

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Standar pelayanan kefarmasian digunakan oleh tenaga farmasi untuk memberikan layanan kefarmasian. Pelayanan farmasi klinik, peralatan kesehatan, bahan medis habis pakai, dan pengelolaan sediaan farmasi adalah bagian dari standar yang diterapkan di apotek (Menteri Kesehatan RI, 2016). Pelayanan farmasi adalah kegiatan yang bersifat menyeluruh yang bertujuan untuk mengidentifikasi, mencegah, serta mengatasi masalah yang berkaitan dengan obat-obatan dan kesehatan. Seorang apoteker, sebagai penanggung jawab perbekalan farmasi, bertanggung jawab untuk mengelola pelayanan farmasi di apotek mereka. Tuntutan akan pelayanan farmasi yang lebih baik semakin meningkat seiring dengan kemajuan teknologi dan ilmu pengetahuan, serta meningkatnya ekspektasi konsumen terhadap kualitas pelayanan. (Peraturan Menteri Kesehatan No. 35 Tahun 2014).

Apotek adalah tempat pengabdian bagi apoteker yang telah mengucapkan sumpah profesi mereka. Apotek berfungsi sebagai fasilitas farmasi untuk melakukan proses peracikan, perubahan bentuk, pencampuran, dan penyerahan obat. Mereka juga berfungsi sebagai tempat distribusi barang farmasi, termasuk obat-obatan yang dibutuhkan secara umum dan merata oleh masyarakat (Menteri Kesehatan RI, 2016). Apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh Apoteker untuk menjamin mutu pelayanan kefarmasian di apotek, maka harus

dilakukan evaluasi mutu pelayanan kefarmasian salah satunya waktu tunggu (Narendra, 2017).

Waktu tunggu pelayanan resep adalah waktu yang dibutuhkan dari saat pasien menyerahkan resep hingga obat diterima. Waktu tunggu ini menunjukkan bagaimana tenaga farmasi bekerja untuk menyesuaikan layanan mereka dengan kondisi dan harapan pasien. Apotek harus mampu mempersingkat waktu tunggu untuk resep obat jadi dan racikan untuk memberikan layanan terbaik. sesuai dengan standar yang ditetapkan (Kementerian Kesehatan 2016), waktu tunggu untuk obat jadi adalah maksimal 30 menit, sedangkan untuk obat racikan adalah maksimal 60 menit.

Ada beberapa dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan di apotek. Dimensi yang dapat dilihat mencakup kondisi fisik apotek, kelengkapan fasilitas, dan penampilan petugas; dimensi kepercayaan berkaitan dengan ketepatan dan kecepatan pelayanan yang diberikan; dimensi responsivitas menekankan sikap ramah dan kesigapan petugas apotek; dimensi keyakinan berkaitan dengan ketersediaan dan kelengkapan obat; dan dimensi empati menunjukkan seberapa penting perhatian petugas apotek terhadap pasien (Kotler, 2016). Kepuasan pelanggan merupakan hal yang paling diprioritaskan, karena kepuasan tersebut akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan mereka. Hal ini akan berpengaruh pada loyalitas pelanggan (Utami, 2018).

Apotek Siti Hajar menawarkan layanan kepada masyarakat sekitar.

Pasien yang menebus resep mereka setelah menjalani pemeriksaan di klinik sering mengunjungi apotek ini. Jumlah resep yang diterima rata-rata setiap hari mencapai hampir 100 lembar (Sumber Internal). Apotek Siti Hajar memiliki banyak pasien karena kerja samanya dengan klinik yang berada tepat di sampingnya. Menurut pengamatan, pasien hanya perlu menunggu resep diberikan di Apotek Siti Hajar karena layanan resep elektroniknya telah digunakan dari Klinik ke Apotek. Penelitian dengan judul "Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Resep di Apotek Siti Hajar" didasarkan pada latar belakang yang telah dijelaskan. Tujuan dari memilih judul penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa puas pasien Apotek Siti Hajar dengan pelayanan resep yang mereka terima di Klinik Pratama Aisyiyah Siti Hajar. Karena resep non-racikan membutuhkan waktu 15 menit untuk disiapkan, dan resep racikan membutuhkan waktu 30 menit.

