

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan ilmu, teknologi dan perkembangan pengetahuan masyarakat tentang kesehatan berjalan beriringan. Kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan juga meningkat. Hal tersebut memicu berkembangnya pelayanan kesehatan yang ditandai dengan makin banyaknya sarana kesehatan yang berdiri, seperti klinik, dan rumah sakit.

Pada era globalisasi, dimana perubahan-perubahan berlangsung cepat, pendidikan masyarakat semakin tinggi, sehingga kebutuhan, keinginan serta tuntutan masyarakat sebagai pelanggan rumah sakit juga semakin kompleks. Untuk mewujudkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan, organisasi rumah sakit harus dapat mengidentifikasi siapa pelanggannya, memahami tingkat harapan pelanggan atas kualitas, memahami strategi kualitas layanan pelanggan, serta memahami siklus pengukuran dan umpan balik dari kepuasan pelanggan (Tjiptono, 1997).

Pelayanan farmasi rumah sakit merupakan salah satu kegiatan yang menunjang pelayanan kesehatan. Hal tersebut diperjelas dalam Surat Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 59 tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, yang menyebutkan bahwa pelayanan kefarmasian di rumah sakit merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis

pakai yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat termasuk pelayanan farmasi klinik.

Pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan yang bertujuan untuk mengidentifikasi, mencegah, dan menyelesaikan masalah terkait obat. Tuntutan pasien dan masyarakat akan peningkatan mutu pelayanan kefarmasian, mengharuskan adanya perluasan dari paradigma lama yang berorientasi kepada produk (*drug oriented*) menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (*patient oriented*) dengan filosofi pelayanan kefarmasian (*pharmaceutical care*). Instalasi Farmasi Rumah Sakit menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 58 tahun 2014 adalah unit pelaksana fungsional yang menyelenggarakan seluruh kegiatan pelayanan kefarmasian di rumah sakit. Pelayanan kefarmasian di rumah sakit merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat termasuk pelayanan farmasi klinik (Kementerian Kesehatan RI, 2014).

Penelitian ini difokuskan pada pelayanan resep saja karena merupakan salah satu standar dalam pelayanan kefarmasian di apotek yang diatur dalam peraturan menteri kesehatan nomor 35 tahun 2014. Pelayanan resep yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakaian jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan pasien atau konsumen, kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Kepuasan dapat membentuk persepsi, dan hal ini dapat memposisikan produk perusahaan di

mata pelanggannya. Pihak rumah sakit perlu mengetahui kualitas pelayanan yang telah diberikan, dan sampai seberapa jauh mempengaruhi kepuasan konsumennya. Hal tersebut penting sebagai acuan dalam membenahan kualitas pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan bisa memberikan kepuasan pada tingkat yang optimal (Sari, 2001).

Sebagai rumah sakit dengan status kepemilikan TNI, Rumah Sakit Tk. II dr. Soepraoen Malang juga melayani resep BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kesehatan. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang selanjutnya disingkat BPJS adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. Jaminan Sosial adalah salah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak. BPJS bertujuan untuk mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan terpenuhinya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap Peserta dan/atau anggota keluarganya. (Kementerian Kesehatan RI, 2011).

JKN yang dikembangkan di Indonesia merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). SJSN ini diselenggarakan melalui mekanisme Asuransi Kesehatan Sosial yang bersifat wajib berdasarkan Undang-Undang No.40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Tujuannya adalah agar semua penduduk Indonesia terlindungi dalam sistem asuransi, sehingga mereka dapat memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang layak (Kementerian Kesehatan RI, 2014).

Berdasarkan penelitian Krisnadewi,dkk. (2014) yang dilakukan di Rumah Sakit Waluyo Jati Kraksaan dengan judul "Evaluasi Standar Pelayanan Minimal Instalasi Farmasi RSUD Waluyo Jati Kraksaan Sebelum dan Sesudah Badan



Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan” disebutkan bahwa tingkat kepuasan pasien sebelum BPJS sebesar 81,8%, sedangkan sesudah BPJS mengalami penurunan menjadi 76,8%.

Penelitian lain oleh Ulinuha (2014) dengan judul “Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) terhadap Pelayanan di Unit Rawat Jalan (URJ) Rumah Sakit Permata Medika Semarang Tahun 2014” menyimpulkan bahwa kepuasan pasien pada dimensi *reliability* (keandalan) sebesar 56,56%, dimensi *responsiveness* (daya tanggap) sebesar 54,54%, dimensi *assurance* (jaminan) sebesar 51,5%, dimensi *empathy* (empati) sebesar 56,56%, dan dimensi *tangibles* (bukti fisik) sebesar 58,58%.

Berdasarkan penelitian-penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan BPJS Kesehatan masih belum maksimal, bahkan terdapat penurunan tingkat kepuasan dari pelayanan sebelum BPJS Kesehatan ke pelayanan sesudah BPJS Kesehatan.

Kepuasan adalah fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya (Pohan, 2003).

Oleh karena itu peneliti melakukan penelitian tentang kepuasan pasien rawat jalan BPJS Kesehatan terhadap pelayanan resep di Rumah Sakit Tk. II dr. Soepraoen Malang agar dapat mengetahui kepuasan pasien rawat jalan BPJS Kesehatan pada rumah sakit milik TNI agar dapat dibandingkan dengan hasil penelitian serupa yang telah dilakukan di rumah sakit umum dan swasta. Selain itu agar dapat diketahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien

sehingga dapat dilakukan perbaikan terhadap kualitas pelayanan resep di Rumah Sakit Tk. II dr. Soepraoen Malang.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana kepuasan pasien rawat jalan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kesehatan terhadap pelayanan resep di Rumah Sakit Tk. II dr. Soepraoen Malang?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui kepuasan pasien rawat jalan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kesehatan terhadap pelayanan resep di Rumah Sakit Tk. II dr. Soepraoen Malang.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui kepuasan pasien rawat jalan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kesehatan terhadap pelayanan resep di Rumah Sakit Tk. II dr. Soepraoen Malang berdasarkan dimensi *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) menggunakan metode indeks kepuasan pelanggan.
2. Mengetahui harapan dan perlakuan yang diterima pasien rawat jalan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kesehatan terhadap pelayanan resep di Rumah Sakit Tk. II dr. Soepraoen Malang dengan metode *importance-performance analysis* dan indeks kepuasan pelanggan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi dunia akademik terutama di bidang farmasi dalam memberikan pelayanan resep yang sesuai dengan harapan pasien.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak Rumah Sakit Tk. II dr. Soepraoen Malang agar dapat memberikan pelayanan resep yang sesuai dengan harapan pasien.

1.4.3 Manfaat bagi Pasien

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Rumah Sakit Tk. II dr. Soepraoen Malang seiring dengan meningkatnya kinerja yang diberikan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tk. II dr. Soepraoen Malang.

