

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kepuasan konsumen atau kepuasan pasien dapat dikatakan sebagai tolak ukur untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit atau instalasi farmasi rumah sakit. Pasien melakukan penilaian terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan pada suatu rumah sakit dengan harapan sesuai pada suatu tatanan kesehatan rumah sakit. Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan tergantung pada pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut. Namun apabila pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit belum sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien, maka perlu dilakukan evaluasi khusus tentang pelayanan instalasi farmasi rumah sakit yang dilakukan oleh rumah sakit (Andriani *et al.*, 2022)

Sistem kesehatan pada setiap negara sangat berbeda, tetapi memiliki satu tujuan yang sama yaitu untuk meningkatkan kesehatan masyarakat hingga tingkat yang setinggi-tingginya. Semua pemerintah negara maju dan berkembang berusaha untuk mampu membayar asuransi kesehatan bagi rakyatnya. Sistem pembiayaan kesehatan di setiap negara juga berbeda, karena setiap negara memiliki karakteristik yang berbeda baik dari segi jumlah penduduk, pendapatan anggaran, ekonomi dan geografi yang sangat berpengaruh. Sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) telah mampu meningkatkan derajat kesehatan masyarakat Indonesia. Namun masih diperlukan upaya percepatan pencapaian

indicator kesehatan untuk mengejar ketertinggalan dari negara lain. Salah satu permasalahan di Indonesia seperti kekurangan tenaga kesehatan, ketidakmerataan akses pelayanan kesehatan, pembiayaan kesehatan yang tidak memadai serta fasilitas yang tidak memadai merupakan permasalahan ekonomi sistem kesehatan di Indonesia. Untuk itu sistem kesehatan di negara maju dan negara berkembang lainnya harus dipelajari atau diterapkan agar sistem JKN di Indonesia dapat menjadi upaya kesehatan yang optimal untuk mencapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya (Putri, 2019).

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan program jaminan sosial yang bersifat wajib dengan iuarannya di bayar oleh Pemerintah Pusat atau Pemerintah Daerah kepada masyarakat dengan memberikan jaminan asuransi sosial. Upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas kesehatan dengan memberikan JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) diharapkan dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat yang lebih baik lagi. Dengan adanya progam JKN (Jaminan Kesehatan Kesehatan Nasional) dapat memberikan manfaat dengan berupa pelayanan kesehatan yang mencakup pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif (Mumu *et al.*, 2020). Jaminan Kesehatan Nasional diberikan secara perorangan dengan sifat menyeluruh. Penerapan JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) memberikan fasilitas – fasilitas kesehatan dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan yang baik (Auliafendri & Tanjung, 2021).

Perbedaan profil kepuasan pasien JKN PBI dan Non PBI yaitu terletak pada pelayanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan pada pasien pengguna

JKN atau Jaminan Kesehatan Nasional. Masalah yang berkembang di masyarakat saat ini adalah mengeluhkan buruknya kualitas pelayanan dan hal ini juga dikaitkan dengan tingkat kepuasan pasien yang menggunakan JKN PBI cenderung lebih rendah dibandingkan pasien dengan JKN Non PBI, menurut (Jaminan *et al.*, 2021) tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan diharapkan. Jika kinerja jauh dari harapan maka pelanggan akan kecewa dan apabila kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas.

Kepuasan pasien sudah seharusnya menjadi tanggung jawab oleh seluruh petugas rumah sakit sehingga pasien akan mendapatkan kenyamanan serta rasa percaya terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Sehingga rumah sakit dan seluruh petugas harus memiliki rasa tanggung jawab untuk memenuhi kepuasan pasien. Sesuai dengan Q.S At-Taubah ayat 105 sebagai berikut:

الشَّاهِدَ قَوْلًا غَيْرَ إِثْمٍ وَلَا يُؤْمِنُ إِلَّا بِآيَاتِنَا إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ  
 عَمَّا يُكْفَرُونَ  
 وَرَبُّكَ  
 الْغَفُورُ  
 الرَّحِيمُ  
 وَالَّذِينَ  
 آمَنُوا وَعَمِلُوا  
 الصَّالِحَاتِ  
 سَنَجْعَلُهُمْ  
 أُقْبَابًا  
 وَمَن  
 كَفَرَ  
 مِن بَعْدِ  
 ذَلِكَ  
 سَنَجْعَلْهُ  
 مِنَ الْخَسِرِينَ

وَعَمَّا يُكْفَرُونَ  
 م  
 ا

Artinya:

Dan katakanlah, “Bekerjalah kamu, maka Allah akan melihat pekerjaanmu, begitu juga Rasul-Nya dan orang-orang mukmin, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui yang gaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.”

