

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Dalam Undang-undang Dasar 1945 pasal 28 H tentang Hak Asasi Manusia (HAM), disebutkan bahwa setiap Warga Negara Indonesia (WNI) berhak untuk hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Selain itu dalam pasal tersebut juga menyebutkan hak WNI untuk mendapatkan kemudahan dan perlakuan khusus guna mencapai persamaan dan keadilan, hak atas jaminan sosial, dan hak atas milik pribadi yang tidak boleh diambil alih sewenang-wenang oleh siapapun. Jadi, dalam pasal tersebut disimpulkan bahwa setiap WNI berhak mendapatkan perlakuan yang sama sesuai dengan hak yang dimilikinya khususnya hak untuk memperoleh pelayanan kesehatan.

Di dalam Al-Quran juga terdapat ayat yang menyebutkan bahwa setiap manusia di hadapan Allah itu sama, jadi harus diperlakukan dengan adil sesuai dengan hak yang mereka miliki. Salah satu contohnya adalah QS. An-Nisa (58):

﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ  
أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا﴾

Artinya: *“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat”*.

Jadi, dalam ayat tersebut dijelaskan bahwa sebagai manusia yang diberi amanat oleh Allah SWT kita harus menyampaikan amanat tersebut kepada yang berhak menerimanya. Selain itu, kita juga harus bisa berlaku adil kepada setiap manusia, terutama dalam bahasan ini kita harus adil dalam memberikan pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Menurut Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2009 (Depkes RI) yang terdapat dalam Undang-Undang Kesehatan tentang kesehatan yang menjelaskan definisi pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan adalah segala upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan, perorangan, keluarga, kelompok, maupun masyarakat. Pelayanan obat adalah salah satu pelayanan kesehatan yang disediakan oleh pihak rumah sakit. Pelayanan obat di suatu rumah sakit mencakup penyerahan obat kepada pasien yang benar, dalam jumlah dan dosis yang diresepkan secara rasional, dengan petunjuk yang jelas dan dalam wadah yang dapat memelihara khasiat obat dengan disertai penjelasan tentang penggunaan obat yang benar. Dan dalam era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) ini diharapkan semua WNI mempunyai hak yang

sama dalam memperoleh pelayanan kesehatan khususnya pelayanan obat dirumah sakit.

Program JKN sendiri adalah sebuah program yang dibuat oleh pemerintah yang mempunyai tujuan untuk mengatasi permasalahan mengenai jaminan kesehatan. Di Indonesia, JKN disediakan badan hukum yang berfungsi sebagai penyelenggara program jaminan kesehatan tersebut. Badan hukum yang dimaksud diatas adalah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan). Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia (Permenkes RI) nomor 71 tahun 2013, penyelenggara pelayanan kesehatan tingkat pertama pada era JKN meliputi puskesmas atau yang setara, praktik dokter, praktik dokter gigi, klinik pratama atau yang setara, dan rumah sakit kelas D pratama atau yang setara. Sedangkan penyelenggara pelayanan kesehatan tingkat lanjut meliputi, klinik utama atau yang setara, rumah sakit umum, dan rumah sakit khusus (Permenkes RI, 2013).

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 340/MENKES/PER/III/2010 definisi dari rumah sakit adalah sebuah institusi pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Sedangkan menurut World Health Organization (WHO), rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif), dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Salah satu fungsi rumah sakit menurut undang-undang No. 44 tahun 2009 tentang rumah sakit adalah

sebagai penyelenggara pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit. Pada dasarnya suatu pelayanan kesehatan merupakan bentuk pengabdian kepada masyarakat tanpa melihat keuntungan pribadi atau perorangan. Oleh karena itu, mutu pelayanan di rumah sakit yang berkualitas dapat berperan dalam menyukseskan program JKN.

Salah satu tanda suksesnya program JKN adalah adanya kepuasan masyarakat dalam pelayanan kesehatan (Depkes RI, 2014). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen diantaranya pelayanan petugas, kenyamanan, lingkungan, hasil pelayanan, dan prosedur pelayanan (Poen dalam Sareong, dkk., 2013). Untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan pengukuran tingkat kepuasan konsumen pengguna layanan JKN yang akurat sangat diperlukan. Untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen dapat dilakukan secara berkala secara konsisten dan valid kurang lebih setiap 6 bulan sekali (Depkes RI, 2014:71).

