

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit, pada Pasal 1 ayat (1) menyebutkan bahwa Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Undang-Undang RI, 2009). Salah satu pelayanan yang disediakan rumah sakit yaitu pelayanan kefarmasian. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, pada Pasal 1 ayat (3) menyatakan bahwa 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 (Permenkes, 2016).

Salah satu jenis pasien dalam pelayanan yang ada di Instalasi Farmasi Rumah Sakit adalah pasien BPJS Kesehatan. Pemerintah Indonesia melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan memberikan jaminan kesehatan untuk seluruh masyarakat Indonesia yang terdaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan. Jaminan Kesehatan ini meliputi pelayanan rawat jalan, rawat inap serta pembiayaan obat dan tindakan medis lainnya.

Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan merupakan program jaminan kesehatan yang ditujukan untuk masyarakat yang kurang mampu di Indonesia. Pasien BPJS Kesehatan terdiri dari masyarakat yang kurang mampu dan membutuhkan akses pelayanan kesehatan yang terjangkau. Namun, meskipun program BPJS Kesehatan bertujuan untuk memberikan akses kesehatan yang merata bagi seluruh masyarakat, masih terdapat kendala dalam mengimplementasikan program tersebut. Beberapa kendala yang sering dihadapi oleh pasien BPJS Kesehatan antara lain yaitu antrean yang panjang, keterbatasan fasilitas kesehatan, kesulitan dalam mendapatkan rujukan ke rumah sakit tertentu, perbedaan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit terhadap pasien BPJS Kesehatan dan pasien umum serta waktu tunggu pelayanan yang lama. Hal ini menyebabkan pasien BPJS Kesehatan sering mengeluhkan pelayanan yang kurang memuaskan.

Masyarakat cenderung ingin menuntut pelayanan yang lebih baik dan sesuai dengan keinginannya termasuk dalam hal pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, rumah sakit sebagai jasa pelayanan kesehatan wajib memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas atau bermutu agar pasien merasa puas dalam pelayanan yang diberikan. Salah satu aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien BPJS Kesehatan adalah waktu tunggu. Waktu tunggu yang terlalu lama dapat menyebabkan ketidakpuasan bagi pasien BPJS Kesehatan. Waktu tunggu menjadi salah satu standar minimal pelayanan farmasi di rumah sakit. Waktu tunggu pelayanan obat non racikan atau obat jadi merupakan tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat non racikan dengan standar

minimal yang ditetapkan kementrian kesehatan yaitu < 30 menit, sedangkan untuk waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan yaitu < 60 menit (Menkes, 2008).

Waktu tunggu pelayanan farmasi mempengaruhi ekspektasi pasien terhadap pelayanan yang ada di rumah sakit. Waktu tunggu yang terlalu lama dapat menimbulkan ketidakpuasan pada pasien dan berdampak pada kualitas pelayanan kesehatan. Jika pasien merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, maka pasien sebagai konsumen akan enggan berkunjung kembali ke rumah sakit, sehingga dapat mempengaruhi angka kunjungan rumah sakit. Ketidakpuasan pasien juga akan menimbulkan menurunnya citra rumah sakit. Apabila pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan, maka pasien akan memberikan penilaian yang buruk mengenai tidak sesuainya harapan yang diinginkan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Sebaliknya jika pasien merasa puas maka akan meningkatkan citra dari rumah sakit. Apabila pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, pasien akan memberikan penilaian yang baik terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Berikut penilaian pasien terhadap waktu tunggu Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari yang didapatkan dari ulasan google maps rumah sakit pada 1 (satu) tahun terakhir :

Tabel 1.1 Ulasan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Farmasi melalui Google Maps Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari

BINTANG	JUMLAH PENILAIAN	PERSENTASE
Bintang 1	28 Orang	65%
Bintang 2	-	-
Bintang 3	6 Orang	14%
Bintang 4	4 Orang	9%
Bintang 5	5 Orang	12%
JUMLAH	43 Orang	100%

Sumber : Ulasan Google Maps Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari

