

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan yang terpadu dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mencegah, dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan (Kemenkes RI, 2017). Pelayanan kefarmasian di puskesmas merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari pelaksanaan upaya kesehatan, yang berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat (Taufiq, 2016).

Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang puskesmas menyebutkan bahwa puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (Kemenkes RI, 2019).

Pelayanan rawat jalan adalah unit kerja yang ada di puskesmas yang melayani para pasien yang berobat rawat jalan dengan waktu pelayanan kurang dari 24 jam, termasuk seluruh prosedur diagnostik dan terapeutik (Anggraeni, 2019). Tujuan dilakukannya pelayanan rawat jalan adalah untuk memberikan konsultasi kepada pasien yang memerlukan pendapat dari dokter, dengan tindakan pengobatan dan menyediakan tindak lanjut bagi pasien rawat inap yang sudah diizinkan pulang tetapi masih dikontrol kondisi kesehatannya (Anggraeni, 2019).

Pelayanan kesehatan merupakan suatu kebutuhan bagi seluruh masyarakat, maka pemerintah berupaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui program-program yang dapat meningkatkan pelayanan kesehatan secara menyeluruh. Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah salah satu program yang diselenggarakan pemerintah yang bertujuan untuk memberikan perlindungan kesehatan berupa manfaat pemeliharaan kesehatan dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayarkan iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah (Kemenkes RI,

2014a). Sistem JKN diselenggarakan oleh Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan, fasilitas kesehatan yang bekerjasama dengan BPJS kesehatan meliputi puskesmas, dokter praktek perorangan, klinik pratama, dokter gigi, rumah sakit kelas D pratama, rumah sakit, klinik utama, apotek PRB dan kronis, optik. Dari awal berdirinya BPJS pada tahun 2014 jumlah penduduk yang terdaftar menjadi peserta sebanyak 133.423.653 atau 49% populasi, tahun 2015 dengan 156.790.287 jiwa/peserta, tahun 2016 dengan 171.939.254 jiwa/peserta, tahun 2017 dengan 187.982.949 jiwa/peserta, tahun 2018 dengan 208.054.199 jiwa/peserta, tahun 2019 dengan 224.149.019 jiwa/peserta dan jumlah peserta pada sampai dengan semester 1 tahun 2020 didapatkan 221.02 juta atau \pm 82% populasi (BPJS Kesehatan, 2021). Pada tahun 2024 pemerintah menargetkan seluruh penduduk Indonesia untuk menjadi peserta jaminan kesehatan yang dikelola oleh BPJS termasuk orang asing yang telah bekerja minimal paling singkat enam bulan di Indonesia dan telah membayar iuran (BPJS Kesehatan, 2021)

Kepuasan konsumen merupakan tanggapan pelanggan atau pengguna jasa untuk setiap pelayanan yang diberikan (Novaryatiin et al., 2018). Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat (Handayani, 2016). Ada 5 (lima) dimensi yang mewakili persepsi konsumen terhadap suatu kualitas pelayanan jasa, yaitu keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan berwujud.

Pelayanan kefarmasian merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari sistem pelayanan di puskesmas. Pelayanan yang berkualitas dan memuaskan akan memberikan loyalitas kepada pasien, dan sudah selayaknya pasien mendapatkan perlakuan yang layak karena bagaimanapun juga pasien merupakan faktor penentu dalam menentukan kepuasan yang akan membuat citra puskesmas meluas, yang dapat meningkatkan kunjungan pasien. Sehingga puskesmas berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Eninurkhatun et al (2017) tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Duren dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang, tingkat kepuasan

pada dimensi *tangible* sebesar 81,94% artinya tingkat kepuasan masuk dalam kategori puas, pada pelayanan yang diterima pada dimensi *reliability* didapatkan hasil 79,36% artinya tingkat kepuasan pasien masuk dalam kategori kurang puas, tingkat kepuasan pasien terhadap *responsiveness* didapatkan hasil 77,00% artinya tingkat kepuasan pasien masuk dalam kategori kurang puas, tingkat kepuasan pasien terhadap *assurance* didapatkan hasil 79,44% artinya tingkat kepuasan pasien masuk dalam kategori kurang puas, tingkat kepuasan pada dimensi *emphaty* didapatkan hasil 80,88% artinya tingkat kepuasan pasien masuk dalam dimensi puas.

Berdasarkan hasil penelitian diatas, peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul Tingkat Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Gamping 1. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien JKN terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Gamping 1.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat kepuasan pasien JKN terhadap pelayanan kefarmasian rawat jalan di Puskesmas Gamping 1 ?
2. Apakah terdapat hubungan karakteristik responden terhadap tingkat kepuasan pasien JKN terhadap pelayanan kefarmasian rawat jalan di Puskesmas Gamping 1 ?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum
 - a. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien JKN terhadap pelayanan kefarmasian rawat jalan di Puskesmas Gamping 1.
2. Tujuan Khusus
 - a. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien JKN terhadap pelayanan kefarmasian rawat jalan di Puskesmas Gamping 1 berdasarkan dengan dimensi keandalan (*reliability*).
 - b. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien JKN terhadap pelayanan

kefarmasian rawat jalan di Puskesmas Gamping 1 berdasarkan dengan dimensi ketanggapan (*responsiveness*).

