

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada PP No. 51 tahun 2009, pekerjaan kefarmasian merupakan pekerjaan yang meliputi pengadaan, produksi, distribusi atau penyaluran, dan pelayanan sediaan farmasi harus dilakukan oleh tenaga kesehatan yang mempunyai keahlian dan kewenangan untuk itu. Sebagai bentuk dalam menjamin mutu pelayanan terdapa tiga indikator yang digunakan dalam langkah evaluasi mutu pelayanan antara lain tingkat kepuasan konsumen, dimensi waktu pelayanan obat, dan adanya dokumen prosedur tetap (Kemenkes, 2004).

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dapat dikatakan sebagai sebuah hasil dari refleksi mutu pelayanan yang diberikan oleh puskesmas kepada pasien. Pelayanan tersebut berupa sarana dan prasana, pelayanan administrasi, kemudian sikap petugas dalam melayani pasien. Kepuasan pasien merupakan sebuah penilaian yang diberikan konsumen terhadap penyedia jasa sebagai tolak ukur untuk melihat sejauh apa penyedia jasa memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan sehingga rasa puas pasien terhadap pelayanan kefarmasian terutama pada pelayanan resep di Puskesmas dapat dipakai sebagai sebuah arahan untuk mengevaluasi seberapa puas pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Salah satu indikator pelayanan yang baik yaitu seperti waktu tunggu resep.

Irawati Ointu (dalam Nurjanah, 2016) menjelaskan bahwa untuk mewujudkan suatu pelayanan yang prima, apotek harus mampu mengoptimalkan waktu tunggu yang relative pendek pada pelayanan resep non racikan dan racikan. Waktu tunggu pelayanan resep non racikan biasanya akan lebih cepat daripada resep racikan disebabkan karena resep non racikan tidak perlu melalui proses peracikan. Pada penelitian yang dilakukan oleh Nurjanah, Maramis, dan Engkeng (2016), standar waktu tunggu di Apotek Kimia Farma untuk pelayanan resep non racikan yaitu 15 menit dan untuk resep racikan yaitu 30 menit. Tingkat kepuasan pasien terhadap waktu tunggu pelayanan resep dapat meningkatkan kunjungan pasien karena perasaan puas yang dirasakan oleh pasien ketika menerima pelayanan dapat memicu perasaan senang sehingga pasien senang datang berobat ke Puskesmas.

Dari uraian tersebut, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian tentang Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Puskesmas Aikmual. Untuk mengetahui seberapa puas pasien terhadap waktu tunggu dalam pelayanan resep yang di Puskesmas Aikmual. Alasan peneliti memilih Puskesmas Aikmual sebagai tempat penelitian karena lokasi Puskesmas Aikmual yang sangat strategis dan lebih dekat dibandingkan dengan Puskesmas lainnya, sehingga memudahkan untuk dijangkau.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah gambaran waktu tunggu dalam pelayanan resep di Puskesmas Aikmual ?
2. Bagaimanakah Tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan resep di Puskesmas Aikmual ?
3. Apakah terdapat hubungan atau tidak antara waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan resep di Puskesmas Aikmual ?

C. Tujuan Penelitian**1. Tujuan Umum**

Untuk mengetahui gambaran waktu tunggu dan tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan resep di puskesmas Aikmual

2. Tujuan Khusus

- A. Mengetahui gambaran waktu tunggu dalam pelayanan resep di puskesmas Aikmual
- B. Mengetahui Tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan resep di puskesmas Aikmual
- C. Menganalisa hubungan antara waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan resep di Puskesmas Aikmual

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Sebagai aplikasi ilmu dan pengalaman yang baik untuk memperluas wawasan serta pengetahuan peneliti.

2. Bagi Institusi

Diharapkan dapat digunakan sebagai (acuan) bagi keperluan penelitian yang mendatang.

3. Bagi Lahan Penelitian

Sebagai referensi dan perbaikan Puskesmas terhadap peningkatan kualitas SDM kefarmasian yang ada.