

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kesehatan merupakan kondisi tubuh optimal baik dalam aspek fisik, mental, dan kesejahteraan kehidupan. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh *World Health Organization* (WHO) mengenai definisi kesehatan yaitu secara fungsional sebagai sumber daya yang dapat membuat individu mampu untuk menjalani kehidupan yang produktif baik secara individual, sosial, ekonomi (Supartiningsih, 2017). Rumah sakit merupakan sebuah fasilitas umum yang dimiliki oleh pemerintah maupun swasta yang memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya meningkatkan pelayanan kesehatan masyarakat. Paradigma baru pelayanan kesehatan mensyaratkan rumah sakit memberikan pelayanan berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi dan medis. Dalam perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, maka rumah sakit dituntut untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanannya (Mahfudhoh & Muslimin, 2020).

Pelayanan farmasi rumah sakit merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit. Pelayanan farmasi rumah sakit bertanggung jawab penuh terhadap pasien terkait dengan sediaan farmasi dan orientasi kesembuhan pasien melalui ketepatan pemberian obat. Standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit meliputi pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, bahan medis habis pakai, dan pelayanan farmasi

klinis (*Education & Advice*, 2018).

Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang didalamnya terdapat Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan bentuk komitmen pemerintah terhadap pelaksanaan jaminan kesehatan masyarakat di Indonesia. BUMN yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan tersebut adalah BPJS Kesehatan. Apabila pelayanan kesehatan yang diberikan baik, maka akan semakin banyak peserta BPJS Kesehatan yang memanfaatkan pelayanan kesehatan tersebut, namun dapat terjadi sebaliknya (Panjaitan, 2020).

Kepuasan pasien didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Kepuasan pasien merupakan inti dari pemasaran yang berorientasi kepada pasien. Pelayanan yang memuaskan dan berkualitas akan membentuk loyalitas pasien, dan kepuasan sangat erat hubungannya dengan *word of mouth*, maka pelayanan yang memuaskan tersebut juga akan mendatangkan pelanggan baru. Efek selanjutnya akan berlanjut pada proses terbentuknya citra rumah sakit yang meningkat. Hal ini dikarenakan kondisi persaingan yang sangat ketat. Maka setiap rumah sakit akan berusaha untuk menempatkan dirinya sebaik mungkin dimata pasiennya agar dapat dipercaya untuk memenuhi kebutuhannya dalam bidang kesehatan (Kuntoro & Istiono, 2017).

RSUD dr. M. Ashari merupakan satu-satunya rumah sakit milik pemerintah di kabupaten Pematang Jaya dengan visi menjadi rumah sakit pilihan

utama masyarakat Pemanang dan sekitarnya. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengetahui kepuasan pasien peserta BPJS pada pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi rawat jalan RSUD dr. M. Ashari Pemanang. Alasan pemilihan RSUD dr. M. Ashari Pemanang karena pada visinya tertulis menjadi rumah sakit pilihan utama masyarakat Pemanang dan sekitarnya. Harapannya informasi dari penelitian ini dapat digunakan untuk mendukung evaluasi kinerja dan peningkatan mutu pelayanan kefarmasian pada pasien BPJS Kesehatan di instalasi farmasi rawat jalan RSUD dr. M. Ashari Pemanang.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien peserta BPJS terhadap pelayanan kefarmasian dalam aspek pelayanan, kehandalan, daya tanggap, jaminan, bukti langsung, dan empati petugas di unit Instalasi farmasi rawat jalan RSUD dr. M. Ashari Pemanang.

1.3 Batasan Masalah

Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kefarmasian di unit Instalasi Farmasi rawat jalan RSUD dr. M. Ashari Pemanang.

1.4 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kefarmasian di unit instalasi farmasi rawat jalan RSUD dr. M. Ashari Pemanang.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Peneliti

Untuk meningkatkan pengetahuan serta pengalaman yang nyata tentang pelayanan kefarmasian pada pasien BPJS Kesehatan di Rumah Sakit.

1.5.2 Bagi Institusi Tempat Penelitian

Untuk menjadikan tolak ukur dan meningkatkan pelayanan kefarmasian yang lebih baik untuk pasien BPJS Kesehatan di unit Instalasi rawat jalan RSUD dr. M. Ashari Pematang.

1.5.3 Bagi Institusi Pendidikan

Sebagai bahan pembelajaran dan pengembangan pendidikan serta sebagai bahan masukan untuk penelitian selanjutnya.

1.6 Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

Pembeda	Afitri 2019	Angella 2021	Agustin 2025
Judul Penelitian	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Farmasi Rawat Jalan di RSI Siti Aisyah Madiun	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pasien BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Farmasi Rawat Jalan di RSAU drEfram Harsana Iswahyudi Magetan	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Unit Rawat Jalan RSUD dr. M Ashari Pematang

Lanjutan Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

Pembeda	Afitri 2019	Angella 2021	Agustin 2025
Variabel Penelitian	Pasien BPJS rawat jalan yang menebus obat di farmasi	Pasien yang menunggu obat di Farmasi Rawat Jalan	pasien peserta BPJS Kesehatan yang menjalani rawat jalan atau menebus resep di unit Instalasi Farmasi
Cara Analisis Data	Analisis Deskriptif	Analisis Deskriptif	Analisis Deskriptif
Cara Pengambilan Data	Data sekunder dengan metode <i>purposive sampling</i>	Data <i>Sekunder Prospektif</i> dengan Teknik <i>Purposive Sampling</i>	<i>Nonprobability Sampling</i> dengan metode <i>purposive sampling</i>
Tempat Penelitian	RSI Siti Aisyah Madiun	RSAU dr Efram Harsana Lanud Iswahjudi Magetan	RSUD dr M Ashari Pemalang
Hasil	Rata-rata kepuasan pasien Bpjs terhadap pelayanan sebesar 70%	Rata-rata kepuasan pasien Bpjs terhadap pelayanan sebesar 70%	Rata-rata pasien Bpjs puas terhadap pelayanan sebesar 73%