

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan ialah syarat mutlak utama bagi masyarakat untuk memiliki pilihan untuk menjalani kehidupan yang layak dan bermanfaat, secara keseluruhan, kesejahteraan ialah hak bagi setiap penduduk. Upaya negara untuk menjamin kesejahteraan umum ialah dengan mengadakan program jaminan kesehatan. Jaminan kesehatan ialah jaminan sebagai jaminan kesejahteraan agar anggota memperoleh manfaat dari pelayanan kesehatan dan asuransi dalam memenuhi kebutuhan dasar kesejahteraan dimana diberikan kepada setiap individu dimana telah memenuhi kewajibannya atau yang komitmennya dibayar oleh otoritas publik. (Permenkes 12, 2013). Per 30 November 2019, jumlah peserta Program JKN-KIS telah menghubungi lebih dari 221,8 juta orang dengan total administrasi kesejahteraan sepanjang 2018 sebanyak 233,9 juta administrasi. (Media BPJS Edisi 81, 2020).

Kualitas administrasi kesehatan ialah faktor dimana harus dipertimbangkan oleh klinik kesehatan sebagai kantor administrasi kesejahteraan, terutama setelah pelaksanaan program jaminan kesehatan. Kepuasan pasien ialah kecenderungan kegembiraan yang muncul dalam diri seseorang setelah mendapatkan pelayanan dimana dialami secara langsung. (Mardiana, 2016).

Beberapa penelitian telah dilakukan dalam menilai tingkat kepuasan pasien BPJS pada pelayanan kesehatan instalasi farmasi di berbagai fasilitas kesehatan salah satunya di Rumah Sakit. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Depy Oktapian Akbar di Instalasi Farmasi RSD Idaman Banjarbaru dari 5 dimensi kepuasan terhadap pelayanan instalasi farmasi diperoleh skor rata-rata pada *Reliability* sebesar 86,30%, *Responsiveness* sebesar 84,45%, *Assurance* sebesar 84,75%, *Emphaty* sebesar 85,75% dan *Tangible* sebesar 84,70% dan mendapatkan kesimpulan pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan di instalasi farmasi RSD Idaman

Banjarbaru. (Akbar *et al*, 2019).

Berdasarkan penelitian Fitria di fasilitas apotek RSUD Klungkung dari lima dimensi, bisa disimpulkan jika pasien di fasilitas apotek RSUD Klungkung memiliki tingkat kepuasan pelayanan yang rendah, masing-masing dengan persentase *Tangible* 55,33%. *Responsiveness* 28,80%, *Assurance* 65,88%, *Empathy* 56,23% , *Reability* 45,33%. Salah satu komponen yang membuat pasien kurang puas ialah petugas memberikan pelayanan yang kurang cepat, tepat dan tanggap terhadap pelayanan yang diinginkan oleh pasien. (Antari *et al*, 2016).

Waktu tunggu berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan farmasi. Waktu tunggu ialah hal yang sangat penting karna bisa beresiko dalam penurunan kepuasan pasien. Menurut penelitian Kautsar di salah satu Rumah Sakit di Bandung dari 302 resep dimana terdiri dari 293 non racikan dan 9 resep racikan didapatkan jika waktu tunggu apotek kurang baik dan hanya 25 resep yang mencapai waktu tunggu (Kautsar *et al*, 2017).

Menurut penelitian (Suryana, 2019) di salah satu Instalasi Farmasi Rumah Sakit Swasta daerah Karawang menunjukkan jika dari 65 responden, 29 resep (44,6%) tidak memenuhi standar minimal pelayanan rumah sakit. Tingkat kepuasan (jaminan) dari dimensi pengetahuan pasien, kesopanan, dan kemampuan apoteker dalam menumbuhkan kepercayaan pelanggan menunjukkan jika sebagian besar responden tidak puas.

Dari observasi awal yang dilakukan oleh penulis di Instalasi farmasi Rumah Sakit Bayukarta Karawang terhadap pasien BPJS rawat jalan, ada beberapa hal yang dikeluhkan oleh pasien diantaranya tentang ketersediaan obat, waktu pelayanan, urutan penyerahan berdasarkan nomer antrian, dan ada obat diluar formularium yang dokter tuliskan diresep yang harus dibayar oleh pasien peserta BPJS. BPJS mendapatkan urutan pertama pada kunjungan rawat jalan di RS Bayukarta yaitu kurang lebih sebanyak 41.986 kunjungan dalam periode kunjungan bulan maret-oktober tahun 2020.

Menurut data yang diperoleh di Rumah Sakit Bayukarta pada bulan Agustus tahun 2019 ditemukan rata-rata perentase standar waktu tunggu obat non racikan

82,09% lebih kecil di bandingkan waktu tunggu rata-rata racikan 94,19%. Sesuai yang telah ditetapkan standar rumah sakit yaitu 97% sehingga perlu adanya tindak lanjut mengenai waktu tunggu resep non racikan untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Dari hasil penelitian sebelumnya dan penjelasan di atas, kita bisa menemukan jika dari segi waktu tunggu, keterampilan resmi, kesopanan dan kemampuan pelatihan apoteker, pasien puas dengan layanan dari berbagai rumah sakit dan pasien dimana tidak puas mempercayai hasil observasi awal. dari klien dan penulis, maka penulis ingin mengkaji Analisis kepuasan pasien BPJS terhadap fasilitas dan pelayanan di instalasi rawat jalan RS Karawang Bayukarta.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah pasien sudah puas terhadap pelayanan farmasi BPJS dalam segi fasilitas Rumah Sakit (*Tangible*) di Instalasi Farmasi Rs Bayukarta Karawang ?
2. Apakah pasien sudah puas terhadap pelayanan farmasi BPJS dalam segi keandalan pelayanan (*reliability*) di Instalasi Farmasi Rs Bayukarta Karawang ?
3. Apakah pasien sudah puas terhadap pelayanan farmasi BPJS dalam ketanggapan pelayanan (*Responsiveness*) di Instalasi Farmasi Rs Bayukarta Karawang ?
4. Apakah pasien puas terhadap pelayanan farmasi dalam ketersediaan obat (*Assurance*) di Instalasi Farmasi Rs Bayukarta Karawang ?
5. Apakah pasien puas terhadap pelayanan farmasi dalam Pemberian Informasi (*Empathy*) di Instalasi Farmasi Rs Bayukarta Karawang ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan farmasi BPJS dalam dalam segi fasilitas Rumah Sakit (*Tangible*) di Instalasi Farmasi Rs Bayukarta Karawang.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan farmasi BPJS dalam segi keandalan pelayanan (*reliability*) di Instalasi Farmasi Rs Bayukarta Karawang.

3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien ketanggapan pelayanan (*Responsiveness*) di Instalasi Farmasi Rs Bayukarta Karawang.
4. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi BPJS dalam ketersediaan obat (*Assurance*) di Instalasi Farmasi Rs Bayukarta Karawang.
5. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dalam Pemberian Informasi (*Empathy*) di Instalasi Farmasi Rs Bayukarta Karawang.

1.4 Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan bisa memberikan informasi tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian khususnya pasien BPJS di RS Karawang Bayukarta. Oleh karena itu, penelitian ini bisa digunakan sebagai bahan evaluasi RS Bayukarta Karawang kedepannya.

