

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan wajib bagi seluruh lapisan masyarakat maka pemerintah berupaya untuk menghasilkan program-program yang dapat meningkatkan pelayanan kesehatan secara menyeluruh. Salah satu program yang telah diselenggarakan oleh pemerintah Indonesia adalah penyelenggaraan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada awal tahun 2014. Program JKN merupakan sistem perlindungan kesehatan agar masyarakat dapat memenuhi kebutuhan dasar kesehatan dengan biaya yang terjangkau⁽¹⁾. Sistem JKN diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan, pelayanan BPJS kesehatan bekerjasama dengan fasilitas kesehatan yang ada di seluruh Indonesia⁽²⁾.

Fasilitas kesehatan yang bekerjasama dengan BPJS kesehatan adalah fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) dan fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjutan (FKRTL). Fasilitas kesehatan tingkat pertama berperan sebagai pemberi pelayanan kesehatan dasar yang bersifat non spesialisik untuk keperluan observasi, diagnosis, perawatan, pengobatan, dan/atau pelayanan kesehatan. FKTP terdiri dari puskesmas, praktek dokter, dokter gigi, klinik dan rumah sakit kelas D. Jumlah pengguna BPJS secara nasional terdata hingga bulan Januari 2017 adalah 172.968.076 jiwa/peserta dengan penggunaan fasilitas terbanyak terdapat pada puskesmas⁽³⁾. Puskesmas merupakan fasilitas kesehatan dasar dengan jangkauan seluruh kalangan masyarakat, sehingga pelayanan puskesmas yang bermutu menjadi salah satu faktor penentu upaya peningkatan status kesehatan masyarakat. Permasalahan yang sering timbul di puskesmas adalah berupa ketersediaan tenaga kerja yang kurang, waktu tunggu yang cukup lama, sikap dan perilaku petugas kesehatan dengan pasien yang kurang menyebabkan rendahnya tingkat kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan. Hal tersebut mempengaruhi minat masyarakat untuk memperoleh pelayanan kesehatan di puskesmas⁽⁴⁾.

Pelayanan farmasi merupakan salah satu bentuk pelayanan yang ada di puskesmas dan menjadi tanggung jawab langsung profesi apoteker dalam pekerjaan kefarmasian untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Upaya tindak lanjut terhadap pelayanan farmasi, perlu dilakukan monitoring dan evaluasi secara berkala dengan melakukan perbaikan dan meningkatkan kualitas pelayanan sesuai standar⁽⁵⁾. Indikator yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat keberhasilan pelayanan adalah dengan menilai tingkat kepuasan pasien sehingga mempengaruhi kelangsungan dan efektivitas dari pelayanan. Persepsi pasien terhadap pelayanan yang buruk menyebabkan jumlah kunjungan ke puskesmas berkurang dan tingkat kepercayaan kepada petugas berkurang sehingga dapat merugikan pelayanan. Konsep tentang kepuasan terhadap sektor-sektor jasa terdiri dari 5 dimensi mutu atau kualitas pelayanan yang dikenal sebagai *Service Quality (Servqual)*, yaitu bukti fisik atau berwujud (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Lima dimensi tersebut akan mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh puskesmas⁽⁶⁾.

Penelitian yang telah dilakukan oleh Akhir Daulay mengukur tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS kesehatan terhadap pelayanan farmasi puskesmas kota Medan pada bulan Agustus 2015, yaitu Puskesmas Polonia Medan mayoritas pasien menyatakan kurang puas pada saat pemberian informasi dan solusi dari petugas dengan persentasi tertinggi 84%. Hal ini dikarenakan Puskesmas Polonia Medan hanya memiliki satu asisten apoteker. Obat yang diberikan pada pasien tidak diberikan etiket dan pemberian informasi obat. Etiket ditulis dibelakang nama obat menggunakan spidol dan bertuliskan aturan pakai obat tanpa disertai informasi apapun⁽⁷⁾.

Kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh beberapa aspek, salah satunya adalah faktor sosiodemografi. Penelitian yang dilakukan Budiman dkk. (2010) menyebutkan bahwa faktor demografi yang berhubungan adalah umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan dan penghasilan, dimana faktor yang memiliki hubungan kuat dengan kepuasan adalah jenis kelamin, tingkat pendidikan dan penghasilan⁽⁸⁾. Penelitian Montol dkk.(2014), menyebutkan

bahwa faktor demografi pasien yaitu umur, jenis kelamin dan pekerjaan memiliki hubungan yang bermakna dengan kepuasan pasien saat menerima pelayanan di puskesmas⁽⁹⁾. Penelitian Oktasari (2016), menyebutkan bahwa terdapat hubungan antara frekuensi kunjungan dengan tingkat kepuasan di puskesmas Yogyakarta⁽¹⁰⁾.

Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I adalah puskesmas rawat jalan yang telah melaksanakan program pelayanan JKN di kota Yogyakarta. Puskesmas Kotagede II adalah salah satu puskesmas yang belum melakukan akreditasi dan Puskesmas Umbulharjo I merupakan puskesmas yang telah terakreditasi. Tujuan dilakukan akreditasi puskesmas adalah untuk pembinaan peningkatan mutu sistem yang ada di puskesmas dan menjamin semua pasien mendapatkan pelayanan dan informasi yang sesuai dengan kebutuhan dan kondisi tanpa membeda-bedakan⁽¹¹⁾. Berdasarkan permasalahan di atas, peneliti tertarik melakukan penelitian menganalisis tingkat kepuasan pasien JKN rawat jalan terhadap pelayanan farmasi di Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I Yogyakarta. Penting dilakukan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kinerja dari kedua puskesmas tersebut sehingga pasien dapat merasakan kepuasan dari pelayanan kesehatan yang diberikan.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian, yaitu :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pasien JKN rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I berdasarkan lima dimensi SERVQUAL?
2. Apakah terdapat perbedaan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I?
3. Apakah terdapat hubungan antara faktor-faktor sosiodemografi terhadap tingkat kepuasan pasien JKN rawat jalan di pelayanan farmasi Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I Yogyakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui tingkat kepuasan pasien JKN rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I Yogyakarta berdasarkan lima dimensi servqual yaitu *tangibles*, *responsiveness*, *reability*, *assurance* dan *emphaty*.
2. Mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I.
3. Mengetahui hubungan antara faktor-faktor sosiodemografi terhadap tingkat kepuasan pasien JKN rawat jalan di pelayanan farmasi Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I Yogyakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis
Untuk meningkatkan wawasan dan pengetahuan penulis mengenai penilaian kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I Yogyakarta.
2. Bagi puskesmas
Dapat dijadikan sebagai saran atau masukan dan bahan evaluasi kepada manajemen Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dan kefarmasian sehingga dapat menyempurnakan kualitas pelayanan terhadap pasien rawat jalan peserta JKN.
3. Bagi instansi pendidikan
Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan bacaan ilmiah dan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya sesuai tema kualitas pelayanan dengan objek penelitian yang bervariasi.