BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu standar minimal pelayanan farmasi yang ada dirumah sakit adalah waktu tunggu. 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).

Menurut Kotler dan Keller (2009:138) kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang. Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapan.

Waktu tunggu merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Waktu tunggu yang lama dapat menjadi komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan pasien (Esti et al, 2016). Mengenai waktu tunggu lama maka hal tersebut akan mengurangi kenyamanan pasien dan berpengaruh pada utilitas pasien di masa mendatang (Wijono 1999). Hasil dari beberapa

penelitian menunjukan bahwa waktu tunggu pelayanan resep masih lama atau belum sesuai standar pelayanan minimal yang ditetapkan oleh kementerian kesehatan seperti penelitian yang dilakukan oleh (Bustani et al. 2015)

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit Pasal 1 ayat (1) menyebutkan 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). Menurut peraturan menteri kesehatan republik indonesia nomor 3 tahun 2020 tentang klasifikasi dan perizinan rumah sakit, pada Pasal 14 ayat (4) menyatakan bahwa sebagaimana maksud pada ayat (1) huruf c meliputi pelayanan farmasi, pelayanan *laundry*/binatu, pengolahan makanan/gizi, pemeliharaan sarana prasarana dan alat kesehatan, informasi dan komunikasi, pemulasaran jenazah, dan pelayanan nonmedik lainnya (Permenkes, 2020).

Instalasi farmasi 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.

Dalam penyelenggaraan pelayanan kefarmasian di rumah sakit harus menjamin ketersediaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis

pakai yang aman, bermutu, bermanfaat dan terjangkau. Untuk menjamin mutu pelayanan kefarmasian di rumah sakit, harus dilakukan pengendalian mutu pelayanan kefarmasian yang meliputi monitoring dan evaluasi (Menteri Kesehatan RI, 2016)

Tabel 1. 1 Capaian Indikator Mutu Instalasi Farmasi RSI Jemursari Surabaya Pada Triwulan IV Tahun 2023

No	Indikator	Standar	Okt	Nov	Des	TW IV	Capaian
1	Waktu Tunggu Pelayanan Depo 2 Rawat Inap (Obat KRS)	80,00%	91,40%	88,39%	90,35%	90,05%	Tercapai
2	Kepatuhan Penggunaan Formularium Nasional bagi RS Provider BPJS	80,00%	88,37%	88,58%	88,77%	88,57%	Tercapai
3	Waktu Tunggu Pelayanan Obat Jadi di Poli Eksekutif	80,00%	83,65%	80,61%	77,52%	80,59%	Tercapai
4	Adanya Kejadian Kesalahan Pemberian Obat	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	Tercapai
5	Angka Ketersediaan Obat/Alkes Emergensi di Semua Unit Perawatan	100%	91,18%	91,18%	85,29%	89,22%	Belum Tercapai
6	Waktu Tunggu Pelayanan Obat Racikan di Poli Eksekutif	80,00%	71,65%	85,79%	71,78%	76,41%	Belum Tercapai
7	Waktu Tunggu Pelayanan Obat Jadi di Depo 2	80,00%	69,32%	84,54%	75,11%	76,32%	Belum Tercapai
8	Waktu Tunggu Pelayanan Obat	80,00%	67,84%	76,18%	67,92%	72,01%	Belum Tercapai

No	Indikator	Standar	Okt	Nov	Des	TW IV	Capaian
	Racikan di Depo 2						
9	Waktu Tunggu Pelayanan Obat Racikan di Depo 5	80,00%	64,84%	59,69%	47,00%	57,18%	Belum Tercapai
10	Waktu Tunggu Pelayanan Obat Non Kronis Jadi di Depo 1	80,00%	27,06%	43,92%	46,48%	39,15%	Belum Tercapai
11	Kepatuhan *double check* Petugas saat Pemberian Obat *high alert*	100%	100%	0,00%	0,00%	33,33%	Belum Tercapai
12	Waktu Tunggu Pelayanan Obat Jadi di Depo 5	80,00%	17,30%	11,69%	47,65%	25,55%	Belum Tercapai
13	Waktu Tunggu Pelayanan Obat Jadi di Depo 1	80,00%	13,79%	24,55%	22,38%	20,24%	Belum Tercapai
14	Waktu Tunggu Pelayanan Obat Racikan di Depo 1	80,00%	13,17%	10,60%	13,43%	12,40%	Belum Tercapai

