

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kefarmasian rumah sakit merupakan salah satu kegiatan di rumah sakit yang menunjang pelayanan kesehatan yang bermutu. Pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan yang terpadu dengan tujuan mengidentifikasi mencegah, menyelesaikan obat serta masalah yang berhubungan dengan kesehatan (Anonim, 2016).

Pelayanan kefarmasian meliputi keramahan petugas, pelayanan informasi obat, ketersediaan obat dan kecepatan pelayanan obat (Anonim, 2012). Pelayanan kefarmasian rumah sakit diperlukan oleh masyarakat untuk memberikan jaminan pengobatan rasional (efektif, aman, tersedia dan biaya terjangkau) serta berkualitas agar dapat memuaskan pasien. Sebagai konsumen, kualitas jasa pelayanan merupakan bagian penting yang perlu mendapat perhatian dari pihak manajemen rumah sakit untuk peningkatan kualitas farmasi rumah sakit. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik maka kepuasan pasien dapat terpenuhi (Siregar dan Amalia, 2003).

Kepuasan pasien merupakan tujuan utama pelayanan kesehatan dan faktor yang sangat penting bagi rumah sakit untuk meningkatkan pelayanan yang berorientasi pada kepentingan pasien. Salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah tercapainya standar pelayanan minimal dimana

di dalam standar pelayanan minimal terdapat waktu tunggu pelayanan obat di instalasi farmasi. Menurut Menkes RI Nomor 129 Tahun 2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit, standar pelayanan kefarmasian rumah sakit mengenai waktu tunggu pelayanan obat jadi adalah ≤ 30 menit dan obat racikan adalah ≤ 60 menit pelayanan.

Salah satu faktor untuk menganalisis dari kepuasan pasien yaitu kecepatan pelayanan resep. Sejauh mana kualitas dan profesionalisme dari instalasi farmasi dalam melayani resep dari pasien, baik itu resep obat jadi maupun resep obat racikan. Selain itu kepuasan pasien bisa dilihat dari fasilitas pelayanan kesehatan yaitu suatu alat dan atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan atau masyarakat (Anonim, 2010).

Rumah Sakit merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan yang terdiri dari berbagai unit pelayanan penunjang, salah satunya adalah instalasi farmasi rumah sakit. Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) merupakan salah satu bagian / unit/ divisi yang menangani pelayanan kefarmasian mulai dari pengelolaan obat sampai dengan penyerahan obat ke pasien secara langsung maupun tidak langsung. Pelayanan yang diberikan instalasi farmasi rumah sakit secara langsung kepada pasien salah satunya pelayanan resep rawat jalan. Instalasi farmasi rawat jalan sebagai salah satu tempat pelayanan yang berhubungan langsung dengan pasien tentunya tenaga kerja kefarmasian harus mengutamakan kualitas pelayanan yang dijelaskan dalam Permenkes 1197 tahun

2004 tentang standar pelayanan kefarmasian. Salah satu kualitas atau mutu pelayanan kefarmasian adalah waktu tunggu obat. Pelayanan resep obat yang lama akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Waktu tunggu yang lama juga akan meningkatkan waktu pelayanan dan menimbulkan antrian yang panjang.

RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro merupakan salah satu pusat pelayanan kesehatan terbesar di Klaten Jawa Tengah yang merupakan pusat rujukan pelayanan kesehatan sekitarnya. Berdasarkan Kemenkes Nomor 129 Tahun 2008 tentang standar minimal pelayanan rumah sakit, Rumah Sakit Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten mengeluarkan komitmen pelayanan kepada publik terkait waktu tunggu pelayanan obat yang ditandatangani oleh kepala instalasi farmasi rumah sakit. Waktu tunggu adalah waktu pelayanan sejak resep diterima oleh petugas farmasi sampai dengan obat diserahkan kepada pasien beserta dengan KIE yang dilakukan oleh tenaga kefarmasian. Dalam keputusan tersebut, menyebutkan bahwa waktu tunggu pelayanan obat jadi ≤ 30 menit dan waktu tunggu pelayanan obat racikan ≤ 60 menit dan tidak berlaku dalam keadaan bencana serta kejadian luar biasa. Meningkatnya jumlah pasien yang berkunjung berdampak pada peningkatan jumlah antrian. Hal ini berdampak terhadap waktu tunggu pelayanan kefarmasian tidak tercapai sehingga terjadilah penumpukan pasien di instalasi farmasi rawat jalan yang akibatnya dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, terjadinya pengaduan pasien terhadap lamanya waktu tunggu obat, sehingga pasien belum merasa puas terhadap pelayanan di rumah sakit tersebut.

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan di RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten, banyak pasien mengeluh terhadap lamanya waktu tunggu obat. Pengukuran waktu tunggu obat merupakan hal yang harus dilakukan setiap periode karena menyangkut standar pelayanan minimal yang harus terpenuhi. Oleh karena hal tersebut, penulis terdorong untuk melakukan evaluasi Standar pelayanan Minimal (SPM) waktu tunggu obat di IFRS rawat jalan RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten.

Penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Standar Pelayanan Minimal (SPM) Waktu Tunggu di Instalasi Farmasi Rawat Jalan di RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat dirumuskan masalah yaitu “Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap Standar Pelayanan Minimal (SPM) waktu tunggu obat jadi di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten”.

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) waktu tunggu obat rawat jalan di RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten Jawa Tengah.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Standar Pelayanan Minimal (SPM) waktu tunggu obat rawat jalan di RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten Jawa Tengah.

2. Bagi STIKES Muhammadiyah klaten

Untuk menambah pengetahuan, informasi dan referensi penulisan tugas akhir, makalah atau penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap Standar Pelayanan Minimal (SPM) waktu tunggu obat rawat jalan di RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten Jawa Tengah.

3. Bagi Penulis

Untuk menambah tingkat kepuasan pasien terhadap pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) waktu tunggu obat rawat jalan di RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten Jawa Tengah.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian tentang Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Standar Pelayanan Minimal (SPM) Waktu Tunggu Obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten belum pernah dilakukan sebelumnya. Adapun penelitian yang pernah diteliti adalah:

1. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten oleh

Singgih Dwi Cahyo 2013 dengan metode *servqual* menunjukkan *gap* bernilai negatif pada semua dimensi yang berarti pasien tidak puas terhadap pelayanan kefarmasian.

2. Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Balai Pengobatan Puskesmas Kabupaten Boyolali (Rahman, 2008). Penelitian ini merupakan penelitian *deskriptif analitik* yang bersifat *exploratif (Non Experimental)*. Metode yang di gunakan adalah survey kepuasan pasien dengan observasi dan wawancara secara mendalam pada pasien.
3. Pengaruh mutu pelayanan obat terhadap kepuasan konsumen di apotek rawat jalan di Pavilium Cendana RSUD. Dr. Moewardi Surakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan informasi obat, sikap dan kinerja tenaga kefarmasian serta lama waktu pelayanan obat terhadap kepuasan konsumen dan seberapa besar pengaruhnya secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen (Susilo, 2011).

Dari ketiga penelitian tersebut di atas mempunyai perbedaan sebagai berikut: perbedaan dengan peneliti ini adalah dengan pengambilan sampling terhadap pasien, pengambilan data dengan cara kuesioner dan tempat penelitian.