

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan pelanggan terutama pengguna pelayanan dalam menerima layanan didasarkan atas kualitas pelayanan rumah sakit yang dilakukan sesuai standar dan etika pelayanan, apabila kepuasan pelanggan terpenuhi akan berdampak kepada rumah sakit dengan berketuknya kembali pasien untuk melakukan pelayanan.

Kepuasan pasien menurut Pohan (2013) yaitu suatu tingkat atau keadaan perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Menurut Kotler dan Keller dalam Donni juni priansah (2017 : p.196) menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) atau produk yang diperkirakan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan apabila kinerja dibawah harapan, konsumen tidak puas namun apabila kinerja memenuhi harapan konsumen akan puas dan apabila kinerja melebihi harapan, konsumen sangat puas/senang.

Kepuasan pasien pada Instalasi farmasi diantaranya dapat di pengaruhi oleh Kualitas pelayanan yang di dalamnya terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yakni *tangibles* (berwujud/fisik) yaitu masyarakat terkesan atau terpana dengan tampilan fisik dan tampilan pelayanan yang langsung bisa dirasakan atau di lihat dan nyata wujudnya dan bentuknya, *reliability* (keandalan) yaitu pemberian

pelayanan secara tepat dan akurat, sehingga dapat diandalkan sesuai dengan apa yang dijanjikan berdasarkan prinsip dan standar pelayanan minimal, *responsiveness* (ketanggapan) yaitu dalam memberikan pelayanan sigap dan tanggap, *assurance* (kepastian/ keyakinan) yaitu terjamin kualitas dan keamanan pelayanan sehingga timbul kepastian dan keyakinan, *empathy* (empati) yaitu sikap dan perilaku yang selalu memperhatikan dan peduli terhadap kepentingan pelanggan secara individual. kualitas pelayanan pada Instalasi farmasi rumah sakit terbukti secara keseluruhan sangat memberikan pengaruh yang besar terhadap kepuasan pasien (Haryanto, dkk 2021), berdasarkan penelitian yang dilakukan Haryanto dkk kelima dimensi mutu kualitas pelayanan berpengaruh positif atau baik terhadap kepuasan pasien dimana dimensi *responsiveness* berpengaruh paling besar diikuti oleh dimensi *tangible* dan dimensi *assurance*, dimensi *reliability* dan dimensi *empathy*. Sejalan juga dengan penelitian yang dilakukan pada Rumah Sakit X di Surakarta, kelima dimensi kualitas pelayanan *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* berpengaruh secara signifikan atau kuat terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi farmasi rumah sakit (Habel, dkk 2019), hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan atau perbedaan pada berbagai dimensi antara persepsi dan harapan dalam tingkat kualitas pelayanan. Kesenjangan kualitas pelayanan tertinggi diberikan pada *responsiveness* diikuti *reliability*, *empathy*, *tangibles* dan *assurance*.

Hasil penelitian Afni et al 2017 menunjukkan bahwa variabel jaminan, bukti fisik, dan kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, tetapi variabel daya tanggap dan empati tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Fatima dkk 2018 pada rumah sakit di

pakistan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan rumah sakit seperti daya tanggap berpengaruh paling besar, diikuti oleh lingkungan fisik, komunikasi, privasi dan keamanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Sedangkan Penelitian yang dilakukan oleh Essiam tahun 2013 dirumah sakit Ghana didapatkan bahwa kepuasan pasien di pengaruhi oleh adanya daya tanggap (*responsiveness*) diikuti *empaty, assurance, tangible dan reliability*. Pada dimensi kualitas pelayanan yang terdiri ada 5 dimensi berdasarkan beberapa penelitian yang dilakukan didapatkan *responsiveness* (daya tanggap yang di dalam juga termasuk waktu tunggu) merupakan dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Salah satu tujuan dari pada pengaturan standar pelayanan kefarmasian adalah untuk meningkatkan mutu pelayanan (Kemenkes RI, 2016). Meningkatnya pelayanan kefarmasian kepada pasien tentu akan berdampak positif terhadap kepuasan pasien (Ihsan et al., 2018). Salah satu indikator pelayanan kefarmasian di rumah sakit adalah waktu tunggu pelayanan obat yang dihitung sejak pasien menyerahkan resep sampai mendapatkan obat yang tertuang dalam Standar Pelayanan Minimal (SPM) rumah sakit. Waktu tunggu pelayanan obat yang merupakan salah satu indikator pelayanan kefarmasian dapat mempengaruhi ekpektasi pasien terhadap pelayanan rumah sakit (Ihsan et al., 2018). Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan pasien di beberapa rumah sakit. Lamanya waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana rumah sakit tersebut melakukan pelayanan. Beberapa hambatan yang menyebabkan waktu tunggu lama sering terjadi pada saat proses penerimaan resep, pengerjaan resep racikan, penyerahan resep, konfirmasi dokter, dan hari-hari puncak pasien (Elsa, dkk 2021)

