

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seorang pasien berhak mendapatkan suatu pelayanan yang bertanggung jawab dan secara langsung. Hal tersebut sering dikenal sebagai pelayanan kefarmasian yang didefinisikan sebagai bentuk pelayanan yang berhubungan dengan Sediaan Farmasi agar mutu hidup pasien dapat mengalami peningkatan, dalam hal ini pasien memperoleh hasil yang pasti. Menteri Kesehatan Republik Indonesia (2016) menyatakan bahwa pelayanan kefarmasian wajib dilakukan di puskesmas oleh apoteker dengan tetap berorientasi pada pasien. Menteri Republik Indonesia melanjutkan, pelayanan ini cenderung untuk memberikan pelayanan farmasi klinik yang bertujuan untuk mencegah adanya masalah yang berkaitan dengan obat atau yang sering dikenal dengan sebutan DRPs (*Drug Related Problems*). Selain itu, adapun tujuan lain dari pelayanan ini adalah tetap memprioritaskan keselamatan pasien agar tetap meningkat.

Terkait dengan pelayanan yang diberikan kepada pasien, Pohan (2018) menyatakan bahwa pasien memiliki tingkat perasaan yang disebabkan oleh adanya pemberian layanan kesehatan, kemudian pasien melakukan perbandingan antara pelayanan yang didapat dengan harapan yang dimiliki sebelumnya. Hal ini disebut sebagai kepuasan pasien. Suatu pelayanan yang berkualitas akan membuat pasien merasakan kepuasan. Pasien mudah untuk menyatakan kepuasannya jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan persepsi yang dimilikinya. Oktavia (2016) menyatakan bahwa pasien memiliki perasaan puas dimulai dari ia datang hingga ia selesai melakukan perawatan di puskesmas (meninggalkan tempat). Adapun prinsip *service quality* yang dapat diterapkan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasien, di antaranya *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Adapun beberapa faktor yang berkaitan dengan kualitas pelayanan agar tetap memberikan kepuasan kepada pasien yaitu waktu tunggu. Dalam

penelitian yang dilakukan oleh Nurma Katrinada P (2017) menyatakan bahwa kepuasan pasien juga bergantung pada salah satu faktor yang memengaruhi yaitu waktu tunggu. Pasien yang menunggu pelayanan dengan jangka waktu yang lama akan lebih mudah untuk merasakan tidak nyaman sehingga hal ini berpotensi untuk memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Selain itu, pelayanan yang lama juga akan berpengaruh terhadap utilitas pasien pada waktu yang akan datang. Beberapa penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya menyebutkan bahwa pelayanan resep masih terhitung lama atau belum sesuai dengan standar pelayanan yang dibuat oleh kementerian kesehatan. Penelitian ini dilakukan oleh Bustani *et al* (2015) yang menyatakan bahwa waktu tunggu yang terhitung lebih dari 60 menit dinyatakan dalam presentase 63,7%. Kesimpulannya, hal tersebut masih belum sesuai standar yang ada. Selain itu, penelitian selanjutnya juga dilakukan oleh Hidayah Karuniawati (2016) yang menghasilkan bahwa pelayanan waktu tunggu resep di RSUD Salatiga menunjukkan rata-rata lama waktu tunggu untuk obat racikan yaitu 9,18 menit, sedangkan untuk obat nonracikan menunjukkan rata-rata 5,70 menit.

Terkait dengan adanya pelayanan yang diberikan kepada pasien, adapun survei yang menunjukkan bahwa terdapat presentase sebanyak 50% pasien rawat jalan merasa tidak puas karena pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Pandanaran Semarang. Hal tersebut dinyatakan oleh Kepala Puskesmas Pandanaran yang selanjutnya menjabarkan bahwa 50% tersebut terdiri atas waktu tunggu lama sebanyak 30%, 20% yang lain menyatakan bahwa dokter tidak datang sesuai jam yang sudah ditentukan, 30% menyatakan bahwa ruang tunggu di apotek masih memiliki ruang yang kurang, serta 20% lainnya menyatakan bahwa terdapat antrian yang panjang di loket. Adanya keterkaitan antara lama waktu tunggu dan kepausan pasien pernah diteliti oleh Wahono (2011) yang menyatakan bahwa hubungan tersebut dapat dinyatakan menjadi $p < 0,05$, dalam hal ini penelitian dilakukan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Jiwa Provinsi Kalimantan Barat. Adapun fakta yang menyatakan bahwa keluarga pasien akan lebih mudah

untuk merasakan puas apabila mereka tidak menunggu dengan waktu yang lama (cenderung lebih cepat).

Penelitian selanjutnya mengenai kepuasan pasien dilakukan oleh Febriyanti (2013) yang menyimpulkan bahwa komponen yang berpotensi untuk memengaruhi tingkat kepuasan pasien adalah waktu tunggu pasien. Pasien yang berobat akan mudah beranggapan bahwa pelayanan yang tidak sesuai dengan kemauan mereka memiliki kualitas pelayanan yang minim. Sebagai contoh: antri lama, petugas kesehatan yang tidak ramah dengan pasien, dan sakit yang diderita tidak kunjung sembuh. Jika pelayanan terhitung lama, hal itu tidak hanya memengaruhi pada tingkat kepuasan pasien, tetapi juga berpengaruh kepada citra rumah sakit pada waktu yang akan datang. Fatrida (2012) juga mengungkapkan hal yang sama bahwa dalam penelitiannya, terdapat responden yang tidak puas terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh Petugas Puskesmas Pauh Padang karena lamanya waktu tunggu. Hal ini ditunjukkan dengan presentase sebanyak 48%.

Berdasarkan hasil survey pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi Puskesmas Cikampek untuk racikan adalah <15 menit dan non racikan adalah <10 menit. Peneliti melakukan studi pendahuluan yang dilaksanakan pada Agustus 2021 yang menghasilkan kesimpulan bahwa terdapat ketidakpuasan responden terhadap waktu tunggu obat non racikan yang diberikan oleh petugas kesehatan kepada pasien di Puskesmas Cikampek Utara. Hal ini ditunjukkan dengan presentase sebanyak 7% yakni 7 dari 10 orang responden. Penelitian pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti karena adanya keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan waktu tunggu di Instalasi Farmasi Puskesmas Cikampek Utara, oleh karena itu maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian " Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Obat Non Racik Dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Puskesmas Cikampek Utara (CIKUTRA) ". Puskesmas Cikampek Utara sebagai puskesmas milik pemerintah juga menjadikan kepuasan pasien sebagai tolak ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan puskesmas.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan Masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Berapakah persentase kepuasan pasien terhadap waktu tunggu pelayanan obat non racikan di Instalasi Farmasi Puskesmas Cikampek Utara ?
2. Bagaimana hubungan antara waktu tunggu pelayanan obat non racik dengan kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Puskesmas Cikampek Utara ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui persentase kepuasan pasien terhadap waktu tunggu pelayanan obat non racikan di Instalasi Farmasi Puskesmas Cikampek Utara
2. Untuk menganalisis hubungan waktu tunggu pelayanan obat non racik dengan kepuasan pasien di instalasi farmasi Puskesmas Cikampek Utara

1.4 Manfaat

1. Untuk mengevaluasi kepuasan pasien terhadap waktu tunggu pelayanan obat racik di Puskesmas Cikampek Utara
2. Sebagai bahan masukan bagi Instalasi UPT Puskesmas Cikampek Utara