

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam sebuah standar mutu pelayanan yang ada di Puskesmas. Hal ini dikarenakan kepuasan pasien dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap Pelayanan Kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas. Jika kepuasan pasien rendah maka menyebabkan jumlah kedatangan pasien semakin berkurang. Pada dasarnya setiap Puskesmas selalu menginginkan peningkatan jumlah pasien. Dengan demikian, tuntutan terhadap tergaet mutu pelayanan juga akan tercapai. Terdapat beberapa jaminan kesehatan di Puskesmas untuk meringankan biaya pada saat seseorang ingin memelihara kesehatan di puskesmas. Berdasarkan pasal 5 ayat (1) dan pasal 52 Undang – Undang RI, Nomor 40 tahun 2004 mengenai Sistem Jaminan Sosial Nasional yang menyatakan bahwa Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) harus dibentuk berdasarkan undang undang. BPJS merupakan salah satu bentuk Badan Usaha Milik Negara yang diselenggarakan untuk dseluruh rakyat Indonesia supaya dapat mempercepat terjaminnya kesehatan masyarakat. Jadi pembentukan BPJS didasarkan pada Undang Undang RI Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial dan mulai beroperasi di tahun 2014 (Vianti, 2016).

Jaminan kesehatan merupakan sebuah jaminan yang berisi tentang perlindungan terhadap kesehatan yang berupa pemeliharaan kesehatan dan perlindungan yang bertujuan untuk pemenuhan kebutuhan dasar kesehatan. Setiap orang yang telah terdaftar sebagai peserta dan telah membayar iuran jaminan kesehatan atau iuran jaminan kesehatannya dibayar oleh Pemerintah Pusat ataupun Pemerintah Daerah berhak mendapatkan Jaminan Kesehatan. Peserta BPJS terdiri atas setiap warga negara Indonesia yang telah membayar Iuran Jaminan Kesehatan. Setiap warga yang kurang mampu dapat menjadi peserta BPJS dengan menerima bantuan Iuran Jaminan Kesehatan yang disebut sebagai PBI. Selain itu, warga asing dapat menjadi peserta BPJS dengan

ketentuan telah bekerja paling singkat 6 bulan di Indonesia (Perpres RI No82, 2018).

Saat ini dengan adanya program Jaminan Kesehatan Nasional mengakibatkan peningkatan kunjungan pasien peserta BPJS di Puskesmas Tlogosadang. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di Puskesmas Tlogosadang, menunjukkan bahwa data jumlah pasien umum dan pasien peserta BPJS di Puskesmas Tlogosadang selama 3 bulan yaitu bulan Maret sampai bulan Mei 2020.

Jumlah kunjungan pasien rawat jalan peserta BPJS di Puskesmas Tlogosadang pada bulan Maret sebesar 632 peserta, untuk kunjungan pada bulan April sebesar 355 peserat dan jumlah kunjungan pada bulan Mei sebesar 432 peserta. Maka jumlah kunjungan pada bulan Maret, April dan Mei sebesar 1410 peserta.

Berdasarkan hasil survei awal melalui wawancara langsung kepada pasien yang ada di Puskesmas Tologosadang, didapatkan 60% dari 20 pasien Puskesmas Tlogosadang yang telah mendapatkan pelayanan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan menyatakan tidak puas terhadap pelayanan tersebut. Berdasarkan hasil dari survei dengan cara wawancaramaka masalah penelitian adalah tingginya ketidakpuasan pelayanan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Tlogosadang.

Berdasarkan uraian di atas, maka perlu dilakukan kajian lebih lanjut tentang analisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Puskesmas Tlogosadang.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

Bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS kesehatan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Puskesmas Tlogosadang Kabupaten Lamongan ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian sebagai berikut :

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS kesehatan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Puskesmas Tlogosadang Kabupaten Lamongan ?

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka manfaat penelitian sebagai berikut:

##### **1. Manfaat bagi peneliti**

Memberikan kesempatan bagi peneliti untuk menerapkan teori – teori di perkuliahan dalam praktek kerja lapangan, sehingga penelitian dapat mengetahui sejauh mana penelitian menerapkan teori – teori di perkuliahan dan Memberikan pengalaman bagi peneliti untuk mengidentifikasi masalah dan memecahkan masalah.

##### **2. Manfaat bagi puskesmas**

Mengetahui ketidak puasan pasien terhadap pelayanan farmasi rawat jalan yang diberikan oleh Puskesmas Tlogosadang sehingga dapat menjadi evaluasi untuk memperbaiki mutu pelayanan peserta BPJS kesehatan terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi Puskesmas Tlogosadang dan Memberikan masukan kepada puskesmas untuk meningkatkan mutu pelayanan peserta BPJS.

##### **3. Manfaat bagi peneliti lainnya**

Laporan ini bisa digunakan sebagai referensi/rujukan yang sejenis terkait dengan evaluasi tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS kesehatan terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi puskesmas lainnya.