

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Waktu Tunggu

2.1.1 Pengertian Waktu Tunggu

Waktu tunggu pelayanan obat adalah jangka waktu dari pasien menyerahkan resep ke instalasi farmasi rawat jalan sampai dengan waktu pasien mendapatkan obatnya dan meninggalkan instalasi farmasi. Waktu tunggu dapat mempengaruhi persepsi pasien terhadap kepuasan pasien yang ada di rumah sakit. Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit menyatakan bahwa waktu tunggu pelayanan dibagi menjadi dua, yaitu waktu tunggu pelayanan obat jadi dan waktu tunggu pelayanan obat racikan. Waktu tunggu pelayanan obat jadi adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep ke loket farmasi sampai dengan pasien menerima obat jadi. Standar lama pelayanan waktu tunggu obat jadi yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan adalah ≤ 30 menit. Sedangkan untuk waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep ke loket farmasi sampai dengan pasien menerima obat racikan, dengan standar waktu yang ditetapkan yaitu ≤ 60 menit (Menkes, 2008).

Waktu tunggu yang lama dapat menjadi salah satu komponen yang dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien (Nurma Katrinnada Purwandari, Antono Suryoputro, 2017). Salah satu elemen yang mempengaruhi persepsi dan keterkaitan pelanggan saat menunggu adalah kejelasan informasi waktu tunggu. Adanya

kejelasan informasi yang diberikan petugas terkait dengan waktu tunggu pelayanan obat maka konsumen akan berpikir secara positif dalam menunggu. Jaminan waktu tunggu dapat dianggap sebagai sarana untuk menginformasikan kepada pelanggan tentang waktu tunggu yang diharapkan (Padma P, Rajendran C, 2010). Jaminan tersebut akan meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap lama menunggu. Menurut (Antonides, 2000), kejelasan informasi waktu tunggu dapat berupa :

1. Dimensi informasi nomor urut antrian pelayanan obat.
2. Informasi estimasi lama menunggu pelayanan obat.
3. Informasi jika ada keterlambatan pelayanan obat.

2.1.2 Faktor Lamanya Waktu Tunggu

Menurut (Wongkar, 2000) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi lamanya waktu tunggu pelayanan resep antara lain :

1. Jenis resep, dibedakan menjadi jenis racikan dan non racikan. Jenis resep racikan membutuhkan waktu lebih lama dibandingkan dengan jenis resep jadi yaitu sebesar.
2. Jumlah resep dan kelengkapan resep. Pada hal ini adalah jumlah item resep, setiap penambahan item obat didalam resep akan memberikan penambahan waktu pada setiap tahap pelayanan resep. Dalam penelitiannya diperlihatkan jumlah item obat banyak membutuhkan waktu pelayanan lebih lama dibandingkan dengan jumlah item sedikit
3. Shift petugas, pada shift pagi memerlukan waktu pelayanan yang lebih cepat dibandingkan dengan shift sore.

4. Ketersediaan SDM yang cukup dan terampil, sehingga dapat mengurangi lama waktu pelayanan di instalasi farmasi.
5. Ketersediaan obat sesuai resep yang diterima, sehingga waktu yang terbuang untuk mencari obat pengganti yang lain dapat dikurangi.
6. Sarana dan fasilitas yang dapat menunjang proses operasi pelayanan resep, antara lain pemakaian alat-alat teknologi yang lebih canggih yang dapat memberikan kepuasan kepada pasiennya.
7. Partisipasi pasien/keluarganya selama menunggu proses layanan resep.

2.2 Kepuasan Pasien

2.2.1 Pengertian Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah membandingkannya dengan apa yang diharapkan (Pohan, 2007). Kepuasan pasien juga dapat diartikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dia rasakan dengan harapan yang dirasakan (Kotler, 2003).

Berdasarkan uraian dari beberapa ahli, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien adalah hasil penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan setelah pasien tersebut mendapatkan pelayanan, pasien akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien.

2.2.2 Dimensi Kepuasan Pasien

Menurut (Parasuraman, Leonard L. Berry, 1998) terdapat lima dimensi pokok yang berkaitan dengan kepuasan pasien, sebagai berikut :

1. Bukti Langsung (*Tangibles*) yang meliputi fasilitas fisik, penampilan personel, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*) yaitu keinginan untuk memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*Assurance*) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh staf.
5. Empati (*Emphaty*) meliputi kemudahan dalam hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.