

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Dunia kesehatan merupakan bidang yang mencakup segala aspek yang terkait dengan pencegahan, diagnosis, pengobatan, dan pemulihan penyakit serta pemeliharaan kesehatan manusia. Sistem kesehatan dapat berbeda-beda antara negara dan wilayah, tetapi umumnya melibatkan berbagai elemen, seperti pelayanan kesehatan primer dan sekunder, lembaga medis, tenaga medis, serta peraturan dan kebijakan kesehatan.

Rumah Sakit adalah lembaga kesehatan yang memberikan layanan komprehensif dalam perawatan kesehatan individu, rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Kemenkes RI, 2022). Rumah sakit memiliki mempunyai beberapa jenis layanan antara lain berupa layanan medik, layanan penunjang medik, pelayanan perawatan, layanan rehabilitasi dan lainnya (Kemenkes RI, 2022).

Dalam industri layanan kesehatan, kualitas pelayanan kepada pasien menjadi faktor penting yang harus diperhatikan. Pelayanan yang efisien dan memuaskan bagi pasien dapat meningkatkan kepercayaan, loyalitas, dan kepuasan pasien terhadap institusi kesehatan. Salah satu aspek penting dalam pelayanan kesehatan adalah pelayanan obat jadi di apotek atau unit pengadaan obat di rumah sakit. Sistem resep obat dirancang untuk mengatur proses penulisan, pengisian, dan penggunaan obat resep oleh pasien. Obat resep

merupakan obat yang hanya dapat diperoleh dengan resep dokter atau tenaga medis yang berwenang (Jasso *et al.*, 2020).

Rumah Sakit Umum Daerah Haji Provinsi Jawa Timur merupakan salah satu rumah sakit terbesar di Jawa Timur yang memiliki banyak pasien dari berbagai wilayah di provinsi ini. Seperti halnya rumah sakit pada umumnya, RSUD Haji Provinsi Jawa Timur juga berupaya meningkatkan pelayanan yang efektif dan efisien. Upaya peningkatan layanan dengan cara berupaya mencapai standar mutu layanan yang telah ditetapkan oleh RS Haji Surabaya. Standar mutu Berdasarkan Keputusan RSUD Haji Prov. Jatim No. 445/039/102.10/2023 tentang Penetapan Indikator Mutu menetapkan standar mutu tentang mutu kinerja layanan setiap bulannya (RSUD HAJI, 2023), dengan indikator antara lain 1) Penulisan resep sesuai formularium, 2) waktu tunggu pelayanan obat jadi, 3) waktu tunggu pelayanan obat, 4) Tidak Adanya Kejadian Kesalahan Pemberian Obat, 5) Kepatuhan Penggunaan Formularium Nasional Bagi Rs Provider Bpjs, 6) Kepuasan Pasien Dan Keluarga (Rsud Haji, 2023).

Berdasarkan Laporan Capaian Indikator Mutu Unit Kerja di Rumah Sakit Umum Daerah Haji didapatkan data sebagai berikut :

Tabel 1.1 Data Waktu Tunggu Pelayanan bulan Januari 2023

No	Indikator	Standart	Keterangan waktu
1.	Waktu tunggu pelayanan obat jadi	$\leq 30$ menit	30,23 menit
2.	Waktu tunggu pelayanan obat racikan	$\leq 60$ menit	60,32 menit

Sumber : Indikator Mutu RSUD Haji Provinsi Jawa Timur

Pada tabel 1.1 dijelaskan bahwa waktu tunggu pelayanan obat di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Surabaya Provinsi Jawa Timur belum sesuai dengan standar.

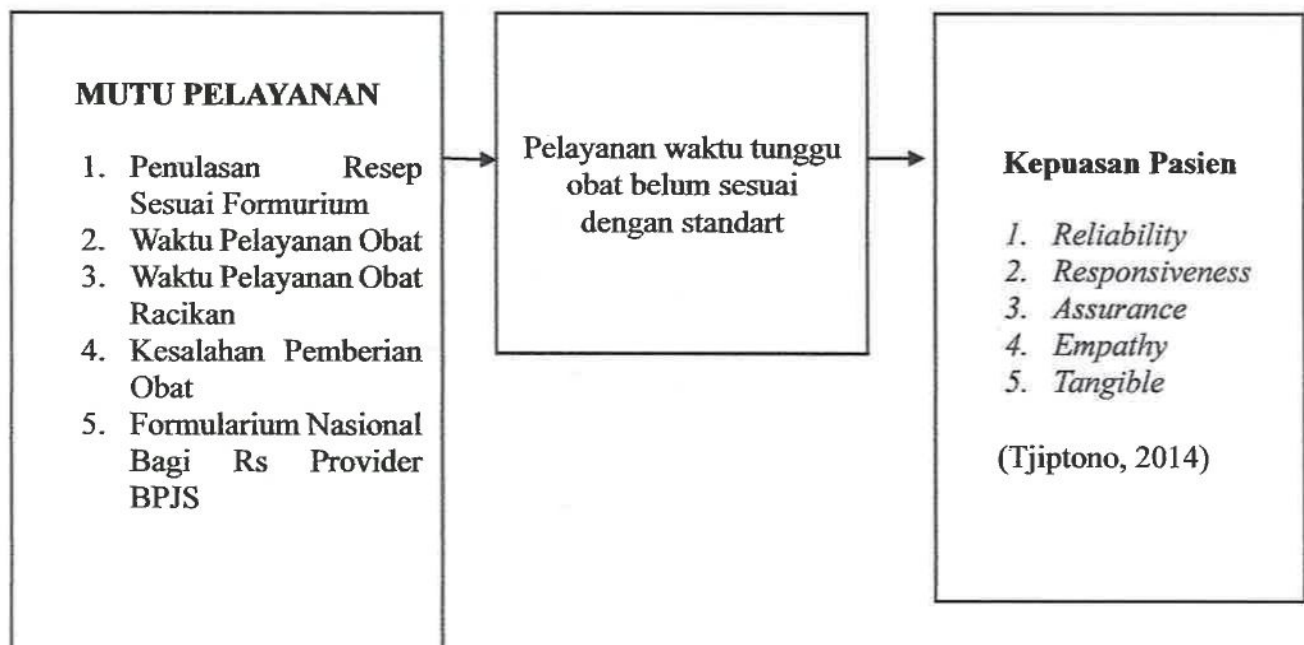
Pentingnya waktu tunggu layanan obat sesuai mutu yang nantinya akan berdampak pada ketepatan dan kecepatan layanan kepada pasien. Beberapa penelitian sebelumnya telah meneliti bagaimana peranan waktu tunggu layanan obat terhadap kepuasan pasien. Hubungan waktu tunggu dengan kepuasan adalah semakin cepat pelayanan pasien atau waktu tunggu maka semakin tinggi kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan rumah sakit (Zulaika, Suhermi and Soejoto, 2022). Waktu tunggu layanan obat sangat berdampak pada kepuasan layanan pasien, pasien laki-laki lebih senang layanan dengan adanya penundaan dan pasien wanita lebih menyukai pelayanan cepat dan tepat waktu, layanan tersebut mempengaruhi pilihan mereka untuk kembali berobat ditempat yang sama karena layanan yang memuaskan (Nottingham, Johnson and Russell, 2018).

Penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa lama waktu tunggu pelayanan berhubungan dengan kepuasan pasien dalam konteks layanan kesehatan. Namun, masih terdapat kekurangan penelitian yang secara khusus mengeksplorasi hubungan antara lama waktu tunggu pelayanan obat jadi dengan kepuasan pasien di lingkungan apotek atau unit pengadaan obat di rumah sakit. Dalam hal ini diperlukan evaluasi dan monitoring terhadap waktu tunggu pelayanan obat. Pada penelitian ini saya akan meneliti hubungan antara lama waktu tunggu pelayanan obat jadi dengan kepuasan pasien di di depo farmasi instalasi rawat jalan RSUD Haji Provinsi Jawa Timur. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang pentingnya pelayanan yang efisien dan berkualitas dalam menyediakan obat jadi kepada pasien.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Rumah sakit merupakan instansi pemerintah yang bertugas memberikan layanan kepada masyarakat. Salah satu bukti dari masyarakat atas kualitas dan mutu layanan adalah dengan kepuasan yang dirasakan pasien pada layanan rumah sakit tersebut. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan layanan pasien terhadap suatu instansi kesehatan. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien antara lain mutu pelayanan kesehatan, komunikasi, penjadwalan dinas perawat (Lestari, Rizany and Setiawan, 2021), berikut digambarkan pada gambar 1.1.





Gambar 1.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan gambar 1.1 dijelaskan bahwa pedoman di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur pada indikator waktu pelayanan obat belum sesuai dengan standart Permenkes 129 Tahun 2008 dapat mempengaruhi kepuasan pasien dengan indikator *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, *Tangible* (Tjiptono, 2014)

### 1.3. Rumusan Masalah

Apakah ada hubungan antara lama waktu tunggu obat terhadap kepuasan pasien di Depo Farmasi Rawat Jalan Layanan pasien RSUD Haji ?

### 1.4. Tujuan Penelitian :

#### 1.4.1 Tujuan Umum

Menganalisis hubungan lama waktu tunggu obat terhadap kepuasan pasien di Depo Farmasi Rawat Jalan Layanan pasien RSUD Haji Provinsi Jawa Timur

#### 1.4.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi karakteristik individu pasien di depo farmasi rawat jalan RSUD Haji Provinsi Jawa Timur
2. Mengidentifikasi persepsi pasien terkait lama waktu tunggu obat di depo farmasi rawat jalan RSUD Haji Provinsi Jawa Timur
3. Mengidentifikasi kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan obat di depo farmasi RSUD Haji Provinsi Jawa Timur
4. Menganalisis hubungan waktu tunggu pelayanan obat dengan kepuasan pasien di depo farmasi rawat jalan RSUD Haji Provinsi Jawa Timur

#### 1.5. Manfaat Penelitian

##### 1.5.1 Manfaat Teoritis

Bagi perkembangan teori bidang kesehatan dapat menjadi ide terkait pentingnya peningkatan mutu layanan dalam upaya memberikan kepuasan kepada pasien untuk menciptakan loyalitas pasien terhadap Rumah Sakit saat mereka membutuhkan layanan kesehatan dikemudian hari.

##### 1.5.2 Manfaat Praktis

###### 1. Bagi Peneliti

Dapat menambah wawasan dan pengalaman tentang pentingnya lama waktu tunggu layanan obat terhadap kepuasan pasien, sekaligus referensi penelitian berikutnya tentang pentingnya peningkatan mutu layanan dalam upaya peningkatan layanan kesehatan kepada masyarakat.

## 2. Bagi Rumah Sakit

Sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi dalam peningkatan layanan kepada pasien khususnya mutu layanan lama waktu tunggu pelayanan obat jadi agar lebih cepat dan sesuai standar yang telah ditetapkan.

## 3. Bagi Stikes Yayasan RS Dr. Soetomo

Sebagai bentuk referensi bagi kampus tentang pengembangan ilmu kesehatan dalam upaya peningkatan layanan Rumah sakit sehingga kampus dapat menjadi sarana pengembangan ilmu dan teknologi dalam dunia kesehatan sebagai bentuk implementasi pengabdian kepada masyarakat.