

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan suatu kebutuhan yang mendasar bagi masyarakat. Kebutuhan inilah yang menjadikan masyarakat merasa perlu menjaga kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan. Pada saat ini masyarakat semakin sadar akan kualitas atas mutu pelayanan kesehatan yang mampu memberikan kepuasan pada masyarakat itu sendiri. Masyarakat mengharapkan pelayanan kesehatan yang lebih berorientasi pada kepuasan pasien demi memenuhi kebutuhan dasar masyarakat (Hendrik dan Gray, 2012).

Perkembangan zaman pada saat ini membuat masyarakat menjadi semakin aktif dalam mencari informasi mengenai kesehatan. Kebutuhan masyarakat akan kesehatan mempengaruhi masyarakat memilih sarana kesehatan dimana masyarakat menginginkan pelayanan yang terbaik untuk dirinya. Salah satunya dengan memeriksa dirinya ke rumah sakit (Gultom dan Jenny, 2008).

Persaingan bisnis pada rumah sakit saat ini semakin kompetitif sehingga mengubah cara berfikir masyarakat dalam memilih dan memberikan penilaian terhadap pelayanan kesehatan. Hal ini menjadi tuntutan bagi rumah sakit agar lebih memperhatikan dan meningkatkan pelayanan serta kepuasan terhadap pasien. Pencapaian hal tersebut, rumah sakit harus bisa memanfaatkan sumber daya yang ada untuk digunakan dalam pencapaian tujuan terutama berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan. Rumah sakit yang tidak berkualitas dalam memberikan pelayanan akan ketinggalan dan terlindas dalam persaingan bisnis (Gultom dan Jenny, 2008).

Kualitas pelayanan rumah sakit mempunyai dua komponen, yaitu pemenuhan terhadap standar mutu yang telah ditetapkan dan pemenuhan akan kepuasan pelanggan. Rumah sakit harus memberikan pelayanan yang berfokus pada kepuasan pelanggan. Perbaikan kualitas pelayanan kesehatan dapat dimulai dengan mengevaluasi setiap unsur-unsur yang berperan dalam membentuk kepuasan pasien (Febriani dan Valentina, 2012).

Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan seseorang antara kinerja yang dirasakan dan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan maka pasien akan kecewa dan tidak puas, sedangkan apabila kinerja sesuai harapan maka pasien akan merasa puas. Pihak rumah sakit harus berhati-hati, dalam memberikan pelayanan kesehatan, karena apabila pasien sering merasa tidak puas pada pelayanan akan berdampak kehilangan banyak pelanggan atau pasien, serta tingkat kepuasan pasien sangat tergantung pada mutu pelayanan yang diberikan (Supranto, 2011).

Setiap rumah sakit membutuhkan penelitian kepuasan untuk memperoleh informasi mengenai kepuasan yang dirasakan para pasiennya. Penelitian pun digunakan oleh pihak rumah sakit agar lebih memahami kebutuhan dan keinginan pasien serta mampu memberikan pelayanan yang lebih memuaskan (Rahmani, 2009). Salah satu model yang banyak dipakai untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah model *SERVQUAL* (*Service Quality*) dengan cara membuat penelitian penilaian kepuasan pelanggan secara komprehensif bagi pelayanan di bidang barang dan jasa yang mengutamakan aspek pelayanan. Analisis kepuasan pelanggan dilakukan berdasarkan lima dimensi kualitas layanan, yakni *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* (Supranto, 2001).

Penelitian kepuasan pasien menjadi sangat penting dan perlu dilakukan bersamaan dengan pengukuran dimensi kualitas pelayanan kesehatan yang lain. Kemauan atau keinginan pasien dapat diketahui melalui penelitian

kepuasan pasien. Oleh sebab itu pengukuran kepuasan perlu di lakukan secara berkala dan akurat (Pohan, 2007).

