

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat. Rumah sakit dengan klasifikasi kelas A, B, C, dan D memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit. Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit umum meliputi pelayanan medik dan penunjang medik, pelayanan keperawatan dan kebidanan, pelayanan kefarmasian, serta pelayanan penunjang (Peraturan Pemerintah, 2021).

Pelayanan Kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Menteri Kesehatan RI, 2016). Dalam mewujudkan kualitas pelayanan kefarmasian yang baik, pelayanan kefarmasian harus mengikuti standar pelayanan minimal yang sudah ditetapkan oleh Menteri Kesehatan Republik Indonesia dalam Peraturan Menteri Kesehatan No. 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.

Standar Pelayanan Minimal adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal, juga merupakan spesifikasi teknis tentang tolak ukur pelayanan minimum yang diberikan oleh Badan Layanan Umum kepada masyarakat (Menteri Kesehatan RI, 2008). Dalam hal ini, standar pelayanan minimal juga mengatur semua pelayanan di rumah sakit salah satunya pelayanan

kefarmasian. Dalam menyelenggarakan kefarmasian di rumah sakit, bagian instalasi farmasi juga harus memiliki standar pelayanan kefarmasian. Standar Pelayanan Kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian (Menteri Kesehatan RI, 2016). Salah satu aspek yang dapat diukur dan dievaluasi untuk melihat apakah aspek tersebut telah dilakukan dengan baik dan sesuai dengan SPM adalah aspek waktu tunggu pelayanan resep pasien di apotek atau bagian instalasi farmasi rumah sakit.

Waktu tunggu menjadi salah satu tolak ukur dalam standar pelayanan minimal rumah sakit, khususnya dalam hal ini di pelayanan farmasi rumah sakit. Waktu tunggu pelayanan obat jadi adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi, standar yang ditetapkan oleh menteri kesehatan RI adalah <30 menit. Sedangkan waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan, standar yang ditetapkan oleh menteri kesehatan RI adalah <60 menit (Menteri Kesehatan RI, 2008). Dilihat dari standar tersebut akan didapatkan tingkat efisiensi, efektivitas serta kesinambungan pelayanan farmasi melalui waktu tunggu pelayanan resep, serta tingkat kenyamanan dan gambaran persepsi pelayanan farmasi melalui kepuasan pasien. Waktu tunggu pelayanan resep mempengaruhi ekspektasi pasien terhadap pelayanan rumah sakit, khususnya pada pelayanan farmasi (Ihsan, Kurnia Illahi and Rachma Pramestutie, 2018). Waktu tunggu merupakan salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan pasien yang menebus resep obat di rumah sakit. Menurut Wijono, 1999 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 kepuasan pasien pada masa mendatang.

Menurut Kotler, 2014 Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima di suatu tatanan layanan kesehatan selain itu kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan pasien merupakan salah satu *quality care* yang perlu diperhatikan dalam pelayanan kesehatan serta kepuasan pasien menjadi tolak ukur rumah sakit dalam menentukan indikator mutu rumah sakit.

Tingkat kepuasan pasien berkaitan erat dengan luaran dari hasil pelayanan kepada pasien, yaitu cara penggunaan obat, maka akan muncul reaksi yang tidak diinginkan dan penurunan kualitas hidup pasien akibat cara penggunaan obat yang tidak benar. Hal tersebut dapat muncul akibat pasien merasa enggan untuk mengikuti instruksi yang diberikan oleh petugas farmasi (Ihsan, Kurnia Illahi and Rachma Pramestutie, 2018). Pelayanan yang berkualitas akan membuat pasien merasa puas. Pasien akan merasa puas ketika mendapatkan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan persepsi yang dimilikinya. Pasien memiliki perasaan puas mulai dari datang hingga selesai melakukan perawatan (Arfania, Fauziah and Mardiana, 2022).

Ada (enam) faktor yang menyebabkan timbul rasa ketidakpuasan pelanggan terhadap suatu pelayanan kesehatan yaitu pelayanan kesehatan tidak sesuai dengan harapan dan kenyataan, layanan selama proses menikmati jasa pelayanan kesehatan tidak memuaskan, perilaku personal, suasana dan kondisi fisik lingkungan yang tidak menunjang, tidak memadai, cost terlalu tinggi, karena jarak terlalu jauh, banyak waktu terbuang dan harga tidak sesuai, promosi/iklan layanan kesehatan tidak sesuai dengan kenyataan (Nursalam, 2013).

