

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan menjadi prioritas utama masyarakat ditengah pandemi saat ini. Salah satu tempat pelayanan kesehatan yaitu apotek. Apotek merupakan tempat praktik kefarmasian yang dilakukan oleh apoteker sebagai sarana pelayanan kefarmasian. Pelayanan Kefarmasian saat ini telah bergeser dari paradigma lama dimana berpusat pada obat (*drug oriented*) ke paradigma baru yaitu berpusat kepada pasien (*patient oriented*). Pelayanan kefarmasian itu sendiri adalah pelayanan yang berhubungan dengan sediaan farmasi dimana pelayanan tersebut dilakukan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang bertujuan untuk mendapat hasil yang pasti dalam rangka meningkatkan kualitas hidup pasien (Permenkes, 2016).

Standar pelayanan kefarmasian di apotek terdiri dari Pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai, serta pelayanan farmasi klinik. Pelayanan farmasi klinik di apotek yang dilakukan salah satunya yaitu pelayanan resep. Pelayanan resep diawali dengan penerimaan resep, pengkajian resep, pemeriksaan ketersediaan obat, penyiapan perbekalan farmasi termasuk peracikan obat, pemeriksaan ulang, penyerahan perbekalan farmasi kepada pasien disertai pemberian informasi. Pada setiap tahap alur pelayanan resep, dilakukan upaya pencegahan terjadinya kesalahan pemberian obat (*medication error*) (Permenkes, 2016).

Dalam rangka peningkatan kualitas hidup pasien, apotek dituntut melakukan pelayanan kefarmasian secara maksimal meliputi kegiatan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif kepada masyarakat. Selain itu apotek harus dapat memberikan pelayanan yang bermutu kepada setiap pasien. Hal ini juga dikaitkan dengan semakin banyaknya apotek maka secara tidak langsung suatu apotek harus menyediakan pelayanan baik serta bermutu sehingga dapat bertahan dan bersaing dengan apotek yang lain. Pelayanan yang bermutu akan memberikan kepuasan bagi pasien, kepuasan yang terkait dengan mutu pelayanan adalah segala yang dipersepsikan atau diharapkan oleh pasien. Mutu adalah keadaan dimana terpenuhinya harapan yang berkaitan dengan dengan produk, jasa, manusia, proses, atau lingkungan (Arab *et al.*, 2012).

Pelayanan yang memuaskan di fasilitas kesehatan dapat digunakan oleh pasien untuk meninjau atau menilai fasilitas kesehatan tersebut dan ketika membutuhkan pelayanan kesehatan maka pasien akan kembali ke fasilitas kesehatan yang sama (Hazfriani & Ernawaty., 2016). Kepuasan adalah tingkat perasaan konsumen (pasien) dari perbandingan hasil dan kinerja yang dirasakan atau didapatkan dari suatu pelayanan. Kualitas dari suatu pelayanan kesehatan sangat berhubungan dengan kepuasan pengguna jasa kesehatan (konsumen/pasien).

Waktu tunggu dalam pelayanan resep merupakan salah satu aspek yang penting yang dapat menentukan pendapat pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Waktu tunggu pelayanan resep terdiri dari waktu tunggu

obat jadi atau obat non racikan dan waktu tunggu obat racikan. Waktu tunggu obat jadi (non racikan) adalah lamanya waktu yang dibutuhkan mulai dari pasien menyerahkan resep kepada petugas sampai dengan pasien menerima obat jadi (non racikan) beserta dengan informasi obat. Sedangkan waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah lamanya waktu yang dibutuhkan mulai dari pasien menyerahkan resep ke petugas sampai dengan menerima obat racikan beserta informasi obat.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Nurjanah, Maramis, & Engkeng (2014) faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep yaitu sumber daya manusia, dimana dijelaskan jika SDM yang terampil maka akan lebih cepat pelayanan resep. Selain itu, jam kunjung pasien yang ramai membuat waktu tunggu yang lebih lama, hal ini dikaitkan dengan jumlah karyawan atau petugas tidak sesuai dengan jumlah resep yang masuk.

Apotek Kairos Farma Oesapa Kupang adalah salah satu apotek di kota Kupang dan dilengkapi dengan praktek dokter umum. Apotek ini juga memiliki banyak pasien yang melakukan swamedikasi. Banyaknya jumlah pasien yang berkunjung dapat mempengaruhi pelayanan kefarmasian diantaranya waktu tunggu pelayanan resep. Berdasarkan hal tersebut peneliti tertarik untuk untuk menganalisis hubungan waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pasien pada pelayanan resep di Apotek Kairos Farma Oesapa Kupang.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana gambaran waktu tunggu pada pelayanan resep di Apotek Kairos Farma Oesapa Kupang ?
2. Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Apotek Kairos Farma Oesapa Kupang ?
3. Adakah hubungan antara waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien pada pelayanan resep di Apotek Kairos Farma Oesapa Kupang ?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum
Mengetahui hubungan antara waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien pada pelayanan resep di Apotek Kairos Farma Oesapa Kupang
2. Tujuan Khusus
 - a. Mengidentifikasi waktu tunggu pelayanan resep di Apotek Kairos Farma Oesapa Kupang
 - b. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien di Apotek Kairos Farma Oesapa Kupang
 - c. Menganalisis hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien pada pelayanan resep di Apotek Kairos Farma Oesapa Kupang.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Apotek, sebagai bahan evaluasi dalam rangka meningkatkan pelayanan kefarmasian khususnya waktu tunggu pelayanan resep di apotek.

2. Bagi Peneliti, penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan dalam pelayanan resep dan kepuasan pasien di Apotek.
3. Bagi Intansi, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan studi pembanding untuk penelitian selanjutnya.
4. Bagi Masyarakat, diharapkan masyarakat mendapat pelayanan kefarmasian yang yang efektif dan optimal.