

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan kondisi sejahtera dari badan, jiwa, dan sosial yang memungkinkan setiap orang produktif secara ekonomis (UU Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan). Dalam Pasal 28 H ayat 1 UUD 1945 menyatakan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Jadi baik yang mampu maupun yang kurang mampu berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif, sehingga diperlukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang terkendali dalam biaya dan mutu pelayanan yang diberikan (Departemen Kesehatan RI, 2008 dalam (Noviana, 2017)). Pemerintah mengupayakan program jaminan kesehatan nasional dapat berjalan dengan baik agar dapat dipergunakan dengan sebaik mungkin.

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan program yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dan merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang diselenggarakan dengan menggunakan mekanisme asuransi kesehatan sosial yang bersifat wajib (mandatory) berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang SJSN dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang layak yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh Pemerintah.

Dalam program JKN KIS, kepuasan pasien merupakan suatu hal yang perlu diperhatikan karena kepuasan pasien merupakan bentuk penilaian dari pelayanan yang diberikan. Kebutuhan dan keinginan pasien memiliki peran yang penting terhadap pengaruh kepuasan pasien, karena pasien tidak berhenti

pada penerimaan pelayanan saja. Pasien akan melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan. Hasil dari evaluasi tersebut adalah puas atau tidak puas. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*. (Trisnawati *et al*, 2015 dalam (Noviana, 2017)).

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 340/MENKES/PER/III/2010 menyebutkan “Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat”. Menurut Permenkes no 72 tahun 2016 “Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit 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”. Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS), adalah suatu departemen atau bidang atau unit divisi atau fasilitas dirumah sakit yang bertanggung jawab atas seluruh pekerjaan atau pelayanan kefarmasian dan pelayanan klinik yang merupakan program rumah sakit secara keseluruhan (Lesmana, et al., 2016).

Beberapa jurnal penelitian mengatakan bahwa pasien peserta JKN belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dari instalasi kefarmasian rumah sakit. Menurut penelitian yang dilakukan (Mok, et al., 2019). Menunjukkan bahwa peran Apoteker dalam pengelolaan system pelayanan kefarmasian belum memenuhi standar baik yang ditetapkan oleh Rumah Sakit maupun Peraturan Perundang-Undangan, Hasil penelitian lain menyatakan bahwa pasien peserta JKN rawat jalan belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Instalasi Farmasi di Rumah Sakit Siloam Manado (Sari, et al., 2019). Oleh sebab itu penulis akan membuat studi

literatur mengenai gambaran kepuasan pasien JKN terhadap pelayanan instalasi farmasi rumah sakit.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana gambaran kepuasan pasien JKN rawat jalan terhadap pelayanan instalasi farmasi di rumah sakit?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan umum

Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien JKN rawat jalan pada pelayanan instalasi farmasi di rumah sakit.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui kepuasan pasien JKN rawat jalan pada pelayanan instalasi farmasi di rumah sakit berdasarkan indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada dimensi *Reliability*,
- b. Untuk mengetahui kepuasan pasien JKN rawat jalan pada pelayanan instalasi farmasi di rumah sakit berdasarkan indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada dimensi *Tangibles*,
- c. Untuk mengetahui kepuasan pasien JKN rawat jalan pada pelayanan instalasi farmasi di rumah sakit berdasarkan indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada dimensi *Responsiveness*,
- d. Untuk mengetahui kepuasan pasien JKN rawat jalan pada pelayanan instalasi farmasi di rumah sakit berdasarkan indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada dimensi *Assurance*,

- e. Untuk mengetahui kepuasan pasien JKN rawat jalan pada pelayanan instalasi farmasi di rumah sakit berdasarkan indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada dimensi *Empathy*.

1.4 Manfaat Penelitian

- a. Instalasi farmasi rumah sakit : Diharapkan dengan adanya penelitian ini maka dapat dijadikan suatu motivasi dalam meningkatkan mutu pelayanan.
- b. BPJS Kesehatan : Diharapkan dengan adanya penelitian ini maka BPJS kesehatan bisa memanfaatkan penelitian ini untuk melihat tingkat keberhasilan program JKN dalam pelayanan kefarmasian.
- c. Mahasiswa: Dengan hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan atau referensi dalam pengkajian masalah kualitas pelayanan dalam kefarmasian dan dapat pula memberi manfaat serta perbandingan ilmu bagi peneliti lainnya.
- d. Peneliti: bagi peneliti dapat menambah wawasan dan mengetahui berbagai referensi jurnal.
- e. Bagi pasien atau peserta JKN: dapat mengetahui hak hak yang seharusnya diperoleh peserta atau pasien JKN.