

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Rumah sakit merupakan salah satu sarana upaya kesehatan yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan di rumah sakit merupakan kegiatan yang berupa pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap, dan pelayanan gawat darurat yang mencakup pelayanan medik dan penunjang medik, salah satu unit pelayanan yang mempunyai peranan yang sangat penting di dalamnya adalah unit kefarmasian. Instalasi farmasi merupakan bagian penting di sektor rumah sakit. Rumah sakit akan kesulitan melakukan kegiatan bila di rumah sakit tersebut tidak tersedia obat. Instalasi farmasi mempunyai pengaruh besar terhadap rumah sakit dan berbagai organisasi pelayanan kesehatan. (Kepmenkes No. 1197 Tahun 2004).

Kualitas suatu rumah sakit khususnya di bagian instalasi farmasi dapat dilihat dari sumber daya manusia. Sumber daya manusia mempunyai peranan penting dalam memberikan pelayanan kesehatan di rumah sakit, karena kemajuan dan keberhasilan suatu manajemen rumah sakit tidak lepas dari peran dan kemampuan sumber daya manusia yang baik. Pengetahuan dan masa kerja petugas farmasi merupakan salah satu bagian dari sumber daya manusia. Pengetahuan dan masa kerja dapat mempengaruhi kecepatan pelayanan, terutama berkaitan dengan waktu tunggu pasien dalam pelayanan

resep. Waktu tunggu merupakan masalah yang sering menimbulkan kendala pasien di beberapa rumah sakit. Lama waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana rumah sakit mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Waktu tunggu pelayanan obat berdasarkan Kepmenkes RI No. 129/Menkes/SK/II/2008 yaitu waktu tunggu pelayanan obat jadi  $\leq 30$  menit, sedangkan waktu tunggu pelayanan obat racikan  $\leq 60$  menit.

RSUD (Rumah Sakit Umum Daerah) Surakarta sebagai salah satu rumah sakit umum daerah milik pemerintah yang berada di kota Surakarta yang menerima pasien rawat jalan umum, askes, jamkesmas, dan PKMS (Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat Surakarta). Pelayanan kesehatan di RSUD Surakarta meliputi poliklinik umum, poliklinik mata, poliklinik gigi, poliklinik penyakit dalam, poliklinik KIA (Kesehatan Ibu Anak), poliklinik spesialis anak, poliklinik kulit dan kelamin, poliklinik bedah dan poliklinik gizi dengan pelayanan farmasi 24 jam yang terbagi menjadi 3 shif yaitu shif pagi mulai pukul 07.00-14.00, shif siang mulai pukul 14.00-20.30, dan shif malam mulai pukul 20.30-07.00. Instalasi farmasi RSUD Surakarta mempunyai 1 apoteker, 6 teknik kefarmasian dan 3 tenaga honorer.

Jumlah kunjungan pasien rawat jalan tahun 2010 sebesar 44993 pasien dan jumlah pasien yang menebus obat sebesar 35140 pasien. Tahun 2011 sebesar 47274 pasien dan jumlah pasien yang menebus obat sebesar 38714 pasien. Tahun 2012 sebesar 37414 pasien dan jumlah pasien yang menebus obat sebesar 30902 pasien. Data kunjungan pasien tahun 2010-2011

mengalami peningkatan tetapi tahun 2012 mengalami penurunan. Penurunan jumlah pasien yang berkunjung dikarenakan kualitas pelayanan tidak sesuai dengan harapan pasien. Penurunan jumlah pasien menebus obat di farmasi dikarenakan stok obat kosong sehingga pasien rawat jalan harus membeli obat di apotek luar dengan mendapatkan *fotocopy* resep dari petugas farmasi.

Hasil survei pendahuluan menyatakan bahwa pada waktu jam sibuk terdapat banyak antrian di depan instalasi farmasi yang mengakibatkan waktu tunggu pasien menjadi lama, penyerahan obat tidak sesuai dengan nomor antrian, terdapat pasien yang mengeluh tentang kecepatan pelayanan pengambilan obat, dan jarak antara nomor antrian satu dengan nomor antrian berikutnya lama. Waktu tunggu pasien rawat jalan untuk pelayanan obat jadi dengan jumlah sampel 105 resep, diperoleh hasil tertinggi 74 menit dan terendah 10 menit sehingga rata-rata waktu tunggu pasien 39 menit. Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “Gambaran Pengetahuan, Masa Kerja Petugas dan Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSUD Surakarta Tahun 2013”.

## **B. Rumusan Masalah**

Bagaimana pengetahuan, masa kerja petugas dan waktu tunggu pasien rawat jalan di instalasi farmasi RSUD Surakarta Tahun 2013?

### **C. Tujuan Penelitian**

#### 1. Tujuan Umum

Mengetahui pengetahuan, masa kerja petugas dan waktu tunggu pasien rawat jalan di instalasi farmasi RSUD Surakarta.

#### 2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui pengetahuan petugas farmasi RSUD Surakarta.
- b. Mengetahui masa kerja petugas farmasi RSUD Surakarta.
- c. Mengetahui waktu tunggu pasien rawat jalan dengan pelayanan obat jadi di instalasi farmasi RSUD Surakarta.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### 1. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan tentang gambaran pengetahuan, masa kerja petugas dan waktu tunggu pasien rawat jalan di instalasi farmasi.

#### 2. Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai informasi dan masukan bagi rumah sakit untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan mutu pelayanan kesehatan di instalasi farmasi.

#### 3. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan kepustakaan bagi Universitas Muhammadiyah Surakarta.