

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif, dengan kata lain kesehatan adalah hak bagi setiap warga Masyarakat yang dilindungi oleh Undang-undang Dasar. Seperti yang telah tercantum dalam pasal 34 ayat (3) Undang-undang Republik Indonesia 1945 menyatakan bahwa negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang baik. Upaya negara dalam mewujudkan Undang-undang tersebut, yaitu dengan membuat Program Sistem Jaminan Sosial (BPJS) yang berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang diberikan BPJS salah satunya adalah pelayanan kefarmasian yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan terhadap pasien, penyediaan sediaan farmasi, alat kesehatan, serta bahan medis habis pakai yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan Masyarakat termasuk pelayanan farmasi klinik(Ami Rachmi, 2019).

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan setiap masyarakat yang memakai jasa pelayanan kesehatan sehingga membutuhkan pelayanan kesehatan yang optimal dan jaminan kepercayaan agar Masyarakat mendapat hasil yang memuaskan. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan memerlukan pengukuran kepuasan pasien sehingga dapat mengetahui sejauh mana dimensi kualitas pelayanan

yang telah diselenggarakan dapat memenuhi harapan pasien (Mariany & Widaningsih, 2016).

Pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan yang terpadu dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mencegah, dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan. Pelayanan kefarmasian klinik meliputi 2 (dua) kegiatan, yaitu kegiatan yang bersifat manajerial berupa pengelolaan obat dan bahan medis habis pakai dan kegiatan pelayanan farmasi klinik. Kegiatan tersebut harus didukung oleh sumber daya manusia dan sarana dan prasarana. Pelayanan farmasi meliputi pengkajian dan pelayanan resep, pelayanan informasi obat, konseling, pemantauan terapi obat, monitoring efek samping obat.

Mutu pelayanan farmasi dapat dinilai dari salah satunya yaitu kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang telah diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan kata lain, kepuasan pasien berarti keseimbangan antara harapan dan persepsi dari apa yang diterima dalam pelayanan kesehatan (Amri Yunus, 2019). Kepuasan pasien tergantung dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Suatu pelayanan dikatakan berkualitas oleh pasien, ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien, apakah pelayanan yang diterima oleh pasien memuaskan atau malah mengecewakan. Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien sampai pasien meninggalkan rumah sakit. Kenyataan menunjukkan bahwa pasien yang tidak puas akan memberikan rekomendasi dari mulut ke mulut,

sehingga dapat mempengaruhi sikap dan keyakinan orang lain untuk tidak berkunjung ke sarana tersebut. Terdapat beberapa indikator kepuasan yang dapat digunakan untuk mengetahui kualitas atau mutu pelayanan menurut Teori Parasuraman, yaitu seperti dimensi *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). (Nurul Romadhona, 2019)

Peneliti merasa tertarik pada penelitian ini karena peneliti ingin mengetahui seberapa puas pasien terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Dr. M. Ashari Pemalang dikarenakan penulis mendengar isu bahwa pelayanan di rumah sakit pada BPJS Kesehatan berbeda dengan pasien umum dan banyak pasien yang merasa tidak puas, penulis juga ingin membuktikan apakah isu tersebut benar atau tidak. Lokasi rumah sakit yang strategis, dan dapat dilalui semua sarana transportasi dan informasi yang memadai, hal tersebut membuat pasien mudah berkunjung. Alasan peneliti untuk memilih tempat penelitian di RSUD Dr. M. Ashari Pemalang karena berdasarkan hasil observasi awal diketahui bahwa dirumah sakit tersebut belum dilakukan penelitian mengenai kepuasan pasien BPJS pada pelayanan kefarmasian.

