

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan dan atau sering kali kegiatan yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi, dan berkesinambungan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk pencegahan penyakit, peningkatan kesehatan, pengobatan penyakit dan pemulihan kesehatan oleh pemerintah atau masyarakat (Undang-Undang RI, 2009).

Pada tahun 2004 dikeluarkan Undang-Undang No. 40 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang mengamanatkan bahwa jaminan sosial wajib bagi seluruh penduduk melalui Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang pelaksanaannya diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. BPJS akan melaksanakan perjanjian kerjasama dengan fasilitas kesehatan yang ada di seluruh Indonesia dan bagi fasilitas kesehatan yang tidak memiliki sarana penunjang seperti apotek wajib membangun jejaring dengan sarana penunjang (Kemenkes RI, 2013).

Sistem jaminan kesehatan nasional yang telah diberlakukan di Indonesia menuntut fasilitas kesehatan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar pelayanan yang optimal. Melalui JKN, sistem pelayanan kesehatan diharapkan dapat meningkatkan jangkauan layanan kesehatan dan berpihak pada masyarakat, mengungkapkan dalam pelayanan kesehatan saat ini pengaturan kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama. Penilaian kepuasan pasien adalah salah satu parameter yang berguna untuk Mempredaksi kualitas dan ketersediaan pelayanan kesehatan (Alturki dan Khan, 2013).

Standar Pelayanan Kefarmasian merupakan pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan kefarmasian. Standar pelayanan kesehatan kefarmasian di apotek meliputi pengelolaan sediaan farmasi dan pelayanan farmasi klinik (Permenkes RI, 2014).

Kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di apotek merupakan salah satu cerminan dari kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh tempat pelayanan kesehatan kefarmasian di apotek baik pelayanan obat dengan menggunakan resep maupun obat non resep (Permenkes RI, 2016).

Dalam konteks pelayanan kefarmasian kepuasan pasien merupakan perasaan senang yang muncul di dalam diri seorang setelah mendapat pelayanan yang diterima atau dialami secara langsung. Salah satu model yang banyak dipakai untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah model *SERVQUAL* (*Service Quality*) dengan cara membuat survey penilaian kepuasan pelanggan secara komprehensif bagi pelayanan di bidang barang dan jasa yang mengutamakan aspek pelayanan. Analisis kepuasan pelanggan dilakukan berdasarkan lima dimensi kualitas layanan, yakni *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* (Supranto J, 2001).

Terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan, berdasarkan model *SERVQUAL*, untuk mengukur kepuasan pelayanan di apotek, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (keramahan). Dimensi yang memiliki tingkat kepuasan tertinggi adalah keramahan (Mas'ud, 2009).

Pengukuran tingkat kepuasan konsumen sangat diperlukan dan apabila konsumen tidak puas atau kecewa maka harus diketahui faktor penyebabnya dan harus segera dilakukan koreksi atau perbaikan, tanpa adanya tindakan perbaikan dari hasil pengukuran tingkat kepuasan akan menyebabkan konsumen kecewa dan menjadi konsumen yang tidak loyal dan hal tersebut

dapat menyebabkan penurunan tingkat penjualan perusahaan (Supranto, 2006).

Searah dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, telah terjadi pergeseran orientasi pelayanan kefarmasian dari pengelolaan obat sebagai komoditi kepada pelayanan yang komprehensif (*Pharmaceutical care*) atau sebagai pendukung penggunaan obat yang benar dan rasional, monitoring penggunaan obat dan kemungkinan terjadinya kesalahan dalam pengobatan. Praktik kefarmasian menurut Undang-Undang nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan meliputi pembuatan termasuk pengendalian mutu sediaan farmasi, pengamanan, pengadaan, penyimpanan dan pendistribusian obat atas resep dokter, pelayanan informasi obat serta pengembangan obat, bahan obat dan obat tradisional harus dilakukan oleh tenaga kesehatan yang mempunyai keahlian dan wewenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (Kemenkes, 2016)

Seiring pemberlakuan sistem Jaminan Sosial Nasional, peran pelayanan kefarmasian semakin meningkat dalam upaya pencapaian *Millenium Development Goals* (MDGs) melalui penggunaan obat yang rasional (POR). Namun demikian berdasarkan hasil survey Ditjen Bina Farmasi dan Alkes Kementrian Kesehatan menunjukkan bahwa fasilitas kesehatan yang telah menerapkan standar kefarmasian sesuai standar baru mencapai 25%. Kondisi ini menggambarkan bahwa sebagian besar fasilitas kesehatan masih belum menerapkan pelayanan kefarmasian yang baik. Hal ini menjadi penghambat pencapaian pelayanan kefarmasian yang optimal yang akan tercermin dengan rendahnya tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kefarmasian (Kemenkes, 2010).

Berdasarkan latar belakang tersebut maka saya ingin mengetahui tingkat kepuasan pasien peserta BPJS kesehatan terhadap pelayanan obat yang telah diberikan oleh Fasilitas Kesehatan. Penilaian tingkat kepuasan pasien didasarkan kepada parameter-parameter kehandalan, bukti fisik, ketanggapan, jaminan dan keramahan yang di berikan oleh Fasilitas Kesehatan.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah, bagaimana gambaran kepuasan pasien peserta BPJS kesehatan terhadap pelayanan obat di fasilitas kesehatan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien peserta BPJS kesehatan terhadap pelayanan obat di fasilitas kesehatan.

1.4 Manfaat Penelitian

2.1.1 Bagi Fasilitas Kesehatan

Memberi masukan kepada petugas kefarmasian tentang betapa pentingnya kepuasan pelayanan obat terhadap pasien

3.1.1 Bagi penelitian

Sebagai tambahan wawasan tentang kepuasan pelayanan pasien secara keseluruhan

4.1.1 Bagi pasien

Sebagai kepuasan pelayanan obat yang di berikan oleh fasilitas kesehatan

5.1.1 Bagi peneliti lain

Hasil penelitian dapat dijadikan tambahan referensi bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian mengenai gambaran kepuasan pasien peserta BPJS kesehatan terhadap pelayanan obat di fasilitas kesehatan lainnya.