

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan suatu kebutuhan dasar masyarakat dan menjadi hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh Undang-Undang Dasar (UUD) Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Setiap negara menyadari bahwa kesehatan merupakan modal terbesar suatu bangsa untuk mencapai kesejahteraan bagi rakyatnya sehingga perbaikan pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan suatu investasi untuk mencapai masyarakat yang sejahtera. Pada tahun 2004, dikeluarkan Undang-Undang Nomor 40 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) tentang jaminan sosial wajib bagi penduduk melalui suatu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) (Widiastuti, 2018).

BPJS adalah badan yang ditunjuk untuk menyelenggarakan SJSN termasuk Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sebagai komponennya (Panjaitan, 2017). BPJS telah diatur dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 yang programnya adalah Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan dilaksanakan sejak 1 Januari 2014. Peserta dari program ini adalah seluruh penduduk Indonesia dan orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia yang telah membayar iuran (Lisnawaty and Andisiri, 2018). BPJS kesehatan menargetkan minimal 95% penduduk Indonesia terdaftar sebagai peserta JKN. Pemerintah juga telah mencanangkan peta jalan menuju Jaminan Kesehatan Nasional hingga tahun 2019. Diantaranya, kesinambungan operasional, jumlah fasilitas kesehatan cukup, indeks kepuasan peserta 85%, dan indeks kepuasan fasilitas kesehatan 80%

(Pawestri, 2017). Pelaksanaan program JKN yang diselenggarakan oleh BPJS kesehatan diyakini akan membawa perubahan besar dalam pelayanan kesehatan seperti di Puskesmas, Klinik dan Rumah Sakit. BPJS selaku penyelenggara senantiasa melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelayanan kesehatan agar fasilitas kesehatan BPJS sudah sesuai standar untuk melakukan pelayanan kesehatan dan tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan sesuai kewenangan dan standar yang telah ditetapkan dan untuk penanganan keluhan dilakukan secara terstruktur dan berjenjang (Humas BPJS, 2015).

Permenkes RI Nomor 72 Tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit dinyatakan bahwa standar pelayanan kefarmasian merupakan tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian untuk menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. 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 (Menkes RI, 2016). Perkembangan pelayanan kefarmasian dari *drug oriented* berubah menjadi *patient oriented* didorong oleh tuntutan pasien dan masyarakat selaku konsumen terhadap mutu pelayanan kesehatan.

Transformasi ilmu pengetahuan yang pesat sekarang ini berpengaruh terhadap keinginan dan kebutuhan masyarakat akan layanan kesehatan sehingga survei tingkat kepuasan pasien sangat penting dan perlu dilakukan secara berkala. Data hasil survei dapat digunakan untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi kebutuhan masyarakat terhadap layanan kesehatan. Pengukuran tingkat kepuasan konsumen sangat diperlukan dan bila konsumen tidak puas atau kecewa maka

harus diketahui faktor penyebabnya dan harus segera dilakukan koreksi atau perbaikan. Tanpa adanya tindakan perbaikan akan menyebabkan konsumen kecewa dan menjadi konsumen yang tidak loyal (Harianto et al., 2006; Utama, 2003).

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Saiful Anwar yang berada di Kota Malang merupakan salah satu rumah sakit yang ditunjuk oleh BPJS kesehatan sebagai sarana untuk melayani pasien peserta BPJS. Sebagai salah satu sarana kesehatan yang melayani pasien BPJS kesehatan, RSUD Dr. Saiful Anwar Malang diharapkan dapat memberi pelayanan yang optimal sehingga pasien peserta BPJS kesehatan merasa puas terhadap semua pelayanan yang diberikan termasuk pelayanan terhadap pasien BPJS di Apotek Rawat Jalan RSUD Dr. Saiful Anwar Malang. Pelayanan kesehatan bidang kefarmasian di Apotek Rawat Jalan RSUD Dr. Saiful Anwar Malang tersebut dijalankan oleh 3 orang apoteker dan 19 orang asisten apoteker (AA) atau tenaga teknis kefarmasian (TTK) serta 7 orang caraka.

Dalam sehari, Apotek Rawat Jalan RSUD Dr. Saiful Anwar Malang rata-rata melayani pasien BPJS sebanyak 1000 pasien. Tiap pasien biasanya mendapatkan 2 lembar resep. Dalam setiap lembar resep ada 3R (tiga macam obat). Jadi dalam sehari, rata-rata terdapat 6000 macam obat yang harus disediakan oleh apoteker, TTK, dan caraka. Jam kerja apoteker, TTK, dan caraka mulai pukul 07.00 – 18.00 WIB yang terbagi dalam 2 *shift*. Jumlah apoteker pada *shift* pagi berjumlah 2 orang yang dibantu oleh TTK sebanyak 16 orang dan caraka sebanyak 6 orang sedangkan pada *shift* sore apoteker yang bertugas 1 orang yang dibantu oleh TTK sebanyak 3 orang dan caraka sebanyak 1 orang.

Kondisi semacam ini memungkinkan akan menyebabkan pelayanan kefarmasian di Apotek Rawat Jalan RSUD Dr. Saiful Anwar Malang kurang maksimal sehingga sejak awal Bulan Januari 2019 jadwal tersebut dirubah untuk mencari model jam pelayanan kefarmasian yang maksimal. Apoteker ada 3 orang yang waktu kerjanya dibagi menjadi 3 yaitu 1 orang masuk mulai pukul 07.00 – 15.00 WIB, 1 orang mulai pukul 09.00 – 17.00 WIB, dan 1 orang masuk mulai pukul 10.00 – 18.00 WIB. Tenaga teknis kefarmasian ada 19 orang, 2 orang masuk mulai pukul 07.00 – 15.00 WIB, 2 orang masuk mulai pukul 08.00 – 16.00 WIB, 5 orang masuk mulai pukul 09.00 – 17.00 WIB, dan 10 orang masuk mulai pukul 10.00 – 18.00 WIB. Sedangkan untuk caraka ada 7 orang, 1 orang masuk mulai pukul 08.00 – 16.00 WIB, 4 orang masuk mulai pukul 09.00 – 17.00 WIB, dan 2 orang masuk mulai pukul 10.00 – 18.00 WIB.