Dalam penelitian ini akan dilakukan evaluasi kepuasan konsumen pengguna JKN terhadap pelayanan kefarmasian rawat jalan di Rumah Sakit Jiwa Daerah (RSJD) Dr. RM Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah. Rumah Sakit Jiwa Daerah (RSJD) Dr. RM. Soedjarwadi merupakan rumah sakit kelas A milik pemerintah provinsi Jawa Tengah dan berkedudukan di Klaten. Sebagai rumah sakit tipe A atau rumah sakit yang mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medis spesialisik luas dan sub spesialisik luas, diharapkan rumah sakit ini juga memberikan pelayanan obat untuk konsumen

pengguna layanan JKN yang bagus. Karena dalam beberapa kasus, banyak konsumen pengguna layanan JKN yang mengeluhkan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan pada konsumen pengguna layanan JKN kurang memuaskan jika dibandingkan dengan non JKN khususnya untuk pelayanan obat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen pengguna layanan JKN rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di rumah sakit tersebut, selain itu hasil penelitian ini bisa dijadikan bahan evaluasi pihak rumah sakit untuk meningkatkan atau mempertahankan mutu pelayanan kefarmasian di rumah sakit tersebut.

## **B. Rumusan Masalah**

Bagaimanakah tingkat kepuasan konsumen pengguna layanan JKN rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian yang dilihat dari dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* di RSJD Dr. RM Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah?

### C. Keaslian Penelitian

Penelitian tentang analisa atau evaluasi kepuasan pasien yang sudah dilakukan dapat dilihat dalam tabel 1 berikut :

**Tabel 1.** Keaslian Penelitian

<b>Judul penelitian</b>	<b>Penulis</b>	<b>Desain penelitian</b>	<b>Hasil</b>
Analisa Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat di Apotek Rumah Sakit Khusus Paru Respira Yogyakarta (2015)	Zulfi Fadhillah Nurfida Ulfah	<i>Cross sectional</i>	Pasien merasa puas terhadap pelayanan dan fasilitas di Apotek Rumah Sakit Khusus Paru, tetapi ada beberapa yang tidak puas terhadap fasilitas yang ada di Rumah Sakit.
Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Brebes Tahun 2015	Aer Sondari	Deskriptif kuantitatif ( <i>cross sectional</i> )	Berdasarkan penelitian diketahui bahwa secara keseluruhan pelayanan rawat jalan di RSUD terdapat 2 dimensi pasien belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan yaitu dimensi <i>reliability</i> (88,8%) dan <i>tangible</i> (90,0%).

<b>Judul penelitian</b>	<b>Penulis</b>	<b>Desain penelitian</b>	<b>Hasil</b>
Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Tanggungan BPJS di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta	Agung Dwi Saputro	<i>Cross Sectional</i>	Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan tanggungan BPJS di RS Bethesda Yogyakarta (P value = 0,0001). Kepuasan pasien rawat jalan tanggungan BPJS di RS Bethesda Yogyakarta berada pada tingkatan cukup puas, hal ini dapat terlihat dari skor kepuasan pasien sebesar 69,91%.
Perbedaan Kepuasan Antara Pasien Umum dengan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Penerima Bantuan Iuran (JKN-PBI) Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Nguter Sukoharjo	Edy Prabowo Setiawan	Deskriptif Analitik	Sebagian besar kepuasan pasien JKN-PBI puas terhadap kualitas pelayanan pegawai puskesmas Nguter termasuk tinggi. Sedangkan kepuasan pasien umum terhadap kualitas pelayanan pegawai puskesmas Nguter termasuk sangat rendah.

Yang membedakan penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya adalah :

1. Penelitian tentang evaluasi kepuasan konsumen pengguna layanan JKN rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Jiwa Daerah (RSJD) Dr. RM. Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah belum pernah dilakukan.
2. Pada penelitian ini menggunakan subjek pasien dan keluarga pasien JKN yang memanfaatkan pelayanan kefarmasian di RSJD Dr. RM. Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah.

#### **D. Tujuan Penelitian**

Dari penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen pengguna layanan JKN rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian yang dilihat dari dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* di RSJD Dr. RM. Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah.

#### **E. Manfaat Penelitian**

##### **1. Peneliti**

Menambah wawasan dan pengetahuan peneliti tentang gambaran tingkat kepuasan konsumen pengguna layanan JKN rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di RSJD Dr. RM. Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah. Selain itu juga menambah pengalaman peneliti dalam melakukan suatu penelitian.



## **2. RSJD Dr. RM. Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah**

Sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian pada konsumen pengguna layanan JKN rawat jalan.

## **3. Peneliti Lain**

Sebagai tambahan referensi dan bahan bacaan untuk melakukan penelitian selanjutnya dan dapat juga untuk menambah wawasan tentang pelayanan kefarmasian di rumah sakit.