

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Waktu tunggu menjadi salah satu standar minimal pelayanan farmasi di rumah sakit, waktu tunggu pelayanan obat non racikan merupakan tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat non racikan dengan standar minimal yang ditetapkan kementerian kesehatan yaitu < 30 menit, sedangkan waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan yaitu < 60 menit (Kemenkes RI, 2008).

Pelayanan farmasi merupakan salah satu pelayanan kesehatan di rumah sakit yang diharapkan memenuhi standar pelayanan minimal. Menurut peraturan menteri kesehatan nomor 72 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit menyebutkan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian dan melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (Kemenkes RI, 2016).

Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang masih banyak dijumpai dalam praktik pelayanan kesehatan, dan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan, dimana dengan menunggu dalam waktu yang lama menyebabkan ketidakpuasan terhadap pasien (Heru, 2017). Kategori jarak antara waktu tunggu dan waktu periksa yang diperkirakan bisa memuaskan atau kurang memuaskan pasien antara lain yaitu saat pasien datang mulai dari mendaftar ke loket, antri dan menunggu panggilan ke poli umum untuk dianamnesis dan diperiksa oleh dokter, perawat atau bidan lebih dari 90 menit (kategori lama), 30 – 60 menit (kategori sedang) dan 30 menit (kategori cepat).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh maftuhah (2016) bahwa jumlah resep yang di terima di depo farmasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep. Selain itu, jumlah item obat tiap resep dan jumlah racikan pada tiap resep juga mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep.

Hasil dari beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan resep masih lama atau belum sesuai standar pelayanan minimal yang ditetapkan oleh kementrian kesehatan yaitu >60 menit (Sri, 2018). Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Septini (2012) rata-rata waktu tunggu untuk resep non racikan adalah 39 menit dan waktu tunggu resep racikan adalah 60,4 menit. Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep untuk jenis resep non racikan adalah 92,41 menit dan untuk resep racikan adalah 46,31 menit.

Berdasarkan latar belakang diatas, sampai saat ini belum ada penelitian di RSUD Muhammadiyah Siti Aminah maka diperlukan penelitian untuk mengetahui waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Muhammadiyah Siti Aminah bumiayu, dalam hal ini pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien rawat jalan umum perlu dilakukan karena untuk menilai kinerja pelayanan yang diberikan instalasi farmasi kepada pasien sebagai penyedia jasa. Selain itu, rumah sakit tidak hanya sebuah tempat, tetapi juga sebuah fasilitas, sebuah institusi dan sebuah organisasi.

Rumah sakit umum (RSU) Muhammadiyah Siti Aminah bumiayu merupakan rumah sakit swasta yang didirikan pada tahun 2010 dan diresmikan pada tahun 2013. Dari tahun 2013 hingga tahun 2018 jumlah pasien selalu meningkat yang berdampak pada waktu tunggu pasien.

## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada pengaruh waktu tunggu obat terhadap kepuasan pasien di RSUD Muhammadiyah Siti Aminah Bumiayu ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui pengaruh waktu tunggu obat terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Muhammadiyah Siti Aminah Bumiayu.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

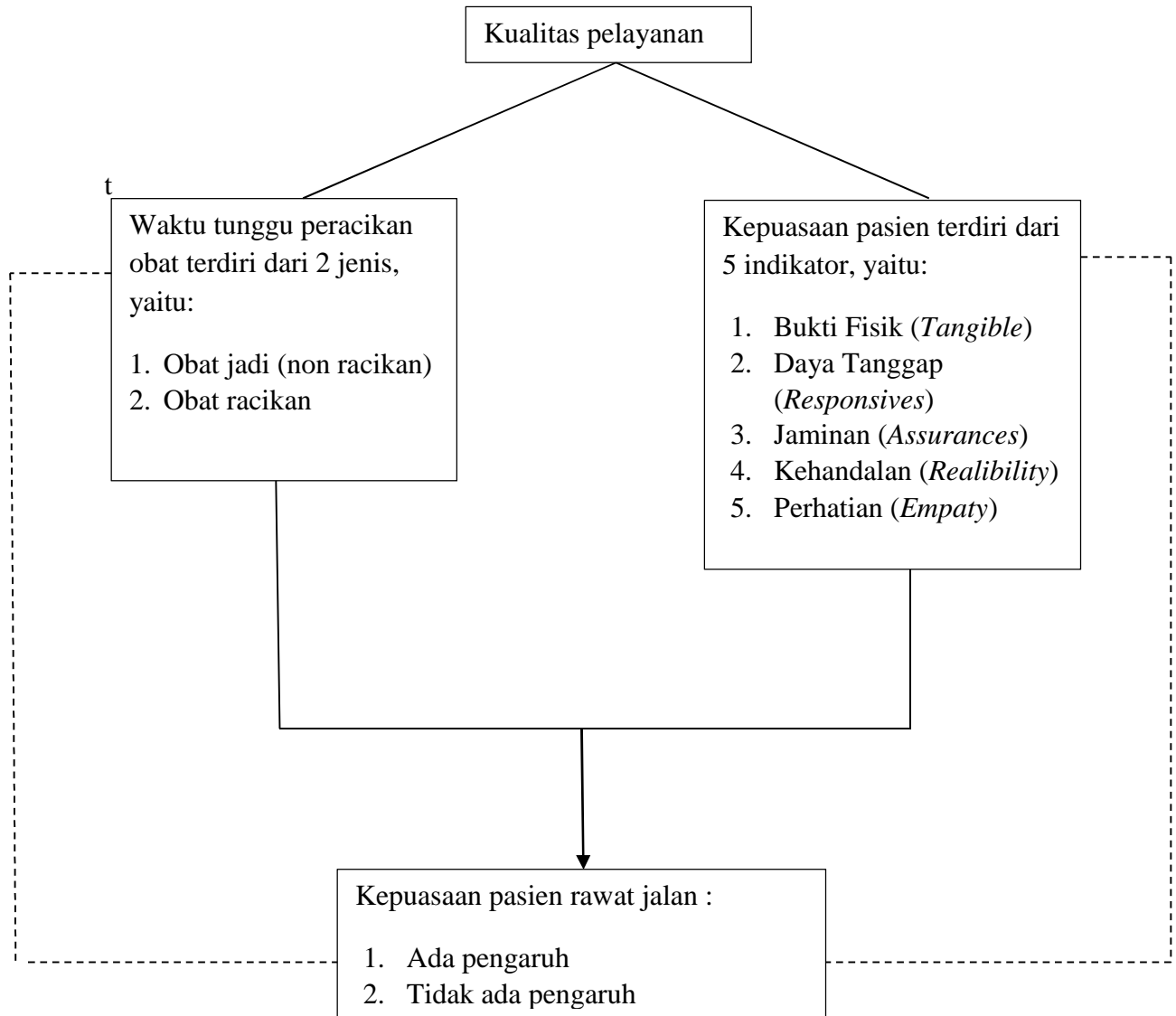
1. Bagi Rumah sakit

Bagi pengelola pelayanan kesehatan di RSUD Siti Aminah dapat dijadikan sebagai masukan dalam upaya meningkatkan kinerja dimasa yang akan datang.

2. Bagi Peneliti

Sebagai tempat diterapkannya ilmu pengetahuan serta wawasan mengenai kepuasan pasien umum rawat jalan terhadap waktu tunggu obat di RSUD Siti Aminah Bumiayu.

### E. Kerangka pikir



keterangan :



: Bagian yang diteliti