Kepuasan pasien merupakan suatu hal yang abstrak dan hasilnya sangat bervariasi karena pada dasarnya sangat tergantung kepada masing-masing persepsi individu. Kepuasan pasien akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapannya. Sebaliknya, bila rumah sakit memberikan pelayanan yang belum sesuai dengan harapan pasien maka pasien akan merasa tidak puas (Kotler and Keller, 2005). Pengukuran kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan komunikasi, informasi dan edukasi (KIE) tentang obat di rumah sakit dapat dilakukan dengan menilai pelayanan KIE tentang obat yang diberikan kepada pasien BPJS lalu dihubungkan dengan harapan yang diinginkan oleh pasien BPJS (Astuti and Kundarto, 2018; Utama, 2003). Sedangkan untuk analisa lebih lanjut tentang tingkat kesesuaian sebuah harapan dengan pelayanan (kinerja) dapat dilihat dengan menggunakan matriks (skala Linkert). Hasil analisa ini dapat

digunakan untuk mengetahui prioritas yang harus dilakukan dalam memperbaiki kualitas layanan KIE tentang obat di sebuah rumah sakit (Fithria and Solikhawati, 2015).

Beberapa penelitian yang sudah pernah dilakukan mengenai kepuasan pasien dipengaruhi oleh pelayanan KIE tentang obat diantaranya adalah pemberian informasi mengenai obat yang diminum, aturan pakai obat, efek samping obat, dan penyimpanan suatu obat ternyata mempengaruhi tingkat kepuasan pasien (Lukas and Siringo-Ringo, 2016), pelaksanaan fungsi farmasi klinis dan *patient safety* serta komunikasi, informasi dan edukasi oleh tenaga kesehatan dapat mempengaruhi persepsi harapan pasien di suatu rumah sakit (Herman et al., 2013), sedangkan menurut Megawati et al (2016) semua dimensi dalam *service quality* termasuk informasi obat memiliki pengaruh pada kepuasan pasien, begitu pula aspek informasi obat seperti cara penggunaan obat, cara penyimpanan obat, dan efek samping obat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien (Fauziyah and Satibi, 2012).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pelayanan KIE tentang obat yang diberikan kepada pasien BPJS di Apotek Rawat Jalan RSUD Dr. Saiful Anwar Malang menurut pasien BPJS ?

2. Bagaimanakah harapan yang diinginkan oleh pasien BPJS terhadap pelayanan KIE tentang obat yang diberikan di Apotek Rawat Jalan RSUD Dr. Saiful Anwar Malang ?
3. Bagaimanakah tingkat kesesuaian antara harapan pasien BPJS terhadap pelayanan komunikasi, informasi dan edukasi di apotek rawat jalan rumah sakit umum daerah Dr. Saiful Anwar Malang ?
4. Apa saja prioritas yang harus dilakukan untuk memperbaiki pelayanan KIE tentang obat kepada pasien BPJS ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pelayanan KIE tentang obat yang diberikan kepada pasien BPJS di Apotek Rawat Jalan RSUD Dr. Saiful Anwar Malang.
2. Untuk mengetahui harapan yang diinginkan oleh pasien BPJS terhadap pelayanan KIE tentang obat yang diberikan di Apotek Rawat Jalan RSUD Dr. Saiful Anwar Malang.
3. Untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara harapan pasien BPJS terhadap pelayanan komunikasi, informasi dan edukasi di apotek rawat jalan rumah sakit umum daerah Dr. Saiful Anwar Malang.
4. Untuk mengetahui prioritas yang harus dilakukan untuk memperbaiki pelayanan KIE tentang obat kepada pasien BPJS.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah dapat memberikan informasi mengenai pelayanan KIE tentang obat di Apotek Rawat Jalan RSUD Dr. Saiful Anwar Malang dan pelayanan KIE yang harus menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan dan menghilangkan pelayanan KIE yang dirasakan sudah tidak dibutuhkan oleh pasien BPJS.

1.5 Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini adalah mengetahui pelayanan KIE tentang obat yang diberikan oleh petugas Apotek Rawat Jalan RSUD Dr. Saiful Anwar Malang dan harapan pasien BPJS terhadap pelayanan KIE tentang obat yang diterimanya.

Keterbatasan penelitian ini adalah peneliti tidak membedakan tingkat pengetahuan responden.

1.6 Definisi Istilah

1. Pelayanan kefarmasian adalah pelayanan KIE tentang obat yang diberikan oleh petugas Apotek Rawat Jalan RSUD Dr. Saiful Anwar Malang.
2. Harapan pasien BPJS adalah keinginan pasien BPJS pada saat mengambil obat di Apotek Rawat Jalan RSUD Dr. Saiful Anwar Malang.
3. Tingkat kesesuaian adalah persentase perbandingan antara pelayanan KIE tentang obat yang diberikan oleh petugas Apotek Rawat Jalan RSUD Dr. Saiful Anwar Malang dengan harapan pasien BPJS saat mengambil obat di Apotek Rawat Jalan RSUD Dr. Saiful Anwar Malang.

