

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Menurut UU No. 23 (1992) Kesehatan adalah suatu keadaan sehat dari badan, jiwa dan sosial yang memungkinkan hidup produktif secara sosial dan ekonomi. Dalam pengertian tersebut maka kesehatan dapat dilihat sebagai satu kesatuan yang utuh yang terdiri dari unsur fisik, mental dan sosial, serta didalamnya kesehatan jiwa termasuk dalam bagian integral kesehatan

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan pokok bagi masyarakat. Semakin meningkatnya taraf hidup dalam masyarakat, maka meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Upaya untuk meningkatkan kualitas kesehatan perlu diadakan penerapan sistem JKN (Jaminan Kesehatan Nasional). Jaminan Kesehatan Nasional adalah perlindungan kesehatan berupa asuransi sosial bersifat wajib yang diberikan kepada masyarakat. Adanya sistem JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) dapat memberi manfaat pemeliharaan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan seperti yang tercantum dalam Peraturan Presiden RI nomor 12 tahun 2013 tentang jaminan kesehatan.

Program JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) diberikan secara perorangan dengan sistem komprehensif. Hal tersebut mencakup promotif,

preventif, kuratif dan rehabilitatif (Yuniar, 2016). Penerapan JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) yang telah diberlakukan menuntut fasilitas-fasilitas kesehatan agar dapat memberi pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang optimal (Fudholi, dkk, 2015).

Kepuasan pasien yang didapatkan selama program JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) merupakan faktor penting yang dapat membentuk kepercayaan pasien terhadap rumah sakit. Hal tersebut menciptakan loyalitas mereka sebagai konsumen jasa pelayanan kesehatan serta pelayanan mutu yang baik, sehingga dapat pula meningkatkan kualitas mutu suatu rumah sakit (Kemenkes, 2004). Pelayanan atas fasilitas kesehatan yang tidak memuaskan akan menyebabkan terhambatnya penanganan terhadap pasien era JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) (Rimawati, 2016).

Rumah sakit merupakan sarana yang bertugas dalam peningkatan pelayanan mutu kesehatan. Sebagai penyedia pelayanan kesehatan, rumah sakit tidak hanya memberikan pelayanan yang bersifat penyembuhan tetapi juga yang bersifat pencegahan untuk meningkatkan kualitas hidup konsumen serta memberikan kepuasan bagi pengguna jasa kesehatan (Kemenkes, 2004).

Pertumbuhan pada industri jasa kesehatan maupun rumah sakit yang sangat pesat menyebabkan persaingan yang ketat pula dalam hal pelayanan secara keseluruhan. Untuk dapat bersaing dengan pelayanan kesehatan yang lain, rumah sakit harus mampu meningkatkan pelayanannya yang

berorientasi kepada pemenuhan kebutuhan konsumen sehingga tingkat kepuasan konsumen jasa pelayanan kesehatan akan meningkat pula. Tanpa memperhatikan kebutuhan konsumen, rumah sakit tersebut akan mengurangi tingkat mutu serta akan ditinggalkan oleh konsumennya.

Tingkat kepuasan konsumen/pasien dapat diukur berdasarkan dimensi keandalan (*reliability*), dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dimensi kepastian (*assurance*), dimensi empati (*empathy*), serta dimensi berwujud (*tangible*) (Ingerani, 2002).

وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ  
عَلِيمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

Artinya:

“Dan bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mu'min akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.”

(Q.S At-Taubah 105)

Berdasarkan ayat tersebut dapat diartikan dalam pekerjaan harus dilakukan dengan sebaik mungkin agar tidak menimbulkan kerugian bagi orang lain. Melalui konteks tersebut, dapat diterapkan dalam pelayanan kefarmasian yang dilakukan di rumah sakit. Segala hal yang dilakukan

adalah untuk menjunjung pelayanan kepada pasien sehingga kepuasan pasien dapat terwujud.

Rumah Sakit Swasta Daerah Sleman Yogyakarta merupakan rumah sakit swasta tipe c yang berada di daerah Sleman Yogyakarta.. Pada rumah sakit tersebut belum pernah dilakukan penelitian terkait pelayanan kefarmasian pada pasien peserta JKN (Jaminan Kesehatan Nasional). Berdasarkan wawancara yang dilakukan, beberapa pasien rawat jalan khususnya peserta layanan JKN mengeluhkan bahwa pelayanan yang diberikan kurang memuaskan terkait lamanya pelayanan dan fasilitas diruang tunggu. Melalui penelitian ini diharapkan tercapainya peningkatan kepuasan pasien dalam bidang pelayanan kesehatan.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat di rumuskan beberapa masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Swasta Daerah Sleman Yogyakarta?
2. Item apa saja pasien merasa tidak puas dalam pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Swasta Daerah Sleman Yogyakarta?

### C. Keaslian Penelitian

**Tabel 1.** Keaslian Penelitian

No	Peneliti	Judul	Hasil
1	Aer Sondari (2015)	Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Brebes Tahun 2015	Hasil penelitian menunjukkan secara keseluruhan bahwa pelayanan rawat jalan di RSUD terdapat 2 dimensi pasien belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan yaitu dimensi keandalan sebesar 88,8% dan dimensi berwujud sebesar 90,0%.
2	Afriska Dwi Artina (2016)	Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Klinik Pratama Firdaus Yogyakarta	Hasil penelitian menunjukkan pasien DSM dan BPJS merasa puas terhadap pelayanan kesehatan di klinik Pratama Firdaus

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Sondari (2015) dan Artina (2016) adalah pada tempat, waktu penelitian serta responden.

### D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Swasta Daerah Sleman Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui pada item mana saja pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Swasta Daerah Sleman Yogyakarta.

### **E. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Peneliti untuk menambah pengetahuan, serta sebagai sarana peneliti mengembangkan kemampuan dan menerapkan teori yang dimiliki dalam melakukan suatu penelitian.
2. Bagi RS Swasta daerah Sleman Yogyakarta sebagai bahan masukan rumah sakit terhadap perbaikan pelayanan khususnya pada pelayananan kefarmasian.
3. Bagi peneliti selanjutnya dapat memberikan gambaran bagi peneliti lain yang ingin mengembangkan penelitian yang serupa.