

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Program pengelolaan penyakit kronis (PROLANIS) adalah sebuah program nasional yang dijalankan oleh badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS). PROLANIS BPJS ditujukan untuk meningkatkan kualitas hidup dari penderita penyakit kronis diabetes melitus (DM) tipe 2 dan hipertensi (BPJS Kesehatan, 2014). Manajemen diabetes dan hipertensi yang sangat mahal mengharuskan pemerintah menerapkan program ini. Selain itu DM tipe 2 dan hipertensi merupakan penyakit kronis yang paling sering dijumpai di masyarakat, oleh karena itu dengan berjalannya PROLANIS BPJS di Indonesia diharapkan dapat menekan atau mengurangi kejadian dari dua penyakit tersebut.

Pelayanan kefarmasian di puskesmas merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari pelaksanaan upaya kesehatan, yang berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Pelayanan kefarmasian di puskesmas harus mendukung tiga fungsi pokok puskesmas yaitu sebagai pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan masyarakat, dan pusat pelayanan kesehatan serta pertama yang meliputi pelayanan kesehatan perorangan dan pelayanan kesehatan masyarakat.

Kualitas pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang menimbulkan kepuasan pada setiap pasien dimana tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar kode etik yang telah ditetapkan. Kepuasan menjadi bagian penting dalam pelayanan kesehatan sebab kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan kesehatan. Jika ingin melakukan peningkatan kualitas pelayanan maka diperlukannya survei tingkat kepuasan pasien. Standar kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada kegiatan program pengelolaan penyakit kronis (PROLANIS) yaitu dengan pengkajian resep, penyerahan dan pemberian informasi obat (PIO) kepada pasien.

Selain itu, pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien sehingga pengobatan dapat dijalankan dengan baik dan rutin, serta dapat meningkatkan kualitas hidup pasien dan keefektifan pengobatan. Masih banyak pelayanan kefarmasian yang belum mencapai standar kode etik yang seharusnya dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pasien dalam pelayanan kefarmasian pada kegiatan program pengelolaan penyakit kronis (PROLANIS) di puskesmas.

Penelitian yang dilakukan oleh Hastin et al. (2014) menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas Bergas masih rendah. Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan, hanya sekitar 40% peserta PROLANIS DM yang rutin mengikuti program tersebut. Maka dari itu perlu dilakukan penelitian mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima. Berkaitan dengan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik

untuk melakukan penelitian tentang kepuasan pasien diabetes melitus tipe 2 terhadap pelayanan kefarmasian pada program pengelolaan penyakit kronis (PROLANIS) di Puskesmas Bringin.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut “bagaimana kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian bagi pasien diabetes mellitus tipe 2 anggota program pengelolaan penyakit kronis (prolanis) di Puskemas Bringin?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian bagi pasien diabetes mellitus tipe 2 anggota program pengelolaan penyakit kronis (prolanis) di Puskesmas Bringin.

2. Tujuan Khusus

a. Mengetahui tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian bagi pasien diabetes mellitus tipe 2 anggota program pengelolaan penyakit kronis (prolanis) di Puskesmas Bringin dilihat dari dimensi kehandalan (*reliability*).

b. Mengetahui tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian bagi pasien diabetes mellitus tipe 2 anggota program pengelolaan penyakit kronis (prolanis) di Puskesmas Bringin dilihat dari dimensi ketanggapan (*responsiveness*).

- c. Mengetahui tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian bagi pasien diabetes mellitus tipe 2 anggota program pengelolaan penyakit kronis (prolanis) di Puskesmas Bringin dilihat dari dimensi jaminan (*assurance*).
- d. Mengetahui tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian bagi pasien diabetes mellitus tipe 2 anggota program pengelolaan penyakit kronis (prolanis) di Puskesmas Bringin dilihat dari dimensi empati (*emphaty*).
- e. Mengetahui tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian bagi pasien diabetes mellitus tipe 2 anggota program pengelolaan penyakit kronis (prolanis) di Puskesmas Bringin dilihat dari dimensi bukti langsung (*tangible*).

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Puskesmas Bringin

Diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan dan evaluasi sejauh mana kinerja pelayanan kefarmasian dalam menjaga dan meningkatkan kualitas di bidang kesehatan.

2. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan dan wawasan tentang kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian bagi pasien diabetes mellitus tipe 2 anggota pengelolaan penyakit kronis (prolanis).

3. Bagi Masyarakat

Diharapkan dapat menikmati pelayanan yang berkualitas di Puskesmas Bringin.

4. Bagi Ilmu Pengetahuan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan informasi yang dapat digunakan bagi pengembangan ilmu pengetahuan tentang kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian bagi pasien diabetes mellitus tipe 2 anggota program pengelolaan penyakit kronis (prolanis).