

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikembangkan di Indonesia merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang diselenggarakan dengan menggunakan mekanisme asuransi kesehatan sosial yang bersifat wajib (*mandatory*) berdasarkan Undang-Undang No. 40 tahun 2004 tentang SJSN dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang layak yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah (Kemenkes RI, 2013).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan lembaga penyelenggara jaminan sosial sehingga dengan adanya jaminan sosial, risiko keuangan yang dihadapi seseorang, baik itu karena memasuki usia produktif, mengalami sakit, mengalami kecelakaan, dan bahkan kematian, akan diambil pelayanan yang efektif, efisien, dan dituntut untuk memberikan informasi kesehatan yang tepat dalam pelayanan kesehatan dan menghasilkan data yang akurat. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, masih banyak dijumpai kekurangan, sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat. Jika kondisi seperti ini tidak direspon, maka akan menimbulkan citra yang kurang baik terhadap rumah sakit yang menyelenggarakan jaminan sosial. Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan dituntut untuk memberikan informasi

kesehatan yang tepat dalam pelayanan kesehatan dan menghasilkan data yang akurat (Ulinuha, 2014).

Instalasi Farmasi adalah unit pelaksana fungsional yang menyelenggarakan seluruh kegiatan pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit. Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan Rumah Sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan Sediaan Farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat termasuk pelayanan farmasi klinik. Pengorganisasian instalasi farmasi harus mencakup penyelenggaraan pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai, pelayanan farmasi klinik dan manajemen mutu, dan bersifat dinamis dapat direvisi sesuai kebutuhan dengan tetap menjaga mutu (Permenkes RI, 2016).

Kepuasan pasien merupakan perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2007). Berdasarkan penelitian Sa'adah *et al.* (2015) mutu pelayanan farmasi memiliki dimensi yaitu lokasi, sikap petugas, kecepatan layanan, pemberian informasi obat, ketersediaan obat, fasilitas. Pelayanan farmasi merupakan salah satu pelayanan kesehatan di Indonesia yang dituntut berubah orientasi dari *drug oriented* menjadi *patient oriented*. Kegiatan pelayanan farmasi yang semula berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi harus diubah menjadi pelayanan yang komprehensif dan bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Kesembuhan pasien sebesar

25% diharapkan diperoleh dari kenyamanan serta baiknya pelayanan apotek, sedangkan 75% berasal dari obat yang digunakan pasien (Handayani *et al.*, 2009).

Menurut Fitriani (2014) loyalitas menurut beberapa ahli merupakan fungsi dari suatu kepuasan pelanggan atau dalam hal ini adalah pasien, rintangan dari suatu pengalihan, dan sebagian dari keluhan pelanggan atau pasien. Pasien yang merasa terpuaskan dapat melakukan tindakan berulang sebagai penggunaan jasa secara berulang pada waktu yang akan datang dan memberitahukan pada orang lain atas kinerja produk jasa yang dirasakan. Loyalitas menjadi suatu bentuk nyata atas kesediaan pasien untuk menggunakan kembali, yang memiliki kekuatan dan sikap positif terhadap rumah sakit. Ciri khas dari sikap dan sifat loyalitas pasien di rumah sakit didasarkan pada keterikatan pasien atas jasa yang disediakan rumah sakit yang dihubungkan secara silang menyilang dengan pola penggunaan jasa secara berulang. Keberadaan pasien yang mempunyai sikap dan sifat loyal, mereka tidak hanya bersedia menggunakan jasa ketika pasien tersebut sakit, tetapi juga kesediaannya untuk menyarankan produk atau jasa tersebut kepada orang lain, teman, atau saudara, dan anggota keluarga serta kolega mereka. Keuntungan loyalitas bersifat jangka panjang dan kumulatif, yaitu meningkatnya loyalitas pasien dapat menyebabkan sumber pendapatan atau keuntungan yang lebih meningkat, retensi pegawai yang lebih tinggi, dan basis keuangan yang lebih stabil.

Rumah sakit umum Syifa Medika berdiri pada tanggal 1 Januari 2017 dan di resmikan pada tanggal 27 Maret 2017 oleh Walikota Banjarbaru H. Nadjmi Adhani. Rumah sakit umum Syifa Medika merupakan rumah sakit swasta terbesar

di Banjarbaru dan masuk dalam kelas rumah sakit umum tipe c yang bertempat di Landasan Ulin, Jl. RO Ulin No.93, Guntung manggis, Banjar Baru Sel., Kota Banjar Baru, Kalimantan Selatan.

Berdasarkan penelitian Sa'adah *et'al* (2015) dengan judul “pengaruh mutu pelayanan farmasi terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat jalan dengan cara bayar tunai” mendapatkan hasil bahwa mutu pelayanan kefarmasian berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien sedangkan mutu pelayanan kefarmasian tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pasien yang berpengaruh terhadap loyalitas pasien adalah kepuasan pasien.

Latar belakang yang dipaparkan diatas memotivasi peneliti untuk melakukan penelitian tentang “Pengaruh Mutu Pelayanan Farmasi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien JKN Rawat Jalan Di Rumah Sakit Syifa Medika” hal ini untuk memperkirakan apakah ada pengaruh mutu pelayanan farmasi terhadap kepuasan dan loyalitas pasien.

## **1.2 PERUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan suatu permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana mutu pelayanan kefarmasian di rumah sakit Syifa Medika ?
2. Bagaimana kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian di rumah sakit Syifa Medika ?
3. Bagaimana loyalitas pasien terhadap pelayanan kefarmasian di rumah sakit Syifa Medika ?

4. Bagaimana pengaruh mutu pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien ?
5. Bagaimana pengaruh mutu pelayanan kefarmasian terhadap loyalitas pasien ?

### **1.3 TUJUAN PENELITIAN**

1. Untuk mengetahui bagaimana mutu pelayanan kefarmasian di rumah sakit Syifa Medika.
2. Untuk mengetahui bagaimana kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di rumah sakit Syifa Medika.
3. Untuk mengetahui bagaimana loyalitas pasien terhadap pelayanan kefarmasian di rumah sakit Syifa Medika.
4. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh mutu pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien di rumah sakit Syifa Medika.
5. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh mutu pelayanan kefarmasian terhadap loyalitas pasien di rumah sakit Syifa Medika.

### **1.4 MANFAAT PENELITIAN**

1. Bagi institusi

Penelitian ini berguna sebagai masukan terhadap faktor mutu pelayanan kefarmasian dengan upaya peningkatan kepuasan dan loyalitas pasien.

2. Bagi peneliti

Penelitian ini berguna untuk menambah wawasan dan mengembangkan pengetahuan manajemen yang didapat selama mengikuti perkuliahan dan menerapkannya di tempat kerja.

### 3. Bagi masyarakat

Sebagai acuan untuk mengetahui bagaimana tingkat mutu pelayanan kefarmasian di rumah sakit Syifa Medika Banjarbaru sehingga akan mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien.