

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Banyak penelitian menunjukkan hubungan terbalik antara waktu tunggu dan kepuasan pasien. Hal ini menjadi perhatian utama karena merupakan ukuran efisiensi organisasi yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien (Hassali, et al, 2017). Menurut sebuah studi bersama oleh Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) dan Bank Dunia pada tahun 2018, layanan kesehatan berkualitas buruk menghambat kemajuan dalam meningkatkan kesehatan di negara-negara di semua tingkat pendapatan (WHO, 2018).

Permasalahan terkait lamanya waktu tunggu pelayanan kesehatan biasanya terlihat pada instansi rawat jalan dan hal ini berkontribusi pada berbagai masalah kesehatan masyarakat termasuk gangguan akses ke-perawatan, gangguan pola kerja rumah sakit dan ketidakpuasan pasien (Alrasheedi *et al.*, 2019). Lamanya waktu tunggu dalam pelayanan merupakan masalah yang masih sering terjadi dalam praktek pelayanan kesehatan dan menjadi salah satu yang berpotensi menyebabkan ketidakpuasan pasien dan beresiko menyebabkan menurunnya mutu pelayanan kesehatan masyarakat (Wulandari *et al.*, 2020).

Waktu tunggu dalam perolehan pelayanan kesehatan sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kesehatan sekaligus menggambarkan kemampuan rumah sakit dalam mengatur pelayanan yang sesuai dengan situasi dan harapan pasien. Pelayanan yang baik dan bermutu tentunya dapat dilihat dari pelayanan yang cepat, ramah dan nyaman bagi pasien (Pratiwi & Fakhrudin, 2017). Semakin lama waktu tunggu pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pasien sebaliknya pengurangan waktu tunggu dapat meningkatkan kepuasan dan keinginan pasien untuk terus kembali menerima perawatan pada fasilitas perawatan kesehatan yang sama (Alrasheedi *et al.*, 2019).

Waktu tunggu merupakan salah satu indikator penilaian mutu dalam pelayanan farmasi. Sebelum memperoleh obat pada layanan farmasi, pasien perlu melewati berbagai rangkaian kegiatan antrian yaitu dimulai dari pasien mendaftarkan diri, pemeriksaan kesehatan oleh tenaga medis yaitu dokter hingga pasien memperoleh resep dan menebus obat dalam resepnya. Dari kegiatan antrian tersebut mengharuskan pasien untuk menunggu. Waktu menunggu yang lama seringkali menimbulkan keluhan pasien karena rasa jenuh, rasa tidak nyaman, kelelahan dan stress. Ketidakpuasan pasien akan menimbulkan persepsi kurangnya mutu pelayanan farmasi dengan dampak penurunan kepercayaan terhadap pelayanan rumah sakit secara umum (Arini *et al.*, 2020).

Banyaknya permintaan obat oleh pasien rawat jalan dan rawat inap dari poli-poli maupun bagian lain dari rumah sakit mengakibatkan peningkatan waktu pelayanan dan waktu tunggu pembeli sehingga menyebabkan timbulnya antrian yang panjang dan dapat menyebabkan orang enggan menebus obat di depo farmasi rumah sakit (Setyowati *et al.*, 2017)

Penelitian Arini *et al.*, (2020) menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan resep obat racikan 21,2 menit, sedangkan untuk obat racikan 35,2 menit. Waktu tunggu tersebut melebihi waktu yang dipersyaratkan SPM yang ditetapkan RS yaitu 15 dan 30 menit. Penelitian oleh Hidayah *et al.*, (2021) diperoleh bahwa waktu tunggu obat non racikan 51 menit dan racikan 71 menit. Hal ini tidak sesuai dengan Kepmenkes No. 129/2008 yang mensyaratkan masing-masingnya adalah ≤ 30 dan ≤ 60 menit.

Rumah Sakit Umum Daerah dr. Hendrikus Fernandez Larantuka merupakan satu-satunya rumah sakit umum milik Pemerintah Daerah Kabupaten Flores Timur yang menerima rujukan dari puskesmas yang ada dalam wilayah Kabupaten Flores Timur. Pelayanan resep rawat jalan di rumah sakit ini menggunakan standar Kepmenkes No 129/Menkes/SK/II/2008, yaitu non racikan ≤ 30 menit dan racikan ≤ 60 menit.

Berdasarkan studi pendahuluan di instalasi farmasi RSUD dr Hendrikus Fernandez Larantuka yaitu jumlah pasien adalah 19.366 pasien (2019), 15.130 pasien (2020), dan pada tahun 2021 menjadi 17.130 pasien.

Berdasarkan wawancara singkat kepada 15 pasien, bahwa beberapa pasien mengeluhkan lamanya menunggu pelayanan resep dengan lama waktu tunggu yang tergantung jumlah pasien yang dilayani. berkisar 60 menit bahkan terkadang lebih. Di sisi lain, pasien merasa cukup puas terhadap pelayanan farmasi rawat jalan demi mendapatkan obat bersedia menunggu.

Standar mutu pelayanan kesehatan khususnya pelayanan kefarmasian sangat ditentukan oleh obat (ketepatan obat, ketersediaan dan kualitas obat) juga ditentukan oleh pelayanan resep. Salah satu indikator pencapaian mutu pelayanan adalah waktu tunggu pelayanan obat di rawat jalan. Banyak studi literatur yang menyelidiki kualitas layanan kesehatan dan masalah terkait seperti ketidakpuasan pasien karena waktu tunggu yang lama (Alodan et al, 2020), namun menurut informasi yang diterima peneliti bahwa di RSUD belum pernah dilakukan evaluasi tentang waktu tunggu oleh pihak eksternal. Hal ini mendorong untuk dilakukan penelitian tentang evaluasi waktu tunggu pelayanan resep obat di depo farmasi rawat jalan RSUD dr. Hendrikus Fernandez Larantuka Flores Timur.

B. Rumusan Masalah

1. Berapakah waktu tunggu pelayanan resep obat racikan di depo farmasi rawat jalan RSUD dr. Hendrikus Fernandez Larantuka.
2. Berapakah waktu tunggu pelayanan resep obat non racikan pada di depo farmasi rawat jalan RSUD dr. Hendrikus Fernandez Larantuka.
3. Apakah waktu tunggu pelayanan resep obat racikan dan non racikan di depo farmasi rawat jalan RSUD dr. Hendrikus Fernandez Larantuka telah sesuai dengan standar pelayanan minimal waktu tunggu pelayanan resep obat pada rumah sakit

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengevaluasi waktu tunggu pelayanan resep obat racikan pada depo farmasi rawat jalan RSUD dr. Hendrikus Fernandez Larantuka.
2. Untuk mengevaluasi waktu tunggu pelayanan resep obat non racikan pada depo farmasi rawat jalan RSUD dr. Hendrikus Fernandez Larantuka.
3. Untuk mengevaluasi kesesuaian waktu tunggu pelayanan resep obat racikan dan non racikan dengan standar pelayanan waktu tunggu resep obat pada RSUD dr. Hendrikus Fernandez Larantuka

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi ilmu pengetahuan

Dapat digunakan sebagai tambahan informasi untuk pengembangan penelitian selanjutnya yang berhubungan ilmu pengetahuan farmasi.

2. Manfaat Praktis

Dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi untuk peningkatan mutu pelayanan kefarmasian terkait waktu tunggu pelayanan resep obat di rumah sakit.