Kepuasan terbentuk dari perbedaan antara harapan pasien terhadap layanan kesehatan. Pasien akan membentuk ekspektasi awal tentang suatu produk salah satunya berdasarkan kualitas pelayanan. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain yang bersangkutan dengan pendekatan dan perilaku petugas, mutu informasi yang diterima, prosedur perjanjian, waktu tunggu, fasilitas umum, fasilitas perhotelan untuk pasien, outcome terapi dan perawatan (Wijono, 2008).

Rumah sakit Wiyung Sejahtera merupakan salah satu rumah sakit Tipe C yang ada di kota Surabaya bagian barat. Rumah sakit ini memberikan pelayanan kesehatan yang lengkap, salah satu pelayanan yang diberikan rumah sakit ini adalah pelayanan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian di rumah sakit ini melayani pasien rawat jalan, IGD untuk pasien umum dan BPJS. Untuk pelayanan kefarmasian pasien rawat inap berbeda tempat, yaitu berada di lantai dua berdekatan dengan ruangan rawat inap pasien. Berdasarkan data pelayanan resep instalasi farmasi RSWS tahun 2022, pada unit IGD, Rawat Jalan, dan Rawat Inap, sebagai berikut :

Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Pasien Rajal di Instalasi Farmasi RSWS 2022

<b>No</b>	<b>Unit</b>	<b>Jumlah</b>
1.	IGD	22.157
2.	Rawat Jalan	103.184
3.	Rawat Inap	7.872

Sumber data: Rumah Sakit Wiyung Sejahtera

Dilihat dari tabel 1.1 jumlah kunjungan pasien rawat jalan di instalasi rawat jalan tahun 2022 yang jumlahnya 103.184. Hal ini menunjukkan lebih banyak pelayanan resep di unit rawat jalan dibandingkan dengan unit lain, otomatis resep yang diberikan ke bagian farmasi rumah sakit juga akan banyak. Oleh karena itu, peneliti tertarik meneliti pelayanan resep pasien rawat jalan di instalasi farmasi Rumah Sakit Wiyung Sejahtera.

Berdasarkan hasil observasi terkait waktu tunggu pelayanan resep (obat jadi dan racikan) Instalasi Farmasi RSWS yang dilakukan secara random pada 30 responden, sebagai berikut :

Tabel 1.2 Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep Instalasi Farmasi Pasien Rajal RSWS April 2023

PX	Jenis Resep	Waktu PX menyerahkan resep	Waktu pelayanan resep selesai	Total waktu tunggu pelayanan resep	PX	Jenis Resep	Waktu PX mneyerahkan resep	Waktu pelayanan resep selesai	Total waktu tunggu pelayanan resep
PX 1	Obat Jadi	09.55	10.27	28 menit	PX 18	Racik	09.32	10.31	61 menit
PX 2	Obat Jadi	10.07	10.36	29 menit	PX 19	Racik	09.32	10.34	62 menit
PX 3	Obat Jadi	10.07	10.40	33 menit	PX 20	Racik	09.40	10.42	62 menit
PX 4	Obat Jadi	10.09	10.39	30 menit	PX 21	Racik	09.56	11.07	71 menit
PX 5	Obat Jadi	10.09	10.42	33 menit	PX 22	Racik	09.57	10.59	62 menit
PX 6	Obat Jadi	10.09	10.44	35 menit	PX 23	Racik	10.07	11.10	63 menit
PX 7	Obat Jadi	10.10	10.45	35 menit	PX 24	Racik	10.08	11.09	61 menit
PX 8	Obat Jadi	10.13	10.47	34 menit	PX 25	Racik	10.11	11.13	62 menit
PX 9	Obat Jadi	10.14	10.46	32 menit	PX 26	Racik	10.19	11.22	63 menit
PX 10	Obat Jadi	10.16	10.49	33 menit	PX 27	Racik	10.20	11.25	63 menit
PX 11	Obat Jadi	10.16	11.04	48 menit	PX 28	Racik	10.24	11.27	63 menit
PX 12	Obat Jadi	10.21	10.52	31 menit	PX 29	Racik	10.41	11.44	63 menit
PX 13	Obat Jadi	10.22	10.54	32 menit	PX 30	Racik	10.50	11.55	65 menit
PX 14	Obat Jadi	10.23	10.08	45 menit					
PX 15	Obat Jadi	10.25	11.00	35 menit					
PX 16	Obat Jadi	10.27	11.02	35 menit					
PX 17	Obat Jadi	10.45	11.21	36 menit					
<b>Rata-rata Waktu Tunggu</b>				<b>34 menit</b>	<b>Rata-rata Waktu Tunggu</b>				<b>63 menit</b>

