

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Membuat pasien merasa lebih baik dalam menjalani hari-harinya, baik secara fisik, emosional, maupun sosial setelah mendapatkan pelayanan kesehatan merupakan prioritas utama bagi tenaga kesehatan. Pelayanan yang baik merupakan harapan bagi setiap pasien yang ingin melakukan pengobatan baik untuk mencegah, menyembuhkan serta memulihkan kesehatan bagi tiap individu, keluarga, masyarakat, maupun kelompok (Firdaus dan Dewi, 2015).

Setiap individu sangat berhak mendapatkan kesehatan yang sejahtera. Karena kesehatan jiwa, raga, dan sosial dapat memengaruhi kualitas hidup seseorang untuk menjalankan suatu kehidupan yang mampu berkontribusi secara aktif dalam bermasyarakat dan juga menghasilkan manfaat atau pendapatan secara ekonomi. Pada konteks ini menjaga kesehatan sangat penting bagi kehidupan manusia, yang dapat dilakukan melalui pemeriksaan rutin, pengobatan, dan perawatan, termasuk selama kehamilan dan persalinan, untuk mencegah atau menanganai penyakit (Awalinda, *et al.*, 2019).

Rumah sakit termasuk dalam salah satu bentuk fasilitas kesehatan. Menurut *American Hospital Association*, rumah sakit merupakan suatu lembaga yang menyediakan layanan medis, asuhan keperawatan yang berkelanjutan, diagnosis, dan pengobatan penyakit untuk pasien oleh tenaga kesehatan profesional yang diselenggarakan dengan sarana kedokteran yang permanen. Institusi yang berfungsi sebagai suatu wadah dalam menyediakan layanan kesehatan bagi pasien, terapi dan diagnosa untuk berbagai jenis penyakit yang mencakup prosedur pembedahan dan non-pembedahan disebut sebagai Rumah Sakit menurut peraturan UU RI No. 44 Tahun 2009. Rumah sakit dibangun untuk menjamin pelayanan kesehatan, memberikan perlindungan untuk pasiennya, harus memberikan fasilitas yang memadai, tidak menciptakan kerumunan orang, serta terjamin sanitasinya untuk kesembuhan pasien dan wajib dibangun dan dilengkapi serta dijaga sesuai aturan yang ada (Syafitri, *et al.*, 2022).

Pelayanan kesehatan yang baik merupakan hal yang sangat dibutuhkan masyarakat dan sering dijadikan sebagai tolak ukur dalam keberhasilan suatu Pembangunan. Oleh karena itu pemerintah berusaha menciptakan pemerataan kesejahteraan kesehatan masyarakat melalui program jaminan kesehatan, agar masyarakat tidak harus menanggung beban biaya kesehatan yang terkadang tidak pasti dan membutuhkan biaya yang tidak sedikit. Lembaga yang diciptakan sebagai bentuk dalam penyelenggaraan program asuransi kesehatan di Indonesia bernama BPJS atau badan yang bertugas menyelenggarakan jaminan sosial sesuai dengan ketentuan Undang - Undang nomor 24 tahun 2011, diwajibkan menjadi anggota BPJS pada setiap rakyat indonesia dan rakyat asing yang sudah tinggal di Indoneia selama minimal enam bulan lamanya (Awalinda, *et al.*, 2019).

Meskipun, dilaksanakannya program BPJS di Rumah Sakit dan Institusi kesehatan lainnya tidak semuanya berhasil. Masalah tersebut dibuktikan dari adanya suatu hambatan terhadap program BPJS yang sedang dijalankan, antara lain kurangnya distribusi persediaan fasilitas kesehatan yaitu petugas medis dan kondisi geografis sehingga terciptanya masalah baru dalam bentuk ketidakadilan antara kelompok masyarakat (Thabrany, H, 2014). Kualitas pelayanan terhadap pasien berisiko menurun akibat adanya masalah lain, yaitu tarif klaim dari BPJS. Pihak tenaga kesehatan dan pengelola Rumah Sakit merasa nilai penggantian biaya untuk jasa medis tidak sepadan, sehingga menurunkan motivasi untuk memberikan pelayanan terbaik.

Dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit maka penilaian atau pengukuran jasa pelayanan dilakukan untuk mengukur seberapa baik kualitas pelayanannya. Kualitas tersebut bisa dilihat dari bagaimana pasien menanggapi pelayanan jasanya dengan mengukur apakah puas atau tidak. Untuk mengukur kepuasan konsumen dapat dilaksanakan melalui upaya perbandingan antara harapan dengan kualitas pelayanan yang diterimanya. Jika pelayanan yang diterimanya melebihi harapan yang diinginkan konsumen maka secara otomatis konsumen akan merasa sangat puas. Tetapi sebaliknya apabila kualitas pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan konsumen maka konsumen merasa tidak puas (Sesrianty, *et al.*, 2019).

Telah dilaksanakan penelitian untuk melihat hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan peserta JKN di Rumah Sakit Karya Husada Cikampek kota Karawang melalui pendekatan *cross-sectional*. Metode pengambilan yang digunakan dalam mengukur kualitas jasa pelayanan yaitu metode *SERVQUAL* untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan pasien dari segi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* dimana tidak melibatkan harapan dengan kenyataan pasien (Arfania, *et al.*, 2022).

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah karakteristik pasien rawat jalan peserta JKN di Rumah Sakit Karya Husada?
2. Apakah pasien rawat jalan peserta JKN di Rumah Sakit Karya Husada puas terhadap pelayanan kefarmasian?
3. Bagaimanakah korelasi antara karakteristik pasien rawat jalan peserta JKN dengan tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Karya Husada?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengidentifikasi karakteristik pasien rawat jalan peserta JKN di Rumah Sakit Karya Husada.
2. Untuk mengetahui kepuasan pasien rawat jalan peserta JKN terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Karya Husada.
3. Untuk menelaah korelasi antara karakteristik pasien rawat jalan peserta JKN dengan tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Karya Husada.

1.4. Manfaat Penelitian

Pada analisis ini semoga dapat memperkaya literatur atau teori dalam bidang analisis tingkat kepuasan pasien peserta JKN di Instalasi Farmasi Rumah Sakit dengan memberikan temuan-temuan baru yang relevan dan dapat dijadikan referensi dalam penelitian selanjutnya.