

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang diharapkan mampu memberikan pelayanan dan informasi kesehatan yang tepat bagi pasien peserta BPJS dan pasien umum. Salah satu fasilitas rumah sakit yang tidak bisa dipisahkan adalah instalasi farmasi yang bertanggung jawab untuk menyelenggarakan seluruh kegiatan pelayanan kefarmasian di rumah sakit (Kementerian Kesehatan, 2014).

Pelayanan di bidang kesehatan adalah salah satu bentuk pelayanan dan tempat pemeliharaan kesehatan yang paling dibutuhkan oleh masyarakat untuk mencapai derajat kesehatan secara optimal. Pelayanan kesehatan adalah rangkaian layanan kesehatan yang terdiri dari promosi kesehatan, pencegahan penyakit, pengobatan penyakit, dan rehabilitasi kesehatan. Pelayanan kesehatan berkualitas adalah indikator kepuasan yang akan mempengaruhi keinginan pasien untuk kembali berobat ke institusi yang memberikan layanan yang efektif. Pelayanan kesehatan yang bermutu dapat ditingkatkan melalui adanya fasilitas kesehatan. Fasilitas kesehatan perlu terjangkau untuk semua lapisan masyarakat guna meningkatkan kesehatan, merawat, mengobati, dan pemulihan dari penyakit (Alim et al., 2023).

Kepuasan pasien adalah tanggapan pelanggan atau pengguna jasa untuk setiap pelayanan yang diberikan. Kepuasan konsumen atau kepuasan pasien dapat dikatakan sebagai tolak ukur untuk mengetahui kualitas pelayanan yang

diberikan oleh Rumah Sakit atau Instalasi Farmasi Rumah Sakit. Jika kepuasan pasien yang dihasilkan baik, berarti pelayanan yang disuguhkan oleh Instalasi Farmasi Rumah Sakit tersebut juga sangat baik. Namun jika kepuasan pasien yang dihasilkan tidak baik, berarti perlu dilakukan evaluasi khusus tentang pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit yang dilakukan oleh Rumah Sakit tertentu (Novaryatiin, 2018).

Penelitian kepuasan pada setiap rumah sakit sangat dibutuhkan untuk memperoleh informasi tentang kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Sehingga rumah sakit menggunakan hasil penelitian untuk lebih memahami kebutuhan dan keinginan pasien serta dapat memberikan pelayanan yang lebih memuaskan (Muhammad *et al.*, 2020).

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Andriani *et al.*, 2022). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Langit Golden Medika Sarolangun pada tahun 2021 pada dimensi *Reability* (78,43%), *Responsivines* (80,13%), *Assurance* (79,24%), *Empathy* (80,76%), dan *Tangible* (79,22%) maka diperoleh rata-rata persentase sebesar (79,55%) dimana pasien merasa Puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas Instalasi Farmasi Rumah Sakit Langit Golden Medika Sarolangun Provinsi Jambi.

Dalam penelitian (Megawati & Antari, 2017) yang berjudul Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Umum Daerah Klungkung Tahun 2016. Dari hasil perhitungan dan analisa data, pada masing-masing indikator diperoleh prosentase sebagai berikut : tangible

53,33% dengan klasifikasi cukup puas, responsiveness 28,80% dengan klasifikasi tidak puas, assurance dengan prosentase 65,88% dengan klasifikasi cukup puas, empathy 56,23% dengan klasifikasi cukup puas, dan reliability 45,33% dengan klasifikasi kurang puas. Disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah klungkung adalah kurang puas.

Demikian juga dari penelitian (Sari, 2015) menyebutkan bahwa secara umum kepuasan antara pasien BPJS dan pasien umum untuk rerata tingkat kepuasan pasien umum sebesar 106,14 sedangkan pasien BPJS hanya 66,62. Peneliti menyimpulkan rerata skor tingkat kepuasan pasien umum lebih tinggi dibandingkan dengan pasien BPJS. Nilai p (sig) sebesar 0,001 telah memenuhi kriteria norma yaitu $p < 0,05$, sehingga didapatkan perbedaan kepuasan yang bermakna antara pasien BPJS dan Non BPJS. Penelitian (Yuniar, 2016) juga menunjukkan hal yang sama yaitu sebagian pasien BPJS merasa kurang puas terhadap “semua obat dalam resep masuk dalam tanggungan biaya BPJS” dan “Ketersediaan semua obat dalam resep yang ditanggung BPJS di apotek”