Mutu pelayanan farmasi rumah sakit adalah pelayanan farmasi yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam menimbulkan kepuasan pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata masyarakat, serta penyelenggaraannya sesuai dengan standar pelayanan profesi yang ditetapkan serta sesuai dengan kode etik profesi farmasi (Kementrian Kesehatan RI, 2014). Syarat pokok untuk dapat disebut sebagai suatu pelayanan kesehatan yang baik menurut Azwar (2010) adalah tersedia dan berkesinambungan, dapat diterima dan wajar artinya pelayanan kesehatan tersebut tidak bertentangan dengan adat istiadat, kebudayaan, keyakinan, kepercayaan, mudah dicapai, mudah dijangkau dan bermutu dimana pelayanan kesehatan tersebut dapat menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata.

Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit merupakan bagian dari sistem pelayanan kesehatan Rumah Sakit itu sendiri yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat termasuk pelayanan farmasi klinik (Permenkes RI, 2016). Pelayanan resep adalah suatu kegiatan pendistribusian perbekalan farmasi untuk memenuhi kebutuhan pasien di rumah sakit dengan sistem resep perorangan oleh unit farmasi di rumah sakit. Pelayanan resep termasuk bagian dari pelayanan kefarmasian maka untuk mencapai mutu pelayanan kefarmasian yang baik mutu pelayanan resep juga harus baik (Alyani, 2017).

Sistem pelayanan di unit farmasi tersebut pasien yang sedang menunggu biasanya pasien mengamati pelayanan lain yang ada di dalam unit farmasi tersebut, yang dapat menimbulkan kepuasan atau

ketidakpuasan pasien pada pelayanan tersebut (Fedrini, 2015). Pelayanan lain yang di maksud diantaranya yaitu mengenai KIE, saranan dan prasarana, ketepatan waktu buka unit farmasi tersebut, serta keramahan pegawai dalam melayani resep di unit farmasi tersebut. Pelayanan yang baik dan bermutu tercermin dari pelayanan yang ramah, cepat, serta nyaman. Salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan adalah akses terhadap pelayanan yang ditandai dengan waktu tunggu pasien (Azwar, 2010).

Pelayanan resep dibagi menjadi 2 (dua) yaitu pelayanan resep obat jadi dan pelayanan resep obat racikan (Anonim, 2008). Berdasarkan keputusan Menteri Kesehatan No 129 Tahun 2008 Standar Pelayanan Minimal waktu tunggu pelayanan obat non racikan jadi ≤ 30 menit sedangkan racikan ≤ 60 menit. Berdasarkan UU Nomor 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang resmi beroperasi pada tanggal 1 januari 2014 sehingga jaminan sosial saat ini akan diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Pada era pasien JKN ini pasien umum akan lebih menuntut untuk dilayani cepat dan tepat karena menunjukkan bahwa terdapat perbedaan kualitas layanan kesehatan terhadap pasien berdasarkan sistem pembayaran, dimana pengguna sistem pembayaran langsung menganggap kualitas layanan lebih baik dibandingkan dengan pelayanan pasien JKN yang memiliki sistem pembayaran melalui asuransi kesehatan.

RSUD Kabupaten Sidoarjo adalah Rumah Sakit Umum Pemerintah tipe B Pendidikan milik Pemerintah Daerah Kabupaten Sidoarjo. Teknis fungsional di bawah Dinas Kesehatan dan Teknis Operasional di bawah Bupati. Dalam melakukan kegiatannya lebih berdasarkan kepada prinsip efisiensi, efektivitas, dan produktivitas. Salah satu cara untuk menentukan

apakah pelayanan yang diberikan oleh RSUD Kabupaten Sidoarjo telah efektif adalah dengan memastikan bahwa pasien merasa puas dengan pelayanan kesehatan tersebut.

