawat jalan di Instalasi

Farmasi rumah sakit swasta X di Tangerang, dan juga untuk mengetahui faktor apa saja yang membuat pelayanan resep obat jadi menjadi lama. Bersamaan dengan adanya karya tulis ilmiah ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi manajemen khususnya Instalasi Farmasi Rumah Sakit Swasta X agar kualitas pelayanan yang terkait dengan waktu tunggu pelayanan resep obat jadi pasien rawat jalan dapat ditingkatkan.

1.2 Rumusan Masalah

- 1) Berapa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat jadi pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Swasta X?
- 2) Apa faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep obat jadi pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Swasta X?

1.3 Tujuan Penelitian

- 1) Agar dapat mengetahui rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat jadi pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Swasta X.
- 2) Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep obat jadi pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Swasta X.

1.4 Manfaat Penelitian

1) Bagi Peneliti

Menjadi tempat dalam meningkatkan ilmu pengetahuan yang telah diberikan selama menjalani perkuliahan di program studi Farmasi Universitas Pelita Harapan.

2) Bagi Institusi

Sebagai bahan tambahan dalam literatur dan dapat dijadikan acuan bagi peneliti berikutnya dalam ilmu kefarmasian terkait waktu tunggu pelayanan resep obat jadi pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit.

3) Bagi Instansi

Menjadi bahan pertimbangan bagi rumah sakit khususnya Instalasi Farmasi Rumah Sakit Swasta X di kabupaten Tangerang agar mutu pelayanan yang terpaut dengan waktu tunggu pelayanan resep dapat ditingkatkan.