

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang Masalah

Pelayanan kesehatan merupakan hak setiap orang yang dijamin dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang diwujudkan dengan upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Badan penyelenggara Jaminan Sosial kesehatan (BPJS Kesehatan) merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan pada tanggal 1 Januari 2014 (Kementerian Kesehatan, 2013).

Pelayanan jaminan kesehatan dapat terlaksana secara nasional dengan dilakukannya perjanjian kerjasama antara BPJS dan fasilitas kesehatan yang ada di seluruh Indonesia. BPJS Kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan berupa fasilitas kesehatan tingkat pertama dan fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjutan (Kementerian Kesehatan, 2013).

Rumah sakit merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan rujukan perorangan untuk mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. Fungsi rumah sakit yaitu menyelenggarakan pelayanan medik, pelayanan penunjang medik dan nonmedik, pelayanan dan asuhan keperawatan, pelayanan rujukan, pendidikan dan pelatihan, penelitian dan pengembangan, serta administrasi umum dan keuangan (Siregar, 2004).

Instalasi farmasi Rumah Sakit adalah unit atau bagian di rumah sakit yang melakukan Pelayanan Kesehatan dibidang Farmasi. Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit menyebutkan bahwa kualitas pelayanan farmasi rumah sakit menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam menimbulkan kepuasan pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata masyarakat, serta menyelenggarakannya sesuai dengan standar pelayanan profesi yang ditetapkan dan sesuai dengan kode etik profesi farmasi (Anonim, 2004).

Pelayanan kefarmasian perlu dilakukan monitoring dan evaluasi secara berkala mengukur tingkat keberhasilan pelayanan kefarmasian salah satunya dengan melihat tingkat kepuasan pasien. Menurut Tjiptono (2005), kepuasan dapat diukur dengan beberapa metode, dalam penelitian kepuasan diukur dengan metode sistem keluhan dan saran melalui survei kepuasan konsumen.

Sejak di berlakukannya sistem jaminan kesehatan nasional pada tanggal 1 Januari 2014, keluhan dari pasien BPJS tentang pelayanan kesehatan yang berkaitan dengan pelayanan obat masih banyak ditemukan. Sebelum diadakannya program BPJS, telah ada program serupa yaitu Jaskesmas dan Jamkesda dan banyak ditemukan keluhan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan (Mahartika, 2014). Dalam penelitian Longe (2015), beberapa keluhan tersebut diantaranya seperti: “Obat yang diberikan serta tindakan yang tidak bagus sehingga mereka merasa tidak dihargai”, “Obat tidak tersedia alias abis, mesti beli di apotik”, “nunggu lama banget” atau “sulit rujukan dari ppk 1, sedangkan obat di puskesmas tidak ada”. Beberapa pasien peserta BPJS Kesehatan juga menganggap jika obat yang diberikan tidak menyembuhkan karena obat yang diberikan obat generik (Wilantara, 2015).

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto. Karena RSUD Prof. DR Margono Soekarjo merupakan salah satu rumah sakit rujukan dan telah bekerja sama dengan BPJS per Januari 2014. Sejak berjalannya program BPJS per Januari 2014 di RSUD Prof Dr. Margono Soekarjo Purwokerto belum pernah dilakukan evaluasi tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kefarmasian. Penelitian ini lebih berfokus pada pelayanan kefarmasian (*Pharmaceutical care*) yaitu bentuk pelayanan dan tanggung jawab langsung profesi apoteker dalam pekerjaan kefarmasian untuk meningkatkan kualitas hidup pasien.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan yang dapat dirumuskan adalah bagaimana tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo
 - a. Sebagai masukan kepada pihak Manajemen Rumah Sakit dalam menyusun rencana strategis, sehingga akan meningkatkan pelayanan kefarmasian yang pada akhirnya kepuasan pasien BPJS di rumah sakit akan tercapai.
 - b. Sebagai bahan evaluasi untuk menentukan langkah-langkah kebijakan dimasa mendatang, khususnya di bidang pelayanan Kefarmasian.
2. Bagi Intitusi Pendidikan

Menambah pengetahuan dan sumber informasi di perpustakaan untuk bahan referensi dalam pengajaran, penulisan makalah dan penelitian selanjutnya.
3. Bagi Peneliti

Sebagai sarana perbandingan antara teori yang didapatkan di perkuliahan dengan praktek yang ada di lapangan, dapatmemperluaswawasan, serta sebagai aplikasi dari ilmu yang telah diperoleh peneliti selama perkuliahan.