

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Waktu tunggu pelayanan resep ialah masa tenggang waktu yang dimulai dari pasien memberikan resep obat kepada staf farmasi hingga pasien menerima obat nya dari petugas farmasi. Terdapat 2 macam jenis waktu tunggu pelayanan resep, yaitu : berdasarkan jenis obat dan berdasarkan standar minimal yang dikeluarkan oleh Kemenkes, waktu tunggu pelayanan obat non racikan adalah kurang dari 30 menit dan 60 menit untuk obat racikan (Kemenkes, 2008).

Berdasarkan survei yang dilakukan oleh *Health Services and Outcomes Research, National Health care Group* di Singapura, tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan kefarmasian dapat dinilai berdasarkan akurasi resep, keterjangkauan obat, dan waktu tunggu pelayanan obat yang kurang dari 30 menit. Selain itu pengalaman seorang pasien terkait waktu tunggu pelayanan obat juga mempengaruhi sudut pandangnya tentang kualitas pelayanan kefarmasian (Megawati, 2015).

Di dalam organisasi seperti Rumah Sakit, semua departemen tak terkecuali Departemen Farmasi memiliki *Key Performance Indicator* atau yang lazim disebut KPI. KPI adalah bentuk penerapan *Critical Success Factor* (CSF) yang merupakan aktifitas kunci utama dalam mencapai tujuan sebuah organisasi. Salah satu KPI yang dimiliki oleh Departemen Farmasi Rumah Sakit X Jakarta Selatan adalah waktu tunggu pelayanan resep obat non racikan kurang dari 15 menit

sedangkan untuk obat racikan ialah kurang dari 30 menit.

Terkait hal tersebut, waktu tunggu pelayanan obat resep pulang pasien rawat inap di Rumah Sakit X Jakarta Selatan cenderung masih belum mencapai target disebabkan adanya beberapa keluhan dari pasien. Namun, belum pernah dilakukan evaluasi terkait penyebab lamanya waktu tunggu obat pulang pasien rawat inap. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian untuk mengevaluasi waktu tunggu resep obat pasien pulang rawat inap serta faktor-faktor yang mempengaruhinya.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana gambaran waktu tunggu pelayanan obat pulang pasien rawat inap di Rumah Sakit X Jakarta Selatan?
2. Apa yang mempengaruhi lamanya waktu tunggu pelayanan obat pulang pasien rawat inap di Rumah Sakit X Jakarta Selatan?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui gambaran waktu tunggu pelayanan obat pulang pasien rawat inap di Rumah Sakit X Jakarta Selatan
2. Mengetahui faktor yang mempengaruhi lamanya waktu tunggu pelayanan obat pulang pasien rawat inap di Rumah Sakit X Jakarta Selatan.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Bagi Rumah Sakit X Jakarta Selatan

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa menjadi sebuah sumber informasi dan sarana evaluasi bagi pihak Rumah Sakit X Jakarta Selatan teruntuk pada divisi farmasi rawat inap terkait waktu pelayanan resep rawat inap dan berbagai kendalanya sehingga dapat membantu meningkatkan pelayanan dan kepuasan pasien.

2. Manfaat Bagi Akademik

Hasil dari penelitian ini mampu dipergunakan sebagai bahan pengetahuan bagi mahasiswa & mahasiswi tentang pelayanan kefarmasian di rumah sakit sehingga dapat dijadikan sebuah gambaran agar dapat lebih mempersiapkan diri apabila telah selesai dari dunia pendidikan untuk masuk ke dalam dunia kerja.

3. Manfaat Bagi Peneliti

Hasil dari penelitian ini mampu dipergunakan untuk memperluas pengetahuan tentang waktu pelayanan rawat inap dan berbagai macam hambatan yang dihadapi, tahapan dalam menyiapkan obat seperti alur pelayanan resep & cara kerja dalam mengerjakan resep rawat inap.