

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Indonesia memiliki Badan Hukum yang menyelenggarakan jaminan kesehatan untuk seluruh rakyat Indonesia salah satunya yaitu BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial). BPJS diselenggarakan agar rakyat Indonesia mendapatkan manfaat, asas kemakmuran dan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia dengan tujuan mendapatkan kehidupan yang layak dalam hal kesehatan BPJS diharapkan dapat memberikan pelayanan kesehatan yang layak untuk rakyat Indonesia. Tetapi dalam penyelenggaraannya masih terdapat permasalahan tentang perbedaan pelayanan, efektivitas, keselamatan pasien dan kepuasan pasien antara pasien pengguna BPJS dan umum (pasien yang tidak menggunakan BPJS). Maka dari itu pemerintah harus melakukan evaluasi agar dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan (Solechan, 2019).

Pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan yang dilakukan secara langsung dan apoteker yang akan bertanggung jawab terhadap sediaan farmasi untuk mencapai hasil yang diharapkan. Standar pelayanan kesehatan merupakan pedoman yang digunakan untuk melakukan pelayanan kefarmasian. Kualitas pelayanan kefarmasian berkaitan dengan kepuasan pasien (Supardi dkk, 2019).

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan pelayanan yang didapatkan dengan apa yang diharapkan. Pelayanan yang didapatkan apabila sesuai dengan apa yang diharapkan pasien maka pasien akan merasa puas, namun jika pasien tidak mendapatkan pelayanan yang diharapkan maka pasien akan merasa tidak puas. Salah satu fasilitas kesehatan yang digunakan dalam hal pelayanan yaitu apotek (Wididana, 2017).

Apotek merupakan salah satu sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukannya praktik kefarmasian oleh apoteker. Standar pelayanan di apotek meliputi pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, bahan medis habis pakai dan pelayanan farmasi klinik (Permenkes, 2016). Kualitas merupakan suatu kondisi yang berkaitan dengan jasa yang didapatkan, produk yang dihasilkan, proses dalam pelayanan dan lingkungan yang baik hingga memenuhi atau melebihi dari harapan pasien (Akhmad dkk, 2019).

Menurut Yuniar & Handayani (2016), apotek di Kota Tangerang Selatan Kab. Serang, Kota Bekasi, Kab. Bogor, Kota Yogyakarta, Kab. Bantul, Kota solo dan Kab Sragen memiliki tingkat kepuasan tertinggi pasien yaitu pada dimensi keramahan (*empaty*) dan tingkat kepuasan terendah pasein pada dimensi jaminan (*assurance*), yaitu obat yang ditanggung oleh BPJS dan dalam hal ketersediaan obat pada pasien BPJS. Menurut Akbar dkk (2018), di Puskesmas Karang Intan 2 Kab. Banjar, pada dimensi bukti langsung (*tangible*) terdapat 45,59% pasien yang merasa tidak puas karena belum terdapat brosur atau leaflet di apotek, hal ini dapat terjadi karena kurangnya

tenaga kerja pada apotek tersebut. Menurut Wididana (2017) di Rumah Sakit Umum Shanti Graha Kab. Buleleng, didapatkan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Semakin baik kualitas pelayanan yang didapatkan oleh pasien maka semakin meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Klinik X merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang berada di Kecamatan Sungai Sipai Kecamatan Martapura. Klinik ini beroperasi sejak maret 2018 dan sudah bekerja sama dngan BPJS kesehatan sejak agustus 2018. Adapun tujuannya yaitu ingin memberikan pelayanan kesehatan yang komprehensif baik dalam gedung maupun pada *home care* di wilayah Martapura dan Banjarbaru. Klinik X memiliki fasilitas berupa pelayanan apotek, pelayanan *home care* (perawatan kesehatan di rumah), pelayanan dokter umum, pelayanan dokter gigi, pelayanan keperawatan, pelayanan akupuntur medik, pelayanan fisioterapi, pelayanan laboratorium, pelayanan perawatan luka modern dan khitan modern (sunat modern tanpa jarum suntik). Setelah melakukan observasi di Apotek Klinik X Martapura, resep pasien rawat jalan BPJS di klinik x selama 3 bulan terakhir (september, oktober dan november) sebanyak 230 pasien. Di Apotek Klinik X juga belum pernah melakukan penelitian tentang kepuasan pelayanan kefarmasian.

Berdasarkan jabaran latar belakang di atas peneliti tertarik melakukan penelitian ini. Harapannya ketika melakukan penelitian dapat menambah literatur, memperluas dan meningkatkan pelayanan Kefarmasian pada peserta BPJS khususnya di daerah Martapura.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat dibuat perumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Klinik X Martapura?
2. Bagaimana tingkat kepuasan peserta BPJS di Apotek Klinik X martapura?
3. Bagaimana hubungan kualitas pelayanan kefarmasian terhadap tingkat kepuasan peserta BPJS di Apotek Klinik X Martapura?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Mengetahui kualitas pelayanan kefarmasian di Aptotek Klinik X Martapura?
2. Mengetahui tingkat kepuasan peserta BPJS di Apotek Klinik X Martapura.
3. Mengetahui hubungan kualitas pelayanan kefarmasian terhadap tingkat kepuasan peserta BPJS di Aptotek Klinik X Martapura.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapan harapan manfaat dari penelitian ini sebagai berikut :

### **a. Bagi Peneliti**

Penelitian yang dilakukan diharapkan dapat menambah pengalaman dan memperluas wawasan.

**b. Bagi Institusi Pendidikan**

Penelitian yang dilakukan diharapkan menjadi referensi bagi peneliti lain untuk memperkuat teori tentang kepuasan pelayanan kefarmasian.

**c. Bagi Masyarakat**

Penelitian yang dilakukan diharapkan menjadi sarana masyarakat untuk mengungkapkan harapan dan pendapat tentang layanan yang mereka dapatkan dengan apa yang diharapkan.

**1.5 Luaran yang Diharapkan****Tabel 1.** Luaran yang Diharapkan

Jenis Luaran	Target Capaian	Jurnal
Jurnal Nasional	Submitted	<i>Jurnal Borneo Pharmascientech</i>