

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 72 Tahun 2016, rumah sakit wajib memberikan pelayanan kefarmasian yang aman, bermutu, dan efektif. Hal ini meliputi pengelolaan obat dan alat kesehatan, pelayanan kefarmasian klinis, serta evaluasi terapi untuk menjamin efektivitas dan keamanan. Rumah sakit harus memiliki tenaga kefarmasian yang kompeten, mendokumentasikan semua kegiatan, dan terus meningkatkan mutu pelayanan agar sesuai dengan kebutuhan pasien serta perkembangan ilmu pengetahuan. Pendekatan ini menegaskan tanggung jawab rumah sakit dalam memastikan keselamatan dan kualitas pelayanan kesehatan.

Rumah sakit merupakan suatu organisasi sosial yang berfungsi untuk menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) yang digunakan untuk kesehatan masyarakat. Poliklinik rawat jalan adalah salah satu unit kerja di rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan bagi pasien rawat jalan untuk jangka waktu berobat yang tidak lebih dari 24 jam. Dalam pelayanan pada poliklinik rawat jalan meliputi semua tindakan mulai dari pasien masuk sampai pasien menerima obat. Fasilitas rawat jalan merupakan salah satu fasilitas utama di rumah sakit dan juga merupakan sumber keuangan yang penting, oleh karena itu perlu dilakukan upaya demi meningkatkan kualitas pelayanan (*Mulya and Devis 2023*).

Pelayanan farmasi rumah sakit merupakan salah satu kegiatan yang menunjang tercapainya pelayanan kesehatan yang bermutu di rumah sakit. Upaya tercapainya pelayanan yang paripurna di dalam setiap melakukan pelayanan di rumah sakit adalah pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM). Standar Pelayanan Minimal adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang dimana merupakan urusan wajib daerah yang berhak diterima oleh setiap warga secara minimal dan juga merupakan spesifikasi teknis tentang tolok ukur pelayanan minimal yang diberikan oleh badan layanan umum kepada masyarakat. Salah satu standar minimal pelayanan farmasi di rumah sakit adalah waktu tunggu. Waktu tunggu pelayanan obat jadi adalah jarak waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi dengan standar minimal yang telah ditetapkan oleh kementerian kesehatan. Menurut Permenkes No 72 Tahun 2016 menyebutkan bahwa standar waktu tunggu pelayanan resep obat jadi adalah  $\leq 30$  menit dengan capaian 100%, sedangkan waktu tunggu pelayanan obat racikan yakni  $\leq 60$  menit dengan capaian 100%. Waktu tunggu pelayanan resep obat jadi lebih cepat dibandingkan dengan resep obat racikan karena pelayanan resep obat jadi tidak melalui proses peracikan (Sari, Wahyuni, and Anindita 2021).

Untuk memperbaiki proses layanan waktu tunggu dapat juga dilakukan dengan salah satu metode untuk memperbaiki proses layanan yang efisiensi adalah manajemen *lean* atau jika dilakukan dirumah sakit disebut juga *lean hospital*. Lean bukanlah tentang “perampingan” atau pengurangan jumlah

karyawan tetapi lean merupakan sebuah alat, atau sistem manajemen dan filosofi yang merubah suatu organisasi rumah sakit lebih terorganisir dan teratur yang memungkinkan rumah sakit dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pasien dengan cara mengurangi kesalahan waktu tunggu dan efisiensi biaya (*Mulya and Devis 2023*).

Penelitian yang dilakukan (*Holo,et al 2023*) waktu tunggu berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pasien dan kepuasan pasien. Jumlah resep yang diteliti dalam penelitian sebanyak 225 resep dengan 78 jenis obat racikan adalah 9,18 menit dan waktu tunggu obat non racikan 5,70 menit. Penelitian yang dilakukan Maftuhah dan Susilo adalah 92,41 menit dan waktu tunggu pelayanan resep racikan adalah 146,31 menit.

Pada kenyataannya masih terdapat waktu tunggu resep obat yang belum memenuhi standar minimal pelayanan di rumah sakit..Menurut Permenkes No 72 Tahun 2016 menyebutkan bahwa standar waktu tunggu pelayanan resep obat jadi adalah  $\leq 30$  menit sedangkan waktu tunggu pelayanan obat racikan yakni  $\leq 60$  menit. Sehingga peneliti berkeinginan untuk meneliti tentang gambarkan waktu tunggu pelayanan resep di Rumah Sakit Jiwa Naimata. Kemudian, membandingkan rata-rata waktu tunggu pelayanan resep dengan SPM (Standar pelayanan minimal) Kementerian Kesehatan, serta mengetahui faktor yang memengaruhi waktu tunggu pelayanan resep tersebut.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Berapa lama waktu tunggu pelayanan resep pada pasien rawat jalan di rumah sakit jiwa naimata?

2. Apakah waktu tunggu pelayanan resep obat racikan dan non racikan telah memenuhi syarat atau tidak?

### **C. Tujuan Penelitian**

#### **1. Tujuan Umum**

Untuk menganalisis waktu tunggu pelayanan resep racikan dan non racikan di instalasi farmasi rumah sakit Jiwa Naimata.

#### **2. Tujuan Khusus**

- a. Untuk mengetahui waktu tunggu pelayanan resep racikan dan non racikan di instalasi farmasi rumah sakit Jiwa Naimata.
- b. Untuk menganalisis kesesuaian waktu tunggu pelayanan resep obat racikan dan non racikan di rumah sakit Jiwa Naimata dengan standar pelayanan waktu tunggu resep obat.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### **1. Bagi Peneliti**

Untuk menambah pengalaman dan wawasan dalam meneliti mengenai waktu tunggu pelayanan resep pada pasien rawat jalan sehingga dapat di terapkan di tempat kerja.

#### **2. Bagi institusi**

Sebagai bahan informasi dan bahan referensi bagi peneliti selanjutnya.

#### **3. Bagi instansi**

Sebagai bahan masukan bagi rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan terkait waktu tunggu pelayanan resep.