

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Menurut UU No 44 tahun 2009 tentang rumah sakit, disebutkan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Di rumah sakit, terdapat berbagai upaya yang ditunjukkan guna pemulihan penderita, upaya itu adalah upaya kuratif, preventif, promotif dan rehabilitatif. Usaha pelayanan rumah sakit bertujuan agar tercapai kesembuhan penderita dalam waktu sesingkat mungkin.

Pelayanan kesehatan paripurna seorang pasien, baik rawat jalan maupun rawat inap, secara teoritis memerlukan tiga jenis asuhan (*care*) yang pada pelaksanaannya dikenal sebagai pelayanan (*service*). Ketiga jenis pelayanan tersebut: 1) asuhan medik, 2) asuhan keperawatan, 3) asuhan gizi (Depkes RI, 2003). Dalam melakukan pelayanan ini, seluruh komponen sumber daya rumah sakit termasuk perawat, dokter dan apoteker mempunyai peranan masing-masing dan bersama-sama untuk melaksanakan tugas pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan pasien.

Memfokuskan dari segi pelayanan resep di apotek berdasarkan Kepmenkes No 1333/Menkes/SK/XII/1999 tentang Standar Pelayanan Rumah

Sakit, disebutkan bahwa pelayanan farmasi rumah sakit adalah bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan obat yang bermutu, termasuk pelayanan farmasi klinik, yang terjangkau bagi semua lapisan masyarakat.

Kualitas mutu pelayanan farmasi dapat dicapai apabila unit farmasi di rumah sakit mampu memenuhi harapan pasien. Tuntutan pasien dan masyarakat terhadap mutu pelayanan farmasi mengharuskan adanya perubahan dari paradigma *drug oriented* ke paradigma baru *patient oriented* (Depkes RI, 2004). Artinya pelayanan yang diberikan tidak sekedar berorientasi pada produk yaitu sebatas penyediaan dan pendistribusian obat semata, melainkan juga memperhatikan pasien yang memanfaatkan jasa unit farmasi.

Permasalahan yang sering dihadapi adalah lamanya waktu tunggu pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan di unit farmasi. Hal ini disebabkan karena banyaknya permintaan obat oleh pasien dari unit perawatan dan poli-poli yang ada di rumah sakit. Keadaan ini akan menimbulkan antrian yang panjang. Permasalahan ini akan menyebabkan pasien menunggu terlalu lama dan akan dirugikan baik segi waktu maupun biaya. Secara psikologis seorang pasien dengan mendapatkan waktu efektif pelayanan yang cukup lama di unit farmasi akan merasakan ketidaknyamanan dan ketidakpuasan pelanggan. Dampak yang lebih parah adalah akan mempengaruhi proses penyembuhan penyakit yang diderita oleh pasien.

Urgent permasalahan yang ada menuntut manajemen farmasi untuk merancang manajemen pelayanan jasa farmasi dengan mempertimbangkan sistem antrian yang dirancang lebih cepat dan efisien. Hal ini berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan pasien yang ingin memperoleh pelayanan dengan cepat. Harapan pasien yang dapat dipenuhi akan mewujudkan kepuasan terhadap pelayanan jasa yang diberikan.

Kepuasan pasien merupakan hal yang sangat penting dalam pelayanan jasa. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul dengan membandingkan kinerja yang dipersepsikan terhadap ekspektasi atau harapan (Kotler, 2009). Secara umum harapan konsumen terhadap pelayanan jasa menurut Nasution (2010) disebutkan dalam pelayanan jasa perlu diperhatikan beberapa karakteristik jasa yang diinginkan pelanggan antara lain kecepatan waktu pelayanan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, tanggung jawab, kelengkapan, variasi model pelayanan, pelayanan pribadi, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan dan atribut pendukung lain. Dalam arti luas, pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang sesuai dengan keinginan konsumen dan upaya peningkatan kualitas untuk menghilangkan kesalahan serta ketepatan waktu yang sesuai dengan harapan konsumen.

