

# **BAB 1**

## **PENDHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Kesehatan merupakan kebutuhan yang penting bagi masyarakat. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan menegaskan bahwa kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana dimaksudkan dalam Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang kebijakan yang dilakukan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan kesehatan adalah dengan adanya Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Untuk menjalankan program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Pemerintah di bantu oleh lembaga teknis daerah yaitu Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD).

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pandan Aran Boyolali adalah salah satu rumah sakit yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan. Pada tahun 2014 setiap bulan jumlah pasien umum lebih banyak daripada pasien yang menggunakan BPJS dan jumlah pasien BPJS pada tahun 2014 hanya sekitar 0,4% dari keseluruhan peserta BPJS di Boyolali, seiring berjalannya waktu setiap tahun pasien BPJS terus meningkat dari yang awalnya 0,4% sekarang

hingga saat ini pasien BPJS meningkat menjadi 40%. Angka *bed occupancy ratio* (BOR) saat pelaksanaan BPJS pada tahun 2014 juga mengalami penurunan. Selain itu masih banyak kebutuhan dari pasien terhadap pelayanan di rumah sakit terutama setelah pelaksanaan BPJS (Dinkes, 2015)

Pelayanan farmasi rumah sakit merupakan salah satu kegiatan di rumah sakit yang menunjang pelayanan kesehatan yang bermutu. Menurut Permenkes Nomor 30 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, salah satu evaluasi yang perlu dilakukan adalah evaluasi pelayanan farmasi klinik. Bentuk evaluasi yang dilakukan adalah survei, contohnya survei kepuasan pasien. Berdasarkan penelitian tentang Analisis Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Pada Pasien BPJS Rawat Jalan di RSUD Ambarawa pada tahun 2018 hasil penelitian didapatkan nilai pada aspek *reliability* 0,80, *assurance* 0,79, *responsiveness* 0,79, *tangiabe* 0,77 dan *emphaty* 0,73. Hal ini menunjukkan bahwa pasien rawat jalan di RSUD Ambarawa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Pengukuran tingkat kepuasan pasien penting dilakukan sebagai konsekuensi peningkatan mutu layanan kesehatan. “Kesembuhan dan Kepuasan Anda Adallah Kebahagiaan Kami” itu merupakan MOTTO dari Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pandan Aran Boyolali. Melalui penelitian tingkat kepuasan konsumen, tingkat kepuasan pasien BPJS dapat diketahui sejauh mana pelayanan kesehatan yang telah diselenggarakan.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “ Analisis Kepuasan Pelayanan Kefarmasian

Pada Pasien BPJS Rawat Jalan di RSUD Pandan Aran Boyolali” sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Pandan Aran Boyolali.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Pandan Arang Boyolali ?
2. Dimensi kualitas pelayanan apa saja yang perlu mendapatkan perhatian dalam upaya peningkatan kepuasan pasien BPJS rawat jalan di instalasi farmasi RSUD Pandan Arang Boyolali ?

## **C. Tujuan Penelitian**

### 1. Tujuan Umum

Menganalisis tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Pandan Aran Boyolali.

### 2. Tujuan Khusus

Menganalisis tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Pandan Aran Boyolali yang dilihat dari dimensi kualitas pelayanan yaitu :

- a. *Reliability* (Kehandalan)
- b. *Responsiveness* (Ketanggapan)
- c. *Assurance* (Jaminan Kepastian)
- d. *Emphaty* (Perhatian)
- e. *Tangible* (Wujud Nyata)

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan dan pengalaman dalam membuat penelitian tentang farmasi rumah sakit

2. Bagi Universitas Ngudi Waluyo

Menambah referensi dan literatur bagi prodi S1 Farmasi Universitas Ngudi Waluyo demi perkembangan ilmu dan wawasan penelitian.

3. Bagi RSUD Pandan Aran Boyolali

Memberi gambaran upaya peningkatan dan sebagai evaluasi kepuasan pelayanan terhadap kefarmasian RSUD Pandan Aran Boyolali

