

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Rumah Sakit sebagai sarana diharuskan memperhatikan kualitas pelayanan kesehatan bagi setiap pengguna jasa, terutama setelah dilaksanakannya program jaminan kesehatan. Pemerintah memberikan jaminan kesehatan kepada setiap masyarakat agar kesehatannya dapat terlindungi. Dalam hal ini, BPJS memberikan layanan kesehatan perorangan termasuk obat dan alat kesehatan. Sampai dengan akhir maret 2021 jumlah kepesertaan JKN-KIS mencapai 82,3% dari penduduk Indonesia (Media BPJS, April 2021).

Jaminan kesehatan berupa BPJS ini telah banyak digunakan oleh masyarakat, hal ini dikarenakan dengan adanya BPJS kesehatan ini dapat memberikan kemudahan serta keringanan bagi setiap penggunanya, sehingga kesehatan nya dapat terjamin. Di rumah sakit mitra family ini, pengguna BPJS terbilang cukup banyak. Hal ini membuat peneliti ingin mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kefarmasian yang telah diberikan oleh petugas di apotek rawat jalan di rumah sakit mitra family.

Terdapat beberapa penelitian yang telah dilakukan terhadap kualitas pelayanan kesehatan khususnya dalam bidang kefarmasian terhadap peserta BPJS Kesehatan dengan menilai tingkat kepuasan pasien. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Noverda Ayuchecaria, dkk, yang dilakukan di RSUD Ulin Banjarmasin dibagian depo BPJS berdasarkan 5 dimensi tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian menunjukkan bahwa pada *Reliability* sebesar 64,72%, *Responsiveness* sebesar 64,61%, *Tangibles* sebesar 69,50%, *Empaty* sebesar 66,51%, *Assurance* sebesar 68,60%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa di RSUD Ulin Banjarmasin dalam segi pelayanan di instalasi farmasi BPJS untuk ke lima dimensi berada di tingkat puas, dan untuk *tangible* (bukti langsung) mendapatkan skor kepuasan tertinggi.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Erna Prihandiwati di Puskesmas Pekauman Banjarmasin tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian mendapatkan hasil bahwa pada dimensi *Reliability* terdapat 16 responden menyatakan tidak puas. Terdapat 4,3% untuk kejelasan memberikan informasi obat dan 9,13% untuk kelengkapan obat. Penyebab hal ini terjadi karena pasien datang di waktu yang sama sehingga membuat berkurangnya layanan mengenai informasi obat yang diberikan oleh petugas farmasi. Sedangkan pernyataan tidak puas terhadap kelengkapan obat disebabkan oleh kekosongan obat yang terjadi di Gudang Farmasi Dinas Kesehatan Banjarmasin.

Dalam melakukan penginformasian obat, apoteker akan bersifat aktif apabila apoteker mampu memberikan informasi obat tanpa menunggu pertanyaan yang diajukan oleh pasien. Pelayanan tidak aktif jika petugas hanya memberikan jawaban mengenai informasi obat yang dipertanyakan oleh pasien. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Niken Kusuma Astuti dan Wisnu Kundarto kepada pasien instalasi farmasi rawat jalan yang pengguna BPJS di rumah sakit UNS menyatakan bahwa pada dimensi *Assurance* item 13 “pemberian informasi efek samping obat” yang telah dilakukan wawancara terhadap responden menyatakan bahwa petugas tidak memberi perhatian khusus terhadap obat yang mempunyai efek samping, tetapi terdapat beberapa pasien yang mengalami efek samping dari obat.

Dari beberapa penelitian pelayanan kefarmasian yang telah dilakukan di instalasi farmasi di berbagai rumah sakit, ada beberapa faktor yang masih harus diperhatikan dan diperbaiki oleh petugas farmasi. Di Rumah Sakit Mitra Family Karawang ini belum pernah dilakukan penelitian yang serupa sebelumnya, sehingga penulis ingin meneliti tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kefarmasian di apotek rawat jalan di rumah sakit Mitra Family Karawang ini dengan menggunakan metode *SERVQUAL* dengan mengukur kualitas jasa berdasarkan lima dimensi.

## 1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kefarmasian dalam segi fasilitas Rumah Sakit (*Tangible*) di apotek rawat jalan di RS Mitra Family ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kefarmasian dalam segi kehandalan pelayanan (*reliability*) di apotek rawat jalan di Rumah sakit Mitra Family ?
3. Bagaimana tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kefarmasian dalam segi ketanggapan pelayanan (*responsiveness*) di apotek rawat jalan di Rumah sakit Mitra Family ?
4. Bagaimana tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kefarmasian dalam segi jaminan pelayanan (*assurance*) di apotek rawat jalan di Rumah sakit Mitra Family ?
5. Bagaimana tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kefarmasian dalam segi perhatian petugas dalam pelayanan (*Emphaty*) di apotek rawat jalan di Rumah sakit Mitra Family ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien Bpjs dalam segi fasilitas (*tangible*) di apotek rawat jalan di Rumah sakit Mitra Family
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien Bpjs rawat jalan dalam segi kehandalan (*reliability*) di apotek rawat jalan di Rumah sakit Mitra Family
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien Bpjs dalam ketanggapan (*responsiveness*) di apotek rawat jalan di Rumah sakit Mitra Family
4. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien Bpjs dalam jaminan pelayanan (*assurance*) di apotek rawat jalan di Rumah sakit Mitra Family
5. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien Bpjs dalam perhatian pelayanan (*emphaty*) di apotek rawat jalan di Rumah sakit Mitra Family

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Dengan adanya penelitian ini diharapkan bisa memberi informasi kepada pasien pengguna BPJS mengenai kepuasan pelayanan kefarmasian di apotek rawat jalan di Rumah sakit Mitra Family, dan diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi kedepannya bagi Rumah sakit Mitra family Karawang.

