

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

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. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 tentang pekerjaan kefarmasian menyebutkan bahwa pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Fadhilah dkk, 2020)

Berdasarkan Undang-undang Nomor 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) pasal 1 ayat 1 menjelaskan bahwa Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang disingkat BPJS adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. Lembaga asuransi milik pemerintah seperti askes dan jamsostek melebur masuk kedalam BPJS yang resmi beroperasi sejak 1 Januari 2014. Upaya dalam menghadapi era persaingan hal utama yang perlu diperhatikan oleh rumah sakit agar dapat bertahan dan bersaing, rumah sakit harus mampu

mempertahankan kualitas dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien sehingga pasien merasa puas (Anonim, 2015).

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan faktor yang harus diperhatikan rumah sakit sebagai sarana pelayanan kesehatan, terutama setelah dilaksanakannya program jaminan kesehatan. Kualitas pelayanan dapat dinilai dari tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan perasaan senang yang muncul dalam diri seseorang setelah mendapat pelayanan yang diterima (Aryzki and Wahyuni 2020)

Mutu pelayanan farmasi dapat dianalisa menggunakan metode *Service Quality* (SERVQUAL), yaitu metode yang mengukur kualitas jasa berdasarkan lima dimensi pokok yang meliputi sarana dan prasarana (*tangible*); kehandalan (*reliability*); kualitas pelayanan yang tanggap (*responsiveness*); memberikan rasa percaya serta keyakinan (*assurance*); serta pelayanan yang baik dan pemahaman kebutuhan pasien (*empathy*) dalam pelayanan di rumah sakit (Niken dan Wisnu, 2018).

Rawat jalan adalah pelayanan medis kepada seseorang pasien untuk tujuan pengamatan, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi, dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa mengharuskan pasien tersebut dirawat inap. Keuntungannya pasien tidak perlu mengeluarkan biaya untuk menginap. Berdasarkan data dari instalasi farmasi rawat jalan RSUD Cilacap yang disampaikan oleh kepala instalasi farmasi, resep pasien rawat jalan BPJS semua poli periode Desember 2021 dengan jumlah total 6489

dan jumlah perhari 249. Sedangkan rata-rata pasien umum perhari sebanyak 15 resep.

Berdasarkan pendapat di atas, maka pelayanan kefarmasian di rumah sakit perlu memenuhi standar kualitas, agar pasien merasakan puas, termasuk pasien BPJS. Hal ini karena pelayanan farmasi di rumah sakit merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari pelayanan rumah sakit secara keseluruhan. Dalam hal menunjang medik, salah satu pelayanan penting di dalamnya adalah pelayanan farmasi. RSUD Cilacap merupakan rumah sakit pemerintah di Kabupaten Cilacap yang merupakan kabupaten terluas (225,361 Ha) di Jawa Tengah dengan penduduk 1.957.872 jiwa, memiliki peran penting dalam tugas menjamin mutu pelayanan kesehatan bagi seluruh masyarakat khususnya masyarakat cilacap.

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan dan Kesejahteraan Sosial Republik Indonesia Nomor 1807/Menkes-Kesos/SK/XII Tahun 2000 tentang peningkatan RSUD Cilacap sebagai RSUD tipe B non pendidikan. Ketidakpuasan yang paling sering disampaikan oleh pasien adalah ketidakpuasan terhadap lamanya proses penebusan resep dan peracikan obat, ruang tunggu pasien yang kurang memadai dan kurang nyaman baik dari jumlah bangku pasien, akses keluar pasien yang terlalu jauh (Slamet, 2021).

Ketidakpuasan pasien akan berdampak negatif pada kepuasan pasien dan mengakibatkan minat pasien untuk berobat kembali di rumah sakit itu menjadi berkurang, sehingga akan menyebabkan turunnya

citrarumah sakit (Fadhilah dkk, 2020). Berdasarkan data di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi di RSUD Cilacap”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka rumusan masalahnya adalah ”Bagaimana tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Cilacap?”

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap kualitas pelayanan kefarmasiaan di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Cilacap.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah atau memberi ilmu pengetahuan kepada pembaca tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian

### **2. Manfaat Praktis**

a. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan bagi peneliti maupun mahasiswa lainnya dan informasi di perpustakaan untuk bahan referensi dalam penulisan makalah dan penelitian.

b. Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rawat jalan berdasarkan masukan dari pasien.

c. Bagi institusi pendidikan

Sebagai referensi bahan bacaan kompetensi dalam bidang farmasi di perpustakaan Universitas Al-Irsyad Cilacap.