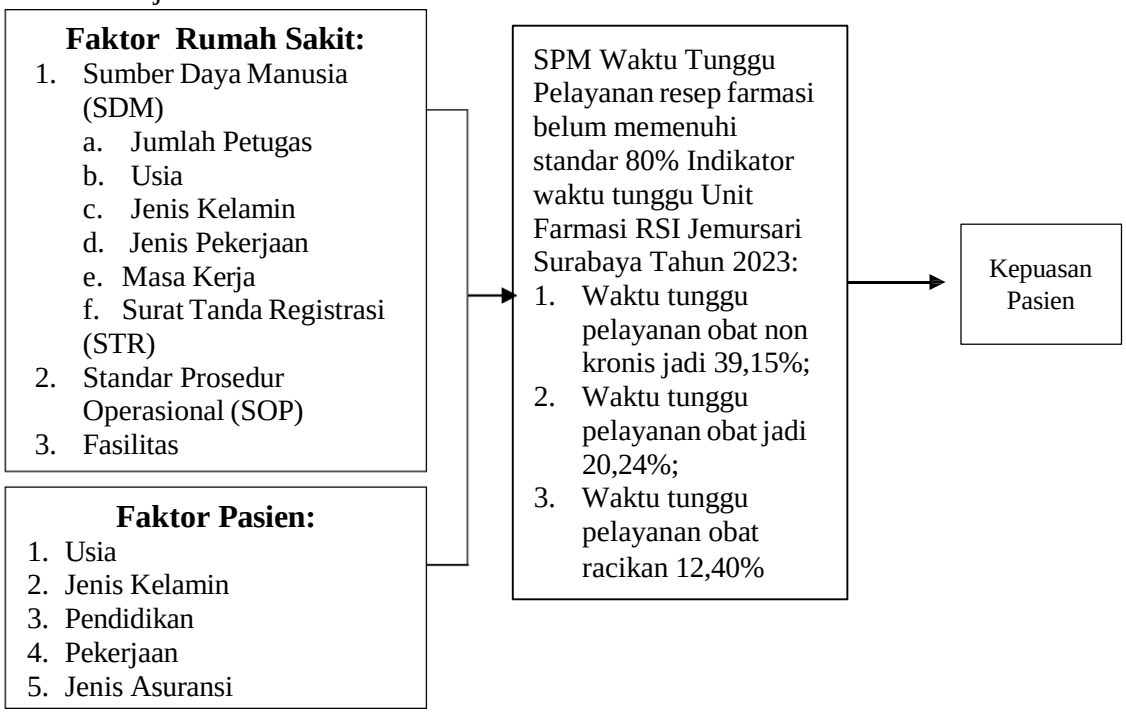
Sumber : *Rekapan Indikator Mutu TW IV Tahun 2023*

Berdasarkan capaian indikator mutu Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari pada triwulan IV tahun 2023 dapat dijelaskan bahwa capaian terendah ada pada kategori waktu tunggu pelayanan obat racikan depo 1 sebesar 12,4%, dan waktu tunggu pelayanan obat jadi depo 1 sebesar 20,24%. Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari memiliki beberapa depo yang dibagi sesuai dengan layanan yang ada, diantaranya: depo 1 untuk instalasi rawat jalan, depo 2 untuk instalasi rawat darurat, depo 5 instalasi rawat inap. Berdasarkan data tersebut, penelitian lebih memfokuskan pelayanan di Depo 1 Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam

Surabaya Jemursari. Berdasarkan latar belakang di atas peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut terkait "analisis kepuasan pelayanan resep dan waktu pelayanan pasien BPJS dan pasien umum di Instalasi Farmasi Depo 1 Rumah Sakit Islam Surabaya jemursari". Peneliti mempunyai alasan mengapa ingin meneliti di Depo 1 Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari. Ada beberapa Depo Farmasi di Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari yang tediri Depo 1 untuk rawat jalan, Depo 2 IGD dan Depo 5 untuk rawat inap. Dari data diatas waktu tunggu pelayanan obat jadi dan obat racikan di depo 1 belum mencapai standar yang sudah ditentukan.

1.2 Kajian Masalah

Bedasarkan latar belakang diatas peneliti mendapat gambaran waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di Intalasi Farmasi Depo 1 Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari. Indikator perhitungan waktu tunggu pelayanan minimal yang ditetapkan kementerian kesehatan yakni ≤60 menit untuk obat racik dan ≤30 untuk obat jadi.



