

# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

Menurut UUD No 44 tahun 2009 pasal 1 yaitu, Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah Sakit sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu Rumah Sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat (Menkes, 2008).

Menyediakan pelayanan dengan kualitas yang baik agar tercapainya kepuasan pasien adalah suatu strategi untuk kesuksesan jangka panjang suatu rumah sakit (Fowdar, 2005 *cit.* Tiana, 2013). Jika rumah sakit tidak memperhatikan kualitas pelayanannya maka akan ditinggalkan oleh pelanggan dan dapat menyebabkan kerugian bagi pihak petugas pengelola atau pemilik rumah sakit sehingga tidak mendapatkan pendapatannya. Pelanggan ikut dirugikan karena tidak mendapatkan pelayanan yang bermutu atau berkualitas apalagi bagi masyarakat yang tidak mampu memilih rumah sakit lain sesuai dengan keinginannya (Khairani, 2010).

Dengan semakin berkembangnya masyarakat, tuntutan untuk mendapat pelayanan kesehatan yang lebih bermutu juga meningkat, sehingga untuk menghadapi hal tersebut diupayakan rumah sakit untuk menjaga mutu pelayanan kesehatan dengan tujuan memberikan kepuasan kepada pelanggan (Muninjaya, 2004 *cit.* Efendi, 2014). Kepuasan pelanggan sangat bervariasi pada dasarnya karena tergantung masing-masing persepsi individu. Kepuasan pelanggan dikatakan terpenuhi bila pelayanan yang didapatkan sesuai dengan harapan pelanggan sehingga pelanggan merasa puas (Rahmatika, 2004).

Kepuasan pasien dalam menilai pelayanan yang baik merupakan pengukuran mendasar bagi mutu pelayanan. Hal ini karena memberikan informasi terhadap suksesnya pemberi pelayanan bermutu dengan nilai dan harapan pasien untuk menetapkan standar mutu pelayanan yang dikehendaki pihak rumah sakit. Kepuasan pasien dapat diartikan sebagai suatu sikap konsumen, yakni beberapa derajat kesukaan atau ketidaksukaanya terhadap pelayanan yang dirasakan. (Ilyas, 1999 *cit.* Efendi, 2014).

Sangat berharganya waktu pada masyarakat yang mobilitasnya semakin meningkat pada zaman modern ini menyebabkan waktu tunggu menjadi pertimbangan penting sebelum seseorang memutuskan untuk memilih rumah sakit yang akan dikunjungi (Arietta, 2011). Menunggu dapat memberikan efek yang signifikan terhadap kepuasan pasien (Obamiro, 2010). Banyak waktu yang diperlukan pasien untuk menunggu dapat menjadi faktor yang sangat berpengaruh untuk mengukur tingkat kepuasan pasien (Davis and vollman, 1990 *cit.* Anggita, 2012). Penelitian lain mengatakan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi dari waktu menunggu dan harapan pasien akibat dari menunggu (Taylor, 1994 *cit.* Anggita 2012). Menurunkan atau meminimalkan waktu tunggu dapat meningkatkan kepuasan pasien (Katz and Larson 1991 *cit.* Yan and Lotz, 2006) .

Sumber ilmiah terdahulu menyebutkan, proses mengantri sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien yang menyebabkan ketidaknyamanan seorang pasien yang mendapatkan suatu pelayanan di rumah sakit (Obamiro, 2010). Sering ditemukan masalah yang berasal dari pasien yang mengantri saat pengambilan obat. Kurang tertibnya antrian atau proses dalam pengambilan obat di instalasi farmasi menyebabkan pasien dapat menunggu lama untuk memperoleh obat. Hal ini diindikasikan pada dasarnya, pekerjaan mengantri untuk mendapatkan layanan adalah hal yang tidak disenangi. Terutama untuk mendapatkan pelayanan ketika sakit atau membutuhkan pelayanan kesehatan (Suryadi and Manurung, 2009). Sistem antrian adalah suatu cara tertentu untuk mempertahankan pelanggan sehingga suatu organisasi selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Beberapa faktor yang berpengaruh terhadap sistem antrian yaitu waktu pelayanan, disiplin antrian, sumber pemanggilan, model antrian, distribusi pelayanan dan fasilitas pelayanan. Jika diantara faktor-

faktor tidak dilaksanakan dengan baik, maka akan berdampak buruk terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan (Kakiay, 2004). Pelayanan yang terbaik diantaranya adalah memberikan pelayanan yang cepat sehingga tidak membiarkan pelanggan menunggu terlalu lama (Fridatama *et al.*, 2011).

Pelayanan farmasi rumah sakit merupakan salah satu kegiatan di rumah sakit yang menunjang pelayanan kesehatan yang bermutu. Hal tersebut diperjelas dalam Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1333/Menkes/SK/XII/1999 tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit, yang menyebutkan bahwa pelayanan farmasi rumah sakit termasuk dalam bagian yang berperan penting dan 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.

Salah satu indikator yang menjadi perhatian utama dalam mutu pelayanan farmasi yaitu waktu tunggu pasien dalam pengambilan atau penerimaan obat (Lestari, 2014). Pasien lebih memilih pelayanan farmasi dengan tingkat kualitas pelayanan yang tinggi, oleh karena itu pelayanan farmasi yang memiliki waktu tunggu yang lebih lama cenderung dihindari oleh pasien (Stanford *et al.*, 2013 cit Lestari 2014). Hal ini disebabkan karena waktu tunggu yang lama dapat mengakibatkan banyak kerugian bagi pasien. Waktu tunggu yang lama mempengaruhi efisiensi pihak farmasi dan menyebabkan ketidakpuasan pasien (Alofabi *et al.*, 2005).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008 standar pelayanan minimal untuk waktu tunggu pelayanan obat paten yaitu  $\pm 30$  menit dan waktu tunggu pelayanan dari obat racikan yaitu  $\pm 60$  menit. Penelitian waktu tunggu pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan perlu dilakukan untuk mencapai standar minimal pelayanan yang telah ditentukan. Proses pelayanan farmasi mempengaruhi waktu tunggu pasien di instalasi farmasi.

RSUD Dr. Muhammad Zein merupakan rumah sakit negeri kelas C yang berlokasi di Kabupaten Pesisir Selatan, Sumatera Barat. Rumah sakit ini merupakan satu-satunya rumah sakit pemerintah di Kabupaten Pesisir Selatan. Bagi masyarakat yang berada di kabupaten pesisir selatan maupun sekitarnya tentunya RSUD Dr. Muhammad Zein merupakan tempat rujukan utama untuk

mendapat fasilitas kesehatan karena keterbatasan untuk mendapatkan rumah sakit lain. Berdasarkan data yang diperoleh, RSUD Dr. Muhammad Zein dari tahun 2011 sampai 2015 selalu mengalami peningkatan kunjungan terutama pada pasien rawat jalan. Jumlah dari tahun 2011 sampai 2015 yaitu 37.921, 43.547, 46.986, 54.202, dan 67.683.

RSUD Dr. Muhammad Zein melayani pasien yang datang dari berbagai daerah, banyak pasien yang berdatangan dapat menyebabkan banyak pasien yang ingin mengantri pengambilan obat di instalasi farmasi. Sehingga akan menimbulkan antrian yang panjang dan waktu tunggu yang lama bagi pasien untuk memperoleh obat. Oleh karena itu untuk melaksanakan dan mewujudkan kepuasan pelayanan pasien yaitu dalam meminimalkan waktu tunggu pasien salah satunya di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Dr. Muhammad Zein Kabupaten Pesisir Selatan, Sumatera Barat.

