

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan merupakan perasaan senang yang muncul di dalam diri seorang setelah mendapat pelayanan yang sesuai atau melebihi harapannya. Kepuasan konsumen pada dasarnya merupakan tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang diterima. Pelayanan dinilai memuaskan bila dapat memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen. Apabila harapan itu sesuai dengan kenyataan maka pihak yang dilayani akan memberi tanggapan yang positif terhadap pelayanan dan merasa puas (Barata, 2003). Begitu pula sebaliknya.

Pengukuran kepuasan konsumen merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, efisien dan lebih efektif. Pengukuran kepuasan konsumen dapat dilakukan dengan beberapa cara, salah satunya menggunakan model *SERVQUAL* (*Service Quality*). Model ini dilakukan dengan cara membuat survey penilaian kepuasan konsumen secara lengkap bagi pelayanan di bidang barang dan jasa dengan mengutamakan aspek pelayanan. Dasar yang digunakan untuk analisis kepuasan konsumen pada model ini yaitu, *responsiveness* (ketanggapan), *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *empathy* (keramahan) dan *tangible* (bukti nyata) (Parasuraman et al., 1988). Instansi, organisasi atau perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan dituntut untuk terus memperbaiki diri dalam memberikan layanan agar lebih baik dan bermutu yang memenuhi harapan konsumen yang menggunakan layanan mereka, dan pada akhirnya kepuasan konsumen dapat tercapai. Apabila konsumen merasa tidak puas

terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien, sehingga hal ini sangat penting bagi pelayanan publik.

Salah satu faktor yang harus diperhatikan dalam menjaga kualitas pelayanan adalah dengan memberikan pelayanan yang memuaskan, sesuai dengan atau melebihi harapan pelanggan. Zeithaml (Chang and Chen, 1998) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai dampak yang sangat kuat terhadap perilaku konsumen seperti, kepuasan terhadap produk perusahaan (barang maupun jasa), kemauan untuk membayar lebih, serta keengganan untuk berpindah ke produk atau jasa yang lain (Tahuman, 2016). Berdasarkan teori kepuasan konsumen (*Customer Satisfaction*), keterkaitan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen sangat dekat. Kotler (2000) menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah fungsi kedekatan antara harapan konsumen terhadap produk dan kualitas produk yang diterima. Selain faktor harapan, tingkat kepuasan konsumen juga ditentukan oleh elemen yang lain yaitu kualitas layanan. Dengan demikian sebuah perusahaan yang sudah memiliki pelanggan/konsumen dituntut untuk terus meningkatkan mutu pelayanannya tak terkecuali dalam bidang kesehatan (Einurkhayatun et al., 2017).

Program Rujuk Balik (PRB) merupakan salah satu program dari BPJS Kesehatan guna meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan serta memudahkan akses pelayanan kesehatan kepada peserta penderita penyakit kronis BPJS Kesehatan. Pada PRB pasien akan mendapatkan rujukan balik untuk pemeriksaan lebih lanjut seperti di rumah sakit setelah terlebih dahulu mendapatkan pelayanan kesehatan primer di Puskesmas, klinik dan apotek. Pelayanan PRB diberikan kepada serta BPJS Kesehatan penderita penyakit kronis, khususnya penderita

diabetes melitus, hipertensi, jantung, asma, penyakit paru obstruktif kronis (PPOK), *epilepsy, stroke, schizophrenia, Systemic Lupus Erythematosus (SLE)* yang sudah terkontrol/stabil namun masih memerlukan obat atau asuhan keperawatan jangka panjang. Harapannya peserta BPJS Kesehatan dengan penyakit kronik dapat memperoleh kemudahan akses pelayanan kesehatan dan menjalin hubungan yang baik antara dokter, apoteker dan petugas kesehatan lainnya dalam konteks pelayanan holistik, dan memudahkan untuk mendapatkan obat yang diperlukan (BPJS Kesehatan, 2014).

Sistem Jaminan Kesehatan Nasional yang telah berlaku di Indonesia menuntut fasilitas kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar pelayanan yang optimal. Melalui JKN, sistem pelayanan kesehatan diharapkan dapat meningkatkan jangkauan layanan kesehatan dan berpihak pada masyarakat (Hilda et al., n.d.). Alturki dan Khan (2013), mengungkapkan dalam pelayanan kesehatan saat ini pengaturan kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama. Penilaian kepuasan pasien adalah salah satu parameter yang berguna untuk memprediksi kualitas dan ketersediaan pelayanan kesehatan.

Apotek Kimia Farma Dinoyo merupakan salah satu apotek cabang di wilayah Kota Malang yang beralamat di Jalan MT. Haryono 110 Kota Malang yang tidak hanya melayani pembelian obat-obat upaya pengobatan diri sendiri (UPDS) dan OTC (*over the counter*), tapi juga melayani resep umum dan BPJS. Apotek Kimia Farma Dinoyo telah bekerjasama dengan BPJS Kesehatan dalam hal pelayanan obat sejak tahun 2010 saat masih bernama PT. Askes Indonesia hingga

kini berubah menjadi BPJS Kesehatan. Selain itu Apotek Kimia Farma Dinoyo merupakan apotek Program Rujuk Balik.