- c. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien JKN terhadap pelayanan kefarmasian rawat jalan di Puskesmas Gamping 1 berdasarkan dengan dimensi jaminan (*assurance*).
- d. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien JKN terhadap pelayanan kefarmasian rawat jalan di Puskesmas Gamping 1 berdasarkan dengan dimensi empati (*emphaty*).
- e. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien JKN terhadap pelayanan kefarmasian rawat jalan di Puskesmas Gamping 1 berdasarkan dengan dimensi bukti fisik (*tangible*).
- f. Untuk mengetahui hubungan karakteristik responden terhadap tingkat kepuasan pasien JKN terhadap pelayanan kefarmasian rawat jalan di Puskesmas Gamping 1.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkuat teori-teori mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pasien JKN, serta dapat dimanfaatkan untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat praktis

Penelitian ini digunakan sebagai wadah bagi pasien JKN untuk menyampaikan pendapat terkait pelayanan kefarmasian yang diperoleh dan penelitian ini dapat bermanfaat untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pasien JKN terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas sebagai evaluasi agar dapat mempertimbangkan untuk peningkatan pelayanan kefarmasian.

E. Keaslian Penelitian

Beberapa penelitian yang sejenis yang sebelumnya telah dilakukan antara lain yaitu :

Tabel 1.Keaslian Penelitian

No	Judul	Tahun dan tempat	Metode penelitian	Objek penelitian	Perbandingan yang dijadikan alasan penelitian
1.	Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Duren dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017 (Eninurkhayat un et al., 2017)	2017 Semarang	Penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif dan pendekatan <i>cross sectional</i>	Pasien yang memanfaatkan pelayanan rawat jalan di Puskesmas Duren dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang	Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di Puskesmas Duren dan Puskesmas Bergas di Kabupaten Semarang didapatkan hasil pada dimensi <i>tangible</i> didapatkan hasil 81,94% artinya puas, dimensi <i>reliability</i> didapatkan hasil 79,36% artinya kurang puas, pada dimensi <i>responsiveness</i> didapatkan hasil 77,00% artinya kurang puas, dimensi <i>assurance</i> 79,44% artinya kurang puas, pada dimensi <i>empathy</i> didapatkan hasil 80,88% artinya puas.
2.	Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas Pekauman Banjarmasin terhadap Pelayanan Kefarmasian (Prihandiwati et al., 2018)	2018 Banjarmasin	Penelitian deskriptif	Pasien rawat jalan yang menerima pelayanan kefarmasian di Puskesmas Pekauman Banjarmasin	Didapatkan hasil tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Pekauman Banjarmasin yaitu pada dimensi <i>responsiveness</i> didapatkan hasil 73,2% yang artinya puas, dimensi <i>emphaty</i> didapatkan hasil 73,29% yang artinya puas, pada dimensi <i>reliability</i> didapatkan hasil 65,94% yang artinya puas, pada dimensi <i>assurance</i> 65,94% artinya puas, pada dimensi <i>tangible</i> didapatkan hasil 65,7% artinya masuk pada kategori puas.
3	Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Bontonompo 1 Kabupaten Gowa	2018 Kabupaten Gowa	Penelitian deskriptif kuantitatif	Pasien yang menerima pelayanan kefarmasian di Puskesmas Bontonompo 1 Kabupaten Gowa	Dari hasil evaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Bontonompo didapatkan hasil pada dimensi <i>reliability</i> 79,5% menyatakan puas dan 20,5% menyatakan tidak puas, pada dimensi <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , <i>empathy</i> , didapatkan hasil 100% yang menyatakan puas

No	Judul	Tahun dan tempat	Metode penelitian	Objek penelitian	Perbandingan yang dijadikan alasan penelitian
	(Asriani et al., 2019)				dalam pelayanan kefarmasian.
4	Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Baruretno (Rizqi, 2020)	2016 Kabupaten Baruretno	Penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif	Pasien di Puskesmas Baruretno diambil secara <i>purposive sampling</i> .	di Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Baruretno didapatkan hasil pada dimensi <i>tangible</i> didapatkan hasil 72,76% artinya puas, dimensi <i>reliability</i> didapatkan hasil 72,09% artinya puas, pada dimensi <i>emphaty</i> didapatkan hasil 72,89% yang artinya puas, pada dimensi <i>responsiveness</i> didapatkan hasil 72,88% artinya puas, dan dimensi <i>assurance</i> didapatkan hasil 72,22% artinya puas.
5	Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Sekarwangi Cibadak Kabupaten Sukabumi. (Muhammad et al., 2020)	2020 Bogor	Penelitian ini menggunakan metode observasional analitik (Non-experimental) menggunakan pendekatan metode <i>cross sectional</i> .	Pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di RSUD Sekarwati Cibadak.	Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di RS Sekarwangi Cibadak Kabupaten Sukabumi didapatkan hasil pada dimensi <i>tangible</i> didapatkan hasil 73,1% artinya puas, dimensi <i>reliability</i> didapatkan hasil 71,3% artinya puas, pada dimensi <i>responsiveness</i> didapatkan hasil 75,1% artinya puas, pada dimensi <i>assurance</i> didapatkan hasil 72,3% yang artinya puas, dan pada dimensi <i>emphaty</i> didapatkan hasil 80,3% yang artinya tingkat kepuasan pasien sangat puas.