

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Rumah sakit di masa datang merupakan sarana terpenting dalam pelayanan masyarakat. Sekalipun dampak rumah sakit dalam usaha peningkatan mutu kesehatan masyarakat tidak besar, akan tetapi kebutuhan rumah sakit di mata masyarakat sangatlah besar dan dalam saat inipun kita ketahui bersama yang akan dihadapi sekarang ini sangatlah rumit, karena dalam hal ini penyebab bukan hanya dari aspek medis tapi terkait erat dengan faktor-faktor lainnya seperti halnya faktor sosial dan ekonomi. Pelayanan rumah sakit pada saat ini merupakan bentuk upaya pelayanan kesehatan yang bersifat sosio-ekonomi, mengelolah rumah sakit secara bisnis dan ekonomis tanpa melupakan fungsi sosialnya, artinya suatu usaha yang sekalipun bersifat sosial namun diusahakan agar mendapat surplus keuangan dengan cara yang profesional dengan memperhatikan prinsip-prinsip ekonomi (Purwastuti, 2005).

Untuk dapat melaksanakan tugas sesuai SK Menteri Kesehatan RI No 983/ Menkes/SK/XI/92 tentang Pedoman Organisasi Rumah Sakit Umum, maka rumah sakit diharuskan menjalankan beberapa fungsi, antara lain adalah fungsi menyelenggarakan pelayanan penunjang medik dan non medik. Pelayanan farmasi merupakan salah satu dari pelayanan medik terapeutik yang tidak dapat di pisahkan dari pelayanan rumah sakit keseluruhan.

Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. H. Aloe Saboe adalah unit kerja di dalam Rumah Sakit yang berperan sebagai penunjang kegiatan pelayanan kesehatan dan pendidikan dalam rangka melaksanakan fungsi Rumah sakit. Dalam pelaksanaan pelayanan bertanggung jawab kepada Direktur Rumah Sakit. Instalasi Farmasi Rumah Sakit merupakan unit pelayanan kefarmasian bagi penderita baik rawat inap maupun rawat jalan.

Sebagai salah satu unit penunjang pendapatan rumah sakit, instalasi farmasi memberikan kontribusi pemasukan yang cukup besar bagi rumah sakit yaitu mencapai kurang lebih 40% dari keseluruhan pendapatan rumah sakit. Proses pelayanan resep rawat jalan dan rawat inap dimulai setelah dokter memeriksa

pasien, diberi resep kemudian pasien mengambil obat di di apotek rumah sakit setelah membayar obat dibagian kasir. Merespon kondisi pasar yang semakin kompetitif dan dampak-dampaknya maka perusahaan atau badan usaha harus selalu mengubah strategi dalam pemasaran. Tidak terkecuali upaya yang dilakukan oleh apotek. Sehubungan dengan itu, maka perlu di analisis faktor apa saja yang mempengaruhi konsumen dalam mengambil keputusan membeli obat di apotek (Muchlis, 2004).

Berdasarkan survei awal di lapangan peneliti menemukan bahwa pasien rawat jalan di RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe lebih banyak dari kalangan masyarakat yang berstatus pegawai, pekerja swastayang memiliki waktu terbatas untuk berobat dikarenakan tuntutan profesi. Oleh karena itu, dalam proses pelayanan pasien di RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe cenderung menginginkan pelayanan yang cepat dan juga mempengaruhi pelayanan dalam apotek tersebut dan menimbulkan keputusan membeli/ minat konsumen dalam membeli obat di RSUD tersebut.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh Ifmaily (2006). yang mengungkapkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi pasien rawat jalan untuk membeli atau tidak membeli obat di apotek di RSUD tersebut yaitu dilakukan penyebaran kuesioner terhadap 30 orang pasien, dan wawancara langsung dengan 15 pasien yang dipilih secara acak guna mengetahui alasan mereka membeli atau tidak membeli obat di IFRS. Didapatkan hasil sebagai berikut :

- a. Pasien yang membeli obat di IFRS memberi alasan harga obat tidak berbeda jauh dengan harga obat di apotek luar, percaya mutu obatnya baik, untuk pasien askes memberi alasan obat sudah langsung dibawa pulang dan sudah langsung ditanggung dananya oleh perusahaan, dan sebagian mereka tinggal di dekat lokasi rumah sakit.
- b. Pasien yang tidak membeli obat di IFRS memberi alasan karena harga obatnya mahal, harus menunggu lama, petugas kurang aktif memberi informasi tentang pemakaian obat, tidak adanya ekspedisi obat yang bersedia mengantar obat ke rumah, mereka sudah mempunyai apotek langganan sendiri.

Upaya-upaya untuk membuat pasien percaya sangat diperlukan, karena dengan dasar kepercayaan maka sikap pasien terhadap pelayanan farmasi dapat terbentuk. Tidak adanya pengalaman samasekali dengan IFRS cenderung akan membentuk sikap negatif terhadap instalasi tersebut, serta bagaimana manusia bereaksi terhadap pengalaman saat ini jarang lepas dari penghayatannya terhadap pengalaman masa lalu. Pasien membentuk harapan akan nilai-nilai dan bertindak berdasarkan hal tersebut. Kenyataan apakah suatu penawaran memenuhi harapan akan mempengaruhi kepuasan dan kemungkinan membeli kembali.

Berdasarkan penjelasan di atas peneliti melakukan penelitian yang berjudul *“Analisis Persepsi Pasien Rawat Jalan Membeli Obat Di Apotek RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo”*

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari berbagai alasan di latar belakang yang telah diuraikan maka dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi pasien rawat jalan terhadap waktu tunggu dan petugas pelayanan apotek RSUD Prof.Dr.H.Aloei Saboe?
2. Bagaimana persepsi pasien rawat jalan dalam membeli obat di apotek RSUD Prof.Dr.H.Aloei Saboe?
3. Bagaimana pelayanan petugas apotek terhadap pasien rawat jalan sampai menimbulkan keputusan pasien rawat jalan membeli obat di apotek RSUD Prof.Dr.H.Aloei Saboe?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengkaji waktu tunggu dan petugas pelayanan apotek di rumah sakit terhadap keputusan pasien rawat jalan dalam membeli obat di apotek RSUD Prof.Dr.H.Aloei Saboe.
2. Untuk mengetahui persepsi keputusan pasien rawat jalan membeli obat di apotek RSUD Prof.Dr.H.Aloei Saboe.

3. Untuk mengetahui persepsi pasien sampai membeli obat di apotek RSUD Prof.Dr.H.Aloei Saboe.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Dengan adanya penelitian ini dapat menambah atau memberi informasi dan ilmu untuk pengetahuan kepada pembaca yang berkaitan dengan analisis persepsi keputusan pasien rawat jalan dalam membeli obat di apotek RSUD Prof.Dr. H.Aloei Saboe dan menambah pengetahuan masyarakat khususnya pasien rawat jalan.