Berdasarkan latar belakang diatas maka perlu dilakukan penelitian tentang hubungan antara kepuasan pasien rawat jalan terhadap sistem antrian di instalasi farmasi RSUD Dr. Muhammad Zein. Karena RSUD Dr. Muhammad Zein merupakan salah satu rumah sakit di Pesisir Selatan, dimana diharuskan untuk menerapkan sistem antrian yang teratur supaya dapat memberi pelayanan di instalasi farmasi agar tidak memakan waktu yang lama untuk pemberian obat kepada pasien, sehingga pasien merasa puas dan menikmati pelayanan yang telah diberikan oleh pihak rumah sakit.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Masih sering terjadi antrian yang panjang di instalasi farmasi saat pengambilan obat disebabkan oleh banyaknya pasien yang berdatangan sehingga pihak farmasi kurang tanggap dalam menghadapi masalah seperti ini. Keterlambatan pemberian obat akan berdampak negatif terhadap pasien yang merasa kurang puas akan pelayanan yang diberikan karena terlalu lama proses dalam pengambilan obat. Lamanya menunggu saat pengambilan obat juga akan berdampak buruk pada pekerja rumah sakit dan termasuk juga pasien akan merasa dirugikan akibat keterlambatan obat tersebut. Oleh karena itu, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana hubungan sistem antrian yang terdiri dari

fasilitas pelayanan, disiplin antrian, sumber pemanggilan, model antrian dan waktu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada instalasi farmasi di RSUD Dr. Muhammad Zein di Pesisir Selatan.

### **I.3 Tujuan Penelitian**

#### **I.3.1. Tujuan Umum**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kepuasan pasien rawat jalan terhadap sistem antrian pada instalasi farmasi di RSUD Dr. Muhammad Zein. Mulai dari pemberian nomor antrian untuk pengambilan obat sampai selesai mendapatkan obat.

#### **I.3.2 Tujuan Khusus**

- a. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien pada instalasi farmasi di RSUD Dr. Muhammad Zein Pesisir Selatan Sumatera Barat.
- b. Untuk mengetahui hubungan antara fasilitas pelayanan terhadap kepuasan pasien terhadap sistem antrian yang terjadi pada instalasi farmasi di RSUD Dr. Muhammad Zein Pesisir Selatan Sumatera Barat.
- c. Untuk mengetahui hubungan antara disiplin antrian terhadap kepuasan pasien terhadap sistem antrian yang terjadi pada instalasi farmasi di RSUD Dr. Muhammad Zein Pesisir Selatan Sumatera Barat.
- d. Untuk mengetahui hubungan antara sumber pemanggilan terhadap kepuasan pasien terhadap sistem antrian yang terjadi pada instalasi farmasi di RSUD Dr. Muhammad Zein Pesisir Selatan Sumatera Barat.
- e. Untuk mengetahui hubungan antara model antrian terhadap kepuasan pasien terhadap sistem antrian yang terjadi pada instalasi farmasi di RSUD Dr. Muhammad Zein Pesisir Selatan Sumatera Barat.
- f. Untuk mengetahui hubungan antara waktu pelayanan terhadap kepuasan pasien terhadap sistem antrian yang terjadi pada instalasi farmasi di RSUD Dr. Muhammad Zein Pesisir Selatan Sumatera Barat.

## **I.4 Manfaat Penelitian**

### **I.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi para akademisi untuk pengembangan ilmu pengetahuan, sebagai bahan acuan dan pembelajaran, atau sebagai dasar penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kepuasan terhadap sistem antrian di instalasi farmasi. Untuk mengevaluasi program sistem antrian di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Dr. Muhammad Zein Pesisir Selatan Sumatera Barat.

### **I.4.2 Manfaat Praktis**

#### **a. Manfaat Bagi Rumah Sakit**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan serta masukan untuk meningkatkan kinerja internal khususnya memperbaiki sistem antrian pada pelayanan sistem antrian di instalasi farmasi rawat jalan dalam rangka meningkatkan mutu layanan dan dapat dijadikan evaluasi pelayanan selama ini khususnya mengetahui pelaksanaan sistem antrian pada instalasi farmasi.

#### **b. Manfaat Bagi Pasien**

Penelitian ini diharapkan dapat mencari solusi dan jalan keluar dari keluhan-keluhan yang dirasakan pasien terhadap masalah antrian di instalasi farmasi rumah sakit sehingga pelayanan menjadi optimal yang sesuai dengan harapan pasien.

#### **c. Manfaat Bagi Diri Sendiri**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan pengembangan pengetahuan bagi penulis serta aplikasi ilmu secara langsung yang diperoleh selama kuliah, khususnya dalam ilmu kesehatan masyarakat dan manajemen rumah sakit.