

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tuntutan masyarakat dan pasien yang semakin tinggi terhadap mutu pelayanan kesehatan mengharuskan terjadinya perubahan terutama dalam pelayanan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian adalah kegiatan yang dilakukan untuk melakukan identifikasi, pencegahan dan penyelesaian masalah yang berhubungan dengan kesehatan dan obat-obatan. Adanya perubahan paradigma dalam pelayanan kefarmasian dari *drug oriented* menjadi *patient oriented* dalam filosofi *pharmaceutical care* (Kemenkes RI, 2004).

Dalam kegiatan pelayanan kefarmasian standar pelayanan sangat diperlukan. Salah satu standar pelayanan yaitu waktu tunggu pelayanan obat. Waktu tunggu pelayanan resep yang baik berhubungan dengan kepuasan pelanggan kepada rumah sakit. Rumah sakit memiliki kewajiban untuk mengontrol waktu tunggu pelayanan sehingga kepuasan pasien kepada fasilitas kesehatan tinggi. Waktu tunggu pelayanan farmasi mempengaruhi harapan pasien kepada suatu pelayanan rumah sakit terutama pada pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS). Pasien sebagai konsumen yang merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan di IFRS maka akan berpikir ulang untuk datang kembali ke rumah sakit yang sama. Hal ini yang akan mempengaruhi turunnya angka kunjungan dan angka kepuasan konsumen kepada rumah sakit (Otani *et al*, 2011).

Adanya perkembangan di segala bidang termasuk kesehatan dan tingginya tuntutan akan pelayanan jasa yang menjadi faktor Rumah Sakit Swasta X di Kabupaten Tangerang harus melakukan pengoptimalan pada sistem antrian dengan melakukan otomatisasi, sehingga waktu tunggu pasien berkurang dalam instansi pelayanan terutama di IFRS. Rumah Sakit Swasta X yang berada di Kabupaten Tangerang adalah rumah sakit yang telah memiliki akreditasi secara nasional dan internasional. Rumah Sakit Swasta X telah mendapatkan akreditasi nasional yaitu KARS (Komisi Akreditasi Rumah Sakit) yang didapatkan dari Kementerian Kesehatan Republik Indonesia dan akreditasi internasional yaitu *Joint Commision International (JCI)* yang telah dilakukan survei kembali sebanyak empat kali. Sebagai rumah sakit berstandar internasional, Rumah Sakit Swasta X memiliki prioritas dalam pelayanan kesehatan salah satunya yaitu waktu tunggu pasien pada pelayanan di instalasi farmasi. Rumah Sakit Swasta X memiliki Indikator Mutu Prioritas (IMP) untuk kepuasan pasien yang melakukan pengobatan di rumah sakit yaitu ≥ 67 persen untuk seluruh bagian pelayanan dan waktu tunggu rata-rata pelayanan farmasi untuk obat jadi yaitu ≤ 15 menit. Untuk itu, Rumah Sakit Swasta X mengembangkan sistem antrian pelayanan kesehatan yaitu sistem *single queue*. Waktu tunggu sistem *single queue* dapat terekam lebih akurat dan jelas dibandingkan dengan sistem manual yang menggunakan alat penghitung waktu. Oleh karena itu, peneliti ingin menganalisis rata-rata waktu tunggu pelayanan kefarmasian setelah penggunaan sistem *software single queue*.

1.2 Rumusan Masalah

- 1) Berapa rata-rata waktu tunggu obat jadi dengan sistem antrian *single queue* pelayanan farmasi rawat jalan di Rumah Sakit Swasta X di Kabupaten Tangerang ?
- 2) Apakah faktor yang mempengaruhi lamanya waktu tunggu obat jadi dengan sistem antrian *single queue* pelayanan farmasi rawat jalan di Rumah Sakit Swasta X di Kabupaten Tangerang ?

1.3 Tujuan Penelitian

- 1) Dapat mengetahui rata-rata waktu tunggu obat jadi dengan sistem antrian *single queue* pelayanan farmasi rawat jalan di Rumah Sakit Swasta X di Kabupaten Tangerang.
- 2) Dapat mengetahui faktor yang mempengaruhi lamanya waktu tunggu obat jadi dengan sistem antrian *single queue* pelayanan farmasi rawat jalan di Rumah sakit Swasta X di Kabupaten Tangerang.

1.4 Manfaat Penelitian

- 1) Bagi instansi

Rumah Sakit Swasta X dapat meningkatkan mutu pelayanan IFRS dengan mengetahui rata-rata waktu tunggu obat jadi setelah penerapan sistem *single queue* yang digunakan dan faktor-faktor yang menjadi penyebab lamanya waktu tunggu.

2) Bagi institusi

Sebagai bahan acuan dan pengetahuan bagi mahasiswa/i yang akan melakukan penelitian berikutnya mengenai waktu tunggu obat jadi di pelayanan farmasi rawat jalan rumah sakit.

3) Bagi peneliti

Penelitian ini disusun sebagai tugas akhir program Diploma tiga Farmasi dan untuk mengetahui tingkat pengetahuan yang sudah diberikan selama pendidikan berlangsung.

