

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar belakang**

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu kebutuhan manusia, oleh karena itu konsumen harus ditempatkan sebagai subyek bukan hanya obyek. Masyarakat semakin menyadari haknya sebagai konsumen kesehatan (pasien), yang seringkali kritis mempertanyakan tentang penyakit, pengobatan, serta tindakan yang akan diambil berkaitan dengan penyakitnya (Aditama, 2003). Contoh pelayanan kesehatan adalah pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan waktu tunggu pelayanan farmasi. Dalam Peraturan Republik Indonesia Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, waktu tunggu pelayanan farmasi terbagi menjadi dua, yaitu waktu tunggu pelayanan obat jadi (non racikan) dan waktu tunggu pelayanan obat racikan. Waktu tunggu obat jadi (non racikan) adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi (non racikan) dengan standar minimal yang ditetapkan kurang dari 30 menit. Sedangkan waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan dengan standar minimal yang ditetapkan kurang dari 60 menit.

Klinik Tambak Bayan yang berlokasi di jalan MT. Hariyono no 9 Ponorogo merupakan salah satu pusat pelayanan kesehatan yang buka pada hari Senin sampai dengan Jumat, jam 17.00-21.00 WIB. Di klinik tersebut ada

tiga dokter spesialis, yaitu spesialis anak, spesialis mata, dan spesialis kandungan.

Di klinik Tambak Bayan hanya ada dua orang tenaga kefarmasian yang kewalahan menangani resep masuk perharinya. Beberapa pasien juga mengeluh lamanya waktu pelayanan resep di klinik tersebut, sehingga membuat waktu tunggu pelayanan resep menjadi tidak maksimal. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan resep dan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di Klinik Tambak Bayan Ponorogo. Pengukuran tingkat kepuasan pasien penting dilakukan sebagai konsekuensi peningkatan mutu layanan kesehatan.

Latar belakang ini sejalan dengan penelitian Sukamto tentang Evaluasi Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Rawat Jalan RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Kota Makassar. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan resep dan waktu tunggu resep yang dirasakan oleh pasien di Klinik Tambak Bayan Ponorogo.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut maka permasalahannya adalah bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep dan waktu tunggu di Klinik Tambak Bayan Ponorogo?

### **C. Batasan Masalah**

Agar dalam penyusunan ini tidak terjadi kesalahpahaman dan pelebaran permasalahan, maka penulis membuat batasan-batasan agar penelitian ini memiliki arah yang jelas. Batasan-batasan tersebut diantaranya :

1. Penelitian dibatasi hanya pada bagian Apotek Klinik Tambak Bayan Ponorogo
2. Penilaian dilihat dari kemampuan Tenaga Teknis Kefarmasian di Apotek pada Klinik Tambak Bayan Ponorogo dalam memberikan pelayanan yang baik dan membina hubungan yang baik kepada pasien.

### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep dan waktu tunggu resep di Klinik Tambak Bayan Ponorogo.

### **E. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya khususnya dengan topik yang relevan dengan penelitian ini.
2. Dapat memberikan informasi bagi Klinik Tambak Bayan Ponorogo tentang tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas dan waktu tunggu pelayanan resep di kliniknya, sehingga dapat digunakan sebagai acuan untuk pengambilan keputusan yang sesuai untuk meningkatkan kepuasan pasien.