Hasil penelitian Ogaji dkk, 2017 menunjukkan bahwa waktu tunggu yang lama dapat memberikan pengalaman yang buruk terhadap pasien sehingga kepuasan pasien menurun. Penelitian yang dilakukan Hussain dkk di rumah sakit Pakistan tahun 2019 menunjukkan bahwa waktu tunggu berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Fahrizal dkk menyatakan bahwa pasien yang tidak puas karena pelayanan yang lama atau waktu tunggu yang tidak tepat waktu adalah 94,8%, sedangkan pasien yang tidak puas dengan pelayanan walaupun waktu tunggu resepnya tepat waktu adalah 83,5 % (Maulana dkk).

Rumah sakit melakukan pelayanan kesehatan yang diantaranya melakukan pelayanan kefarmasian, pelayanan kefarmasian ini adalah salah satu pelayanan yang sangat penting di rumah sakit, pelayanan kefarmasian berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 72 tahun 2016 tentang standar pelayanan farmasi di rumah sakit yaitu pelayanan kefarmasian merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan sediaan farmasi, bahan medis habis pakai dan alat-alat kesehatan yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat terutama pada pelayanan farmasi klinik.

Rumah sakit dalam menjalankan pelayanannya harus mematuhi Peraturan Pemerintah tentang Standar Pelayanan Minimal untuk rumah sakit berdasarkan peraturan nomor 129/Menkes/SK II/2008 tentang rumah sakit guna peningkatan mutu layanan rumah sakit, di dalam peraturan tersebut terdapat Standar Pelayanan Minimal (SPM) khusus untuk pelayanan farmasi yaitu salah satunya adalah waktu tunggu resep pada pelayanan farmasi yang dibagi atas 2 yaitu waktu tunggu resep

obat officinalis (Non racikan / obat jadi) dengan standar waktu tunggu yaitu ≤ 30 menit dan waktu tunggu resep obat Magistralis (racikan) ≤ 60 menit, kedua standar ini juga menjadi indikator mutu untuk pelayanan farmasi pada akreditasi rumah sakit.

Hasil penelitian rata - rata resep Officinalis atau non racikan 83.76 menit dan resep Magistralis atau racikan 91.08 menit. Paling lama waktu jeda sebelum proses pengambilan obat Officinalis (non racikan) dan sebelum proses penyiapan obat (Magistralis) racikan, hal ini dipengaruhi oleh Sumber Daya Manusia yang belum sesuai standar, kurangnya pengetahuan, keahlian, keterampilan, pendidikan dan pelatihan, ruang penyimpanan yang sempit, SIMRS belum terintegrasi, ketersediaan obat yang kurang, alokasi dana dari klaim BPJS Kesehatan yang kurang, prosedur yang belum jelas, partisipasi pasien yang kurang, peresapan luar formularium serta praktek dokter tidak tepat waktu (Dovy, dkk 2019).