Mengutip dari jurnal (Dewi, 2017), tingkat kepuasan pasien BPJS Rujuk Balik di apotek daerah Kendal yang ternyata cukup rendah, terjadi karena beberapa aspek dalam pelayanan BPJS Rujuk Balik di apotek tersebut yang harus lebih ditingkatkan lagi karena banyaknya komplain dari pasien terutama mengenai ketersediaan obat, kejelasan informasi dari petugas apotek serta kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu. Kurangnya brosur, leaflet, poster dan sarana informasi lainnya di apotek juga mempengaruhi tingkat kepuasan pasien atas minimya informasi yang mereka dapat seperti misalnya, bagaimana hidup sehat dan cara menjaga kesehatan sehari hari.

Setiap tahun Apotek Kimia Farma Dinoyo selalu melakukan survey kepuasan konsumen. Tetapi survey tersebut hanya dilakukan untuk konsumen atau pasien reguler mencakup pembelian resep, UPDS (Upaya Pengobatan Diri Sendiri), dan obat obat bebas namun tidak pada pasien peserta BPJS Kesehatan. Selama ini belum pernah dilakukan survey kepuasan pasien BPJS di Apotek Kimia Farma Dinoyo, khususnya pasien BPJS Rujuk Balik. Sejauh ini ada beberapa komplain dari pasien seperti kurangnya jumlah dan jenis obat yang tersedia. Selain itu dokter penulis resep belum memahami betul obat mana saja yang dapat ditanggung oleh BPJS Kesehatan sesuai Formularium Nasional.

Oleh sebab itu perlu diteliti tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan BPJS rujuk balik di Apotek Kimia Farma Dinoyo. Karena mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS Rujuk Balik juga penting dilakukan untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan BPJS Rujuk Balik di Apotek

Kimia Farma Dinoyo, selain untuk mendukung program pemerintah dalam memberikan pelayanan kefarmasian yang optimal kepada masyarakat.

Berdasarkan hal diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan BPJS Rujuk Balik di Apotek Kimia Farma Dinoyo”.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1.2.1 Bagaimanakah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan BPJS rujuk balik di Apotek Kimia Farma Dinoyo ditinjau dari dimensi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan penampilan.
- 1.2.2 Apakah kinerja pelayanan BPJS Rujuk Balik di Apotek Kimia Farma Dinoyo yang harus diperbaiki untuk memenuhi harapan pasien.

1.3 Tujuan Penelitian

- 1.3.1 Mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan BPJS Rujuk Balik di Apotek Kimia Farma Dinoyo
- 1.3.2 Untuk menentukan kinerja yang harus diperbaiki dalam pelayanan BPJS Rujuk Balik agar dapat memenuhi harapan pasien

1.4 Manfaat Penelitian

- 1.4.1 Bagi peneliti

Sebagai sarana mengaplikasikan ilmu dalam bidang pelayanan kefarmasian di apotek yang diperoleh selama perkuliahan di Jurusan Farmasi Putra Indonesia Malang

1.4.2 Bagi instansi

Sebagai bahan evaluasi dalam upaya memperbaiki dan meningkatkan kualitas Pelayanan Rujuk Balik di Apotek Kimia Farma Dinoyo

1.4.3 Bagi institusi

Sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya dan menambah referensi kepustakaan.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian dan Keterbatasan Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Adapun ruang lingkup dari penelitian ini adalah peneliti menentukan tempat penelitian terlebih dahulu. Setelah mendapatkan tempat penelitian, peneliti menentukan jumlah sampel kuesioner yang akan menjadi responden lalu membuat kuesioner yang meliputi kepuasan pelayanan, dan akan dibagikan kepada pasien-pasien BPJS Rujuk Balik di Apotek Kimia Farma Dinoyo

1.5.2 Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan dalam penelitian ini bagi peneliti adalah tentang kejujuran pasien pada saat waktu mengisi kuesioner tidak dapat dikendalikan.

1.6 Definisi Istilah

Adapun definisi istilah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan adalah suatu perasaan senang yang didapatkan oleh seseorang ketika mendapatkan atau menerima suatu hal yang memenuhi bahkan melebihi harapannya.
2. Tingkat kepuasan adalah ukuran seberapa tinggi atau besar perasaan terpuaskan yang dirasakan.

3. Pasien adalah orang yang sudah terdaftar sebagai peserta PRB di Apotek Kimia Farma Dinoyo yang kemudian datang ke apotek untuk menyerahkan resep. Atau bisa juga keluarga/anak pasien (usia > 20 tahun yang menemani atau yang menyerahkan resep kepada petugas di Apotek Kimia Farma Dinoyo.
4. Program Rujuk Balik (PRB) adalah program dari BPJS kesehatan yang diperuntukkan bagi pasien-pasien yang memiliki penyakit kronis seperti hipertensi, kolesterol, diabet, asma.
5. BPJS kesehatan merupakan badan hukum publik yang bertanggung jawab langsung kepada presiden dan memiliki tugas untuk menyelenggarakan jaminan kesehatan nasional bagi seluruh rakyat Indonesia, terutama untuk Pegawai Negeri Sipil, penerima pensiun PNS dan TNI/POLRI, veteran, perintis kemerdekaan beserta keluarganya dan badan usaha lainnya ataupun rakyat biasa.
6. Apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker dan asisten apoteker.
7. Pelayanan Kefarmasian adalah pelayanan langsung yang diberikan petugas kefarmasian dalam hal ini tenaga teknis kefarmasian atau Ahli Madya Farmasi terkait sediaan obat dengan tujuan mencapai pengobatan yang rasional dengan hasil yang pasti dan dapat meningkatkan kualitas hidup pasien.
8. Apotek Kimia Farma Dinoyo adalah bagian dari KFA (Kimia Farma Apotek) milik Perusahaan BUMN PT.Kimia Farma, Tbk yang terletak di Jl. MT. Haryono 110. Malang.

