

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit adalah suatu instansi yang memiliki misi sosial untuk menyembuhkan orang sakit. Suatu pelayanan dinyatakan baik membutuhkan suatu kinerja yang tinggi (Khasanah & Pertiwi, 2010). Lamanya waktu tunggu pelayanan resep obat merupakan indikasi alur kerja farmasian dalam memberikan pelayanan individual yang sesuai dengan kebutuhan masing-masing pasien. Upaya mempercepat proses pelayanan resep dan penyiapan obat racikan dilakukan untuk meminimalkan waktu tunggu pelayanan di apotek (Maftuhah & Susilo, 2016).

Lead time instalasi farmasi rumah sakit merupakan salah satu unsur Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang disyaratkan yaitu waktu tunggu minimal pelayanan untuk menyerahkan obat jadi adalah 30 menit dan obat racikan 60 menit. Waktu tunggu pasien untuk obat jadi dan obat racikan adalah jangka waktu mulai dari resep diserahkan sampai obat selesai dan siap diserahkan kepada pasien oleh apoteker (Kepmenkes RI, 2008). Waktu tunggu yang diperlukan untuk obat jadi lebih singkat daripada obat racikan karena tidak memerlukan proses peracikan (Nurjanah *et. al*, 2016). Komplain pasien rata-rata 10 pasien setiap bulan karena pelayanan farmasi lambat dalam mempersiapkan obat. Sehubungan dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah Rumah Sakit Swasta X di Kota Tangerang memenuhi SPM pelayanan resep.

Hasil penelitian Miftahudin Tahun 2019 Instalasi rumah sakit adalah salah satu pelayanan penunjang dan merupakan sumber utama dari pendapatan rumah sakit. Hal tersebut mengingat bahwa 90% pelayanan kesehatan di rumah sakit menggunakan perbekalan farmasi seperti obat-obatan atau alat kesehatan. Besarnya omset di instalasi farmasi dapat mencapai 50% sampai 60% dari anggaran pendapatan di rumah sakit. Sangat penting untuk menjaga mutu pelayanan instalasi farmasi rumah sakit yang mampu memberikan kepuasan terhadap pasien dan salah satu indikator terpenting yaitu waktu tunggu pada pelayanan resep. Peraturan Rumah Sakit X Nomor 0109/PERDIR/RSHTNG/V/2021 tentang Pedoman Pelayanan Instalasi Farmasi yang menyatakan Standar Pelayanan Minimal (SPM) waktu pelayanan obat adalah obat non racikan 10 menit dan obat racikan 20 menit. Oleh karena itu, penelitian dilakukan untuk mengevaluasi waktu tunggu obat sudah sesuai standar pelayanan di Rumah Sakit Swasta X Kota Tangerang dan meningkatkan mutu pelayanan farmasi.

1.2 Rumusan Masalah

- 1) Apakah waktu tunggu pelayanan resep di Rumah Sakit Swasta X Kota Tangerang telah memenuhi Standar Pelayanan Minimal sesuai dengan Peraturan Rumah Sakit X Nomor 0109/PERDIR/RSHTNG/V/2021?
- 2) Apa faktor-faktor yang mempengaruhi lamanya waktu tunggu pelayanan resep?

1.3 Tujuan Penelitian

- 1) Menganalisis waktu tunggu pelayanan resep di Rumah Sakit Swasta X Kota Tangerang telah memenuhi Standar Pelayanan Minimal sesuai dengan Peraturan Rumah Sakit X Nomor 0109/PERDIR/RSHTNG/V/2021
- 2) **Mengetahui** faktor-faktor yang mempengaruhi lamanya waktu tunggu pelayanan resep.

1.4 Manfaat Penelitian

- 1) Bagi rumah sakit dapat meningkatkan mutu pelayanan obat resep obat jadi dan racikan, serta dapat meningkatkan pelayanan farmasi di salah satu Rumah Sakit Swasta X di Tangerang.
- 2) Bagi peneliti dapat mengetahui waktu tunggu pelayanan resep obat jadi dan obat racikan dan rata-rata waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di RS Swasta X Kota Tangerang.
- 3) Bagi institusi meningkatkan pengetahuan pelayanan kefarmasian tentang waktu tunggu obat jadi dan obat racikan.