Berdasarkan ulasan pasien terhadap pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari pada 1 tahun terakhir diketahui bahwa ulasan terbanyak yang diberikan oleh pasien yaitu yang memberikan penilaian bintang 1 sebanyak 65% atau 28 orang yang artinya pasien belum puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari. Sebanyak 14% atau 6 orang yang memberikan penilaian bintang 3, 9% atau 4 orang memberikan penilaian bintang 4 dan 12% atau 5 orang yang memberikan penilaian bintang 5 terhadap pelayanan yang diberikan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari. Hal utama yang sering dikeluhkan oleh pasien yaitu lamanya waktu tunggu pelayanan obat yang memakan waktu satu jam hingga lebih. Adapun keluhan pasien terhadap pelayanan yang ada di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari ini yaitu nomor antrian yang tidak urut atau loncat, petugas farmasi yang ketus atau tidak ramah saat pasien menanyakan sesuatu, dan lain sebagainya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Ihsan pada tahun 2018 di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien. Kekuatan korelasi antara kedua variabel didapatkan sebesar $-0,166$ pada pelayanan obat jadi, dimana hubungan bersifat lemah dan negatif. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa semakin lama waktu tunggu pelayanan obat yang diberikan maka kepuasan pasien akan berkurang. Pada pelayanan resep obat racik, tidak terdapat hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien, sehingga juga tidak didapatkan kekuatan korelasi antara kedua variabel. Hal tersebut dikarenakan petugas farmasi sudah menyampaikan terlebih dahulu kepada responden bahwa pengerjaan obat racikan akan memerlukan waktu yang lama, sehingga responden tetap merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan meskipun harus menunggu dalam waktu lama dalam pengambilan obat.

Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sari pada tahun 2021 di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso menunjukkan bahwa ada hubungan antara waktu tunggu pelayanan obat dengan kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso. Untuk keeratan hubungan didapatkan koefisien kontingensi yaitu $0,136$ yang berarti tingkat keeratannya lemah.

Waktu tunggu berkaitan dengan kepuasan pasien, waktu tunggu pelayanan yang lama mengakibatkan penurunan jumlah keinginan untuk kembali berobat ke penyedia layanan kesehatan. Waktu tunggu yang lama merupakan faktor ketidakpuasan pasien (Hasan, 2014). Menunggu dalam waktu yang lama dengan

keadaan yang tidak sehat merupakan suatu hal yang tidak nyaman. Berdasarkan data awal yang didapatkan penulis, dari capaian indikator mutu pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari, diketahui bahwa waktu tunggu pelayanan obat jadi dan obat racikan masih belum mencapai standar yang ditetapkan yaitu 80%, didapatkan hasil uraian capaian indikator mutu waktu tunggu pelayanan pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari pada tahun 2022 sebagai berikut :

Tabel 1.2 Hasil Capaian Indikator Mutu Waktu Tunggu Pelayanan pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari Tahun 2022

INDIKATOR	STANDAR RS	SPM	TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	RATA RATA
Waktu tunggu pelayanan obat jadi di depo 1	80,00%	≤ 30 Menit	25,48%	23,69%	27,03%	14,42%	22,66%
Waktu tunggu pelayanan obat jadi di depo 2	80,00%	≤ 30 Menit	79,19%	82,70%	78,00%	65,26%	76,29%
Waktu tunggu pelayanan obat jadi di depo 5	80,00%	≤ 30 Menit	55,64%	57,74%	29,80%	46,31%	45,99%
Waktu tunggu pelayanan obat jadi di poli eksekutif	80,00%	≤ 30 Menit	57,74%	66,34%	52,18%	70,08%	61,58%
Waktu tunggu pelayanan obat racikan di depo 1	80,00%	≤ 60 Menit	16,16%	16,26%	19,41%	10,88%	15,68%
Waktu tunggu pelayanan obat racikan di depo 2	80,00%	≤ 60 Menit	91,85%	64,87%	76,69%	70,55%	75,99%
Waktu tunggu pelayanan obat	80,00%	≤ 60 Menit	29,26%	25,13%	15,45%	29,20%	24,76%

INDIKATOR	STANDAR RS	SPM	TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	RATA RATA
racikan di depo 5							
Waktu tunggu pelayanan obat racikan di poli eksekutif	80,00%	≤ 60 Menit	52,86%	62,41%	50,55%	60,49%	56,58%
RATA - RATA							51,98%

