BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi sekarang ini terjadi pertumbuhan yang sangat cepat diberbagai sektor industri, salah satunya industri kesehatan. pertumbuhan disertai dengan persaingan yang semakin ketat antara penyedia layanan kesehatan seperti rumah sakit berlomba untuk menyediakan layanan terbaik kepada pelanggan mereka. Penelitian yang di lakukan di salah satu rumah sakit di Tanzania Afrika diketahui bahwa banyak pasien menggambarkan apoteker sopan dan hampir separuh pasien menilai layanan farmasi baik. Namun, beberapa pasien menyatakan ketidakpuasan dengan waktu tunggu yang lama dan tidak tersedianya obat. Pasien menyarankan menambah jumlah staf, menyusun sistem untuk mengurangi waktu tunggu dan menyediakan obat-obatan. Studi tersebut menunjukkan bahwa beberapa pasien layanan farmasi, namun masih mengeluhkan tentang lamanya waktu tunggu obat (Journal *and* Vol, 2013)

Menurut penelitian yg dilakukan oleh Kautsar pada tahun 2017 di salah satu Rumah Sakit di bandung diketahui bahwa dari 302 resep yang diamati hanya angka kecil 25 yang memenuhi standar minimum layanan. Waktu tunggu untuk resep juga lambat. Namun, pengaruh layanan farmasi menunjukkan tingkat efek positif dan signifikan pada kepuasan pasien dan harus dievaluasi lebih lanjut. Sedangkan waktu tunggu berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan farmasi. Selain itu, kualitas layanan menunjukkan pengaruh yang baik terhadap kepuasan pasien karena beberapa referensi mendukung temuan ini. Semakin baik layanan farmasi yang diberikan, maka semakin banyak pasien puas ke rumah sakit (Kautsar *et al.*, 2017)

Penelitian lain di indonesia yaitu waktu tunggu layanan farmasi rawat jalan di IFRS PKU Muhammadiyah Bantul menunjukan bahwa waktu pelayanan baik resep langsung maupun resep tidak langsung mendapat waktu rata-rata 39,23 menit. Waktu layanan terlama mencapai 54,08 menit, sedangkan waktu layanan tercepat adalah 19,04. Titik waktu menunggu layanan resep terlihat dalam proses

keterlambatan sebelum pemberian obat (konseling) adalah 9,32 menit. Adanya komponen keterlambatan yang berkontribusi sangat menyebabkan proses menjadi lama. Keterlambatan disebabkan, antara lain, kurangnya petugas untuk mengejar kegiatan lain (Febrianta *et al.,* 2017)

Harus disadari bahwa tujuan utama kegiatan rumah sakit adalah untuk melayani pasien dan keluarga mereka, dalam berbagai bentuk layanan. Satu bagian dari layanan rumah sakit yang sibuk setiap hari adalah rawat jalan. Banyaknya pasien yang dilayani oleh petugas juga mempengaruhi kecepatan layanan. Jika tenaga pelayanan terlalu sedikit sementara pasien harus dilayanis maka emakin besar akan berdampak pada kualitas layanan dan kepuasan pasien. Di sisi lain, jika tenaga pelayanan lebih dari jumlah yang optimal, ini berarti membutuhkan modal yang berlebihan, tetapi jika jumlahnya kurang dari hasil optimal layanan tertunda (Febrianta *et al.*, 2017)

Kepuasan mencerminkan penilaian seseorang tentang kinerja produk yang berkaitannya dengan ekspektasi. Jika kinerja produk tersebut tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan tersebut tidak puas dan kecewa. Jika kinerja produk sesuai dengan ekspektasi, pelanggan tersebut puas. Dalam rangka menciptakan kepuasan pelanggan, produk yang ditawarkan harus bermutu. Mutu mencerminkan semua dimensi penawaran produk yang menghasilkan manfaat bagi pelanggan, termasuk salah satunya kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit (Kotler, 2008).

Banyak masyarakat yang mengeluh dan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, baik dari segi pemeriksaan yang kurang diperhatikan oleh petugas kesehatan, keterampilan petugas, sarana/fasilitas yang kurang memadai, serta waktu tunggu yang lama untuk mendapatkan pelayanan. Rendahnya kinerja pelayanan akan membangun citra buruk pada Rumah Sakit, dimana pasien yang merasa tidak puas akan menceritakan kepada rekan-rekannya, begitu sebaliknya semakin tinggi kinerja pelayanan yang diberikan akan menjadi nilai plus bagi Rumah Sakit, dalam hal ini pasien akan puas terhadap pelayanan yang diberikan (Pohan, 2007).

Berdasarkan data hasil penelitian sebelumnya serta penjelasan diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian Hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Swasta Karawang.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut rumusan masalah penelitian ini adalah

1. Apakah waktu tunggu di Apotek Rumah sakit Sesuai dengan Standar pelayanan di Apotek?
2. Apakah Pasien di Apotek Rumah Sakit Swata Karawang puas terhadap pelayaan yang diberikan ?
3. Apakah ada hubungan antara waktu tunggu terhadap kepuasan pasien Apotek Rumah Sakit di Karawang ?

1.3 Tujuan

Berdasarkan Rumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui waktu tunggu salah satu Apotek Rumah Sakit Swasta di Karawang.
2. Untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan di salah satu Apotek Rumah Sakit Swasta di Karawang.
3. Untuk mengetahui adakah hubungan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di Apotek Rumah sakit swasta tersebut.

1.4 Hipotesis

Dari latar belakang diatas maka hipotesis dalam penelitian ini adalah terdapat hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien pada Apotek Rumah Sakit Swasta tersebut.

1.5 Jadwal Kegiatan

Kegiatan	Bulan					
	1	2	3	4	5	6
Pembuatan Proposal						
Sidang Proposal						
Pengambilan Data						
Laporan Penelitian Sidang						