

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### 1.1 Latar Belakang

Jaminan Kesehatan Nasional merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan melalui mekanisme asuransi kesehatan sosial yang bersifat wajib. Jaminan Kesehatan merupakan program jaminan sosial yang diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas dengan tujuan menjamin agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan (UU No 40 Tahun 2004). Setiap peserta JKN memiliki hak untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang bersifat menyeluruh dan diberikan secara berjenjang, efektif, dan efisien dengan menerapkan prinsip kendali mutu dan kendali biaya berdasarkan indikasi medis (Peraturan Menteri Kesehatan No 28 Tahun 2014).

Pasien JKN kadang mengalami perbedaan pelayanan dengan pasien umum, termasuk pelayanan dibidang farmasi, sehingga menyebabkan ketidakpuasan. Ketidakpuasan itu diantaranya adalah ketidakpuasan terhadap sikap, perilaku, keramahan petugas, keterlambatan pelayanan dokter, perawat, apoteker, petugas kurang komunikatif, lamanya penebusan obat, kebersihan dan ketertiban lingkungan (Rizal, 2014).

Kepuasan pasien merupakan indikator penting bagi kualitas pelayanan untuk lebih efisien dan lebih efektif dalam memenuhi kebutuhan pasien. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan kinerja atau pelayanan yang dirasakan dibanding dengan harapan-harapannya (Kotler, 2007).

Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu asuhan kesehatan yang berada di puskesmas.

Pelayanan kefarmasian adalah 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 farmasi di puskesmas merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari pelaksanaan upaya kesehatan, yang berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat (Peraturan Menteri Kesehatan No 74 Tahun 2016).

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan konsumen sesuai dengan tingkat kepuasan serta penyelenggaraannya sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan (Azwar, 1996). Pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan

kepada pasien, kepuasan dapat membentuk persepsi untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan. Pasien akan merasa puas apabila pelayanan yang didapatkan sama atau melebihi harapannya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien muncul apabila kinerja layanan yang diperoleh tidak sesuai harapannya (Pohan, 2003).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Nuswantari dan Maria (2013) Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Farmasi di Puskesmas Ngemplak 1 Sleman tidak sesuai dengan harapan pasien pada pelayanan dimensi *tangible*, dan *emphaty* sehingga tingkat kepuasan di Puskesmas tersebut dalam kategori kurang puas.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Hendra, Ayu, dan Syarifuddin (2016) Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Farmasi di Puskesmas Doi-Doi Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru diperoleh presentase sebesar 69,93% sehingga pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Heni, Fitriana, dan Puspita (2014) Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Farmasi di Puskesmas Wilayah Kabupaten Magelang diperoleh presentase sebesar 95,65% sehingga dikategorikan dalam kategori sangat puas.

Menurut hasil observasi peneliti, mayoritas pasien peserta JKN di Puskesmas Guntur 1 Kabupaten Demak merasa bahwa secara umum pelayanan yang diberikan oleh petugas tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Pada pasien Peserta JKN pelayanan lebih lama dibanding pasien umum.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis ingin melakukan penelitian dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Peserta JKN Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Farmasi Puskesmas Guntur 1 Kabupaten Demak”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan pasien peserta JKN rawat jalan terhadap pelayanan farmasi Puskesmas Guntur 1 Kabupaten Demak?

## 1.3 Tujuan

### 1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui tingkat kepuasan pasien peserta JKN rawat jalan terhadap pelayanan farmasi Puskesmas Guntur 1 Kabupaten Demak.

### 1.3.2 Tujuan Khusus

Mengetahui tingkat kepuasan pasien peserta JKN rawat jalan terhadap pelayanan farmasi Puskesmas Guntur 1 Kabupaten Demak berdasarkan Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Kemampuan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), Berwujud (*Tangible*).

## 1.4 Manfaat

### 1.4.1 Bagi Peneliti

Mendapatkan pengetahuan, pengalaman, dan pemahaman tentang kepuasan pasien peserta JKN terhadap pelayanan farmasi rawat jalan.

### 1.4.2 Bagi Institusi Pendidikan

Dapat menambah bahan kajian pembelajaran tentang kefarmasian untuk mahasiswa berikutnya.

### 1.4.3 Bagi Puskesmas

Dapat bermanfaat sebagai bahan masukan kepada puskesmas khususnya dalam evaluasi pasien peserta JKN rawat jalan terhadap pelayanan farmasi Puskesmas Guntur 1 Kabupaten Demak.