Gambar 1. 1 Kajian Masalah

Berdasarkan gambar 1.1 identifikasi masalah diatas, dapat diketahui terdapat faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan obat di Depo 1 Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari. Terdapat dua faktor penyebab kemungkinan terjadinya masalah tersebut antara lain, faktor rumah sakit dan faktor pasien yang dijelaskan sebagai berikut :

1. Faktor Rumah Sakit
    a. Sumber Daya Manusia (SDM)

        Sumber Daya Manusia (SDM) yang berperan penting memberikan pelayanan dan bertanggung jawab kepada pasein yang berkaitan dengan sediaan farmasi untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Pemberdayaan sumber daya manusia yang di kelola secara teratur dan sistematis akan menghasilkan kualitas sumber daya manusia yang mumpuni dan kompetitif.

    b. Jumlah Petugas

        Tugas pokok dan tanggung jawab bisa terlaksana dengan baik karena beban kerja petugas sudah sesuai dengan kemampuan kerja. Jika beban kerja melebihi kapasitas kerja maka akan mengakibatkan penurunan produktivitas kerja, serta mengalami gangguan kesehatan (Rosita, 2017). Hal tersebut berpengaruh dengan kepuasan pasien. Bila pasien merasa puas maka ia akan kembali lagi untuk berobat. Ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien (Riska Rosita, Bhisma Murti, 2016).

c. Usia

Departemen Kesehatan RI (2003) menyebutkan bahwa usia produktif adalah 15-54 tahun. Semakin bertambahnya usia maka kemampuan fisik atau mental akan menurun secara perlahan-lahan. Proses menuju tua disertai kurangnya kemampuan kerja karena adanya beberapa perubahan yang terjadi pada fisik seseorang yang akan berdampak pada kemampuan seseorang dalam bekerja.

d. Jenis Kelamin

Perbedaan fungsi biologis laki-laki dan perempuan tidak dapat dipertukarkan diantara keduanya serta fungsinya tetap sama. Menjadi salah satu faktor yang berpengaruh dalam melaksanakan pekerjaan akhirnya berdampak kepada pelayanan kesehatan yang diberikan.

e. Jenis Pekerjaan

pemahaman individu pada sebuah pekerjaan dalam bentuk nilai-nilai yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan kebahagiaan hidup. Setiap karyawan memaknai pekerjaan sesuai orientasi hidupnya yang dibagi menjadi orientasi pekerjaan, orientasi karir dan orientasi panggilan. *Calling* adalah panggilan jiwa yang luar biasa untuk mendapatkan makna dan tujuan dalam hidup untuk membuat perubahan dengan melayani orang lain

(Ni Komang Ayu & Meily Margaretha, 2022).

f. Masa Kerja

Tingkat pengalaman kerja karyawan yang di hitung dari lamanya bekerja pada bidang tertentu. Masa kerja sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan, supaya memperoleh sumber daya manusia yang berkualitas dan kompetitif dalam bekerja.

g. Surat Tanda Registrasi (STR)

Surat Tanda Registrasi merupakan bukti tertulis yang diberikan oleh pemerintah kepada tenaga kesehatan yang telah memiliki ijazah dan sertifikat kompetensi. Dengan adanya Surat Tanda Registrasi (STR) tenaga kesehatan dapat melakukan pekerjaan profesional pelayanan untuk masyarakat. Adanya Surat Tanda Registrasi (STR) dianggap seorang petugas memiliki kompetensi untuk mengkerjakan tugasnya secara baik dan benar.

h. Standar Prosedur Operasional (SPO)

Standar Operasional Prosedur, yaitu dokumen yang berisi langkah-langkah operasional yang harus diikuti oleh individu atau tim. Bertujuan memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar. SPO sebagai pedoman dan landasan hukum yaitu pedoman untuk mengantisipasi situasi atau keadaan yang tidak terduga sekaligus sebagai acuan melaksanakan pekerjaan. Selain itu SPO bermanfaat sebagai landasan hukum apabila terjadi penyimpangan. Dengan adanya SPO akan mempermudah karyawan melaksanakan pekerjaan, memudahkan mendeteksi hambatan-hambatan yang mungkin akan dialami pekerja, dan

penerapan SPO mendorong karyawan untuk lebih disiplin dan bertanggung dalam bekerja.

i. Fasilitas

Menurut Daradjat (2014), “Fasilitas adalah segala sesuatu yang mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka memcapai suatu tujuan”. Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum sesuatu ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas yang baik dapat berdampak pada kepuasan konsumen dan proses pelaksanaan kerja.

