

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Terwujudnya keadaan sehat merupakan kehendak semua pihak yang bukan hanya orang per orang, tetapi juga keluarga, kelompok, bahkan masyarakat. Salah satu diantaranya yang dinilai mempunyai peranan cukup penting adalah penyelenggara pelayanan kesehatan (Azwar, 1996). Rumah Sakit merupakan salah satu penyelenggara pelayanan kesehatan tersebut. Rumah sakit menurut WHO adalah bagian integral dari organisasi sosial dan medis yang berfungsi sebagai penyedia jasa perawatan kesehatan lengkap bagi masyarakat, baik bersifat kuratif dan preventif.

Pelayanan apotek merupakan salah satu jenis pelayanan yang minimal wajib disediakan di suatu rumah sakit dan tidak bisa dipisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang utuh dan berorientasi kepada pelayanan pasien. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 51 tahun 2009, pelayanan kefarmasian didefinisikan sebagai suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Pelayanan apotek di suatu rumah sakit dikelola oleh unit atau instalasi farmasi yang bertugas menyelenggarakan, mengkoordinasikan, mengatur dan mengawasi seluruh kegiatan pelayanan apotek. Pelayanan farmasi menurut Kepmenkes RI No. 1197 (2004) merupakan salah satu dari pelayanan rumah sakit dalam rangka menunjang pelayanan kesehatan yang bermutu. Pelayanan farmasi adalah bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang utuh dan berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan obat yang bermutu, termasuk pelayanan farmasi

klinik yang terjangkau bagi semua lapisan masyarakat. Aditama (2002) dalam Nila Hidayati (2008) menyatakan bahwa pelayanan farmasi di rumah sakit merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari pelayanan rumah sakit secara keseluruhan. Dalam hal menunjang medik, salah satu pelayanan penting di dalamnya adalah pelayanan farmasi.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Muslicnah, dkk (2010) menunjukkan bahwa 76,86% masyarakat menginginkan penampilan apotek yang baik. Sebanyak 80,6% pasien mengharapkan petugas yang ramah dalam melayani sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Mote (2009). Sedangkan menurut Firdaus dan Muklisin (2010), 86,7% pasien puas bila mendapat pelayanan yang cepat. Layanan kefarmasian yang baik di apotek saat ini masih belum banyak dipraktekkan, walaupun ada namun belum dilakukan secara optimal. Penelitian yang dilakukan oleh Ginting (2009) menunjukkan bahwa hanya 47,63% apotek yang melaksanakan standar pelayanan kefarmasian sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Rachmadani dkk (2011) tentang pelaksanaan pelayanan kefarmasian di apotek baru dilakukan sebesar 56,16%. Meningkatnya status perekonomian masyarakat, kemudahan komunikasi serta peningkatan pengetahuan sebagai hasil pembangunan nasional di segala bidang telah menyebabkan masyarakat menuntut pelayanan kesehatan yang lebih bermutu, ramah serta sanggup memenuhi kebutuhan masyarakat.

Kepuasan pasien menggunakan jasa apotek merupakan cerminan hasil dari mutu pelayanan kesehatan yang diberikan di apotek. Pelayanan tersebut dapat berupa interaksi dengan pelayanan medis, pasien, atau sistem pelayanan kesehatan secara keseluruhan baik itu dari administrasi, keuangan, serta tenaga kesehatan. Kepuasan menggunakan jasa apotek merupakan sikap dari konsumen dalam menentukan arah dan tujuan akhir dalam proses memahami pemakaian obat secara tepat atau pembelian suatu produk obat ,

sehingga kepuasan pasien menggunakan jasa apotek dapat digunakan sebagai tolak ukur untuk melihat seberapa besar kepuasan pasien atas pelayanan yang diberikan. (Alfianasari, 2010).

