

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut (Kementerian Kesehatan., 2009) “Kesehatan merupakan salah satu unsur hak asasi manusia yang harus diperoleh oleh seluruh lapisan masyarakat dan merupakan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia. Setiap warga negara Indonesia memiliki hak yang sama dalam hal kesehatan dan berhak memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau”.

Menurut Kementerian Kesehatan (2013) ”Tingginya biaya kesehatan semakin menyulitkan masyarakat untuk memperoleh layanan kesehatan. Salah satu metode yang dapat digunakan dalam meringankan beban pembiayaan kesehatan dengan menggunakan asuransi. Upaya telah dilakukan pemerintah dalam memberikan jaminan kesehatan untuk masyarakat seperti adanya Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) . Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) akan menggantikan sejumlah lembaga jaminan sosial yang ada di Indonesia yaitu lembaga asuransi jaminan kesehatan PT. Askes Indonesia menjadi BPJS Kesehatan. Pada awal 2014, PT. Askes menjadi BPJS Kesehatan. Tingginya biaya perawatan kesehatan tentu saja mempengaruhi derajat kesehatan masyarakat. Kondisi ini terjadi terutama saat pembiayaan kesehatan harus ditanggung sendiri (*out of pocket*) oleh masyarakat. Kenaikan biaya kesehatan seringkali terjadi akibat rumah sakit menggunakan teknologi canggih, pola pembayaran tunai langsung ke pemberi pelayanan kesehatan, pola penyakit kronik dan degeneratif, serta inflasi yang menyebabkan harga obat semakin melonjak”.

Menurut (Permenkes, 2016) “Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan Rumah Sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan

masyarakat termasuk pelayanan farmasi klinik. Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit meliputi 2 (dua) kegiatan yaitu yang bersifat manajerial berupa pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai dan kegiatan pelayanan farmasi klinik. Kegiatan tersebut harus didukung oleh sumber daya manusia, sarana, dan peralatan”.

Menurut (Irine, 2009) “Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan (pelayanan yang diterima dan dirasakan) dengan yang diharapkannya”. Menurut Riset Monika, Chreisyne dan Paul (2015) “telah membuktikan bahwa terdapat hubungan antara pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien”. Menurut Sulistyawati, dkk (2011) “terdapat pengaruh positif antara pemberian informasi obat terhadap kepuasan pasien saat memebus obat. Sama halnya dengan penelitian Menurut Ifmaily (2006) “pemberian informasi obat akan mempengaruhi kepuasan pasien.”

Menurut (Suwaryo dkk, 2011) “Kecepatan pelayanan adalah target pelayanan yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan dengan tujuan tercapainya kepuasan pelanggan. Kecepatan petugas dalam pelayanan menurut waktu tunggu pelayanan resep racikan yang ideal adalah 25 menit.” Menurut (Harijono dan Soepangkat, 2011) resep tanpa racikan sebesar 15 menit.”

Dengan mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh peserta maka akan dapat diukur kualitas dari pelayanan yang diberikan. Menurut Tjiptono dan Chandra, (2011) “menyatakan kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan

konsumen dan berakhir pada persepsi konsumen. Hal ini berarti bahwa kualitas yang baik dari suatu layanan bukan berdasar pada persepsi penyedia jasa, tapi berdasarkan pada persepsi konsumen, karena konsumenlah yang menikmati pelayanan yang diberikan oleh perusahaan sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas dari layanan yang diberikan. Menurut (Irfan dkk., 2012) “Pasien dapat menjadi kunci dalam mengukur kualitas pelayanan.”

RSUD Bayu Asih merupakan unsur penunjang Pemerintah Daerah di kabupaten Purwakarta, Lokasi tengah Kota Purwakarta, sehingga mudah dijangkau dari segala arah. Kunjungan pelayanan Rawat Jalan dan Rawat Darurat pada tahun 2016 dengan cara pembayaran JKN menempati urutan pertama sebesar 64,24% (72.016 orang), pasien Jampis sebesar 17,31% (19.402 orang), pasien dengan Ikatan Kerjasama sebesar 0,17% (185 orang), total 112.112 orang.

Dari hal tersebut di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di RSUD Bayu Asih Purwakarta berkaitan dengan Analisis Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Rawat Jalan (IRJ) di RSUD Bayu Asih Purwakarta.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, disusun rumusan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran kepuasan pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian Rawat Jalan pada dimensi sarana prasarana di Instalasi Farmasi RSUD Bayu Asih Purwakarta?
2. Bagaimana gambaran kepuasan pasien ditinjau dari Pelayanan Kefarmasian Rawat Jalan pada dimensi Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) yang diberikan di Instalasi Farmasi RSUD Bayu Asih Purwakarta?
3. Bagaimana gambaran kepuasan pasien ditinjau dari Pelayanan Kefarmasian Rawat Jalan pada dimensi kecepatan pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Bayu Asih Purwakarta? Bagaimana gambaran kepuasan pasien ditinjau dari

Pelayanan Kefamasian Rawat Jalan pada dimensi keramahan petugas di Instalasi farmasi

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap Pelayanan Kefamasian Rawat Jalan pada dimensi sarana prasarana di Instalasi Farmasi RSUD Bayu Asih Purwakarta.
2. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien ditinjau dari Pelayanan Kefamasian Rawat Jalan pada dimensi Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) yang diberikan di Instalasi Farmasi RSUD Bayu Asih Purwakarta.
3. Untuk mengetahui bagaimana gambaran kepuasan pasien ditinjau dari Pelayanan Kefamasian Rawat Jalan pada dimensi kecepatan pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Bayu Asih Purwakarta.
4. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien ditinjau dari Pelayanan Kefamasian Rawat Jalan pada dimensi kecepatan pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Bayu Asih Purwakarta.

1.4 Jadwal Kegiatan Penelitian

Jadwal kegiatan peneliti di Rumah Sakit Umum Daerah Bayu Asih Purwakarta adalah:

Tabel 2.1. Jadwal Kegiatan Penelitian

Kegiatan	Bulan					
	1	2	3	4	5	6
Pembuatan Proposal						
Penelitian Awal						
Penelitian						
Sidang Penelitian						