

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan kebutuhan utama bagi setiap manusia. Semua orang memastikan membutuhkan kesehatan yang baik dalam kehidupannya. Masyarakat dengan tingkat kemampuan pendidikan dan ekonomi yang tinggi umumnya memiliki derajat kesehatan lebih tinggi daripada masyarakat golongan ekonomi secara finansial menengah ke bawah, Karena secara finansial mereka mampu mengikuti asuransi kesehatan. Pemerintah telah berupaya mewujudkan pemerataan kesejahteraan kesehatan yang mampu mengurangi resiko masyarakat dalam mengeluarkan biaya kesehatan diri dan kantong sendiri. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan lembaga yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan di Indonesia. Menurut undang-undang nomor 24 tahun 2011, setiap warga negara Indonesia dan warga asing yang sudah berdiam di Indonesia selama minimal enam bulan wajib menjadi anggota BPJS. (UU No. 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial [JDIH BPK RI])

Salah satu pelayanan kesehatan untuk peserta BPJS adalah rumah sakit. Namun, pelaksanaan program BPJS belum sepenuhnya lancar. Hal ini terbukti dengan kendala diantaranya ketersediaan fasilitas kesehatan yang kurang merata meliputi tenaga kesehatan dan kondisi geografis sehingga menimbulkan masalah baru. Masalah lain yang terjadi adalah besarnya biaya klaim dari BPJS untuk rumah sakit yang menyangkut jasa medik dirasa kurang menghargai tenaga kesehatan dan pengelola rumah sakit, sehingga menurunkan mutu pelayanan terhadap pasien. (Fillah Fithria & Solikhawati, 2015)

Pelayanan yang bermutu merupakan masalah yang cukup kompleks dalam dunia pelayanan kesehatan. Ruang lingkupnya sangat luas, mulai dari intervensi klinik sampai pada peranannya dalam menurunkan angka morbiditas dan

mortalitas. Salah satu aspek tersebut adalah bahwa pelayanan kesehatan tidak dapat dipisahkan dari obat. Unit yang berwenang secara struktural menurut Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 553/Menkes/Sk/1994 Disebut Instalasi Farmasi Rumah Sakit merupakan bagian dari rumah sakit yang berada di bawah pengawasan dan koordinator wakil penunjang direktur medik. (Akper et al., 2016)

Instalasi farmasi rumah sakit merupakan suatu unit atau bagian di rumah sakit, tempat atau fasilitas penyelenggaraan semua fungsi pekerjaan kefarmasian yang mengelola semua aspek obat mulai dari produksi, pengembangan, pelayanan farmasi untuk semua. Tuntutan pelayanan farmasi, mengharuskan adanya perubahan dari paradigma lama (Drug Oriented) ke paradigma baru (patient oriented) dengan filosofi *pharmaceutical care* atau pelayanan kefarmasian. Tuntutan terhadap kualitas suatu fenomena yang segera di respon oleh manajemen rumah sakit terutama dalam pelayanan farmasi obat yang mempunyai posisi strategis dalam menentukan kualitas atau mutu pelayanan. Hal tersebut dikarenakan indikator pelayanan kesehatan dalam menentukan kepuasan pasien. (Yulyuswarni, 2014)

Rumah Sakit Umum Daerah Srengat merupakan unsur penunjang Pemerintah Daerah dibidang pengelolaan pelayanan kesehatan lanjutan dan merupakan subsistem dari system kesehatan daerah yang ada di Kabupaten Blitar. Dan tergolong masih baru yang dibangun tahun 2020 yang mana belum banyak penelitian yang perlu dikaji. Pelayanan yang dilakukan diantaranya Instalasi Gawat darurat, Instalasi Rawat Inap, Instalasi Rawat jalan, Dan penunjang yang diantaranya (Instalasi gizi, Instalasi cssd, Instalasi Farmasi, Instalasi Laboratorium, Instalasi Radiologi, Instalasi Laundry, Instalasi Pemeliharaan Sarana, Instalasi Penyehatan Lingkungan, dan Instalasi Pemulasaraan Jenazah).

Kepuasan pasien sangat penting untuk mengetahui kekurangan pada penyelenggaraan pelayanan. Mengetahui kinerja penyelenggaraan yang telah dilaksanakan unit pelayanan. Dapat dibuktikan bahwa pasien atau masyarakat yang mengalami kepuasan terhadap layanan kesehatan yang diselenggarakan cenderung

mematuhi nasihat, setia, atau taat terhadap rencana pengobatan yang telah disepakati.

Berdasarkan latar belakang tersebut membuat peneliti tertarik tentang bagaimana kualitas pelayanan di suatu rumah sakit. Rumah Sakit yang akan menjadikan sebagai obyek peneliti di RSUD Srengat merupakan rumah sakit rujukan yang berlokasi Kabupaten Blitar, Provinsi Jawa Timur.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana Gambaran Kepuasan Pasien JKN Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD SRENGAT Kabupaten Blitar?

1.3 Tujuan

1.3.1. Tujuan Umum

Mengetahui gambaran kepuasan pasien JKN pada rawat jalan dalam mendapatkan pelayanan instalasi farmasi di RSUD Srengat.

1.3.2. Tujuan Khusus

1. Mengetahui gambaran kepuasan pasien JKN rawat jalan pada pelayanan instalasi farmasi di RSUD Srengat pada dimensi *Reliability*
2. Mengetahui gambaran kepuasan pasien JKN rawat jalan pada pelayanan instalasi farmasi di RSUD Srengat pada dimensi *Responsiveness*
3. Mengetahui gambaran kepuasan pasien JKN rawat jalan pada pelayanan instalasi farmasi di RSUD Srengat pada dimensi *Assurance*
4. Mengetahui gambaran kepuasan pasien JKN rawat jalan pada pelayanan instalasi farmasi di RSUD Srengat pada dimensi *Emphaty*
5. Mengetahui gambaran kepuasan pasien JKN rawat jalan pada pelayanan instalasi farmasi di RSUD Srengat pada dimensi *Tangible*

1.4 Manfaat

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pemerintah dan pihak lain dalam mencari dan strategi terbaik untuk bahan evaluasi kepuasan yang akan dilaksanakan pada tahun berikutnya atau masa yang akan datang.

1.4.2 Manfaat Secara Praktis

Manfaat penelitian ini sebagai bahan acuan bagi peneliti selanjutnya pada bidang kesehatan terutama asuransi kesehatan dan farmasi serta penyelenggra jaminan bagi masyarakat.