

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **I.1 Latar Belakang**

Istilah "waktu tunggu pasien" mengacu pada jumlah waktu yang dibutuhkan pasien untuk bertemu dengan dokter spesialis setelah mendaftar, yang idealnya kurang dari satu jam. Hal ini sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit yang ditetapkan oleh Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008.

Waktu tunggu merupakan masalah yang terus terjadi di lingkungan pelayanan kesehatan dan merupakan salah satu faktor yang berpotensi menimbulkan ketidakpuasan pasien. Seperti yang ditunjukkan oleh Buhang (2007), adalah jatah waktu yang dihabiskan pasien untuk menunggu dalam proses administrasi kesehatan. Faktor ini tidak hanya menentukan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh sebuah unit pelayanan kesehatan tetapi juga mencerminkan bagaimana rumah sakit mengelola komponen-komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien.

Waktu tunggu adalah persyaratan minimum untuk layanan farmasi di rumah sakit. Waktu tunggu pemberian obat dibagi menjadi dua, yaitu waktu tunggu pemberian obat untuk obat jadi dan waktu tunggu pemberian obat untuk obat racikan. Sesuai dengan standar pelayanan yang dipersyaratkan, pengukuran waktu tunggu harus dilakukan minimal setiap periode.

Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang masih banyak dijumpai dalam praktik pelayanan kesehatan, dan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan adalah menunggu dalam waktu yang lama. Lamanya waktu tunggu pasien merupakan salah satu hal penting dalam menentukan kualitas pelayanan kesehatan. Masa tenggang waktu tunggu pada resep obat racikan  $\leq$  60 menit dan pada resep obat jadi  $\leq$  30 menit berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008.

Menurut Permenkes No. 4 tahun 2018 tentang kewajiban rumah sakit, rumah sakit wajib mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan Standar Pelayanan Rumah Sakit dalam rangka memberikan pelayanan kesehatan yang efektif, aman, bermutu, dan bebas dari diskriminasi. Keterlambatan yang signifikan dalam pemberian obat akan menimbulkan kekecewaan yang cukup besar. Mengingat bahwa persediaan farmasi menyumbang 50% dari pendapatan rumah sakit dan menyumbang lebih dari 90% dari layanan kesehatan, layanan farmasi merupakan sumber pendapatan utama bagi rumah sakit. Akibatnya, jumlah resep yang terisi dapat meningkatkan pendapatan bagi rumah sakit. (Permenkes No.4 Tahun 2018)

## **I.2 Rumusan Masalah**

1. Berapa lama waktu tunggu rata-rata penyiapan obat racikan dan obat jadi untuk pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Swasta di Kota Bandung pada periode Januari 2023?
2. Pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Swasta di Kota Bandung, dimanakah titik lama proses pelayanan resep rawat jalan?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

1. Mendapat garis besar apa yang menyebabkan keterlambatan yang signifikan untuk pemberian obat di salah satu Rumah Sakit Swasta di Kota Bandung pada bulan Januari 2023.
2. Mendapatkan data waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Swasta di Kota Bandung pada bulan Januari 2023.