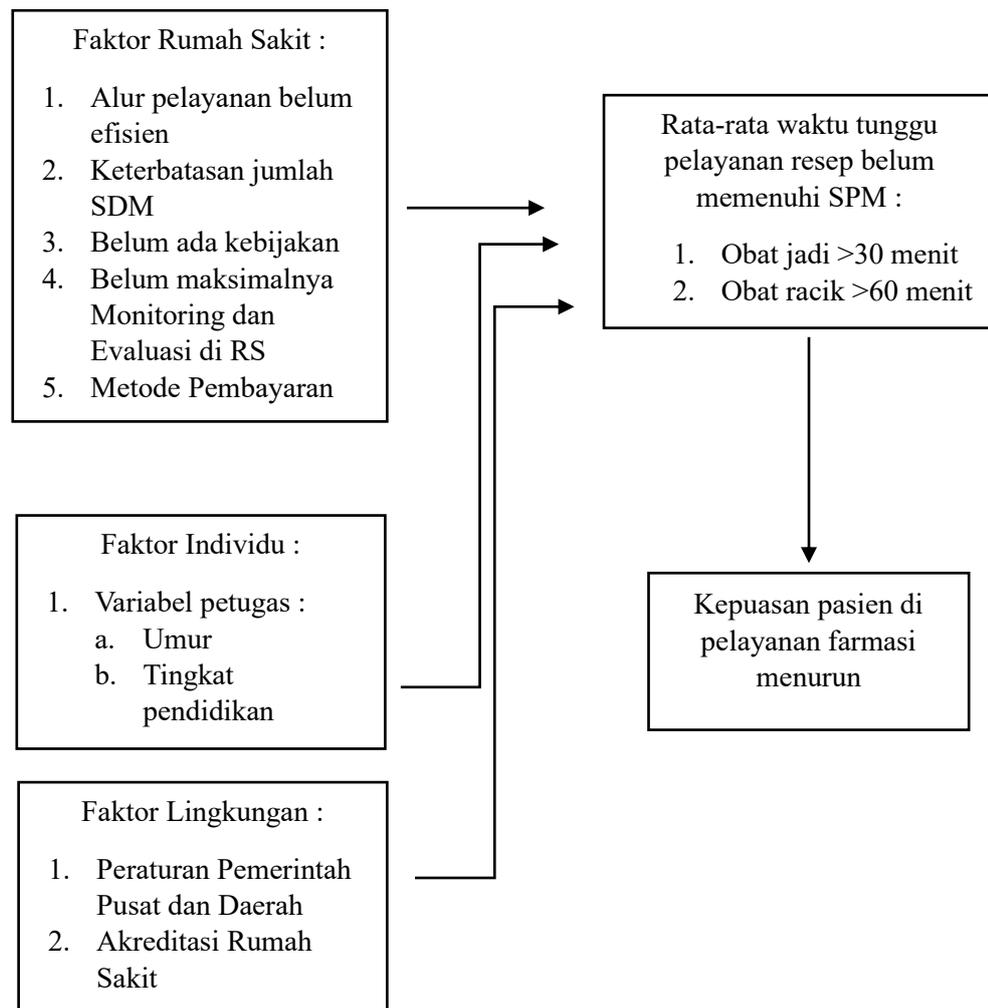
Keterangan :  
PX = Pasien

Dari data tersebut dapat dilihat bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat jadi 34 menit, dan pelayanan resep obat racik 63 menit, sehingga dikatakan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep instalasi farmasi RSWS belum memenuhi standar yang ditetapkan oleh SPM. Dampak dari waktu tunggu yang lama menyebabkan banyaknya keluhan pasien di rumah sakit. Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan pasien di beberapa Rumah Sakit. Lamanya waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana Rumah Sakit mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien (Dahlan, 2021).

