

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sektor kesehatan merupakan kebutuhan mendasar bagi masyarakat dan saat ini terus mengalami perkembangan yang pesat. Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Nomor 72 Tahun 2016 memutuskan apoteker harus menyampaikan layanan farmasi menggunakan pendekatan yang berfokus pada pasien. Selain itu, prioritas utama pelayanan ialah menjaga keselamatan pasien dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Pada bidang pelayanan kesehatan, kepuasan pasien sangat penting karena berkorelasi langsung dengan kualitas pelayanan yang diberikan (Raising & Erikania, 2019).

Salah satu cara untuk mengevaluasi kualitas pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Pasien cenderung merasa puas jika menerima layanan terbaik. Sebaliknya, bila pasien mendapatkan layanan yang tidak memadai, pasien dapat merasa tidak puas. Pelayanan kesehatan dapat disebut berkualitas jika sesuai dengan harapan serta sudut pandang pasien tentang pelayanan yang diterima, baik itu memuaskan atau tidak (Fauziyah *et al.*, 2024)

Kepuasan pasien adalah tujuan yang diharapkan oleh seluruh penyedia layanan kesehatan dan merupakan standar pelayanan dasar. Kualitas layanan yang baik dapat dipengaruhi oleh lima faktor yaitu dimensi bukti fisik, jaminan, daya tanggap, empati, serta keandalan. Dimensi *responsiveness* (daya tanggap) memungkinkan penyedia layanan memberikan perawatan secara tepat dan cepat. Ketepatan resep, ketersediaan dan keterjangkauan obat, dan waktu tunggu obat adalah beberapa faktor terpenting yang menentukan tingkat kepuasan pasien (Ardiansyah & Azmi, 2023).

Ketidakpuasan pasien adalah masalah kritis di dunia pada masa kini karena dapat merusak reputasi fasilitas pelayanan kesehatan, terutama pada



rumah sakit. Reputasi yang buruk tidak hanya mempengaruhi kepercayaan masyarakat, tetapi juga berdampak langsung pada keberlangsungan operasional rumah sakit dalam jangka panjang. Waktu tunggu pemberian obat dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien. Pemberian pelayanan resep dalam waktu yang lama dapat menimbulkan dampak yang tidak menguntungkan bagi pasien. Pasien mungkin akan memberikan tanggapan yang tidak baik, yang dapat memberikan pengaruh terhadap kunjungan pasien di masa yang akan datang (Putri *et al.*, 2023).

Pratiwi & Sani (2017) menyatakan bahwa masyarakat umumnya menyampaikan keluhan dan ketidakpuasan terhadap pelayanan rumah sakit, termasuk pemeriksaan yang tidak memadai oleh tenaga kesehatan, keahlian petugas, ketersediaan fasilitas yang tidak memadai, dan proses pelayanan dengan waktu yang lama. Oleh karena itu, semakin lama pasien menunggu pelayanan, semakin banyak persepsi yang tidak menguntungkan atau penilaian negatif terhadap proses produksi dan kualitas pelayanan, termasuk faktor kepuasan (Jaya & Apsari, 2018).

Waktu tunggu pelayanan rumah sakit merujuk pada lama waktu yang diperlukan pasien guna memperoleh layanan kesehatan, diawali dengan proses pendaftaran dan diakhiri dengan pemberian pelayanan kesehatan oleh dokter. Pemerintah menetapkan waktu tunggu minimal ≤ 30 menit untuk obat jadi, dan ≤ 60 menit untuk obat racikan (Peraturan Menteri Kesehatan RI No 129 Tahun 2008).

Sebuah penelitian yang dilakukan oleh Pagayang *et al.*, (2023) menunjukkan bahwa waktu tunggu dianggap baik atau standar oleh sebagian besar dari 135 responden (53,1%). Di sisi lain, karena waktu tunggu yang lama dan ketersediaan fasilitas yang tidak memadai sebanyak 119 responden (46,9%) mengatakan bahwa waktu tunggu tidak baik atau tidak sesuai standar serta hasil analisis uji *chi square* menunjukkan nilai $p \text{ value} = 0,001 < \alpha = 0,05$ yang berarti ada hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Gunung Maria

Tomohon. Sedangkan untuk keeratan hubungan didapatkan koefisien kontingensi = 0,388 yang berarti tingkat keeratannya lemah.

Didukung oleh Arfania *et al.*, (2022) menunjukkan bahwa 46 pasien (46%) tidak puas. Penilaian kategori waktu tunggu menemukan bahwa 71,4 persen pasien sangat tidak puas dengan waktu yang dibutuhkan pasien guna mendapatkan resep obat jadi selama 26-30 menit. Ketidakpuasan ini berasal dari ketidaksesuaian antara waktu tunggu yang tertera di loket apotek dan waktu tunggu yang sebenarnya. Terdapat hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep nonracikan dengan tingkat kepuasan di Puskesmas Cikampek Utara dengan p-value 0,000 ($< 0,05$).

Penelitian Wijayanti & Rejeki, (2024) menyatakan terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu untuk pelayanan rawat jalan dan kepuasan pasien dengan nilai $P\text{ value} = 0,041 < \alpha = 0,05$. Sebanyak 23,5% responden menyatakan puas dengan waktu tunggu sesuai standar, sedangkan 92% responden menyatakan belum puas dengan waktu tunggu tidak sesuai standar.

Waktu tunggu pelayanan resep dapat memengaruhi kepuasan pasien. Berdasarkan hal itu, penulis ingin melakukan penelitian mengenai hubungan waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS Karya Husada. Diharapkan hasil ini dapat memberi gambaran mengenai kualitas pelayanan kefarmasian dan dapat menjadi bahan evaluasi untuk perbaikan serta peningkatan kualitas pelayanan kefarmasian di RS Karya Husada.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dapat diambil rumusan masalah yaitu “Adakah hubungan waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS Karya Husada?”

1.3 Tujuan Penelitian

Menganalisis hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS Karya Husada.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan rincian sebelumnya, manfaat penelitian diantaranya :

1. Untuk Penulis

Sebagai sumber informasi dan pengetahuan untuk mendukung penelitian di rumah sakit.

2. Untuk Institusi

Memberikan wawasan dan data terkait hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS Karya Husada.

3. Untuk Rumah Sakit

Sebagai bahan evaluasi dan dasar kebijakan untuk meningkatkan manajemen waktu pelayanan resep untuk meningkatkan kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS Karya Husada.

