

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Menurut Undang-undang Kesehatan No. 36 Tahun 2009, Rumah Sakit merupakan salah satu dari sarana kesehatan tempat menyelenggarakan upaya kesehatan. Upaya kesehatan merupakan setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Optimalnya pelayanan kesehatan dapat tercapai apabila rumah sakit mampu mengelola manajemen rumah sakit dengan tersistem.

Sistem manajemen rumah sakit dalam era milenial dituntut untuk menjadi rumah sakit yang kompetitif dengan kemampuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang efektif, efisien, profesional dan modern. Selain itu, ketatnya kompetisi jasa rumah sakit serta banyaknya tuntutan masyarakat akan pelayanan yang cepat dan bermutu memaksa rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat diperlukan peningkatan kualitas pelayanan farmasi (Purwandari *et al.*, 2017).

Upaya kesehatan di Rumah Sakit tidak terlepas dari pelayanan dibagian farmasi yang mengatur semua kebutuhan obat dan alat kesehatan untuk rawat jalan dan rawat inap. Pelayanan dari farmasi juga meliputi sistem pelayanan kesehatan Rumah Sakit yang utuh dan berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan obat yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat.

Pelayanan farmasi merupakan salah satu pelayanan kesehatan di rumah sakit yang diharapkan memenuhi standar pelayanan minimal (Setyowati *et al.*, 2017).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 72 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit menyebutkan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian dan melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (*patient safety*) (Kemenkes RI, 2016).

Standar minimal pelayanan farmasi di rumah sakit adalah waktu tunggu. Waktu tunggu merupakan salah satu komponen yang menyebabkan ketidakpuasan pasien, yang berdampak pada loyalitas pasien (Nurjanah *et al.*, 2016). Waktu tunggu pelayanan resep adalah tenggang waktu mulai dari pasien menyerahkan obat sampai menerima obat (Kemenkes RI, 2008). Waktu tunggu pelayanan resep yang lama dapat mengakibatkan ketidakpuasan pasien. Pelayanan farmasi merupakan *revenue center* bagi rumah sakit, sehingga pendapatan rumah sakit dapat ditingkatkan melalui banyaknya resep yang terlayani mengingat lebih dari 90% pelayanan kesehatan menggunakan perbekalan farmasi dan 50% pemasukan rumah sakit berasal dari perbekalan farmasi (Fedrini, 2015).

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Soeroto Ngawi merupakan salah satu rumah sakit di Ngawi dengan jumlah pasien yang berkunjung semakin meningkat dalam melakukan pelayanan kepada pasien. Instalasi Farmasi Rumah

Sakit RSUD dr. Soeroto telah melayani resep pasien sebanyak 870 dalam laporan pada Agustus 2020.

Penelitian yang dilakukan oleh Setyowati (2017) di Rumah Sakit Islam Kendal menyatakan bahwa rata-rata waktu tunggu resep racikan 23,22 menit. Waktu tunggu minimal 7 menit, waktu tunggu maksimal 58 menit. Sedangkan Dampung *et al* (2018) dalam penelitiannya di Rumah Sakit Pelamonia lama waktu tunggu pelayanan resep non racikan mempunyai waktu tunggu 32 menit tidak sesuai standar dan resep racikan mempunyai waktu tunggu 45 menit sesuai dengan standar.

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas dan sampai saat ini belum ada penelitian tentang lamanya waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di RSUD dr. Soeroto Ngawi, maka diperlukan penelitian Analisa Lamanya Waktu Pelayanan Resep Racikan Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD dr. Soeroto Ngawi.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, perumusan masalah pada penelitian ini adalah “Berapa lama waktu tunggu pelayanan resep racikan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD dr. Soeroto Ngawi dan kesesuaian dengan standar pelayanan minimal Rumah Sakit berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/MenkesSK/II/2008?”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui lama waktu tunggu pelayanan resep racikan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD dr. Soeroto Ngawi dan

kesesuaian dengan standar pelayanan minimal rumah sakit berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/MenkesSK/II/2008.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Setelah dilakukan penelitian, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk beberapa pihak, antara lain :

##### **1.4.1 Bagi Instalasi Farmasi RSUD dr. Soeroto**

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi kinerja tenaga kesehatan khususnya tenaga farmasi yang menyebabkan lamanya waktu tunggu di RSUD dr. Soeroto sehingga dapat mengantisipasi kebijakan yang telah ditentukan oleh menteri kesehatan tentang standar pelayanan kefarmasian.

##### **1.4.2 Bagi Institusi Pendidikan**

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan bacaan dan penambahan wawasan bagi mahasiswa mengenai lamanya waktu pelayanan resep racikan obat rawat jalan.

##### **1.4.3 Bagi Peneliti**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengalaman dan wawasan dalam meneliti mengenai analisis waktu tunggu sehingga dapat di terapkan di tempat kerja.