

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan adalah hak dasar setiap orang, dan semua warga negara berhak mendapatkan pelayanan kesehatan. Dalam Pembukaan Undang-undang Dasar (UUD) 1945 alinea IV diuraikan tujuan-tujuan Negara Kesatuan Republik Indonesia, salah satunya adalah memajukan kesejahteraan rakyat. Pemerintah melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat Indonesia, salah satunya adalah dalam bidang kesehatan dengan menyelenggarakan Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 tentang SJSN. Undang-Undang No. 36 tahun 2009 tentang Kesehatan juga menegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS adalah badan hukum yang dibentuk dengan Undang-Undang untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Jaminan kesehatan menurut UU Sistem Jaminan Sosial Nasional atau SJSN diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas, dengan tujuan menjamin agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan (Kemenkes RI, 2014). Sebelumnya telah ada penelitian mengenai pelayanan terhadap pasien BPJS yang hasilnya

sebenarnya dengan adanya BPJS pasien merasa terbantu karena tidak mengeluarkan biaya lagi, namun pelayanan yang diberikan masih kurang optimal diantaranya pelayanannya yang masih lama (waktu tunggu antrian dan pendaftaran) serta pasien mengeluhkan prosedur rujukan yang tidak bisa langsung hal ini menyulitkan bagi pasien (Dewi & Firdaus, 2015).

Puskesmas merupakan salah satu ujung tombak pelaksanaan program Jaminan Kesehatan Nasional, sehingga pelayanan puskesmas yang bermutu akan menjadi salah satu faktor penentu upaya peningkatan status kesehatan masyarakat. Tuntutan perkembangan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang lebih bermutu juga meningkat, sehingga diperlukan suatu peraturan yang mengikat untuk menjaga mutu pelayanan kesehatan agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat (PERMENKES, 2014). Penelitian yang dilakukan Effendy & Junita (2019) tentang kepuasan pelayan kesehatan dipuskesmas mendapatkan hasil kepuasan sebesar 80,79% yang berarti bahwa pasien merasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan dipuskesmas. Kepuasan ini sangat berpengaruh dalam menilai keberhasilan suatu Puskesmas dalam melayani masyarakat. Rendahnya kepuasan pasien akan berdampak terhadap jumlah kunjungan dipuskesmas, dan sikap petugas terhadap pasien juga akan berdampak terhadap kepuasan pasien. Tingkat kepuasan pasien juga dapat menunjukkan bahwa puskesmas berhasil memberikan pelayanan yang bermutu. Kepuasan pasien dapat ditentukan karena kualitas yang diberikan baik dan sesuai yang diharapkan dan memudahkan dalam pelayanannya (Putri dan Kartika, 2017).

Pelayanan kefarmasian di puskesmas merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari pelaksanaan upaya kesehatan, yang berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan yang terpadu dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan. Tuntutan pasien dan masyarakat akan peningkatan mutu pelayanan kefarmasian mengharuskan adanya perluasan dari paradigma lama yang berorientasi kepada produk (*drug oriented*) menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (*patient oriented*) dengan filosofi pelayanan kefarmasian (*pharmaceutical care*) (PERMENKES, 2014). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Rizqy (2020) tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sisir kota Batu bahwa secara keseluruhan pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dengan nilai kepuasan 80,12%, namun masih ada beberapa atribut pada dimensi *tangible*, *reliability*, *assurance*, *responsiveness*, dan *empati* yang harus ditingkatkan kinerjanya.

Puskesmas Masni mulai digagas pendiriannya oleh Bupati manokwari Drs. Mulyono pada tahun 1986 dan diresmikan pada tanggal 15 April 1989, dimana merupakan puskesmas pertama yang menjadi puskesmas induk di Distrik masni dan Distrik Sidey. Puskesmas Masni ini letaknya sangat strategis yaitu berada di tengah-tengah 33 kampung yang berada di Distrik Masni sehingga akses warga masyarakat terhadap pelayanan kesehatan semakin dekat, dibandingkan dengan puskesmas lainnya yang berada di

Distrik Masni. Diharapkan dengan berdirinya Puskesmas Masni seluruh warga masyarakat dapat memperoleh pelayanan kesehatan yang layak dan terjangkau. Menurut Permenkes No 75 tahun 2014 persyaratan fasilitas kesehatan yang dapat bekerja sama dengan BPJS adalah yang sudah terakreditasi. Pada tahun 2017 Puskesmas Masni telah mendapatkan sertifikat dari Komisi Akreditasi Fasilitas kesehatan Tingkat pertama Nomor : DM.01.01/KAFKTP/1527/2018 dengan predikat lulus tingkat Madya Bintang Dua, dimana memiliki jumlah tenaga kesehatan dan juga sarana prasarana yang sudah sangat memadai. Berdasarkan latar belakang tersebut sehingga perlu untuk dilakukan penelitian kepuasan pasien BPJS terhadap kualitas pelayanan Farmasi rawat jalan di puskesmas Masni Manokwari.

Allah SWT berfirman dalam Al-Qur'an Surah At-Taubah ayat 105 yang berbunyi sebagai berikut :

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَىٰ مَعَكُمْ اِلٰهُهُ وَرَسُوْلُهُ ۗ وَالْمُؤْمِنُوْنَ اِلٰلٰهُمَّ سَتْرُوْنَا عَالِمِ الْغَيْبِ

وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُوْنَ

Artinya : “Dan Katakanlah "Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.”