Sumber : Komite Mutu Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari

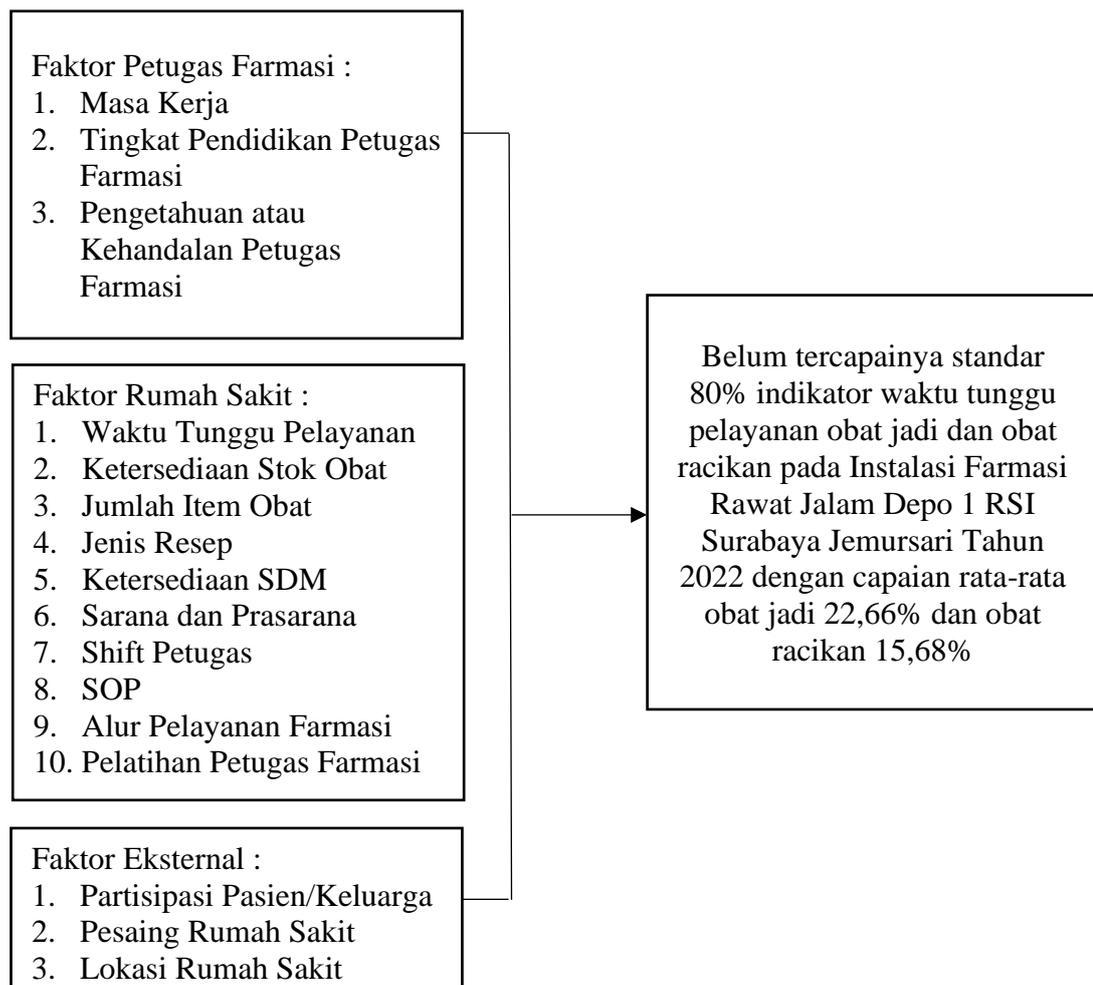
Berdasarkan data hasil capaian indikator mutu waktu tunggu pelayanan obat pada Instalasi Farmasi Rumah Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari pada tahun 2022 diketahui bahwa hasil capaian tersebut masih belum mencapai standar yang telah ditetapkan Rumah Sakit yaitu 80%. Hasil capaian indikator mutu waktu tunggu pelayanan pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari pada tahun 2022 masih fluktuatif. Jumlah rata-rata dari hasil capaian indikator waktu tunggu pelayanan pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari pada tahun 2022 yaitu 51,98%. Dapat dilihat dari data tersebut, bisa diartikan bahwa waktu tunggu pelayanan obat jadi dan racikan masih belum sesuai dengan standar yang ditentukan yaitu pada obat jadi ≤ 30 menit dan untuk obat racikan ≤ 60 menit.

Terdapat 3 Depo Rawat Jalan yang ada di Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari. Depo 1 untuk melayani pasien murni BPJS Kesehatan. Depo 5 untuk melayani pasien umum, instansi asuransi, dan juga karyawan. Depo Eksekutif untuk melayani pasien umum serta instansi asuransi. Rata-rata capaian indikator waktu tunggu pelayanan obat pada depo 1 jauh belum mencapai dari standar yang sudah ditetapkan.