Menurut (Ihsan, Kurnia Illahi and Rachma Pramestutie, 2018) “Hubungan antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS terhadap Pelayanan Resep” didapatkan rata-rata waktu tunggu pelayanan resep sekitar 69 menit 34 detik untuk pelayanan resep obat racikan dan 34 menit 0 detik untuk pelayanan resep obat jadi. Dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep dengan tingkat kepuasan pasien, dan waktu tunggu pelayanan resep pada penelitian ini telah belum sesuai dengan peraturan perundangan yang ditetapkan. Selain itu juga menurut (Arfania, Fauziah and Mardiana, 2022) menyatakan hasil penelitiannya bahwa sebagian responden menyatakan tidak puas yaitu sebesar 46%. Berdasarkan data diatas, peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut terkait “Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya”.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Banyak faktor yang menyebabkan waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan lama di instalasi farmasi rumah sakit, sehingga rata-rata waktu tunggu pelayanan resep lama dan ada beberapa bulan yang belum memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM).



Gambar 1.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan gambar 1.1 identifikasi masalah diatas, dapat diketahui terdapat faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep obat jadi dan racikan yang belum memenuhi SPM :

1. Ditinjau dari faktor rumah sakit, beberapa hal yang menjadi faktor menurut (Leebov, 1993) yaitu alur pelayanan farmasi yang belum efisien, keterbatasan jumlah SDM di farmasi, belum adanya kebijakan rumah sakit, serta belum maksimalnya monitoring dan evaluasi rumah sakit, serta metode pembayaran yang digunakan RS seperti umum, BPJS, atau asuransi lain.
2. Faktor individu, yang dimaksud adalah petugas pemberi layanan di farmasi dilihat dari umur petugas, dan pendidikan akhir yang dimiliki petugas farmasi.
3. Dilihat juga dari faktor lingkungan yang terdiri adanya peraturan pusat dan daerah, akreditasi rumah sakit
4. Faktor-faktor diatas dapat mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep yang belum memenuhi SPM, dan dampak dari waktu tunggu yang lama kepuasan pasien dalam pelayanan farmasi akan menurun.

### **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan kajian masalah yang terjadi di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya, maka penelitian ini membatasi permasalahan mengenai hubungan waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan terhadap kepuasan pasien di instalasi farmasi Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas maka dirumuskan masalah penelitian adalah “Bagaimana hubungan waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan terhadap kepuasan pasien di instalasi farmasi rumah sakit Wiyung Sejahtera Surabaya?”

## **1.5 Tujuan**

### 1.5.1 Tujuan Umum

Mengetahui hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pasien Rawat Jalan di instalasi Farmasi Rumah Sakit Wiyung Sejahtera.

### 1.5.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus dalam penelitian ini adalah :

1. Mengidentifikasi waktu tunggu pelayanan resep (obat jadi dan racikan) pasien Rawat Jalan di instalasi Farmasi Rumah Sakit Wiyung Sejahtera;
2. Mengidentifikasi kepuasan pasien Rawat Jalan di instalasi Farmasi Rumah Sakit Wiyung Sejahtera;
3. Menganalisis hubungan karakteristik responden dengan kepuasan pasien Rawat Jalan di instalasi Farmasi Rumah Sakit Wiyung Sejahtera;
4. Menganalisis hubungan waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pasien Rawat Jalan di instalasi Farmasi Rumah Sakit Wiyung Sejahtera.

## **1.6 Manfaat**

### 1.6.1 Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini untuk menambah pengetahuan dan juga menambah pengalaman serta wawasan dan juga sebagai penerapan ilmu yang didapat selama pendidikan tentang hubungan kepuasan pasien dengan waktu tunggu pelayanan.

### 1.6.2 Bagi Rumah Sakit Wiyung Sejahtera

Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai bahan masukan untuk lebih meningkatkan kepuasan pasien terhadap layanan di instalasi Farmasi Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya.

### 1.6.3 Bagi STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo

Hasil penelitian dapat menambah referensi dan masukan bagi para pembaca yang membutuhkan informasi terkait kepuasan pasien dan waktu tunggu pelayanan, serta sebagai tambahan pemikiran secara tertulis dan teoritis untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan tentang kepuasan pasien rawat jalan terhadap lama waktu tunggu pelayanan yang dilakukan di rumah sakit.