Rumah Sakit Rawalumbu merupakan rumah sakit tipe C Plus, dengan tugas utama untuk memberikan jasa medis kepada seluruh lapisan masyarakat yang berdomisili di daerah Rawalumbu, Bekasi Timur. Instalasi farmasi rumah sakit rawalumbu membagi kegiatannya menjadi dua kelompok utama, yaitu farmasi klinik dan farmasi non klinik. Pelayanan resep dan pelayanan informasi obat merupakan bagian dari kegiatan farmasi klinik. Rata-rata resep rawat jalan per hari \pm 300 resep dan pelayanan apotek rawat jalan dimulai pukul 07.30-21.00 WIB dari hari senin sampai hari jumat. Waktu pembagian jam kerja pada petugas pelayanan apotek rawat jalan di rumah sakit rawalumbu terbagi menjadi dua shif, antara lain shif I dari pukul 07.30-14.30 WIB, dengan delapan asisten apoteker, satu orang sebagai pengawas pelayanan dan satu orang apoteker sebagai kepala instalasi farmasi, sedangkan shif II dari pukul 14.30-21.00 WIB.

Berdasarkan latar belakang di atas, masalah pada dimensi waktu pelayanan obat serta tingkat kepuasan konsumen menjadi indikator utama dalam menjamin mutu pelayanan farmasi kepada masyarakat. Untuk itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Evaluasi Mutu Pelayanan Apotek Rawat Jalan Berdasarkan Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Rawalumbu Bekasi”.

1.2 Identifikasi Masalah

Dimensi waktu pelayanan obat merupakan banyaknya waktu yang dibutuhkan oleh petugas untuk melayani. Melayani dalam pembahasan ini adalah memberikan pelayanan kepada pasien mulai dari pasien datang sampai pasien pulang. Waktu pelayanan dikatakan

cepat apabila lama tunggu pelayanan kurang dari atau sesuai dengan waktu tunggu standar yang ditetapkan. Pada umumnya dimensi waktu pelayanan memberikan suatu kepuasan terhadap suatu pelayanan yang diberikan.

Adapun beberapa faktor yang dikaji dalam penelitian ini, antara lain :

1. Dimensi waktu pelayanan obat dilihat dari lama tunggu penerimaan dan pemberian harga hingga penyerahan obat ke pasien.
2. Kepuasan pasien diukur berdasarkan dimensi *reliability* (keandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), *emphaty* (empati), *assurance* (jaminan), dan *tangible* (berwujud).

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas maka sebagai batasan masalah penelitian ini adalah evaluasi mutu pelayanan apotek rawat jalan berdasarkan standar pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Rawalumbu Bekasi jika ditinjau dari indikator tingkat kepuasan pasien dan dimensi waktu pelayanan obat.

1.4 Perumusan Masalah

Dari uraian latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah mutu pelayanan apotek rawat jalan di Rumah Sakit Rawalumbu Bekasi sudah sesuai dengan standar pelayanan kefarmasian jika ditinjau dari indikator tingkat kepuasan pasien dan dimensi waktu pelayanan obat?

1.5 Tujuan Penelitian

1.5.1 Tujuan Umum

Adapun tujuan umum penelitian ini adalah mengetahui evaluasi mutu pelayanan apotek rawat jalan di Rumah Sakit Rawalumbu Bekasi.

1.5.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi karakteristik pasien yang melakukan pelayanan apotek rawat jalan di Rumah Sakit Rawalumbu Bekasi.
2. Mengevaluasi tingkat kepuasan pasien apotek rawat jalan di Rumah Sakit Rawalumbu Bekasi.
3. Mengevaluasi dimensi waktu pelayanan apotek rawat jalan di Rumah Sakit Rawalumbu Bekasi.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Bagi Peneliti

1. Penulisan ini merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana Kesehatan Masyarakat peminatan Manajemen Rumah Sakit.
2. Meningkatkan pengetahuan dan pengalaman dalam mengevaluasi mutu pelayanan apotek rawat jalan di Rumah Sakit Rawalumbu Bekasi.

1.6.2 Bagi Rumah Sakit

1. Sebagai masukan bagi rumah sakit dalam mengukur kepuasan pasien melalui dimensi waktu pelayanan obat pada apotek rawat jalan Rumah Sakit Rawalumbu Bekasi.
2. Sebagai bahan evaluasi dan perbaikan terhadap unit pelayanan apotek rawat jalan di Rumah Sakit Rawalumbu Bekasi.

1.6.3 Bagi Fakultas

Sebagai informasi dan salah satu bahan bacaan maupun perbandingan bagi penulis lain yang mengambil topik penelitian yang sama.