

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Instalasi Farmasi merupakan salah satu pelayanan fungsional yang dilakukan oleh apoteker dengan menyelenggarakan kegiatan kefarmasian di rumah sakit, yang meliputi perancangan, pengadaan, produksi, penyimpanan, dispensing, pengendalian mutu, serta penggunaan sediaan farmasi, bahan medis habis pakai, maupun alat kesehatan di rumah sakit. Kehadiran Instalasi Farmasi Rumah Sakit penting bagi keberlangsungan rumah sakit, karena sifatnya fungsional. Hal ini didukung oleh Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit (SPM RS), di mana Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) merupakan salah satu jenis pelayanan yang wajib disediakan di rumah sakit. Mengacu pada regulasi tersebut, maka untuk sebuah Instalasi Farmasi yang terdapat di rumah sakit harus memenuhi beberapa indikator, salah satunya adalah tingkat kepuasan pasien (standar minimal 80%) dan waktu tunggu pelayanan resep (maksimal 30 menit untuk obat jadi dan 60 menit untuk obat racik) (Ihsan et al, 2018).

Waktu tunggu menjadi salah satu standar minimal pelayanan farmasi di rumah sakit, waktu tunggu pelayanan obat non racik merupakan tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat non racikan dengan standar minimal yang ditetapkan kementerian kesehatan yaitu ≤ 30 menit, sedangkan waktu tunggu pelayanan obat racik adalah tenggang

waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat ≤ 60 menit (Menkes RI, 2008 (Ayu dan Kastella, 2019). Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Esti et al. 2015) menyebutkan bahwa waktu tunggu merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Waktu tunggu yang lama merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan pasien. Bila waktu tunggu lama maka hal tersebut akan mengurangi kenyamanan pasien dan berpengaruh pada utilitas pasien dimasa mendatang (Wijono, 1995 (Kurniawati Hidayah, 2016). Hasil dari beberapa penelitian menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan resep masih lama atau belum sesuai standar pelayanan minimal yang ditetapkan oleh kementerian kesehatan seperti penelitian yang dilakukan oleh (Bustani et al,2015) waktu tunggu yaitu > 60 menit. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Septini, 2012) rata-rata waktu tunggu untuk non racikan sebesar 39 menit dan resep racikan 60,4 menit (Kurniawati Hidayah dkk, 2016).

Kecepatan pelayanan adalah target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditetapkan oleh unit penyelenggara pelayanan. Kecepatan pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pasien. Jadi penyedia layanan jasa harus memberikan kualitas pelayanan sebaik mungkin agar hubungan erat dalam hal kepuasan pasien dapat terjaga. Pelayanan tersebut dapat disebut cepat apabila waktu tunggu kurang dari 60 menit dan disebut lama apabila waktu tunggu lebih dari 60 menit (Depkes RI,2007 (Ayu dan Kastella, 2019).

Kepuasan pasien adalah tanggapan pelanggan atau pengguna jasa untuk setiap pelayanan yang diberikan. Kepuasan pasien dapat dikatakan sebagai tolak ukur untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit atau Instalasi Farmasi Rumah Sakit. Jika kepuasan pasien yang dihasilkan baik, berarti pelayanan yang disuguhkan oleh Instalasi Farmasi Rumah Sakit tersebut juga sangat baik. Namun jika kepuasan pasien yang dihasilkan tidak baik, berarti perlu dilakukan evaluasi khusus tentang pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit yang dilakukan oleh rumah sakit tertentu (Novaryatiin et al, 2018).

Kepuasan pasien dapat dilihat dari berbagai indikator salah satunya adalah kecepatan pelayanan resep. Kecepatan pelayanan diukur melalui waktu tunggu. Waktu tunggu dapat dijadikan indikator untuk mengetahui seberapa profesionalisme staf Instalasi Farmasi yang ditunjukkan dalam keterampilan melayani resep. Waktu tunggu merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan pasien di beberapa pelayanan kesehatan. Berbagai penelitian menunjukkan adanya hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep dengan tingkat kepuasan pasien. Pelayanan resep yang lama akan menurunkan tingkat kepuasan pasien dalam hal waktu tunggu pelayanan. Tetapi, pelayanan resep yang cepat akan meningkatkan kepuasan pasien dalam hal waktu tunggu pelayanan (Prabasiwi et. al, 2019)

Berdasarkan uraian maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Beberapa Pelayanan Kesehatan”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana waktu tunggu pelayanan resep di beberapa pelayanan kesehatan?
2. Apakah terdapat hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pasien di beberapa pelayanan kesehatan ?

C. Tujuan Penulis

1. Tujuan Umum

Menganalisis hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Beberapa Pelayanan Kesehatan.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk menganalisis waktu tunggu pelayanan di Instalasi Farmasi Beberapa Pelayanan Kesehatan.
- b. Untuk menganalisis kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Beberapa Pelayanan Kesehatan.
- c. Untuk menganalisis hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Beberapa Pelayanan Kesehatan.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Rumah Sakit, Puskesmas dan Pelayanan Kesehatan lainnya penelitian ini diharapkan dapat menganalisis waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pasien.
2. Bagi Studi Pendidikan, Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dan studi perbandingan bagi penelitian selanjutnya.