

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan nasional bagi seluruh warga negara Indonesia salah satunya yaitu dengan adanya Program Rujuk Balik (PRB) (Kemenkes RI, 2019).

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang pedoman pelaksanaan program rujuk balik pada penderita penyakit kronis wajib dilakukan bila kondisi pasien sudah stabil, disertai dengan surat keterangan rujuk balik yang dibuat oleh dokter spesialis. Program Rujuk Balik (PRB) ditunjukkan bagi pasien yang menderita penyakit kronis seperti Diabetes Mellitus, Hipertensi, Jantung, Asma, Penyakit Paru Obstruktif Kronis (PPOK), Epilepsi, Skizofrenia, Stroke, dan Sindroma Lupus Eritematosus (SLE).

BPJS Kesehatan sebagai penyelenggaraan JKN melalui Peraturan Direksi BPJS Kesehatan Nomor 15 Tahun 2019 tentang pedoman pelaksanaan PRB menyatakan bahwa prinsip kepesertaan PRB adalah:

1. Menderita penyakit kronis (termasuk kriteria diagnosa PRB)
2. Dinyatakan stabil dengan dilampirkannya surat rujuk balik dari dokter spesialis
3. Obat PRB yang diberikan sesuai ketentuan formularium Nasional Obat PRB

Kegiatan pelayanan farmasi yang semula hanya berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi sekarang menjadi pelayanan komprehensif yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Dengan adanya perubahan tersebut apoteker dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan mengubah perilaku agar dapat melakukan interaksi langsung dengan pasien. Bentuk interaksi tersebut antara lain adalah

dengan pemberian informasi obat, konseling obat dan monitoring penggunaan obat (KepMenKes 127/2004).

Pelayanan fasilitas kesehatan yang memuaskan akan menjadi pertimbangan bagi pasien untuk menilai fasilitas kesehatan dan kembali ke fasilitas kesehatan yang sama ketika membutuhkan pelayanan kesehatan (Hazfriani dkk, 2016, Samuel dkk, 2005).

Kualitas pelayanan yang baik dan interaksi langsung dengan pasien sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan kepercayaan terhadap fasilitas Kesehatan. Oleh karena itu, keberhasilan program PRB tidak hanya ditentukan oleh kepatuhan administratif, tetapi juga oleh mutu pelayanan farmasi yang diberikan kepada pasien secara menyeluruh. Namun, hingga saat ini belum ada data atau penelitian yang mengukur tingkat kepuasan terhadap pelayanan resep PRB di Apotek guci medika. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan pasien, serta sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan mutu pelayanan di masa mendatang.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep PRB (Program Rujuk Balik) di apotek Guci Medika dengan parameter kehandalan, ketanggapan, kemampuan, dan empati.

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada aspek kepuasan pasien terhadap pelayanan resep PRB (Program Rujuk Balik) di apotek guci medika.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep PRB (Program Rujuk Balik) di Apotek Guci Medika dengan parameter kehandalan, ketanggapan, kemampuan, dan empati.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Penulis

Hasil dari laporan penelitian ini akan memberikan suatu tambahan informasi, sehingga dapat menambah ilmu pengetahuan dan dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan resep PRB (Program Rujuk Balik) di Apotek Guci Medika.

1.5.2 Bagi Perusahaan

Hasil dari laporan penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan saran sebagai penimbangan keputusan yang menyangkut pelayanan terhadap meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan resep PRB (Program Rujuk Balik) di Apotek Guci Medika.

1.5.3 Bagi Almamater

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan bagi rekan-rekan dan dapat sebagai bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya.