

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kesehatan diharapkan dapat memenuhi standar pelayanan minimal dimana standar pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan yang bertanggung jawab terhadap kesembuhan pasien dengan mutu kehidupan pasien secara langsung sedangkan rumah sakit bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kesehatan sesuai dengan standar rumah sakit yang sudah ditetapkan. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan dan jangkauan pelayanan kesehatan, dengan kewajiban masyarakat dan hak dalam mendapatkan pelayanan kesehatan (Kemenkes, 2016). Pelayanan kefarmasian merupakan pekerjaan langsung dalam penggunaan dan kualitas obat yang menjamin kerasionalan serta keamanan obat dalam efektifitasnya (Bertawati, 2013).

Standar pelayanan minimal farmasi dimana waktu tunggu obat dimulai dari pasien memberikan resep sampai pasien mendapatkan obat. Pada obat non racikan memiliki standar waktu tunggu obat 30 menit sedangkan standar waktu tunggu obat racikan 60 menit (Menkes RI, 2008). Pelayanan farmasi dapat dikategorikan baik jika pelayanan obat terhadap pasien mendapatkan obat kurang dari waktu ditetapkan (Mashuda, 2011).

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan di mana waktu tunggu pengambilan obat racikan selama 59 menit non dan racikan selama 35 menit. Waktu tunggu tidak tercapai yaitu karena beberapa faktor diantaranya adanya obat racikan

ataupun dijam sibuk pelayanan serta banyaknya resep yang dilayani sehingga menjadi penumpukan resep di farmasi (Miftahudin, 2019).

Standar pelayanan farmasi memiliki waktu tunggu 15 menit obat jadi dan 30 menit obat racikan. Namun, masih sering mendapat komplain pasien tentang waktu tunggu sebulan 50 orang sedangkan jumlah Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK) yang bertugas dalam 1 shift ada 3 orang. Oleh karena itu, dibutuhkan evaluasi waktu tunggu pada resep elektronik pasien rawat jalan di Rumah Sakit X Tangerang agar dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi.

1.2 Rumusan Masalah

1. Berapa lama waktu pelayanan waktu tunggu obat pada pasien rawat jalan di instalasi farmasi rawat jalan di Rumah Sakit X Kota Tangerang?
2. Faktor apakah yang mempengaruhi waktu pelayanan obat pada pasien rawat jalan di instalasi farmasi rawat jalan Rumah sakit X kota Tangerang?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui waktu pelayanan tunggu obat pada pasien rawat jalan di instalasi farmasi rawat jalan Rumah Sakit X Kota Tangerang.
2. Mengetahui faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan obat pada pasien rawat jalan di instalasi farmasi rawat jalan di Rumah Sakit X Kota Tangerang?

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah untuk menambah wawasan dan sebagai bahan masukan untuk pelayanan Farmasi Rumah Sakit X agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang berhubungan dengan waktu tunggu pelayanan resep.