1.2 Rumusan Masalah

Di rumah sakit ini belum dilakukan penelitian tentang kepuasan pasien BPJS rawat jalan, padahal kepuasan dapat menggambarkan mutu pelayanan farmasi di RSUD Dr. M. Ashari Pemalang. Oleh karena itu penelitian ini ingin mengetahui bagaimana kepuasan pasien rawat jalan peserta Badan

Penyelenggara Jaminan Sosial terhadap mutu pelayanan farmasi di rumah sakit umum daerah Dr. M. Ashari Pemalang?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perlu adanya Batasan masalah untuk memfokuskan perhatian pada objek penelitian. Batasan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh petugas di pelayanan instalasi farmasi
2. Pasien yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pasien peserta BPJS, di rumah sakit umum daerah Dr. M. Ashari Pemalang dengan usia dewasa (18-60 tahun)

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran karakteristik responden (umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan, jumlah kunjungan di rumah sakit) dan tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan terhadap pelayanan farmasi di RSUD Dr. M Ashari Pemalang yang meliputi 5 dimensi yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati).

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dapat menambah wawasan baru mengenai pelayanan farmasi di rumah sakit terhadap kepuasan serta dapat memperoleh implementasi

gambaran kepuasan pasien di lapangan. Manfaat lain yang didapat dari penelitian yaitu untuk meningkatkan pelayanan kefarmasian di rumah sakit dan sebagai pedoman atau acuan dalam pelaksanaan pelayanan kefarmasian.

1.6 Keaslian Penelitian

Keaslian penelitian digunakan untuk menampilkan kebenaran dilakukannya penelitian. Keaslian penelitian dapat ditunjukkan pada tabel di bawah ini :

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

Pembeda	Humaira (2020)	Hayati (2022)	Gumilang (2025)
Judul Penelitian	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada	Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi BPJS RSUD Islam Harapan Anda Tegal	Tingkat Kepuasan Pasien BPJS terhadap Mutu Pelayanan Farmasi di Instalasi Rawat Jalan RSUD Dr. m. Ashari Pemalang
Sampel Penelitian	Pasien rawat jalan di Instalasi Kefarmasian Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada yang telah bersedia mengisi kuesioner	Pasien peserta BPJS rawat jalan yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi BPJS RSUD Islam Harapan Anda Tegal	Pasien peserta BPJS instalasi rawat jalan yang mendapatkan pelayanan kefarmasian RSUD di RSUD Dr. M. Ashari Pemalang

Lanjutan Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

Pembeda	Humaira (2020)	Hayati (2022)	Gumilang (2025)
Tempat Penelitian	Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada	RSU Islam Harapan Anda Tegal	RSUD di RSUD dr. M. Ashari Pemasang
Rancangan Penelitian	Penelitian deskriptif non-eksperimental	Penelitian Deskriptif	Penelitian Deskriptif
Instrumen Penelitian	Kuesioner	Kuesioner	Kuesioner
Variabel yang diteliti	Kepuasan Pasien rawat jalan di instalasi kefarmasian	Kepuasan pasien BPJS rawat jalan di instalasi kefarmasian	Gambaran karakteristik dan kepuasan pasien BPJS di instalasi rawat jalan.
Teknik Sampling	Accidental sampling	Quota sampling	Purposive sampling
Hasil Penelitian	Secara keseluruhan berdasarkan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan harapan pasien yang diperoleh lebih $\geq 75\%$ yaitu sebesar 90,27% dapat dinyatakan responden puas dengan pelayanan farmasi di Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada	Pelayanan kefarmasian pasien BPJS Kesehatan rawat jalan di Instalasi Farmasi RSU Islam Harapan Anda Tegal memiliki rata-rata persentase keseluruhan dimensi yaitu sebesar 85,064% yang menggambarkan tingkat kepuasan pasien	Tingkat kepuasan pada pelayanan kefarmasian pasien BPJS Kesehatan di instalasi rawat jalan memiliki hasil rata-rata persentase dari keseluruhan

‘Lanjutan Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

Pembeda	Humaira (2020)	Hayati (2022)	Gumilang (2025)
		BPJS di Instalasi Farmasi RSUD Islam Harapan Anda Tegal sangat puas dengan pelayanan kefarmasian.	dimensi yaitu sebesar 84%. Yang menggambarkan tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan di instalasi farmasi RSUD Dr. M. Ashari Pemalang ini sangat puas dengan pelayanan kefarmasian yang diberikan.