

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Penelitian**

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan dilaksanakan guna menjamin tercapainya derajat kesehatan masyarakat secara terpadu, merata, terjangkau dan berkesinambungan melalui proses terintegrasi yang berdasarkan pada Sistem Kesehatan Nasional (SKN). Pengelolaan kesehatan dalam SKN meliputi upaya kesehatan, penelitian dan pengembangan kesehatan, pembiayaan kesehatan, sumber daya manusia kesehatan, sediaan farmasi, alat kesehatan, manajemen, informasi, dan regulasi kesehatan dan pemberdayaan masyarakat (Hatta dan Gemala, 2008).

Kualitas pelayanan kesehatan yang baik mengenal dua pembatas yaitu pada derajat kepuasan pasien dan pada upaya yang dilakukan. Kepuasan pasien didefinisikan sebagai evaluasi pasca konsumsi bahwa suatu produk yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan pasien. Pencapaian kepuasan dapat merupakan proses yang sederhana, kompleks dan rumit. Dalam hal ini setiap individu dalam penyedia jasa sangatlah penting dan berpengaruh terhadap kepuasan yang dibentuk. Untuk dapat mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara lebih baik, maka perlu dipahami pula sebab-sebab kepuasan. Salah satu cara dalam pencapaian kepuasan pasien

yang optimal adalah dengan meningkatkan mutu pelayanan atau *Quality Assurance* (Praptiwi, 2010).

Sesuai dengan SK Menteri Kesehatan RI No.1045/MENKES/PER/XI/2006 tentang Pedoman Organisasi Rumah Sakit Umum, maka rumah sakit harus menjalankan beberapa fungsi disamping sebagai pelayanan medis juga berfungsi sebagai penyelenggara pelayanan penunjang medik dan non medik. Pelayanan penunjang medik meliputi pelayanan terapeutik dan diagnostik. Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu dari pelayanan penunjang medik terapeutik yang tidak dapat dipisahkan dari pelayanan rumah sakit secara keseluruhan (Retno, 2005).

Instalasi Farmasi Rumah Sakit ( IFRS ) merupakan satu-satunya unit di rumah sakit yang mengadakan perbekalan farmasi, mengelola dan menyalurkannya kepada pasien, bertanggung jawab atas semua perbekalan farmasi yang beredar di rumah sakit, serta bertanggung jawab atas pengadaan dan penyajian informasi obat siap pakai bagi semua pihak di rumah sakit (Aditama, 2007). Sebagai penyedia jasa yang memberikan berbagai macam pelayanan bagi konsumen, maka kepuasan konsumen merupakan tujuan utama yang harus dipenuhi. Menurut Oliver (1998) mendefinisikan kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Sehingga untuk meningkatkan kepuasan pasiennya khususnya pelayanan kefarmasian rumah sakit, peranan petugas IFRS sangat menentukan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diberikan (Supranto, 2006).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Harianto, dkk (2005) di Apotek Kopkar Rumah Sakit Budi Asih Jakarta yang diperoleh dengan cara membagi kenyataan dengan harapan pelayanan apotek menurut persepsi pada umumnya menunjukkan bahwa pada dimensi *responsivness*, kecepatan pelayanan obat (63%) dan kecepatan pelayanan kasir (69%) masuk dalam kategori cukup puas. Dimensi *reliability*, pemberian informasi obat (78%) dan pada dimensi *assurance*, kemurahan obat (72%) dan kelengkapan obat (72%) masuk dalam kategori cukup puas. Dimensi *emphaty*, keramahan petugas (92%) masuk dalam kategori puas. Dimensi *tangibles*, kecukupan tempat duduk (77%), kebersihan ruang tunggu (80%) dan kenyamanan ruang tunggu dengan kipas angin dan AC (61%) masuk dalam kategori cukup puas, sedangkan ketersediaan TV (46%) termasuk dalam kategori puas. (Harianto, Khasanah dan Supardi 2005)