Berdasarkan latar belakang, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini setelah evaluasi ditempat yang dituju dengan adanya keluhan pasien yang mengeluhkan waktu tunggu yang lama, jadi peneliti memiliki ketertarikan untuk melakukan penelitian tersebut dengan judul Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Apotek Siti Hajar.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang diajukan adalah “Bagaimanakah gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap waktu tunggu pelayanan resep di Apotek Siti Hajar?”

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Dalam penelitian ini membahas tingkat kepuasan pasien terhadap waktu tunggu dalam pelayanan resep racikan dan non racikan
2. Kepuasan pasien yang diteliti adalah daya tanggap.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien terhadap waktu tunggu pelayanan resep di Apotek Siti Hajar.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini antara lain

1. Hasil penelitian dapat dijadikan pedoman serta bahan pertimbangan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Siti Hajar.
2. Menjadi sumber referensi bagi penelitian berikutnya dengan metode, populasi, sampel, maupun variabel yang berbeda dari penelitian sebelumnya.

1.6 Keaslian Penelitian

Keaslian ini dapat mempertimbangkan antara satu referensi dengan yang lain supaya memperkuat keaslian dari peneliti yang sebelumnya.

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No.	Pembeda	Afni (2021)	Khafidoh (2024)	Jannah (2025)
1.	Judul Penelitian	Tingkat kepuasan pasien terhadap waktu tunggu obat dengan resep di Apotek Sehat Pagongan.	Gambaran waktu tunggu pasien terhadap pelayanan resep di Apotek Saras Sehat.	Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap waktu tunggu pelayanan resep di Apotek Siti Hajar
2.	Sampel Penelitian	Sampel dalam penelitian ini adalah pasien yang menunggu pelayanan obat dengan resep di Apotek Sehat Pagongan.	Sampel pada penelitian ini adalah pasien yang menunggu pelayanan resep di Apotek Saras Sehat.	Sampel dalam Penelitian ini adalah pasien yang menunggu pelayanan resep di Apotek Siti Hajar.
3.	Rancangan Penelitian	Jenis penelitian survei yang bersifat deskriptif	Penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif.	Penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif.
4.	Tempat Penelitian	Apotek Duta Sehat Pagongan.	Apotek Saras Sehat.	Apotek Siti Hajar

Lanjutan Tabel 1.1

No.	Pembeda	Afni (2021)	Khafidoh (2024)	Jannah (2025)
5.	Cara Pengambilan Data	Metode diambil dari data primer.	Metode diambil dari data primer.	Metode diambil dari data primer.
6.	Teknik Sampling	Penelitian ini menerapkan teknik <i>Qouta sampling</i>	Penelitian ini menerapkan teknik <i>Accidental sampling</i>	Penelitian ini menerapkan teknik <i>Quota sampling</i>
7.	Hasil	Hasil penelitian Tingkat kepuasan pasien pada waktu tunggu obat dengan resep di Apotek Duta Sehat Pagongan adalah sangat puas sebanyak 70 responden (87, 5%), puas sebanyak 10 responden (12, 5%), tidak puas sebanyak 0 responden (0%), sangat tidak puas sebanyak 0 responden (0%).	Hasil waktu tunggu resep obat jadi yaitu 12,10 menit sedangkan resep racikan yaitu 35,4 menit.	Hasil penelitian dapat disimpulkan, dari 97 responden yang diteliti tingkat kepuasan yaitu gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap waktu tunggu pelayanan resep dengan tingkat kepuasan terbanyak berada pada kategori sangat puas, yaitu sebanyak 97 responden (100%), sedangkan kategori puas, tidak puas, dan sangat tidak puas masing-masing berjumlah 0%.