

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

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

Kesehatan merupakan faktor mutlak yang harus dibutuhkan oleh masyarakat, dari sini bisa menjadi tolak ukur suatu penyedia jasa pelayanan kesehatan sejauh mana bisa memberikan suatu pelayanan yang bisa mencapai rentang nilai kepuasan dari masyarakat atau pasien. Selain itu, pasien baru akan merasa puas apabila kinerja suatu layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan pasien akan timbul apabila kinerja pelayanannya tidak sesuai dengan harapannya. Dari penjelasan itulah suatu kepuasan dari pasien bisa diartikan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2016).

Pelayanan obat yang dilakukana di apotik sangat penting terutama pelayanan dalam menunggu obat yang telah diresepkan oleh dokter kepada pasien. Pelayanan ini sangat diperlukan sehingga pasien merasa puas saat mereka menunggu. Apotek harus mampu memahami pasien sehingga semua pasien yang menunggu dapat terlayani semuanya.

Waktu tunggu adalah waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan mulai tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter. Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan. Lama waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana

puskesmas mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien (Bustani dkk., 2015).

Waktu tunggu yang lama akan berakibat pada harapan pasien agar mereka cepat minum obat tersebut, karena saat menunggu yang lama akan membuat konsumen bosan dan mereka akan beralih pada apotek lainnya yang lebih cepat pelayanannya. Salah satu faktor untuk menganalisis dari kepuasan pasien yaitu kecepatan pelayanan resep. Se jauh mana kualitas dan profesionalisme dari instalasi farmasi dalam melayani resep dari pasien, baik itu resep obat jadi maupun resep obat racikan. Standar pelayanan minimal rumah sakit dari Menteri Kesehatan No.129/Menkes/SK/II/2008 sudah memberikan rentang standar waktu untuk resep tersebut, yaitu  $\leq 30$  menit untuk resep obat jadi dan  $\leq 60$  menit untuk resep obat racikan (DepKes, 2008). Untuk pasien diharapkan dengan adanya standar waktu dalam kecepatan pembuatan resep tersebut bisa meningkatkan kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien tersebut.

Kepuasan pelanggan merupakan ukuran presentase yang menerangkan apakah konsumen puas terhadap layanan, produk, atau jasa yang diberikan oleh penyedia layanan produk, atau jasa tersebut, kepuasan pelanggan berpengaruh pada tingkat ketertarikan konsumen pada layanan tersebut semakin tinggi kualitas pelayanan yang disediakan maka tinggi pula rasa kepuasan dari konsumen tersebut.

Kepuasan pelanggan perlu mendapatkan prioritas lebih mengingat manfaat yang bisa diperoleh darinya. Tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi memperbesar

loyalitas pelanggan, mengurangi terjadinya perputaran konsumen yang beralih pada kompetitor lain.

Instalasi apotek yang ada di Banjarmasin Timur merupakan salah satu penyedia layanan kesehatan yang bersaing dengan penyedia-penyedia layanan kesehatan yang lain, dalam hal ini analisis tingkat kepuasan pasien perlu dilakukan karena untuk menilai kinerja pelayanan yang diberikan instalasi farmasi sebagai penyedia jasa. Selain itu, di apotek dara kurang memiliki tempat duduk tunggu yang mencukupi walaupun banyak konsumen yang datang ketempat tersebut, tetapi juga sebuah fasilitas seharusnya memiliki tempat tunggu yang sesuai dengan jumlah konsumen. Apotek Dara yang beralamat di Jalan Jl. Manggis No.19 Kel. Kuripan Kec. Banjarmasin Timur memiliki tenaga apoteker sebanyak 5 orang dalam memberikan pelayanan obat kepada konsumen namun terkadang mereka juga lambat dalam pelayanan. Beberapa keluhan konsumen adalah dari segi kecepatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien sehingga membuat bosan dan terkadang ada keluhan dari pasien itu sendiri. Hasil dari wawancara kepada apoteker bahwa konsumen yang meminta obat racikan dari dokter yang terkadang memperlambat pelayanan. Hal ini dilihat dari data anatara permintaan pelayanan obat racikan dan tidak racikan sebagai berikut:

**Tabel 1.1 Jenis Obat Yang Dipesan Konsumen**

No	Jenis obat	Juli	Agustus	September
1.	Racikan	4	5	2
2.	Swamedikasi	73	104	135
3.	Resep dokter bukan racikan	173	201	271
	Jumlah	250	310	408

Hasil data yang didapatkan bahwa pesanan dari obat dari resep dokter yang terbanyak dengan jumlah pembelian 135 orang yang melakukan pembelian. Pada saat hasil observasi awal sementara diketahui bahwa kebanyakan responden mengeluhkan dari pelayanan yang diberikan kepada mereka terutama waktu menunggu lama sehingga terkadang konsumen merasa bosan dengan yang mereka tunggu tersebut dan membuat tidak merasa nyaman. Apalagi yang membelikan obat tersebut dari keluarga pasien yang membeli untuk orangtua atau untuk keluarganya.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk mengidentifikasi masalah tersebut sebagai penelitian tentang Analisa waktu tunggu pelayanan resep dengan tingkat kepuasan pasien di apotek Dara Kelurahan Kuripan Kecamatan Banjarmasin Timur.

## **B. Rumusan Masalah**

**Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah**

1. Bagaimana gambaran waktu tunggu pasien terhadap pelayanan resep di Apotek Dara Kelurahan Kuripan Kecamatan Banjarmasin Timur ?
2. Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Apotek Dara Kelurahan Kuripan Kecamatan Banjarmasin Timur ?

3. Apakah ada hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep terhadap tingkat kepuasan pasien di Apotek Dara Kelurahan Kuripan Kecamatan Banjarmasin Timur ?

### **C. Tujuan Penelitian**

#### **1. Tujuan Umum**

Untuk mengetahui hubungan atau tidak antara waktu tunggu pelayanan resep terhadap tingkat kepuasan pasien di apotek dara Kelurahan Kuripan Kecamatan Banjarmasin Timur.

#### **2. Tujuan Khusus**

- a. Untuk mengetahui gambaran waktu tunggu pasien terhadap pelayanan resep di apotek dara Kelurahan Kuripan Kecamatan Banjarmasin Timur
- b. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di apotek dara Kelurahan Kuripan Kecamatan Banjarmasin Timur

### **D. Manfaat Penelitian**

#### **1. Bagi Peneliti**

Penelitian ini diharapkan dapat memberi pengetahuan dalam menyusun skripsi akhir kuliah dan mampu mengembangkan penelitian selanjutnya yang lebih mendalam terkait analisa waktu tunggu pelayanan resep dengan tingkat kepuasan pasien di apotek.

#### **2. Bagi Instansi Pendidikan**

Bagi Institusi pendidikan dapat menjadi bahan acuan atau referensi untuk penelitian berikutnya tentang analisa waktu tunggu pelayanan resep dengan tingkat kepuasan pasien di apotek.

### 3. Bagi Apotek

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan kajian lebih lanjut bagi apotek dalam peningkatan pelayanan resep dengan tingkat kepuasan pasien di apotek. Dengan peningkatan pelayanan resep tersebut diharapkan akan dapat memenuhi kebutuhan pasien lebih baik lagi