

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan program lembaga jaminan kesehatan yang dibentuk dengan mengikuti biaya asuransi di Indonesia (Putri, 2016). Menurut UU No. 24 tahun 2011, setiap warga negara Indonesia dan warga negara asing yang sudah bertempat di Indonesia selama minimal enam bulan maka wajib menjadi anggota BPJS (Depkes RI, 2011). Pemerintah berupaya dalam mewujudkan pemerataan kesejahteraan kesehatan masyarakat dengan memberikan program Jaminan Kesehatan. Karena masyarakat secara financial telah berupaya dalam menjamin biaya kesehatan dengan mengikuti biaya asuransi kesehatan (Fithria, 2015).

Penerapan Jaminan BPJS Kesehatan dalam kepesertaannya masih banyak masyarakat yang belum memahami mekanisme pelayanan dalam programnya (Darwati, 2018). Padahal dalam mekanisme pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pasien yang akan dipergunakan sebagai kunci dalam mengukur kualitas pelayanan berdasarkan kepuasan mereka (Marhenta, 2018). Kepuasan itu sendiri merupakan kualitas pelayanan yang diperoleh dari pelanggan yang timbul perasaan senang atau kecewa seseorang yang terjadi setelah membandingkan antara harapan dan persepsi mengenai informasi yang telah diberikan tentang suatu produk. Apabila pada kenyataan yang mereka dapat ternyata berbeda dengan yang diharapkan maka mereka merasa tidak puas. Namun, bila kenyataannya

sesuai dengan apa yang diharapkan maka mereka akan merasa puas (Putri, 2016).

Salah satu tempat pelayanan kesehatan untuk peserta BPJS adalah di Rumah Sakit. Adapun tingkat kepuasan pasien diukur dari lima dimensi kualitas pelayanan kesehatan, diantaranya proses pengambilan obat (*dispensing area*), keterampilan farmasi (*personnel's skills*), kepercayaan diri dan bantuan kepada pasien (*confidentiality and assistance to patients*), penjelasan dan penilaian tingkat kesehatan pasien (*explanation and assessment to their state of health*), dan kepuasan umum (*general satisfaction*) (Surur, 2015). Dalam hal ini, peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya dapat dilihat dari kemewahan fasilitas, kelengkapan teknologi, dan penampilan fisik, namun dapat dilihat dari perlakuan sikap karyawan yang dapat mencerminkan profesionalisme yang mempunyai komitmen tinggi (Supartiningsih, 2017). Kepuasan pasien terkait dengan tingginya jumlah variabel, seperti sosio-demografis variabel (umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan), karakteristik penyediaan layanan kesehatan (perawatan efektif, kuantitas informasi, keahlian teknis), dll. Terdapat korelasi antara harapan dan persepsi akhir dari pelayanan kesehatan yang disediakan (Surur, 2015).

Terkait persoalan pelayanan pasien di Rumah Sakit pada pengguna layanan jaminan BPJS kesehatan banyak dari mereka memilih menjadi pasien umum (Pertiwi, 2016). Berdasarkan penelitian Susanti (2017), bahwa tidak adanya perbedaan yang signifikan antara kualitas pelayanan yang

diterima pasien BPJS dan non BPJS. Namun, pada pelayanannya dari petugas masih kurang cepat tanggap dalam melayani pasien. Berbanding terbalik dengan pasien umum yang tidak memerlukan waktu lama dalam mendapatkan pelayanan. Fenomena di atas dapat kita lihat bahwa pelayanan yang diterima pasien pengguna BPJS tidak sama dengan pelayanan yang diberikan ke pasien umum/non BPJS (Susanti, 2017).

