

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan salah satu unsur kesejahteraan umum yang harus dapat diwujudkan melalui pembangunan yang berkesinambungan. Pembangunan kesehatan merupakan salah satu upaya pembangunan nasional diarahkan guna tercapainya kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal (Depkes, 1992: 31)

Berdasarkan UU No. 32 Tahun 1992 tentang kesehatan, salah satu unsur kesehatan adalah sarana kesehatan. Sarana kesehatan meliputi balai pengobatan, pusat kesehatan masyarakat, rumah sakit umum, rumah sakit khusus, dan sarana kesehatan lainnya (Depkes, 1992: 31)

Rumah sakit merupakan sarana kesehatan yang dapat diselenggarakan oleh pemerintah maupun swasta dengan fungsi utama menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyembuhkan dan pemulihan bagi pasien. Pelayanan farmasi rumah sakit yang menunjukkan pelayanan kesehatan yang bermutu. Pekerjaan kefarmasian ini dilakukan oleh suatu bagian yang disebut IFRS (Instalasi Farmasi Rumah Sakit).

IFRS merupakan unit yang secara struktural berwenang untuk mengatur dan mengola segala hal yang berkaitan dengan obat. Kegiatan yang dilakukan IFRS meliputi pengolahan perbekalan farmasi, pelayanan farmasi klinik, administrasi dan pengawasan. Pengolahan perbekalan farmasi meliputi pemilihan, perencanaan, pengadaan penerimaan, penyimpanan, peracikan, pendistribusian, pengendalian, pelayanan informasi dan pengembangan serta administrasi (Siregar dan Amalia, 2013: 26)

Faktor di rumah sakit yang berpengaruh pada kepuasan pasien selain faktor dokter dan pasien, masih banyak komponen lain yang mempengaruhi kepuasan pasien. Komponen tersebut: pelayanan administrasi masuk dan administrasi selama pasien dirawat, keuangan, pelayanan makanan, (bagi pasien rawat inap), pelayanan

laboratorium, dan penunjang diagnosis lain, obat-obatan, kondisi ruang perawatan, serta kebersihan, kenyamanan, keamanan lingkungan rumah sakit.

Kepuasan pasien sebagai pengguna jasa merupakan salah satu indikator dalam menilai mutu pelayanan di rumah sakit. Kepuasan yang tinggi akan menunjukkan keberhasilan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu mempengaruhi pasien dalam hal menerima perawatan. Pasien akan cenderung mematuhi nasihat, setia dan taat terhadap rencana perawatan yang telah disepakati (Budiastuti, 2002: 02)

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit mempunyai karakteristik dan organisasi yang sangat kompleks. Berbagai jenis tenaga kesehatan dengan perangkat keilmuan yang beragam, berintegrasi satu sama lain. Ilmu pengetahuan dan teknologi kedokteran yang berkembang sangat pesat perlu diikuti oleh tenaga kesehatan dalam rangka pemberian pelayanan yang bermutu standar, membuat semakin kompleksnya permasalahan di rumah sakit (Depkes, 2007: 04)

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) adalah badan hukum publik yang bertanggung jawab kepada presiden dan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh penduduk Indonesia termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia (DPR, 2014: 13)

RSUD Toto Kabila adalah rumah sakit milik pemerintah kabupaten Bone Bolango yang bertipe C, memiliki instalasi farmasi yang dikepalai oleh seorang Apoteker. Apotek terletak dibagian depan Rumah Sakit berdampingan dengan IGD. Apotek tersebut melayani seluruh keperluan obat, baik dari poli rawat jalan dan rawat inap bahkan pembelian obat secara bebas tanpa menggunakan resep. Penyakit TBC di RSUD Toto Kabila termasuk 10 penyakit terbesar dimana yang menjadi penyakit utama yaitu TB Paru dan disusul oleh penyakit Gravitasi.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Wati (2011: 08) dipoliklinik RSUP Dr. M. Jamil Padang tahun 2011 ditemukan sebanyak 68,8 % pasien menyatakan dimensi sarana fisik kurang bermutu, 49 % menyatakan dimensi

kehandalan kurang bermutu, 46,9 % menyatakan dimensi daya tanggap kurang bermutu, 37,5 % menyatakan empati kurang bermutu dan 37,5 % pasien menyatakan kurang puas terhadap pelayanan.

Berdasarkan uraian tersebut diatas maka peneliti tertarik meneliti dengan judul “TINGKAT KEPUASAN PASIEN TBC PESERTA BPJS TERHADAP PELAYANAN INSTALASI FARMASI di RSUD TOTO KABILA”.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan pasien TBC peserta BPJS terhadap pelayanan instalasi farmasi di RSUD Toto Kabila?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui tingkat kepuasan pasien TBC peserta BPJS terhadap pelayanan instalasi farmasi di RSUD Toto Kabila

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui tingkat kepuasan pasien TBC peserta BPJS di RSUD Toto Kabila dengan indikator Kehandalan
2. Mengetahui tingkat kepuasan pasien TBC peserta BPJS di RSUD Toto Kabila dengan indikator Ketanggapan
3. Mengetahui tingkat kepuasan pasien TBC peserta BPJS di RSUD Toto Kabila dengan indikator Empaty
4. Mengetahui tingkat kepuasan pasien TBC peserta BPJS di RSUD Toto Kabila dengan indikator Berwujud.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat:

1. Bagi peneliti, hasil penelitian dapat menambahkan pengetahuan dan informasi lebih terhadap peningkatan pelayanan instalasi farmasi di Rumah Sakit, khususnya di RSUD Toto Kabila.

2. Bagi RSUD Toto Kabila, diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan bagi manajemen Rumah Sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan untuk memenuhi kepuasan yang lebih baik dimasa yang akan datang.
3. Bagi masyarakat, sebagai informasi tambahan kepada masyarakat, khususnya pasien BPJS Rumah Sakit yang berinteraksi langsung di instalasi farmasi RSUD Toto Kabila.