Waktu tunggu pelayanan obat yang lama akan mempengaruhi kepuasan pasien. Lamanya waktu tunggu pasien dalam menunggu pelayanan akan dapat menurunkan kepuasan pasien yang akan berdampak pada kualitas pelayanan yang ada di rumah sakit. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepuasan pasien dan memenuhi harapan serta kebutuhan pasien, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Farmasi Pasien BPJS Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien di Depo 1 Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari”.

1.2 Kajian Masalah

Berdasarkan survey penelitian awal terdapat beberapa faktor penyebab belum tercapainya waktu tunggu pelayanan obat pada instalasi farmasi rawat jalan, diantaranya yaitu :



Gambar 1. 1 Kajian Masalah

Pada Gambar 1.1 Kajian Masalah, terdapat beberapa faktor yang kemungkinan dapat menyebabkan lamanya waktu tunggu pelayanan obat di Depo 1 Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari. Terdapat dua faktor penyebab kemungkinan terjadinya masalah tersebut yaitu faktor petugas farmasi dan faktor instalasi farmasi yang dijelaskan sebagai berikut :

A. Faktor Petugas Farmasi

1. Masa Kerja

Ketersediaan sumber daya manusia yang cukup terampil, lama kerja, beban kerja dan pengetahuan pegawai dapat memengaruhi lama waktu tunggu (Wirajaya and Rettobjaan, 2022).

2. Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan memegang peran penting dalam bekerja. Untuk dapat tercapainya kesuksesan dalam bekerja dituntut memiliki pendidikan yang sesuai dengan jabatan yang dimiliki petugas. Tingkat Pendidikan yang tidak sesuai dengan jabatan yang dimiliki akan berakibat pada waktu tunggu pasien (Simanjuntak, 2016).

3. Pengetahuan Petugas

Ketersediaan Sumber Daya Manusia (SDM) yang cukup terampil dan pengetahuan pegawai yang baik akan mempengaruhi lama waktu tunggu pasien terhadap pelayanan. Adanya pengetahuan dan keterampilan yang baik membuat pegawai semakin berpengalaman dalam mengerjakan tugasnya (Wirajaya and Rettobjaan, 2022).

B. Faktor Rumah Sakit

1. Waktu Tunggu Pelayanan

Salah satu indikator yang penting dipenuhi oleh instansi farmasi adalah waktu tunggu pelayanan dengan ketentuan maksimal 30 menit untuk obat jadi dan 60 menit untuk obat racikan (Menkes, 2008).

2. Ketersediaan Stok Obat

Obat yang tidak tersedia di instalasi farmasi akan berdampak pada proses penyerahan obat dan akan mempengaruhi waktu tunggu pelayanan. Apabila stok obat kosong, petugas farmasi akan melakukan konfirmasi kepada dokter apakah obat tersebut bisa diganti dengan obat yang lain, hal tersebut menyebabkan pelayanan resep obat menjadi lama (Tisa Amalia, 2021). Apabila stok obat kosong, petugas farmasi akan menjelaskan ada beberapa obat yang tidak tersedia dikarenakan stok obat yang kosong, dan akan membuat copy resep kepada pasien untuk pasien menebus obat di luar, sehingga memakan waktu yang cukup lama (Eva B. Mare, Gayatri Citraningtyas, 2021).

3. Jumlah Item Obat

Jumlah item obat yang banyak akan mempunyai waktu pelayanan yang lebih lama. Hal tersebut dapat terlihat dimana setiap jumlah item obat yang banyak akan memiliki penambahan waktu dalam proses penomoran, tahap resep masuk, tahap pengambilan obat paten dan tahap pembuatan obat racik menjadi kapsul, bungkus, cairan sehingga membutuhkan waktu yang lama dibandingkan dengan jumlah item obat sedikit (Yunartha, 2020).

4. Jenis Resep

Resep obat racikan memerlukan waktu yang cukup lama dalam tahap persiapan obat. Hal ini disebabkan karena resep obat racikan memerlukan perhitungan dosis obat serta peracikan. Jenis resep berpengaruh terhadap waktu tunggu, pengerjaan obat racikan akan membutuhkan waktu lebih lama dibandingkan dengan resep obat jadi (Puspita, et al., 2018).

5. Ketersediaan SDM

Kurangnya Sumber Daya Manusia bisa mengakibatkan proses pelayanan kepada pasien kurang optimal, dikarenakan resep obat terlalu banyak dan membuat petugas kewalahan dalam melakukan pekerjaannya. Semakin banyak tenaga yang dimiliki, maka semakin cepat pelayanan resep yang akan diberikan (Arini, et al., 2020).