Pada penelitian lainnya tentang Jaminan Kesehatan Nasional di Ghana oleh Dalinjong dan Laar (2012), menunjukkan peserta jaminan kesehatan harus mengalami waktu tunggu yang panjang, tidak diperiksa secara fisik, dan diskriminasi dibandingkan pasien kaya ataupun pasien yang bukan peserta Jaminan Kesehatan. Selanjutnya pada penelitian Widada (2017), disebutkan bahwa RSUD Hasanuddin Damrah Manna terdapat salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan kesehatan pada peserta atau pasien BPJS, yaitu dimensi sarana dan prasarana yang dirasakan oleh peserta BPJS menyatakan kurang baik. Serta dalam upaya peningkatan profesionalisme terhadap pelayanan yang diterima belum memadai, baik dari pihak pegawai rumah sakit maupun dari pihak pegawai BPJS itu sendiri (verifikator). Berdasarkan Undang-Undang nomor 24 tahun 2011, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) sebagai sistem layanan dalam memberikan pelayanan kesehatan masyarakat yang lebih baik dari tingkat layanan yang paripurna. Yang dimaksud dengan pelayanan kesehatan yang paripurna adalah pelayanan kesehatan melalui pendekatan

promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif yang dilakukan secara menyeluruh dan berkesinambungan (Depkes RI, 2011).

RSUD Tugurejo merupakan Rumah Sakit yang terletak pada ruas jalur utama Semarang-Jakarta arah Pantai Utara Jawa antara Semarang-Kendal, tepatnya pada Jalan Raya Walisongo Semarang. Letak lokasi yang strategis pada jalur yang padat dengan potensi rawan kecelakaan cukup tinggi, dikelilingi oleh lingkungan pemukiman dan perumahan padat serta dilingkupi beberapa sentra industri besar. RSUD Tugurejo termasuk Rumah Sakit kelas B pendidikan milik pemerintah Provinsi Jawa Tengah, yang terletak di Semarang bagian Barat (RSUD Tugurejo, 2019).

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Fithria (2015), bahwa kualitas pelayanan yang dilakukan di Rumah sakit RSUD Tugurejo dengan metode *Service Quality* (SERVQUAL) diperoleh nilai gap tertinggi yaitu daya tanggap terhadap pasien. Dimensi kualitas pelayanan yang dilakukan masih belum memenuhi harapan pasien Maka diperlukan survei tingkat kepuasan pasien dalam menjamin dimensi kualitas pelayanan kesehatan. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Rumah Sakit Tugurejo Provinsi Jawa Tengah mengenai “Evaluasi Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Tugurejo Provinsi Jawa Tengah”.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah berdasarkan latar belakang tersebut yaitu :
“Bagaimana tingkat kepuasan pasien BPJS dibandingkan pasien non BPJS terhadap kualitas pelayanan farmasi yang diberikan oleh Unit Farmasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Tugurejo Provinsi Jawa Tengah?”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS dan non BPJS terhadap kualitas pelayanan farmasi yang diberikan oleh Unit Farmasi Rawat Jalan di Rumah Sakit.

1.3.2 Tujuan Khusus

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS dan non BPJS terhadap kualitas pelayanan farmasi oleh Tenaga Teknis Kefarmasian ataupun Apoteker di Unit Farmasi Rawat Jalan RSUD Tugurejo Provinsi Jawa Tengah.

1.4 Manfaat

Hasil penelitian yang akan dilakukan ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi pendukung bagi peneliti lain yang berminat untuk melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pasien BPJS dan non BPJS

terhadap kualitas pelayanan farmasi di Unit Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Tugurejo Provinsi Jawa Tengah.

1.4.2 Manfaat Praktis

1.4.2.1 Bagi Penulis

Sarana untuk belajar dan menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama di bangku kuliah. Bagi penulis lain yang melakukan penelitian serupa dapat digunakan sebagai referensi pendukung untuk melakukan penelitian.

1.4.2.2 Bagi Rumah Sakit

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan masukan yang positif kepada pihak Rumah Sakit mengenai kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan pada pengguna jaminan kesehatan BPJS dan non BPJS di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Tugurejo Provinsi Jawa Tengah.