Berdasarkan penelitian yang di lakukan (Heny,dkk 2020) Faktor- faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep di depo farmasi rawat jalan RS.X adalah jenis resep, jumlah SDM, dan ketersediaan sarana prasarana pendukung pelayanan, hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Maftuhah (2016) bahwa jumlah resep yang diterima di depo farmasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep. Selain itu, jumlah item obat tiap resep dan jumlah racikan pada tiap resep juga mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep. Berdasarkan penelitian (Angga, 2018) pada RSUD DR Loekmono bahwa waktu tunggu pelayanan resep yang lama akan menurunkan tingkat kepuasan pasien. Adapun faktor – faktor yang menyebabkan waktu tunggu

lama pada pelayanan resep adalah penumpukan resep di jam sibuk, kurangnya SDM untuk penginputan, SDM yang kurang mengerti mengenai dokumen dan waktu tunggu resep, resep yang tidak sesuai formularium tulisan dokter yang tidak terbaca, belum optimalnya penggunaan resep online, luas ruangan yang tidak sesuai standar, jumlah keranjang penyimpanan obat yang kurang sesuai dengan jumlah obat dan belum terkoneksi sistem rumah sakit dengan sistem Jaminan Kesehatan Nasional (Runggandini dkk, 2020). Berdasarkan penelitian lainnya didapatkan Faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep adalah jenis resep, jumlah Sumber Daya Manusia (SDM), dan ketersediaan sarana prasarana menurut (Heny et al 2020).

Rumah sakit umum daerah M. Natsir Solok merupakan rumah sakit yang cukup besar di Kota Solok dan merupakan rumah sakit kelas B yang memiliki fasilitas cukup lengkap serta merupakan rumah sakit yang menjadi rujukan utama bagi masyarakat Kota Solok dan sekitarnya. Berdasarkan *survey* yang dilakukan terhadap 50 pasien didapatkan waktu tunggu resep pada pasien melebihi standar seharusnya, waktu tunggu pelayanan resep diinstalasi farmasi yang tidak sesuai standar 78% sedangkan yang sesuai standar 22%, rata-rata waktu tunggu 42,82 menit.

Berdasarkan *presurvey* yang telah kami lakukan dimana hasil untuk waktu tunggu pelayanan resep jauh dari standar, maka penelitian ini akan melihat faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu resep pada RSUD M Natsir Solok di Instalasi farmasi RSUD M Natsir Solok terhadap waktu tunggu pelayanan resep, dan dalam rangka mengetahui usaha Instalasi farmasi RSUD M Natsir Solok dalam meningkatkan kualitas pelayanannya, terutama dalam meningkatkan pelayanan

pada instalasi farmasi, maka peneliti memilih judul penelitian ini yaitu "Faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan pada pasien BPJS di Instalasi farmasi rumah sakit M Natsir Solok tahun 2022".

1.2. Rumusan Masalah

Waktu tunggu pelayanan resep masih merupakan masalah yang cukup banyak terjadi, sehingga menurunkan kepuasan pasien terhadap pelayanan, ada banyak hal yang menyebabkan waktu tunggu pelayanan resep menjadi lama atau tidak sesuai dengan pedoman atau panduan dari kementerian kesehatan diantara jenis resep, jumlah item resep, kelengkapan resep, sarana prasarana dan sumber daya manusia atau ketenagaan.

1.3. Tujuan penelitian

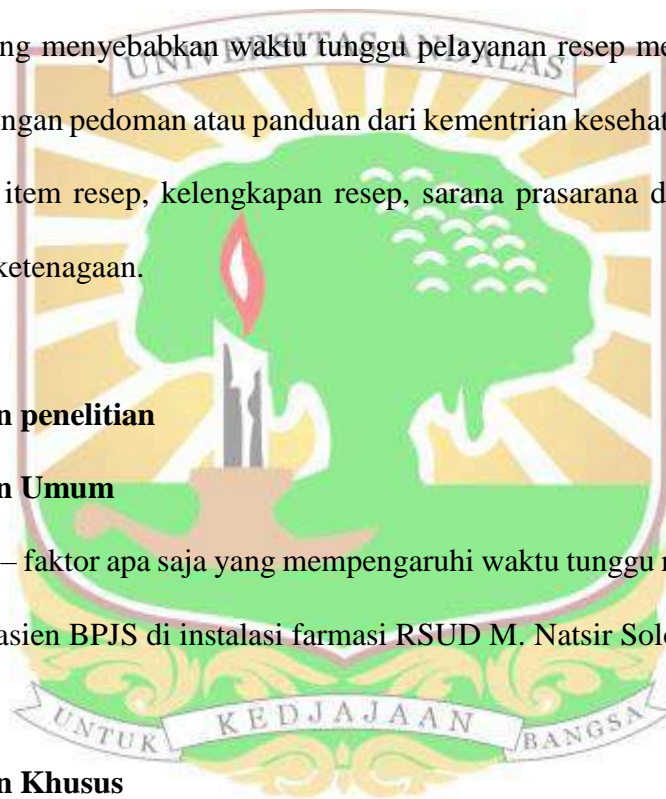
1.3.1 Tujuan Umum

Faktor – faktor apa saja yang mempengaruhi waktu tunggu resep rawat jalan pada pasien BPJS di instalasi farmasi RSUD M. Natsir Solok Tahun 2022.

