

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

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. Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit meliputi 2 (dua) kegiatan, yaitu kegiatan yang bersifat manajerial berupa pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai dan kegiatan pelayanan farmasi klinik. Kegiatan tersebut harus didukung oleh sumber daya manusia, sarana, dan peralatan (1). Salah satu bentuk pelayanan kefarmasian di rumah sakit adalah pengkajian dan pelayanan resep (1). Layanan kefarmasian selain menjadi tuntutan profesionalisme juga dapat dilihat sebagai faktor untuk mengevaluasi kepuasan pasien. Pelayanan kefarmasian meliputi sarana prasarana instalasi farmasi, komunikasi informasi dan edukasi (KIE), kecepatan pelayanan obat, serta keramahan petugas instalasi farmasi.

Rumah sakit mempunyai berbagai macam jenis pelayanan Kesehatan yang dapat diunggulkan untuk mempertahankan loyalitas pasien. Salah satu jenis pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit adalah pelayanan rawat jalan. RSUD Dr M. Soewandhie merupakan salah satu rumah sakit yang menyediakan pelayanan Kesehatan bagi masyarakat di wilayah Surabaya dan sekitarnya. RSUD Dr. M. Soewandhie berusaha untuk terus menerus meningkatkan kualitas

pelayanan tanpa mengabaikan fungsi social sebagai instansi kesehatan. Dalam pola interaksi sosial, persepsi pasien sangat berperan dalam menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Berdasarkan persepsi ini timbul kesan pasien terhadap rumah sakit, yang selanjutnya dapat disebut sebagai kualitas pelayanan rumah sakit.

Dalam menganalisis permasalahan tersebut diatas, maka peneliti mencoba melihat dari sisi penerima pelayanan atau pelanggan dalam mengevaluasi kesenjangan antara harapan dan persepsi terhadap kualitas jasa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh instalasi farmasi rawat jalan RSUD Dr. M. Soewandhie Surabaya. Kesenjangan merupakan ketidaksesuaian antara pelayanan yang dipersepsikan (*perceived service*) dan pelayanan yang diharapkan (*expected service*). Kesenjangan diakibatkan oleh ketidaktahuan manajemen atas pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan. Oleh karena itu untuk mengukur kesenjangan tersebut, secara teoritis model yang dapat digunakan adalah model SERVQUAL yang terdiri dari dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*), Keandalan (*Reliability*), Kepastian/jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*), Bukti Langsung (*Tangible*) yang dikembangkan oleh para suraman et al. dengan menggunakan model ini, rumah sakit sebagai penyedia jasa layanan tidak hanya bisa menilai kualitas keseluruhan jasanya seperti dipersepsikan pelanggan namun juga bisa mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci dan aspek-aspek dalam setiap dimensi tersebut yang membutuhkan penyempurnaan kualitas.

Kepuasan pasien merupakan cerminan kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima. Semakin sempurna kepuasan tersebut, maka semakin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Namun demikian, kualitas pelayanan yang relatif baik

belum tentu bisa memuaskan pasien. Pada umumnya pasien tidak dapat menilai kompetensi teknis, sehingga mereka menilai mutu layanan dari karakteristik non teknis atau hubungan interpersonal dan kenyamanan pelayanan. Sebagai penyedia jasa yang memberikan berbagai macam pelayanan bagi konsumen, maka kepuasan konsumen merupakan tujuan utama yang harus dipenuhi perusahaan. Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Jadi, untuk meningkatkan kepuasan pasiennya khususnya pasien BPJS pihak rumah sakit, peranan dokter dan perawat medis dan non medis sangat menentukan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Badan hukum dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan yaitu BPJS kesehatan, Program BPJS Kesehatan yaitu program jaminan Kesehatan nasional (JKN) adalah program pelayanan kesehatan terbaru yang sistemnya menggunakan sistem asuransi. Artinya, seluruh warga Indonesia nantinya wajib menyisihkan sebagian kecil uangnya untuk jaminan kesehatan di masa depan.

Seperti yang disebutkan oleh BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) bahwa peserta JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) adalah semua orang, termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia yang membayar iuran. Seluruh penduduk Indonesia wajib mengikuti program JKN. Mereka mendaftarkan diri dan membayar iuran berkala seumur hidup kepada BPJS kesehatan.

Berawal dari perbedaan kemampuan membayar iuran, penduduk negeri ini terbagi menjadi dua golongan, yaitu penduduk yang mampu membayar iuran dan

penduduk fakir miskin. Peraturan Presiden No. 12 tahun 2013 tentang jaminan kesehatan (PerPres JK) menamai kedua golongan tersebut masing-masing sebagai Penerima Bantuan Iuran (PBI) dan Bukan Penerima Iuran (Bukan PBI). PBI dibebaskan dari kewajiban membayar iuran JKN. Pemerintah mengambil alih tanggung jawab itu dan membayarkan iuran JKN dari dana APBN kepada BPJS kesehatan. Sebaliknya, penduduk tergolong bukan PBI wajib menanggung iuran JKN dan membayarkannya secara mandiri ke BPJS Kesehatan.