RSUD Kabupaten Sidoarjo memiliki beberapa unit farmasi yaitu antara lain 1, 2, 3, 5, 6, 7, 8 dan 11. Fungsi setiap unit farmasi berbeda-beda, farmasi 1 melayani pasien umum rawat jalan dari semua poliklinik rawat jalan sedangkan farmasi 11 hampir sama dengan unit farmasi 1 akan tetapi ada beberapa perbedaan yaitu unit farmasi 11 juga melayani pasien dari poli eksekutif dan pasien rawat inap (paviliun). Farmasi 5 dan 8 melayani pasien BPJS pada semua poli rawat jalan, tetapi farmasi 8 juga melayani poli paru, sedangkan farmasi 3 yaitu melayani UGD. Selain itu ada farmasi 2 melayani IPIT (Instalasi Pelayanan Intensif Terpadu), di dalam IPIT itu sendiri, terdapat beberapa ruangan intensif seperti, ECU, ICCU, NICU, PICU dan ICU yang semuanya itu adalah ruang rawat khusus pasien yang mendapat anjuran pemantauan secara intensif, serta kelas 3 mawar merah-putih, dan pasien OK (operasi), selain itu farmasi 6 melayani kelas 2 teratai dan kelas 3 mawar kuning dan farmasi 7 melayani kelas tulip serta paviliun.

Berdasarkan dari latar belakang tersebut pelayanan rawat jalan pasien umum yaitu pada unit Farmasi 1 dan 11. Pada latar belakang ini peneliti akan meneliti unit farmasi 1 karena unit farmasi 1 melayani pasien umum rawat jalan pada semua poli sedangkan unit farmasi 11 juga melayani poli eksekutif dan pasien rawat inap di paviliun. Maka dari itu peneliti memilih unit farmasi 1 karena melayani khusus pasien rawat jalan pada semua poli. Pada unit farmasi 1 RSUD Kabupaten Sidoarjo sendiri memiliki 1 orang apoteker, dan 3 orang tenaga kesehatan kefarmasian. Pada keadaan sehari-hari rata-rata jumlah pasien pada unit farmasi 1 sejumlah 200 resep. Berdasarkan hal tersebut, perlu dilakukan penelitian tentang

studi kepuasan pasien umum terhadap pelayanan resep dan pelayanan lain di unit farmasi 1 RSUD Kabupaten Sidoarjo.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana kepuasan pasien umum tentang waktu tunggu pelayanan resep dan pelayanan lain di unit farmasi 1 RSUD Kabupaten Sidoarjo?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui kepuasan pasien umum terhadap pelayanan resep dan pelayanan lain di unit farmasi 1 RSUD Kabupaten Sidoarjo.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Untuk memperoleh gambaran kepuasan pasien umum di unit farmasi 1 RSUD Kabupaten Sidoarjo.
- b. Untuk mengetahui gambaran waktu tunggu dari proses pelayanan resep pasien umum di unit farmasi 1 RSUD Kabupaten Sidoarjo.
- c. Menganalisis waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pasien umum di unit farmasi 1 RSUD Kabupaten Sidoarjo.

1.4 Hipotesis Penelitian

Pasien umum di unit Farmasi 1 sudah puas dengan pelayanan yang diberikan dan sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal yang dikeluarkan rumah sakit itu sendiri yang mengacu pada keputusan menteri kesehatan.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi RSUD Kabupaten Sidoarjo

- a. Sebagai langkah awal untuk mengidentifikasi waktu tunggu pelayanan resep di unit farmasi 1 RSUD Sidoarjo.
- b. Sebagai bahan evaluasi dan masukan bagi rumah sakit untuk lebih mengembangkan dan meningkatkan mutu pelayanan di rumah sakit.
- c. Dapat dijadikan bahan referensi dalam pengembangan ilmu pengetahuan.

1.5.2 Bagi Institusi Pendidikan

- a. Sebagai bahan masukan dan studi perbandingan bagi peneliti lain.
- b. Sebagai informasi dalam pengambilan keputusan dan kebijakan tentang pengembangan sumber daya manusia.

1.5.3 Bagi Peneliti

- a. Dapat mengetahui permasalahan yang ada di lapangan terutama mengenai waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pasien umum di unit farmasi 1 RSUD Kabupaten Sidoarjo.
- b. Menambah pengalaman dan wawasan mengenai waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pasien umum di unit farmasi 1 RSUD Kabupaten Sidoarjo.