

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah jaminan kesehatan yang menjamin bahwa setiap orang yang telah membayar iuran atau yang iurannya dibayar oleh pemerintah memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar kesehatan. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (JKN) mengelola sistem JKN yang memberikan pelayanan secara kemitraan dengan fasilitas yang ada di seluruh Indonesia. Konsep pelayanan berjenjang dikembangkan dalam sistem JKN, yaitu sistem pelayanan kesehatan dimana fasilitas kesehatan tingkat pertama memberikan pelayanan kesehatan medis dan standar kompetensinya, seperti Puskesmas, Klinik Pratama atau sejenisnya, praktik dokter, dokter gigi, dan rumah sakit kelas D (Marhenta *et al.*, 2018).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2016, fasilitas pelayanan kesehatan adalah alat dan/atau tempat yang dimanfaatkan oleh Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, dan/atau masyarakat untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan. Promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif adalah kata-kata yang terlintas dalam pikiran ketika berpikir tentang kesehatan. Untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang diinginkan, diperlukan sarana pelayanan kesehatan yang dapat memberikan pelayanan kesehatan yang terjangkau bagi seluruh lapisan

masyarakat dalam rangka peningkatan kesehatan, pemeliharaan kesehatan, pengobatan penyakit, dan pemulihan kesehatan (Kemenkumham RI, 2016).

Pelayanan kefarmasian di Puskesmas merupakan aspek penting dari prakarsa kesehatan masyarakat, karena membantu meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Pelayanan kefarmasian Puskesmas harus melayani tiga fungsi utama Puskesmas: pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan masyarakat, dan pusat pelayanan kesehatan pertama, yang terdiri dari pelayanan kesehatan perorangan dan masyarakat (Roorda, 2016).

Peningkatan mutu pelayanan kesehatan merupakan hal yang krusial karena ikut serta dalam tugas pengembangan derajat kesehatan yang optimal merupakan suatu bentuk kewajiban, oleh karena itu berbagai upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan harus dilakukan (Novaryatiin *et al.*, 2018).

Tingkat perawatan yang diterima pasien tercermin dalam kepuasan mereka. Mutu pelayanan kesehatan mengacu pada sejauh mana pelayanan kesehatan prima dalam menciptakan rasa kepuasan bagi setiap pasien. Semakin tinggi tingkat kepuasan, semakin baik kualitas pelayanan kesehatan. Terdapat ketimpangan dimensi menurut penelitian, antara lain: 1) Bagi konsumen pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan kesehatan lebih berhubungan langsung dengan dimensi respon petugas terhadap tuntutan pasien. 2) Dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi akhir-akhir ini, serta otonomi profesional dalam memberikan pelayanan kesehatan yang

disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat, kualitas pelayanan kesehatan menjadi semakin terkait langsung dengan dimensi kesesuaian pelayanan bagi praktisi pelayanan kesehatan. 3) Kualitas pelayanan kesehatan lebih erat kaitannya dengan dimensi efisiensi penggunaan sumber dana, kelayakan pembiayaan kesehatan, atau kemampuan pelayanan kesehatan untuk memitigasi kerugian dari penyandang dana bagi penyandang dana pelayanan kesehatan (Supartiningsih, 2017).

Kualitas pelayanan akan mempengaruhi kepuasan pasien, dan pasien akan kembali menggunakan pelayanan tersebut. Kepuasan pasien mungkin merupakan aspek terpenting dalam menentukan kualitas pengobatan. Untuk memperoleh data kepuasan pasien, setiap Puskesmas wajib melakukan survei kepuasan. Evaluasi layanan perawatan kesehatan. Kepuasan pengguna merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan kesehatan. Survei kepuasan pasien sangat penting, dan survei tersebut harus dilakukan bersamaan dengan pengukuran kualitas perawatan lainnya (Chusna *et al.*, 2018).

Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berdasarkan uraian di atas dengan mengambil judul, “analisis kepuasan pasien peserta jaminan kesehatan nasional (jkn) rawat jalan terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di puskesmas demak 1 tahun 2021”

B. Rumusan Masalah

Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien pengguna JKN terhadap kualitas pelayanan kefarmasian dilihat dari 5 dimensi yaitu kehandalan, ketanggapan, jaminan, perhatian, dan bukti fisik di Puskesmas Demak 1 ?

C. Tujuan Penelitian

Pada penelitian ini memiliki dua tujuan yaitu tujuan umum dan tujuan khusus diantaranya yaitu :

1. Tujuan umum

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pengguna JKN rawat jalan di Puskesmas Demak 1 pada bulan Desember 2021 – Januari 2022

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pengguna JKN terhadap dimensi kehandalan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Demak 1.
- b. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pengguna JKN terhadap dimensi ketanggapan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Demak 1.
- c. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pengguna JKN terhadap dimensi jaminan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Demak 1.
- d. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pengguna JKN terhadap dimensi perhatian pelayanan kefarmasian di Puskesmas Demak 1.
- e. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pengguna JKN terhadap dimensi bukti fisik pelayanan kefarmasian di Puskesmas Demak 1.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan serta pengalaman dalam penelitian tentang kepuasan pasien terhadap Pelayanan.

2. Bagi Puskesmas Demak 1

Sebagai sumber informasi bagi puskesmas dalam melakukan penyuluhan dan edukasi pasien dalam rangka peningkatan mutu pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh puskesmas.

3. Bagi penelitian yang akan datang

Temuan penelitian ini juga dapat digunakan untuk memandu penelitian masa depan tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan, khususnya Puskesmas, dan sebagai saran untuk penelitian masa depan.