1.3.2 Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus pada penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Untuk mengetahui jumlah resep BPJS dan Non BPJS.
2. Untuk mengetahui jumlah resep BPJS tipe officinalis dan magistralis.
3. Untuk mengetahui jenis resep, jumlah item resep, harga peresep BPJS, kelengkapan jumlah pemberian obat.
4. Untuk mengetahui kesesuaian sarana, prasarana, sumber daya manusia



dengan Pedoman.

5. Untuk mengetahui waktu tunggu pada jenis resep, jumlah item resep, harga peresep BPJS, dan kelengkapan jumlah pemberian obat.
6. Untuk mengetahui hubungan antara jenis resep, jumlah item resep, kelengkapan jumlah pemberian obat, harga peresep BPJS dengan waktu tunggu.
7. Untuk mengetahui faktor apa yang paling berhubungan dengan waktu tunggu.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi RSUD M Natsir Solok

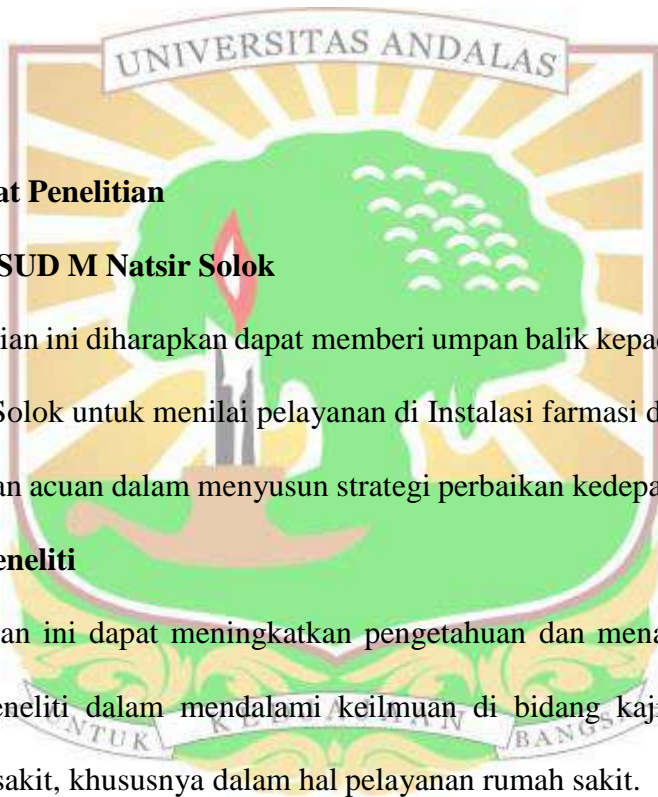
Penelitian ini diharapkan dapat memberi umpan balik kepada RSUDM Natsir Solok untuk menilai pelayanan di Instalasi farmasi dan dapat dijadikan acuan dalam menyusun strategi perbaikan kedepannya

1.4.2. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat meningkatkan pengetahuan dan menambah wawasan bagi peneliti dalam mendalami keilmuan di bidang kajian administrasi rumah sakit, khususnya dalam hal pelayanan rumah sakit.

1.4.3. Bagi Instansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan terhadap pasien secara langsung maupun tidak langsung sehingga pasien dapat menerima pelayanan kesehatan sesuai dengan yang diharapkan.



1.4.4 Bagi perkembangan Ilmu Pengetahuan / IPTEK

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi khususnya dalam bidang pelayanan kesehatan, dan dapat menjadi landasan pengetahuan untuk memecahkan masalah waktu tunggu di rumah sakit serta dapat melihat faktor-faktor yang berpengaruh terhadap waktu tunggu pada pelayanan farmasi.