Pada ayat tersebut Islam senantiasa mengajarkan agar manusia dapat bekerja dan juga mengevaluasi kinerjanya tersebut sebagaimana disebutkan

dalam ayat di atas. Maka dari itu, penelitian ini dilakukan dalam rangka mengevaluasi bagaimana kinerja pelayanan farmasi di puskesmas Masni Manokwari, karena di puskesmas tersebut belum ada penelitian sebelumnya terkait kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan farmasi rawat jalan. Penelitian ini diharapkan hasilnya dapat dijadikan acuan dalam membuat kebijakan bagi peningkatan mutu pelayanan kefarmasian Instalasi Farmasi rawat jalan Puskesmas Masni Manokwari.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka permasalahan yang akan dikaji pada penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kefarmasian rawat jalan berdasarkan metode SERVQUAL di Puskesmas Masni Manokwari ?
2. Apa saja dimensi yang perlu ditingkatkan dan yang harus dipertahankan untuk meningkatkan kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Puskesmas Masni Manokwari ?

C. Keaslian Penelitian

Penelitian-penelitian serupa yang dapat ditampilkan sebagai berikut :

Tabel 1. Keaslian Penelitian

| No | Penulis(tahun) | Judul | Metode | Hasil | Perbedaan |
|----|--|---|--|--|-------------------------------------|
| 1 | Muhammad Rifki (2020) | Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rsud Kajen Pekalongan Provinsi Jawa Tengah | non-eksperimental dengan deskriptif-analitik menggunakan metode <i>cross sectiona</i> , dan metode <i>purposive sampling</i> dalam pengambilan data. Penilaian Tingkat kepuasan menggunakan metode <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> dan <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> | Didapatkan hasil tingkat kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Kajen Kabupaten Pekalongan sebesar 76,36%. Dengan hasil ini dapat disimpulkan pasien merasa puas dengan pelayanan farmasi yang diberikan. | Lokasi penelitian, waktu penelitian |
| 2 | Yusuf Alfiandhika Wiguna (2018) | Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rsud Ir. Soekarno Sukoharjo Tahun 2018 | Penelitian bersifat deskriptif-prospektif menggunakan metode <i>purposive sampling</i> . Di Analisis dengan pengukuran skala Likert. Lalu dibandingkan antara kepuasan dan harapan dan dihubungkan dengan nilai korelasi. | Hasil dari penelitian ini didapatkan nilai tingkat kepuasan rata-ratanya sebesar 1,00 (tinggi) yang dihitung berdasarkan kelima dimensi SERQUAL. | Lokasi penelitian, waktu penelitian |
| 3 | Niken Kusuma astuti, Wisnu Kundarto (2018) | Analisis Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit UNS | Penelitian ini termasuk non-eksperimental bersifat deskriptif menggunakan kuesioner dengan metode SERVQUAL | tingkat kepuasan pada dimensi <i>tangible</i> , <i>reliability</i> , <i>assurance</i> , <i>responsiveness</i> , dan <i>empati</i> berturut-turut sebesar 94,24%, 94,80%, 91,11%, 95,70%, dan 93,96%. Sedangkan, prioritas utama yang perlu dilakukan IFRS UNS yaitu kecepatan pelayanan kefarmasian, dan pemberian informasi mengenai obat secara lebih mendetail. | Lokasi penelitian, waktu penelitian |

| | | | | | |
|---|-------------------------------|---|--|--|--|
| 4 | Nurul Riani Siregar (2017) | Tingkat Kepuasan Peserta BPJS Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Medan Area Selatan Tahun 2017 | Secara deskriptif dengan metode pendekatan <i>Cross sectional</i> . Analisa data dengan rumus <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> | Hasil dari penelitian ini yang ditinjau dari dimensi <i>kehandalan, daya tanggap, jaminan, penampilan, dan empati sebesar 71,8 %</i> . | Lokasi penelitian, waktu penelitian, metode penelitian |
|---|-------------------------------|---|--|--|--|

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien peserta BPJS terhadap pelayanan kefarmasian rawat jalan di puskesmas Masni Manokwari.
2. Untuk mengetahui dimensi apa yang perlu ditingkatkan dan yang harus dipertahankan untuk meningkatkan kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Puskesmas Masni Manokwari.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini yaitu

1. Bagi penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan keilmuan dan pengalaman dalam menyusun karya tulis ilmiah sebagai dasar untuk penelitian lebih lanjut serta sarana untuk menerapkan ilmu dan teori yang telah diperoleh mengenai tingkat kepuasan peserta BPJS terhadap pelayanan kesehatan.

2. Bagi institusi pendidikan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan bacaan di Perpustakaan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang diharapkan bermanfaat sebagai pembanding dan referensi untuk penelitian lebih lanjut terkait dengan kepuasan pasien dan kualitas pelayanan.

3. Bagi puskesmas

Hasil penelitian ini dapat digunakan menjadi masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan agar tercapainya kepuasan dan meningkatkan derajat kesehatan terhadap masyarakat.

4. Bagi pemerintah/pengelola BPJS

Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan dan evaluasi untuk meningkatkan dan mempertahankan pelayanan kesehatan yang prima bagi pasien BPJS.