

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Waktu tunggu merupakan salah satu indikator mutu nasional. Waktu tunggu menjadi tolak ukur mutu pelayanan kesehatan (Galih, 2021). Indikator waktu tunggu digunakan sebagai alat bantu dalam proses evaluasi keberhasilan Rumah Sakit (Evita, 2022). Peran pimpinan Rumah Sakit salah satunya mengontrol waktu tunggu rawat jalan agar pasien dan keluarga dilayani dengan standar waktu tunggu yang sesuai. Defenisi waktu tunggu telah ditetapkan secara standar oleh *World Health Organization*. Menurut WHO waktu tunggu adalah lamanya waktu pasien berobat di unit pelayanan kesehatan sebelum dilayani untuk konsultasi dan pengobatan (Ferry Dwi & Zulfikar, 2022). Waktu tunggu mengacu pada waktu seorang pasien menunggu di klinik sebelum dilihat oleh salah satu staf medis klinik (Nguyen 2018). Menurut Menteri Kesehatan Republik Indonesia, (2008) waktu tunggu adalah dimulai pasien mendaftar sampai dipanggil untuk dilayani oleh dokter. Jadi waktu tunggu adalah waktu yang digunakan pasien mulai dari pasien datang sampai mendapatkan pelayanan tenaga kesehatan. rumah sakit di Indonesia telah mempunyai standar waktu tunggu. Standar waktu tunggu merupakan waktu maksimal yang ditetapkan seorang pasien untuk menunggu layanan. Menurut Menteri Kesehatan RI, (2008) standar waktu tunggu rawat jalan adalah maksimum 60 menit.

Walaupun standar waktu tunggu ini sudah ditetapkan namun masih banyak rumah sakit yang lama waktu tunggu diatas nilai standar yang ditetapkan WHO dan Depkes.

Waktu tunggu yang panjang tidak hanya berdampak pada kepuasan pasien, tetapi juga dapat mempengaruhi kepatuhan pasien dalam mengambil dan mengonsumsi obat. Pasien yang mengalami waktu tunggu lama cenderung

Peraturan Menteri merasa frustrasi dan mungkin memutuskan untuk tidak mengambil obat atau mencari alternatif pelayanan di tempat lain. Hal ini tentunya bertentangan dengan tujuan pelayanan kesehatan yang berorientasi pada pasien (*patient-centered care*).

B. Rumusan Masalah

1. Berapa lama rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat non racikan pada pasien rawat jalan di Puskesmas Alak Kota Kupang pada bulan Agustus 2024
2. Berapa lama rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat racikan pada pasien rawat jalan di Puskesmas Alak Kota Kupang pada bulan Agustus 2024

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Untuk mengetahui waktu tunggu pelayanan resep obat pada pasien rawat jalan di Puskesmas Alak Kota Kupang

2. Tujuan khusus

- a. Untuk mengetahui rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat non racikan pada pasien rawat jalan di Puskesmas Alak Kota Kupang bulan agustus 2024
- b. Untuk mengetahui rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat racikan pada pasien rawat jalan di Puskesmas alak Kota Kupang bulan agustus 2024

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti

Menerapkan ilmu pengetahuan selama proses perkuliahan di Jurusan Farmasi Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Kupang.

2. Bagi institusi

Sebagai referensi untuk mahasiswa Jurusan Farmasi dan penelitian selanjutnya terkait waktu tunggu pelayanan resep pasien di Puskesmas Alak Kota Kupang.

3. Bagi instansi

Sebagai bahan masukan bagi manajemen khususnya Puskesmas Alak Kota Kupang yaitu meningkatkan mutu pelayanan Kefarmasian