Harapan konsumen lebih spesifik pada mutu pelayanan farmasi, faktor kunci yang perlu diperhatikan dalam pelayanan pada pasien meliputi pelayanan yang cepat dan ramah disertai dengan jaminan tersedianya obat dengan kualitas baik, harga yang kompetitif, adanya kerjasama dengan unsur lain di rumah sakit, dan faktor lain seperti lokasi, kenyamanan dan kelengkapan sarana prasarana (Aditama, 2000). Instalansi farmasi rumah sakit

yang mampu memenuhi harapan maka akan mampu meningkatkan kepuasan pasien.

Berbagai penelitian yang dilakukan sebelumnya membuktikan adanya pengaruh antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Hasil penelitian Yvone (2001) menunjukkan ada hubungan yang nyata antara mutu pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pelanggan internal maupun eksternal. Hasil penelitian Harianto (2005) diketahui bahwa kepuasan terhadap pelayanan resep berhubungan dengan kecepatan pelayanan obat, kelengkapan obat, keramahan petugas serta kenyamanan ruang tunggu.

Berdasarkan hasil kajian tersebut dapat disimpulkan bahwa masalah mutu pelayanan farmasi sangat penting bagi terciptanya mutu pelayanan kesehatan. Hal ini juga berlaku bagi pelayanan farmasi di rumah sakit PKU Muhammadiyah Gombong. RS PKU Muhammadiyah Gombong, merupakan unit pelayanan kesehatan yang berdiri tahun 1958, pelaksanaan kegiatan pelayanan kesehatan berdasarkan izin (Bupati Kebumen No. V/57/DPD/Kes/58).

Sebagai unit pelayanan kesehatan RSU PKU Muhammadiyah Gombong memiliki pelayanan kesehatan Rawat jalan meliputi 14 poliklinik pelayanan kesehatan dan 2 bagian pelayanan penunjang medik, pelayanan poliklinik meliputi: poliklinik Umum, Gigi dan Mulut, Anak, Syaraf, Mata, THT, Kebidanan dan Kandungan, Bedah (Umum, Tulang, Syaraf, Onkologi), Penyakit Dalam, Jantung dan Pembuluh Darah, Kesehatan Jiwa, Kulit dan Kelamin, Paru-Paru, Psikologi dan pelayanan penunjang medik yaitu, Fisioterapi, Konsultasi Gizi. Pasien-pasien yang dilayani di poliklinik mengambil obatnya di farmasi rawat jalan. Banyaknya pasien dan karyawan

yang memanfaatkan unit pelayanan kesehatan ini dan melakukan pembelian obatnya di pelayanan farmasi rumah sakit, secara ekonomis menjadi peluang bagi rumah sakit untuk menjadi unit pelayanan farmasi sebagai sumber pendapatan. Berdasarkan hasil studi pendahuluan diketahui jumlah kunjungan rawat jalan di RSUD Muhammadiyah Gombong adalah sebagai berikut:

**Tabel 1. Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan Dari Januari Sampai Desember 2010 di Farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombong**

No.	Poli	Bulan												Jumlah	Rata-Rata
		Jan	Feb	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agust	Sept	Okt	Nov	Des		
1	Umum	388	369	454	408	468	605	523	418	520	494	513	470	5630	469
2	Bedah	403	415	377	341	378	430	430	358	383	334	394	379	4622	385
3	Dalam	375	352	429	369	418	325	325	363	286	395	341	393	4371	364
4	Anak	275	286	410	344	360	296	219	249	225	319	223	235	3441	287
5	Obsgyn	349	299	330	352	322	336	371	339	332	305	339	338	4012	334
6	Syaraf	135	151	156	157	135	168	154	142	129	151	144	134	1756	146
7	Jiwa	56	61	70	51	62	75	68	67	43	51	59	50	713	59
8	Paru	208	139	154	189	240	188	140	255	123	214	157	191	2198	183
9	Jantung	76	82	93	99	84	69	109	75	91	88	78	76	1020	85
10	Mata	200	63	55	122	84	76	63	62	71	84	78	88	1046	87
11	THT	159	133	76	181	171	188	141	127	133	139	147	167	1762	147
12	Gigi	170	136	109	127	132	157	142	118	186	110	65	168	1620	135
13	Kulit	70	82	104	105	100	18	0	0	0	0	0	0	479	40
14	Fisioterapi	113	106	134	122	77	108	113	69	67	83	54	82	1128	94
15	Psikologi	1	0	3	0	0	2	0	0	0	0	0	1	7	1
Jumlah		2978	2674	2954	2967	3031	3041	2798	2642	2589	2767	2592	2772	33805	2817
Rata-Rata		199	178	197	198	202	203	187	176	173	184	173	185	2254	188