Sedangkan hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Ifmaily (2006) di Instalasi Farmasi RSI. Ibnu Sina – Yarsi Padang, menyatakan bahwa penilaian terhadap penampilan IFRS dalam kategori sangat baik (33%), kemudahan pelayanan IFRS dalam kategori sangat mudah (44%), ketersediaan obat di IFRS dalam kategori lengkap (34%), kecepatan pelayanan petugas IFRS dalam kategori cukup cepat (65%), kompetensi petugas IFRS dalam kategori cukup baik (58%), pemberian informasi obat di IFRS dalam kategori cukup (61%), dan keramahan petugas IFRS dalam kategori cukup ramah (55%) (Ifmaily, 2006). Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien dengan persentase tertinggi dari beberapa aspek tersebut

adalah kecepatan pelayanan petugas IFRS dan pemberian informasi obat di IFRS.

Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Jendral Ahmad Yani merupakan suatu pelayanan penunjang yang diselenggarakan oleh RSUD Jendral Ahmad Yani kota Metro. Pelayanan yang dikelola berupa pengadaan obat jadi dan peracikan obat oleh tenaga farmasi. Target manajemen kinerja yang dibuat di IFRS RSUD Jendral Ahmad Yani pada tahun 2014 adalah 85% namun pada kenyataannya target yang tercapai hanya 80% ditahun 2014. Rata-rata pelayanan resep di IFRS RSUD Jendral Ahmad Yani adalah 1.357 resep perbulannya. Sedangkan kinerja Instalasi Farmasi RSUD Jendral Ahmad Yani tentang pemberian informasi dan lama pelayanan farmasi belum ada data. Selain itu belum terdapat juga data penelitian tentang kepuasan pasien di Instalasi Farmasi RSUD Jendral Ahmad Yani.

Berdasarkan uraian tersebut diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Hubungan Antara Pemberian Informasi dan Lama Pelayanan Farmasi Resep Jadi dengan Kepuasan Pasien Umum Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSUD Jendral Ahmad Yani”.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Pelayanan kesehatan yang bermutu dan berkualitas dapat meningkatkan kepuasan pasien. Salah satu cara yang dapat digunakan untuk meningkatkan kepuasan pasien yaitu dengan meningkatkan mutu pelayanan atau *Quality Assurance*, komponen yang berperan dalam peningkatan mutu seperti pemberian informasi dan lamanya pelayanan pada instalasi farmasi rumah

sakit. Berdasarkan hal tersebut maka dirumuskan suatu masalah dalam penelitian ini yaitu “Apakah terdapat hubungan antara pemberian informasi dan lama pelayanan farmasi berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Instalasi Farmasi RSUD Jendral Ahmad Yani?”

### **1.3. Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Umum**

Mengetahui hubungan antara pemberian informasi dan lama pelayanan farmasi resep jadi terhadap kepuasan pasien umum rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Jendral Ahmad Yani.

#### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Mengetahui gambaran pemberian informasi resep jadi di Instalasi Farmasi RSUD Jendral Ahmad Yani.
2. Mengetahui gambaran lama pelayanan resep jadi di Instalasi Farmasi RSUD Jendral Ahmad Yani
3. Mengetahui gambaran kepuasan pasien umum rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Jendral Ahmad Yani
4. Mengetahui hubungan antara pemberian informasi resep jadi dengan kepuasan pasien umum rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Jendral Ahmad Yani.
5. Mengetahui hubungan antara lama pelayanan resep jadi dengan kepuasan pasien umum rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Jendral Ahmad Yani.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak terkait antara lain :

##### 1.4.1 Bagi Peneliti.

Menerapkan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan penelitian ini dan sumbangan yang bermanfaat bagi pihak yang memerlukan.

##### 1.4.2 Bagi Fakultas Kedokteran Universitas Lampung.

Menjadi bukti ilmiah tentang kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Jendral Ahmad Yani.

##### 1.4.3 Bagi Instalasi Farmasi RSUD Jendral Ahmad Yani.

1. Informasi untuk merumuskan kebijakan atau strategi peningkatan kualitas pelayanan farmasi di Instalasi Farmasi RSUD Jendral Ahmad Yani.
2. Informasi untuk melakukan evaluasi efektifitas dan efisiensi pelayanan farmasi di Instalasi Farmasi RSUD Jendral Ahmad Yani.