

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Peraturan Menteri Kesehatan (PMK) nomor 72 tahun 2016 mengenai standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit, rumah sakit adalah institusi kesehatan yang menyediakan pelayanan kesehatan secara menyeluruh, termasuk rawat inap, instalasi farmasi, dan penanganan darurat (Kastella, 2019). Pelayanan farmasi berperan penting dalam mendukung pelayanan masyarakat berkualitas untuk mengidentifikasi, mencegah, dan menyelesaikan masalah terkait obat (Andriani *et al.*, 2022).

Sistem elektronik ini menggunakan teknologi untuk meningkatkan komunikasi mengenai resep dan membantu dalam pemilihan, administrasi obat. Penerapan sistem ini bertujuan untuk memudahkan dokter dalam memuat resep, membantu apoteker dalam meninjau resep, dan mempercepat proses pelayanan resep. Dengan adanya peresepan elektronik ini dapat meminimalisir waktu tunggu dan dapat meningkatkan kualitas layanan kepuasan pasien (Adrizal, 2019 ; Feberina *et al.*, 2023).

Waktu tunggu untuk pelayanan resep merupakan salah satu persyaratan yang diatur oleh Kementerian Kesehatan (Kemenkes) melalui standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit menurut PerMenKes RI No. 72 Tahun 2016. Waktu tunggu obat jadi atau resep non racikan adalah rentang waktu yang dimulai saat pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi dengan standar minimal yang ditetapkan yaitu kurang dari 30 menit, sedangkan waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah rentang waktu yang dimulai saat pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan yaitu kurang dari 60 menit (Effendi *et al.* 2024). Kecepatan pelayanan, yang terkait erat dengan kepuasan pasien harus memenuhi target waktu yang ditetapkan. Pelayanan dianggap cepat jika waktu

tunggu kurang dari 30 menit untuk resep non racikan dan kurang dari 60 menit untuk resep racikan, sementara lebih dari itu di anggap lama (Kastella, 2019).

Durasi waktu tunggu dipengaruhi oleh faktor seperti sumber daya manusia, ketersediaan obat serta resep dokter, dan standar oprasional, prosedur (SOP) pelayanan juga berperan penting. Proses pelayanan resep terdiri dari beberapa tahap, termasuk penerimaan resep, penetapan harga obat, pembayaran, pengambilan dan peracikan obat, pemberian label, serta penyerahan obat kepada pasien. Selain itu, jumlah item per resep dan jumlah racikan resep juga mempengaruhi lamanya waktu tunggu pelayanan (Yunus *et al.*, 2021).

Kepuasan pasien merupakan aspek penting yang berkaitan dengan kenyamanan atas layanan yang diberikan. Kepuasan pasien dapat dijadikan tolak ukur untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit atau instalasi farmasi rumah sakit. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan. Jika kinerja layanan yang diperoleh pasien pada suatu fasilitas layanan sesuai dengan harapannya, pasien pasti selalu datang berobat ke fasilitas layanan kesehatan tersebut. namun jika kepuasan yang dihasilkan tidak baik berarti perlu dilakukan evaluasi khusus tentang pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit yang dilakukan oleh rumah sakit tersebut (Priyoherianto *et al.*, 2024).

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti mengenai waktu tunggu pereseapan elektronik dan kepuasan pasien di rumah sakit masih belum banyak dilakukan sehingga diperlukan juga penelitian baru yang akan dilakukan di RSUD Dr. Gondo Suwarno Ungaran. Penulis menyimpulkan bahwa waktu tunggu pelayanan resep dapat mempengaruhi kepuasan pasien sehingga dari latar belakang ini penulis akan membahas

hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan RSUD Dr. Gondo Suwarno.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana waktu tunggu pelayanan farmasi di Unit Rawat Jalan RSUD Dr. Gondo Suwarno
2. Bagaimana tingkat kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan RSUD Dr. Gondo Suwarno
3. Bagaimana hubungan waktu tunggu pelayanan farmasi dengan kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan RSUD Dr. Gondo Suwarno

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan umum**

Dapat mengetahui hubungan waktu tunggu pelayanan farmasi dengan kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan RSUD Dr. Gondo Suwarno.

### **2. Tujuan khusus**

- a. Mengidentifikasi waktu tunggu pelayanan farmasi di Unit Rawat RSUD Dr. Gondo Suwarno
- b. Mengidentifikasi kepuasan pasien di Unit Rawat RSUD Dr. Gondo Suwarno
- c. Mengetahui hubungan waktu tunggu pelayanan farmasi dengan kepuasan pasien di RSUD Dr. Gondo Suwarno

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat bagi rumah sakit**

- a. Dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan mutu pelayanan di Unit Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Dr. Gondo Suwarno dengan cara meningkatkan kepuasan pasien
- b. Memberikan informasi untuk merumuskan strategi dan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan farmasi di RSUD Dr. Gondo Suwarno

## **2. Manfaat bagi masyarakat**

Menjadi pengetahuan dan informasi tambahan untuk belajar tentang pentingnya pengaruh waktu tunggu pasien terhadap kepuasan pasien khususnya di Unit Instalasi Rawat Jalan RSUD Dr. Gondo Suwarno.

## **3. Manfaat bagi peneliti**

Dalam penelitian ini dapat dijadikan sebagai wujud dari pengaplikasian disiplin ilmu yang telah dipelajari sehingga dapat menambah wawasan serta pengembangan ilmu pengetahuan dibidang Kesehatan.

## **4. Manfaat praktis**

Dapat menjadi umpan balik secara tidak langsung antara masyarakat dan rumah sakit mengenai kepuasan dan kualitas pelayanan resep di Unit Instalasi Farmasi Rumah Sakit, guna meningkatkan kualitas layanan melalui penggunaan waktu tunggu dan peningkatan persentase kepuasan pasien sesuai dengan standar pelayanan minimal rumah sakit.