Sumber data: Rekam Medis RS PKU Muhammadiyah

Pasien-pasien yang berobat rawat jalan ke rumah sakit PKU Muhammadiyah Gombong mendapatkan lembaran resep-resep obat sebagian besar mengambil obatnya di farmasi rawat jalan rumah sakit, hal ini dapat dilihat pada tabel 2.

**Tabel 2. Jumlah Penerimaan Resep Penderita Rawat Jalan di RS PKU Muhammadiyah Gombong Tahun 2010**

No.	BULAN	JUMLAH
1	Januari	3297
2	Februari	2942
3	Maret	3284
4	April	3310
5	Mei	3210
6	Juni	3152
7	Juli	2947
8	Agustus	2886
9	September	2942
10	Oktober	3073
11	November	3185
12	Desember	3414
JUMLAH		37642

Sumber : Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong

Melihat dari Tabel 1 dan Tabel 2, dapat diketahui banyaknya pasien yang berkunjung dan melakukan pemeriksaan di rumah sakit PKU Muhammadiyah Gombong. Jumlah resep yang ada lebih banyak dari pada jumlah kunjungan pasien, hal ini dikarenakan satu orang pasien bisa mendapatkan satu atau dua resep. Banyaknya jumlah resep juga disebabkan karena adanya pembelian resep oleh karyawan karena adanya potongan harga bagi karyawan serta tidak adanya antrian bagi karyawan dan biasanya tidak terdaftar sebagai pasien. Berdasarkan hasil wawancara informal dengan dr. Rahmawari, M.Kes., sebagai Wakil Direktur rumah sakit PKU Muhammadiyah Gombong disebutkan bahwa memang telah terjadi kebocoran

resep di dalam instalansi farmasi rumah sakit. Banyak karyawan yang melakukan penebusan obat padahal tidak terdaftar sebagai pasien.

Banyaknya pasien yang berobat dan menebus obat di unit pelayanan farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombong menimbulkan permasalahan yaitu menyebabkan waktu tunggu yang lama. Berdasarkan hasil pemantauan sementara pasien mengungkapkan bahwa pasien harus mengantri dan menunggu pengambilan obat terlalu lama. Berdasarkan pengamatan penulis pada waktu jam sibuk antara jam 09.30 – 12.30 terutama hari Kamis dan Sabtu, cepatnya pelayanan obat sekitar antara 15 - 20 menit/lembar resep tergantung jenis obatnya, malah untuk obat racikan bisa melebihi waktu tersebut apalagi bila pasien yang berobat banyak maka lebih banyak lagi tumpukan resep yang belum di proses dan lebih lama lagi pasien atau keluarga pasien menunggu obatnya. Sedangkan menurut Setiawan (1991) waktu pelayanan yang standar adalah 15 menit/lembar resep.

Lamanya pelayanan di farmasi juga di sebabkan kurangnya karyawan yang menyiapkan obat. Petugas farmasi yang bertugas di pelayanan farmasi rumah sakit PKU Muhammadiyah Gombong, berjumlah 23 orang, yang terdiri 3 orang apoteker, 11 orang asisten apoteker, 2 orang kasir dan juru resep, 4 orang pembantu gudang, 3 orang pembantu umum dan pembukuan. Keterbatasan sumber daya manusia menyebabkan proses peracikan obat menjadi lebih lama. Standar jumlah apoteker yang diatur dalam Kepmenkes RI No 1197/Menkes/SK/X/2004 tentang standar pelayanan farmasi di rumah sakit disebutkan bahwa untuk rumah sakit besar sekurang-kurangnya terdapat

3 orang apoteker. Jumlah apoteker di rumah sakit PKU Muhammadiyah Gombong telah sesuai dengan standar, tetapi masih terdapat permasalahan beban kerja. Hal ini dapat disebabkan karena distribusi tenaga farmasi yang kurang proporsional dengan beban kerja yang ada terutama pada hari dan jam sibuk.