6. Sarana dan Prasarana

Kurangnya sarana dan prasarana juga dapat mempengaruhi waktu tunggu pelayanan obat, misal blender yang rusak sehingga harus mengerjakan resep racikan secara manual dan kurangnya fasilitas computer untuk menginput resep (Afqary, et al., 2018).

7. Shift Petugas

Kurangnya jumlah petugas farmasi dan beban kerja masing-masing petugas farmasi yang cukup banyak dalam satu shift kerja, loket dan penyerahan resep yang terkadang hanya dilayani oleh 1 petugas dan terjadi pada waktu jam ramai. Hal tersebut akan membuat pelayanan farmasi akan berlangsung lebih lama (Ihsan, 2018).

8. SOP dan Alur Pelayanan

Kelengkapan SOP dan alur pelayanan merupakan hal yang sangat penting karena SOP dan alur pelayanan akan membentuk sistem kerja dan aliran kerja yang teratur dan sistematis serta dapat dipertanggungjawabkan dalam sebuah organisasi. Tidak adanya SOP dan alur pelayanan akan mempengaruhi lamanya waktu tunggu.

9. Pelatihan Petugas Farmasi

Kegiatan melatih atau mengembangkan kemampuan serta keterampilan bagi petugas kesehatan khususnya petugas farmasi untuk mencapai kinerja yang efektif.

C. Faktor Eksternal

1. Partisipasi Pasien / Keluarga

Penyerahan obat kepada pasien dilakukan sistem pemanggilan nomor antrian. Pasien yang tidak ada di ruang tunggu pada saat pemanggilan nomor antrian ataupun pasien yang kurang mendengarkan pada saat nomor antrian disebutkan dapat mempengaruhi lamanya waktu tunggu pelayanan obat (Tisa Amalia, 2021).

2. Pesaing Rumah Sakit

Pesaing yang menawarkan barang dan jasa sejenis di pasar yang sama. Rumah sakit harus mempunyai strategi bisnis yang tepat untuk dapat bertahan dan lebih unggul dari pesaingnya.

3. Lokasi Rumah Sakit

Bangunan atau penempatan lokasi rumah sakit harus diselenggarakan berdasarkan persyaratan lokasi yang sesuai.

1.3 Batasan Masalah

Masalah penelitian ini difokuskan pada Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Farmasi Pasien BPJS Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien di Depo 1 Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari. Penulis melakukan penelitian pada Depo 1 yang hanya melayani Pasien BPJS Rawat Jalan dikarenakan hasil capaian indikator mutu tahun 2022 pada Depo 1 Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari ini masih jauh belum mencapai standar 80% dan juga adanya keterbatasan waktu dalam melakukan penelitian yang tidak memungkinkan bagi penulis untuk melakukan penelitian disemua depo yang ada di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari.

1.4 Rumusan Masalah

Adakah hubungan waktu tunggu pelayanan farmasi pasien BPJS Rawat Jalan dengan kepuasan pasien di Depo 1 Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari ?

1.5 Tujuan

1.5.1 Tujuan Umum

Mengetahui hubungan waktu tunggu pelayanan farmasi pasien BPJS rawat jalan dengan kepuasan pasien di Depo 1 Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari.

1.5.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi waktu tunggu pelayanan farmasi pasien BPJS Rawat Jalan pada Depo 1 Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari.
2. Mengidentifikasi kepuasan pasien BPJS rawat jalan terhadap pelayanan yang diberikan pada Depo 1 Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari.
3. Menganalisis hubungan waktu tunggu pelayanan farmasi dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Depo 1 Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari.

1.6 Manfaat

1.6.1 Manfaat Bagi Peneliti

Manfaat bagi peneliti, hasil dari penelitian ini digunakan sebagai persyaratan dalam menyelesaikan program pendidikan sarjana kesehatan sekaligus dapat menambah pengetahuan penulis mengenai hubungan waktu tunggu pelayanan farmasi pasien BPJS Rawat Jalan dengan kepuasan pasien di Depo 1 Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari.

1.6.2 Manfaat Bagi Rumah Sakit

Manfaat bagi Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari, diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan masukan dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan, khususnya dalam indikator Waktu Tunggu Pelayanan Farmasi di Depo 1 Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari.

1.6.3 Manfaat Bagi STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo

Manfaat bagi STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo, diharapkan dapat menunjang ilmu pengetahuan dan menambah bahan informasi tentang hubungan waktu tunggu pelayanan farmasi pasien BPJS rawat jalan dengan kepuasan pasien di Depo 1 Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari. Serta dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.