Berdasarkan penelitian dari jurnal (Megawati & Antari, 2017), (Sari, 2015) (Yuniar, 2016) tidak semua pasien menyatakan puas terhadap pelayanan kefarmasian. Dan berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti dengan melakukan kunjungan ke Rumah Sakit Islam Fatimah Cilacap. Rumah Sakit Islam Fatimah merupakan satu satunya rumah sakit swasta di Cilacap dengan tipe C yang menerima pelayanan BPJS Kesehatan. Melihat lagi pasien BPJS dalam pelayanannya beberapa waktu lalu sempat terhenti dan

mulai bekerja sama kembali dengan BPJS Kesehatan pada bulan Januari 2024. Hal tersebut menjadi pertimbangan mengapa peneliti melakukan penelitian di Rumah Sakit Islam Fatimah Cilacap untuk melihat apakah pelaksanaan pelayanan kefarmasian tersebut dapat berjalan lebih baik atau justru mengalami penurunan dalam melayani pasien BPJS Kesehatan dan juga karena letaknya yang strategis dekat dengan pusat kota dan desa, tidak di pesisir dan tidak di pelosok.

Berdasarkan survei awal rentang pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan mencapai 3.751 pasien per bulan, atau sekitar 100 – 200 pasien perhari. Sedangkan menurut (Permenkes, 2016) Perhitungan kebutuhan Apoteker berdasarkan beban kerja pada pelayanan kefarmasian di rawat jalan idealnya dibutuhkan tenaga Apoteker dengan rasio 1 Apoteker untuk 50 pasien. Survei awal tersebut menjadi salah satu dasar untuk melakukan penelitian di Rumah Sakit Islam Fatimah Cilacap, karena jumlah pengunjung yang relatif banyak.

Di Indonesia rumah sakit merupakan rujukan pelayanan kesehatan untuk puskesmas terutama upaya penyembuhan dan pemulihan. Mutu pelayanan di rumah sakit sangat dipengaruhi oleh kualitas dan jumlah tenaga kesehatan yang dimiliki rumah sakit tersebut. Sebagai pusat pelayanan kesehatan, rumah sakit harus meningkatkan mutu pelayanan termasuk di dalamnya adalah mutu pelayanan kefarmasian. Pasien akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang dapat memenuhi semua kebutuhan dan keinginannya. Hal ini dapat berupa kecepatan pelayanan kefarmasian dan komunikasi yang dilakukan

antara tenaga kefarmasian dengan konsumen atau pasien pada saat pelayanan kefarmasian berlangsung. Semakin cepat dan tepat pelayanan suatu resep maka akan memberikan sebuah kepuasan ke konsumen atau pasien (Megawati & Antari, 2017).

Peneliti memilih untuk melakukan penelitian di pasien rawat jalan karena beberapa alasan. Pertama, pasien rawat jalan sering kali memiliki akses yang lebih besar dan lebih mudah dijangkau, sehingga memungkinkan pengumpulan data yang lebih mudah dan beragam. Kedua, pasien rawat jalan memiliki jadwal yang lebih fleksibel dibandingkan dengan pasien rawat inap, yang memungkinkan peneliti untuk lebih mudah menentukan waktu penelitian. Dengan kondisi tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memperoleh data yang representatif dan memberikan gambaran yang jelas mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Islam Fatimah Cilacap.

Berdasarkan penelitian dari beberapa jurnal dan survei awal tersebut menjadi salah satu dasar untuk melakukan penelitian di Rumah Sakit Islam Fatimah Cilacap. Oleh karena itu, pada penelitian ini peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Islam Fatimah Cilacap”. Penelitian tentang kepuasan pada pelayanan kefarmasian ini sangat diperlukan Rumah Sakit untuk dijadikan evaluasi oleh Rumah Sakit untuk meningkatkan kualitas mutu.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS terhadap pelayanan kefarmasian terutama pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Fatimah Cilacap ?

C. Tujuan Penulisan

Untuk mengukur tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS terhadap pelayanan kefarmasian pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Fatimah Cilacap.

D. Manfaat Penulisan**1. Bagi Peneliti**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan serta pengalaman dalam meneliti suatu tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Fatimah Cilacap.

2. Bagi Instalasi Rumah Sakit Islam Fatimah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Fatimah sebagai bahan evaluasi kepuasan pasien agar lebih baik dalam memberikan layanan kefarmasian.

3. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat mendapatkan pelayanan kefarmasian yang lebih sesuai masyarakat harapan.

4. Bagi Institusi Pendidikan

Penelitian ini diharapkan dapat sebagai tambahan pustaka bagi peneliti-peneliti selanjutnya di bidang Farmasi Universitas Al-Irsyad Cilacap.