Berdasarkan hasil pengamatan juga terlihat kondisi ruang tunggu di pelayanan farmasi tidak nyaman, karena merupakan ruangan terbuka, tidak ada perbedaan antara ruang tunggu pasien poliklinik rawat jalan dan pasien yang menebus obat di unit farmasi. Pada jam-jam tertentu dan pada hari-hari tertentu terjadi penumpukan pasien di ruang tunggu tersebut yang menyebabkan pasien poliklinik rawat jalan dan pasien yang menebus obat menunggu di luar ruang tunggu. Saat petugas apoteker memanggil nama pasien untuk menyerahkan obatnya pasien tersebut tidak mendengar atau sudah pulang, hal tersebut menyebabkan proses pemanggilan nama pasien berikutnya tertunda dan penjelasan tentang obat yang didapatkan jadi terburu-buru, serta membuat ketidakjelasan pada pasien dan membuat pasien tersebut menanyakan kembali.

Kondisi ini menunjukkan bahwa sebagian harapan pasien terhadap mutu pelayanan farmasi rumah sakit PKU Muhammadiyah Gombong belum terpenuhi. Hal ini apabila dibiarkan dapat memberikan pengaruh terhadap mutu pelayanan obat farmasi yang kurang baik dan membuat pasien yang berobat ke rumah sakit PKU Muhammadiyah Gombong membeli obatnya di luar rumah sakit tersebut. Berdasarkan hasil wawancara terhadap beberapa

responden diperoleh informasi bahwa perilaku pembelian obat pasien di luar instalasi farmasi rumah sakit, karena melihat antrian yang banyak dan ruang tunggu resep sudah penuh sehingga tidak ada tempat lagi untuk menunggu antrian. Hal ini membuat pasien melakukan penebusan obat di luar farmasi rumah sakit dan pada akhirnya akan mempengaruhi tingkat pendapatan rumah sakit.

Berdasarkan gambaran tersebut di atas maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut masalah yang terjadi di unit pelayanan farmasi rumah sakit sebagai penyebab yang paling penting untuk diatasi. Dari proses pelayanan di unit pelayanan farmasi ini yang akan diprioritaskan untuk diteliti lebih lanjut adalah kepuasan pasien, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien atau keluarga pasien saat menebus obat di unit pelayanan farmasi rumah sakit. Maka untuk melihat keadaan yang realistis, penulis ingin melakukan penelitian tentang evaluasi kualitas pelayanan farmasi rawat jalan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit PKU Muhammadiyah Gombong.

## **B. Rumusan Masalah Penelitian**

Belum maksimalnya sistem pelayanan manajemen obat di unit pelayanan farmasi rawat jalan rumah sakit PKU Muhammadiyah Gombong. Hal ini terlihat dari standar waktu tunggu resep yang melebihi dari standar waktu yaitu lebih dari 15 menit. Berdasarkan latar belakang masalah yang di atas dapat dirumuskan permasalahan “Bagaimanakah tingkat kualitas pelayanan farmasi rawat jalan terhadap kepuasan pasien di RS PKU Muhammadiyah Gombong?”

### **C. Tujuan Penelitian**

#### 1. Tujuan Umum:

Mengetahui tingkat kepuasan pelayanan farmasi rawat jalan pada pasien di RS PKU Muhammadiyah Gombong.