Berdasarkan ayat tersebut Allah memerintahkan untuk bersungguh-sungguh dalam beramal dan bekerja. Sudah menjadi kewajiban manusia untuk memiliki kepentingan dan kebutuhan dalam hidup. Sebagai seorang muslim harus bisa untuk menyeimbangkan antara duniawi dan juga akhirat. Sehingga apa yang kita

kerjakan di dunia harus dengan sungguh–sungguh dan juga ikhlas untuk melakukannya terutama dalam pekerjaan. Kesimpulan yang dapat diperoleh dari ayat tersebut adalah sebagai tenaga medis harus dapat bertanggung jawab dan juga senantiasa menolong pasien yang sedang kesusahan dengan memperhatikan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang akan diberikan. Apabila pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan maka dapat meningkatkan mutu kualitas pelayanan.

Berdasarkan uraian diatas, maka pada saat ini telah dilakukan penelitian mengenai Evaluasi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Layanan Kefarmasian Pada Era Jaminan Kesehatan Nasional Di Rumah Sakit PKU Gamping Yogyakarta. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi motivasi seluruh bagian instalasi farmasi PKU Muhammadiyah Gamping dalam upaya peningkatan kepuasan pasien rawat jalan terhadap jaminan kesehatan nasional.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Seperti apakah profil kepuasan pasien rawat jalan terhadap layanan kefarmasian dengan menggunakan jaminan kesehatan nasional di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping?
2. Pada poin dimensi apa sajakah layanan kefarmasian pada pasien rawat jalan di era jaminan kesehatan nasional yang masih perlu dilakukan perbaikan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping?
3. Apakah terdapat pengaruh jenis layanan JKN (Non PBI dan PBI) terhadap kepuasan pasien pada layanan JKN

### C. Keaslian Penelitian

**Tabel 1.** Keaslian Penelitian

| No | Penelitian                              | Judul   | Hasil  | Perbedaan Dengan Penelitian Sekarang  |
|----|---|---|--|---|
| 1  | (Mumu <i>et al.</i> , 2020)             | Analisis Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Apotek Kimia Farma 396 Tuminting Kota Manado   | Hasil penelitian menunjukkan rata-rata kepuasan pasien sebesar (-0,51) sehingga disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien JKN di Apotek Kimia Farma 396 Tuminting Kota Manado terdapat pada rentang negatif yang artinya pasien tidak puas.  | Pada penelitian sebelumnya menggunakan metode <i>nonprobability sampling</i> tipe <i>anccidental</i> sampling dan mendapatkan hasil pada tingkat kepuasan pasien pada rentang negatif yang artinya pasien tidak puas, sedangkan pada penelitian ini adalah deskriptif <i>non-eksperimental</i> dan menggunakan metode <i>cross sectional</i> dan mendapatkan hasil tingkat kepuasan pasien sangat puas. |
| 2  | (Leobernard Butue <i>et al.</i> , 2019) | Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Di Instalasi Farnasi Rumah Sakit Siloam | Hasil penelitian menunjukkan Pasien peserta JKN rawat jalan belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Instalasi Farmasi Rumah Sakit Siloam Manado. Hal ini di lihat dari nilai kepuasan I <sub>kj</sub> pasien sebesar -0,010, dimana nilai yang diperoleh dari rerata nilai indeks total kualitas pelayanan (I <sub>kj</sub> ) antara harapan dan kenyataan setiap item pernyataan |   |

dari dimensi  
tangibles, dimensi  
emphaty, dimensi  
reliability, dimensi  
responsiveness,  
dan dimensi  
assurance.

---

#### **D. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui profil kepuasan pasien rawat jalan terhadap layanan kefarmasian dengan menggunakan jaminan kesehatan nasional di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping.
2. Untuk mengetahui pada poin dimensi apa saja pasien rawat jalan merasa kurang puas terhadap layanan kefarmasian dengan menggunakan jaminan kesehatan nasional di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping.
3. Untuk mengetahui pengaruh jenis layanan JKN (Non PBI dan PBI) terhadap kepuasan pasien pada layanan JKN.

#### **E. Manfaat Penelitian**

1. Untuk Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping sebagai bahan evaluasi terhadap pelayanan kefarmasian di era jaminan kesehatan nasional.
2. Untuk masyarakat yang menggunakan jaminan kesehatan nasional agar merasa lebih nyaman.
3. Untuk peneliti memberikan tambahan pemahaman serta pengetahuan mengenai layanan kesehatan yang baik.