

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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. 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 (Anonim, 2016).

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).

Kepuasan adalah semacam langkah perbandingan antara pengalaman dengan hasil evaluasi, dapat menghasilkan sesuatu yang nyaman secara rohani, bukan hanya nyaman karena dibayangkan atau diharapkan (Kotler, 2000). Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien antara lain kualitas produk atau jasa, kualitas pelayanan, Faktor emosional, Biaya maka pasien cenderung puas terhadap jasa pelayanan tersebut (Nooria, 2008).

Jasa pelayanan yang dapat dijadikan tolok ukur kepuasan pelanggan (pasien), yaitu: (1) Bukti langsung (*tangibles*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi; (2) Keandalan (*reliability*) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan; (3) Jamiman (*assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan; (4) Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap (5) Empati (*Empathy*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan (Tjiptono, 2000).

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 (Aditama, 2002). RSUP dr. Soeradji

Tirtonegoro Klaten merupakan rumah sakit umum pusat di Kabupaten Klaten Jawa Tengah dan salah satu pelayanan kesehatan negeri kelas B terbesar di Klaten yang merupakan pusat rujukan BPJS fasilitas tingkat 2 yang berlokasi di wilayah Kota Klaten.

Berdasarkan studi pendahuluan, jumlah rata-rata pasien BPJS yang terdiri dari pasien BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten pada tahun 2016 sebanyak 7.852 pasien, sedangkan pada tahun 2017 sebanyak 9.505 pasien. Dengan meningkatnya pasien BPJS, maka perlu adanya evaluasi untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten, agar para pasien BPJS mendapatkan standar pelayanan yang baik, sehingga pasien BPJS memperoleh kepuasan (Aditama, 2002).

Sejak berlakunya BPJS di instalasi farmasi RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten ada beberapa keluhan dari pasien BPJS. Berdasarkan penelitian wawancara dengan pasien dan juga petugas instalasi farmasi RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten (2018), keluhan tersebut antara lain: lamanya waktu tunggu obat, ketersediaan obat yang kosong sehingga pasien disarankan untuk mengambil obat di hari lain saat ketersediaan obat sudah ada, jumlah petugas dengan pasien tidak sebanding sehingga di waktu pelayanan petugas kewalahan dan kurang ramah, jumlah obat dalam resep dengan jumlah obat yang diterima tidak sesuai.

Berdasarkan latar belakang di atas penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian terkait dengan tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap kualitas pelayanan farmasi khususnya di instalasi farmasi rawat jalan RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan pelayanan kefarmasian di rumah sakit, khususnya pelayanan bagi pasien BPJS di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro. Hal ini penting untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di tempat tersebut.

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 RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten dari aspek *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*?"

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rawat jalan RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten dilihat dari aspek *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi RSUP. dr Soeradji Tirtonegoro Klaten untuk meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rawat jalan.

2. Bagi Peneliti

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

3. Bagi pasien

Bagi pasien melalui penelitian ini agar selalu mendapat pelayanan yang berkualitas sehingga pengobatan dapat tercapai, tepat dan cepat.

E. Keaslian Penelitian

Ada beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan judul penelitian ini, antara lain sebagai berikut ini.

1. Penelitian Aryani dkk (2015)

Aryani dkk (2015) meneliti dengan judul “Analisa Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa tingkat kepuasan pasien rawat jalan di IFRS Islam Ibnu Sina Pekanbaru berdasarkan lima (5) dimensi kualitas pelayanan yakni *tangible*,

responsiveness, reliability, assurance, dan empathy. Penelitian ini merupakan penelitian observasional dengan rancangan deskriptif. Pengambilan data dilakukan secara *cross sectional* menggunakan kuesioner berdasarkan nilai *gap* yaitu selisih antara nilai kinerja dan harapan. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 120 orang responden yang memenuhi kriteria inklusi. Hasil penelitian didapatkan nilai *gap* terbesar pada aspek *reliability* yakni -0,85, *assurance* yakni -0,73, *emphaty* yakni -0,67, *tangible* yakni -0,59 dan aspek *responsiveness* -0,54. Hal ini menunjukkan bahwa pasien rawat jalan di IFRS Islam Ibnu Sina Pekanbaru belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang antara lain: lokasi dan waktu penelitian berbeda; subjek penelitian ini adalah pasien BPJS.

2. Penelitian Puput Noviana (2017)

Dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi Di RSUD Pare”. Penelitian bertujuan mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien peserta BPJS dan pasien umum non BPJS terhadap kualitas pelayanan instalasi farmasi rawat jalan RSUD Pare. Pengambilan data dilakukan dengan kuesioner berdasarkan metode *Servqual* meliputi dimensi fasilitas fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Responden kelompok BPJS sebanyak 389 pasien dan umum sebanyak 375 pasien. Kuesioner dapat digunakan sebagai alat ukur penelitian dengan hasil uji validitas dengan teknik

korelasi *product moment* dan uji reliabilitas dengan teknik *Alpha Cronbach* yang menyatakan bahwa kuesioner sudah valid dan reliabel. Kualitas pelayanan kefarmasian yang ditinjau dari fasilitas fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan perhatian terhadap pasien peserta BPJS diperoleh nilai kualitas sebesar -0,4513 dengan interpretasi negatif dan pasien umum diperoleh nilai kualitas sebesar -0,2230 dengan interpretasi negatif yang berarti bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Pare belum sesuai dengan harapan pasien. Tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan kefarmasian pasien peserta BPJS diperoleh nilai kepuasan sebesar 0,9004 dengan interpretasi tinggi dan pasien umum diperoleh nilai kepuasan sebesar 0,9499 dengan interpretasi tinggi yang berarti bahwa tingkat kepuasan pasien sangat puas terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Pare.

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang antara lain: lokasi dan waktu penelitian berbeda; subjek penelitian ini adalah pasien BPJS.