

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit sebagai institusi kesehatan bagi masyarakat tentunya senantiasa meningkatkan mutu pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien. Peningkatan mutu yang ada di rumah sakit perlu dilakukan dengan memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan rasa aman sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat dan semakin kritis akan sebuah layanan kesehatan. Peningkatan mutu pelayanan rumah sakit tidak terlepas dari pengelolaan instalasi farmasi rumah sakit (Haifa & Resni, 2022).

Waktu tunggu pelayanan resep mempengaruhi harapan pasien terhadap pelayanan yang ada di rumah sakit khususnya pelayanan instalasi farmasi rumah sakit. Waktu tunggu yang lama dapat menjadi salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan pasien. Apabila pasien merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan rumah sakit, hal tersebut bisa mempengaruhi angka kunjungan rumah sakit (Haifa & Resni, 2022). 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 keperawatan, 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).

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). Hal ini mendorong untuk dilakukan penelitian tentang analisa waktu tunggu pelayanan resep obat di instalasi farmasi rawat jalan terhadap kepuasan pasien di RSUD dr.H. Soewondo Kendal.

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. Hal ini tidak sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit dijelaskan bahwa waktu tunggu pelayanan resep obat non racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat non racikan/obat jadi. Waktu tunggu pelayanan resep obat racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan. Menurut Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit ditetapkan waktu tunggu obat maksimal 30 menit untuk obat non racikan/obat jadi dan 60 menit untuk obat

racikan, tanpa melihat jumlah item obat (permenkes RI 2008, 2008) . Dengan menganalisis waktu tunggu pelayanan resep di instalasi farmasi rawat jalan terhadap kepuasan pasien dapat memperbaiki waktu tunggu obat yang lama.

Berdasarkan wawancara singkat kepada kepala instalasi dibagian pelayanan resep rawat jalan di instalasi farmasi RSUD dr.H.Soewondo Kendal bahwa beberapa pasien mengeluhkan lamanya menunggu pelayanan resep dengan lama waktu tunggu yang tergantung jumlah pasien yang dilayani berkisar 10 menit bahkan terkadang sampai 1 jam. Di sisi lain, pasien merasa cukup puas terhadap pelayanan farmasi rawat jalan demi mendapatkan obat bersedia menunggu.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah waktu tunggu pelayanan resep obat racikan dan non racikan di instalasi farmasi rawat jalan RSUD dr. H.Soewondo Kendal telah sesuai dengan standar pelayanan minimal waktu tunggu pelayanan resep obat pada rumah sakit menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI No.129 Tahun 2008 ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di instalasi farmasi rawat jalan RSUD dr. H.Soewondo Kendal ?
3. Apakah ada pengaruh lama waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di instalasi farmasi rawat jalan RSUD dr. H.Soewondo Kendal ?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk menganalisis pengaruh lama waktu tunggu resep racikan dan non racikan terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat jalan RSUD dr. H. Soewondo Kendal periode Mei 2024.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk menganalisis kesesuaian waktu tunggu pelayanan resep obat racikan dan non racikan dengan standar pelayanan waktu tunggu resep obat pada RSUD dr. H. Soewondo Kendal.
- b. Untuk menganalisis waktu tunggu pelayanan resep obat racikan pada instalasi farmasi rawat jalan RSUD dr. H. Soewondo Kendal.
- c. Untuk menganalisis pengaruh lama waktu tunggu pelayanan resep obat non racikan pada instalasi farmasi rawat jalan terhadap kepuasan pasien di RSUD dr. H. Soewondo Kendal.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

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

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti
 - 1) Dapat meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan peneliti untuk menganalisis pelayanan resep obat yang optimal di rumah sakit.
 - 2) Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk mengembangkan teori terkait analisis pelayanan resep obat di rumah sakit.
- b. Bagi Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Soewondo Kendal.

Bermanfaat untuk mengoptimalkan pelayanan waktu tunggu resep obat terhadap kepuasan pasien serta dapat digunakan sebagai

bahan pertimbangan dan evaluasi untuk peningkatan mutu pelayanan kefarmasian terkait waktu tunggu pelayanan resep obat di Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Soewondo Kendal.