

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan pasien merupakan indikator pertama dari standar rumah sakit dan ukuran mutu pelayanan. Kepuasan pasien yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan di rumah sakit. Sebenarnya kebutuhan pasien dari waktu ke waktu terus meningkat, sehingga tuntutan akan mutu pelayanan juga meningkat. Berdasarkan pasal 5 ayat (1) dan pasal 52 Undang-Undang RI Nomor 40 Tahun 2004 mengenai Sistem Jaminan Sosial Nasional, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS harus dibentuk dengan Undang-Undang, yang merupakan transformasi keempat Badan Usaha Milik Negara untuk mempercepat terselenggaranya sistem jaminan sosial nasional bagi seluruh rakyat Indonesia. Oleh sebab itu, BPJS dibentuk berdasarkan Undang-Undang RI Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan penyelenggara Jaminan Sosial yang mulai beroperasi di tahun 2014 (Vianti, 2016).

Jaminan Kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran jaminan kesehatan atau iuran jaminannya dibayar oleh Pemerintah Pusat atau Pemerintah Daerah. Peserta BPJS terdiri setiap orang, termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia, yang telah membayar iuran jaminan kesehatan. Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan yang selanjutnya disebut PBI Jaminan Kesehatan adalah fakir miskin dan orang tidak mampu sebagai peserta jaminan kesehatan (Perpres RI No 82, 2018).

Dengan program jaminan kesehatan nasional yang sekarang terdapat peningkatan jumlah kunjungan pasien BPJS di Rumah Sakit Fathma Medika. Dari Hasil Data jumlah resep pasien umum dan pasien BPJS di Rumah Sakit Fathma Medika selama 3 bulan sebelum penelitian seperti pada Tabel 1.1 sebagai berikut.

Tabel 1.1 Jumlah resep pasien Umum dan pasien BPJS Di RS Fathma Medika pada Bulan Januari sampai dengan Bulan Maret 2019

No	Bulan	Pasien Umum	Pasien BPJS	Jumlah	% BPJS	% Umum
1.	Januari	1565	3452	5017	68,80	31,20
2.	Februari	1321	3643	4964	73,38	26,62
3.	Maret	1532	4321	5853	73,82	26,18
Rata-rata		4418	11416	15834	72,09	27,91

Hasil survey awal di Rumah Sakit Fathma Medika dari 10 pasien atau keluarga pasien mengenai pelayanan farmasi di rawat jalan menunjukkan 60 % pasien atau keluarga pasien yang ditanya merasa tidak puas terhadap pelayanan farmasi di Rumah Sakit Fathma Medika. Menurut pasien yang ditanya, mengenai kepuasan pelayanan di farmasi mereka tidak puas dalam hal sebagai berikut : tenaga farmasi yang kurang, waktu tunggu obat terlalu lama, petugas kurang jelas dalam memberikan informasi obat, beberapa petugas menunjukkan ketidakramahan, ruang tunggu yang terlalu sempit. Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan obat di Rumah Sakit Fathma Medika.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan Farmasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Fathma Medika ?

1.3 Tujuan Penelitian

Mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan Farmasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Fathma Medika.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi peneliti

Memberikan kesempatan bagi peneliti untuk menerapkan teori-teori di perkuliahan dalam praktek kerja lapangan, sehingga peneliti dapat mengetahui sejauh mana peneliti menerapkan teori-teori di perkuliahan dalam mengevaluasi sebuah masalah yang ada didunia kerja.

2. Manfaat bagi rumah sakit

Mengetahui Ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan farmasi rawat jalan yang diberikan oleh Rumah Sakit Fathma Medika sehingga dapat menjadi evaluasi untuk memperbaiki mutu pelayanan Farmasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Fathma Medika.

3. Manfaat bagi prodi farmasi universitas muhammadiyah gresik

Menambah pengetahuan untuk bahan referensi dalam penulisan tugas akhir, makalah atau penelitian. Dan bermanfaat untuk menambah informasi dan referensi di perpustakaan.