Penelitian ini akan dilakukan ditingkat pelayanan BPJS kesehatan yaitu di Rumah Sakit, karena rumah sakit merupakan penyelenggara BPJS kesehatan yang menyiapkan fasilitas paling lengkap dan banyak pasien yang merujuk kesana, karena potensi permasalahan pelayanan kesehatan semakin besar.

Peneliti mengambil lokasi penelitian di RSUD Dr. M. Soewandhie Surabaya sebagai subyek penelitiannya. RSUD Dr. M. Soewandhie Surabaya mempunyai fasilitas yang cukup memadai dan ditunjang dengan alat medis canggih dan modern serta dokter spesialis senior di kota Surabaya.

Adanya kebijakan pemerintah tentang Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Nasional (BPJS) sudah barang tentu disikapi oleh RSUD Dr. M. Soewandhie Surabaya. Apalagi informasi mengenai kebijakan ini perlu diketahui dan dipahami oleh seluruh masyarakat Indonesia.

Dalam pelaksanaan program BPJS kesehatan salah satu diagnosa penyakit yang termasuk program BPJS kesehatan adalah penyakit diabetes mellitus, diabetes mellitus merupakan penyakit yang berjangka panjang, maka bila diabaikan komplikasi penyakit diabetes mellitus dapat menyerang seluruh anggota tubuh yang diakibatkan dari kadar gula yang tidak terkontrol pada pasien

pengidap penyakit diabetes mellitus, tindakan pengendalian diabetes mellitus untuk mencegah terjadinya komplikasi sangatlah diperlukan khususnya menjaga tingkat gula darah sedekat mungkin dengan normal.(2) pengendalian diabetes mellitus dapat dilakukan dengan 4 pilar pengendalian diabetes mellitus yaitu : aktifitas fisik, perencanaan makan, perencanaan obat, dan edukasi. Terjadinya peningkatan pasien penderita penyakit diabetes mellitus di RSUD Dr. M. Soewandhie Surabaya menunjukkan bahwa pencegahan dan penanganan di masyarakat belum optimal.

Diabetes mellitus merupakan penyakit kronis yang sebagian besar pasiennya berusia lebih dari 45 tahun dan membutuhkan obat yang banyak dan rutin untuk dikonsumsi, sehingga harus menunggu obat terlebih dahulu dibagian farmasi rumah sakit. Panjangnya antrian farmasi di rumah sakit menjadi kendala program BPJS ini. Akibat panjangnya antrian, tingkat kepuasan pasien terhadap layanan BPJS menjadi rendah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan yang dirasakan oleh pasien Diabetes Mellitus peserta BPJS terhadap pelayanan farmasi di RSUD Dr. M. Soewandhie Surabaya tahun 2021.

Dari latar belakang masalah tersebut, maka penulis tertarik mengadakan penelitian terkait kepuasan pasien terhadap layanan resep BPJS pasien diabetes mellitus di RSUD Dr. M. Soewandhie Surabaya pada pasien rawat jalan.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis berupa pengembangan konsep kualitas pelayanan, khususnya pada lembaga publik yaitu rumah sakit. Secara praktis dapat menjadi bahan pertimbangan dalam penyusunan kebijakan terkait pelayanan rumah sakit, khususnya untuk kasus jasa rawat jalan.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dan sampel pada penelitian ini adalah pasien diabetes mellitus di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Dr. M. Soewandhie Surabaya yang telah mendapatkan pelayanan resep dari tenaga kefarmasian perlu adanya tolak ukur untuk dapat meningkatkan kualitas dan mutu dari pelayanan resep di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Dr. M. Soewandhie Surabaya sehingga dapat tercapai peningkatan kualitas pelayanan resep yang lebih baik bagi pasien tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Berapa besar tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Dr. M. Soewandhie .

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan umum

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien diabetes mellitus terhadap pelayanan resep bpjs di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Dr. M. Soewandhie.

1.3.2 Tujuan khusus

Untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap variabel kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan penampilan (*tangible*) dari pelayanan resep BPJS pasien diabetes mellitus di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Dr. M. Soewandhie.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan tentang kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Dr. M. Soewandhie.

1.4.2 Bagi Instansi (Instalasi Farmasi Rawat Jalan)

Sebagai bahan pertimbangan bagi apoteker dan tenaga teknis kefarmasian agar dapat memberikan pelayanan resep yang baik terhadap pasien rawat jalan.