#### 2. Tujuan Khusus:

- a. Mengetahui harapan pasien terhadap pelayanan farmasi rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Gombong.
- b. Mengetahui kinerja pelayanan farmasi rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Gombong.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### 1. Manfaat teoritis

Manfaat teoritis penelitian ini untuk memantau dan mengevaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi, sebagai upaya meningkatkan pelayanan resep dan meningkatkan kepuasan pasien atau keluarga pasien rawat jalan terhadap kualitas dan pelayanan di farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombong.

#### 2. Bagi Manajemen Rumah Sakit

Hasil penelitian ini diharapkan rumah sakit akan mendapat masukan untuk menyempurnakan pelayanan di farmasi, sehingga kualitas pelayanan farmasi rawat jalan dapat lebih ditingkatkan.

## E. Keaslian Penelitian

Penelitian tentang evaluasi kualitas pelayanan farmasi rawat jalan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit PKU Muhammadiyah Gombong merupakan hal yang pertama dilakukan. Penelitian serupa telah dilakukan oleh:

1. Yvonne (2001), dengan judul penelitian “Evaluasi Intervensi Manajemen Terhadap Mutu Pelayanan Apotek/Depot Farmasi di Rumah Sakit Umum Daerah Budhi Asih Jakarta”. Metode penelitian yang digunakan yaitu eksperimen semu dengan pendekatan *time series*. Analisis data menggunakan uji-t. Hasil analisis diketahui ada pengaruh nyata setelah dilakukan intervensi manajemen terhadap peningkatan mutu pelayanan kefarmasian di farmasi Budhi Asih. Ada hubungan yang nyata antara mutu pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pelanggan internal maupun eksternal ( $p < 0,05$ ).

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian di atas terletak pada metode penelitian dimana penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif analitik. Perbedaan lain terletak pada alat analisis data, subjek penelitian dan lokasi penelitian.

2. Harianto (2005), dengan judul penelitian “Kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di apotek Kopkar Rumah Sakit Budhi Asih Jakarta”. Penelitian dilakukan dengan menggunakan desain *cross sectional*. Analisis data dilakukan dengan statistik deskriptif. Kesimpulan dari penelitian ini adalah: (1) Pasien Farmasi Kopkar *sangat puas* terhadap

keramahan petugas, dan kebersihan ruang tunggu, (2) Pasien *cukup puas* terhadap kecepatan pelayanan obat, kecepatan pelayanan kasir, kelengkapan informasi obat, kelengkapan obat, kemurahan harga obat, kecukupan tempat duduk, dan kenyamanan ruang tunggu dengan kipas angin dan AC dan (3) Pasien *puas* terhadap ketersediaan televisi.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian di atas terletak pada materi penelitian ini mana penelitian sebelumnya mengambil sudut pandang kepuasan terhadap kualitas pelayanan farmasi, sedangkan penelitian ini meneliti kepuasan terhadap kecepatan pelayanan farmasi. Perbedaan lain terletak pada subjek, lokasi dan waktu penelitian.

3. Dito Wirawan (2010), dengan judul penelitian "*Analysis of Drug Taking on Queue Counter at a Pharmacy Mandala Jaya Jakarta North Hope*". Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan obyek penelitian Apotek Mandala yang berlokasi di Jl. Krakatau Raya Blok B/103 Harapan Jaya, Bekasi Utara. Hasil analisis diketahui untuk mengetahui bagaimana proses pelayanan antrian pada Farmasi Mandala menyediakan 3 loket pengambilan obat dengan tingkat kedatangan rata-rata pasien per jam yaitu 59 pasien, waktu pelayanan rata-rata yang dibutuhkan adalah 3 menit untuk setiap pasien dan tingkat pelayanan rata-rata jumlah pasien yang dilayani setiap jam adalah 20 pasien. Dilihat dari jumlah peracik obat yang disediakan pada jam biasa sebanyak 3 orang sudah optimal dan untuk jam sibuk 3 peracik obat kurang optimal untuk melayani pasien yang ingin membeli obat.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian di atas terletak pada metode penelitian dimana penelitian sebelumnya menggunakan metode kualitatif, sedangkan penelitian ini akan dilakukan dengan metode kuantitatif. Perbedaan lain terdapat pada subjek penelitian, lokasi dan waktu penelitian.