2. Faktor Pasien

a. Usia

Departemen Kesehatan RI (2003) menyebutkan bahwa usia produktif adalah 15-54 tahun. Semakin bertambahnya usia maka kemampuan fisik atau mental akan menurun secara perlahan-lahan. Proses menuju tua disertai kurangnya kemampuan kerja karena adanya beberapa perubahan yang terjadi pada fisik seseorang akan berdampak pada kemampuan seseorang dalam bekerja.

b. Jenis Kelamin

Perbedaan antara perempuan dengan laki-laki secara biologis sejak seorang itu dilahirkan (Hungu, 2016). menjadi salah satu faktor yang berpengaruh terhadap pemanfaatan fasilitas pelayanan kesehatan karena dilihat dari tingkat kerentanan manusia yang bersumber dari jenis kelamin.

c. Pendidikan

Pendidikan adalah tingkat penguasaan ilmu pengetahuan yang dimiliki oleh seseorang, tentang bagaimana kemampuannya dalam memahami sesuatu hal dengan baik (Iswantoro & Anastasia, 2013). Sering kali terdapat perbedaan antara harapan pasien dengan pelayanan yang diberikan oleh sarana pelayanan kesehatan. Untuk mengetahui apakah sarana pelayanan kesehatan telah memberikan pelayanan jasa yang sesuai dengan harapan pasien, maka perlu dilakukan evaluasi melalui pasien itu sendiri

d. Pekerjaan

Pekerjaan terkait pemahaman individu dalam menerima informasi dan bentuk nilai-nilai yang ada didalam fasilitas kesehatan. Dengan bekerja akan menentukan fasilitas kesehatan yang dipilih.

e. Jenis Asuransi

Asuransi terdiri dari dua jenis yaitu :

1) Asuransi atas orang (*personal insurance*), yaitu asuransi yang objeknya orang atau penutupan asuransi atas individu-individu, dengan kata lain adalah asuransi yang berkaitan dengan individu. Adapun risiko yang ditanggung (peril) dalam asuransi atas orang adalah :
    a) Kematian
    b) Kecelakaan
    c) Pengangguran, dan
    d) Karena umur tua

2) Asuransi atas harta (*property insurance*), yaitu asuransi yang ditunjukan terhadap peril-peril yang mungkin menghancurkan properti atau harta kekayaan. Asuransi ini di Indonesia digolongkan sebagai asuransi kerugian.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas maka dirumuskan masalah penelitian adalah "Bagaimana Analisis Kepuasan Pelayanan Resep Dan Waktu Pelayanan Pasien BPJS Dan Pasien Umum Di Instalasi Farmasi Depo 1 Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari?".

1.4 Tujuan

1.4.1 Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi hubungan waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pasien BPJS dan pasien umum di Instalasi Farmasi Depo 1 Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari.

1.4.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi faktor rumah sakit di Instalasi Farmasi Depo 1 Rumah sakit Islam Surabaya Jemursari.
2. Mengidentifikasi faktor pasien di Instalasi Farmasi Depo 1 Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari.
3. Mengidentifikasi waktu tunggu pelayanan resep pasien BPJS dan pasien umum di Instalasi Farmasi Depo 1 Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari.
4. Mengidentifikasi kepuasan pasien BPJS dan pasien umum di Instalasi Farmasi Depo 1 Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari.

5. Mengidentifikasi hubungan waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pasien BPJS dan pasien umum di Instalasi Farmasi Depo 1 Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari.

1.5 Manfaat

1.5.1 Manfaat Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat mengetahui informasi terkait Pelayanan yang akan diberikan serta kebutuhan yang saat ini respoden butuhkan

1.5.2 Manfaat Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai bahan masukan dalam meningkatkan kepuasan pasien terhadap layanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari.

1.5.3 Manfaat Bagi STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo

Hasil penelitian dapat dijadikan referensi dan bahan masukan bagi pembaca yang membutuhkan informasi tentang kepuasan pasien dan waktu tunggu pelayanan, serta menambah wawasan ilmu pengetahuan tentang kepuasan pasien rawat jalan terhadap lama waktu tunggu pelayanan yang dilakukan di rumah sakit.