

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan program dari pemerintah tepatnya BPJS Kesehatan yang diwujudkan dengan bentuk asuransi. Jaminan Kesehatan Nasional ini adalah bentuk dari keinginan masyarakat mengenai program bantuan kesehatan, sehingga seluruh masyarakat dapat menjadi peserta program JKN. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia pasal Pasal 28 H ayat 3 yang berbunyi “Setiap orang berhak atas Jaminan Sosial yang mendukung pengembangan dirinya secara utuh sebagai manusia yang bermanfaat”.

JKN merupakan program yang ditujukan untuk seluruh asuransi kesehatan, seperti Askes, Asabri untuk TNI, dan Jamsostek untuk guru serta buruh yang diatur oleh BPJS.

Fasilitas kesehatan adalah fasilitas umum dari pemerintah yang berhubungan dengan kesehatan. Fasilitas kesehatan dibagi menjadi faskes tingkat 1,2 dan 3 dengan fungsi dan kategori yang berbeda untuk memenuhi kebutuhan layanan kesehatan masyarakat. Fasilitas kesehatan tingkat 1 adalah fasilitas kesehatan yang lokasinya dekat dengan tempat tinggal pasien. Tujuan dari faskes tingkat 1 yaitu agar bisa menjadi tempat pertama yang dikunjungi ketika berobat dengan menggunakan BPJS Kesehatan dan untuk memudahkan supaya dapat cepat dilakukan pelayanan kesehatan dalam keadaan yang darurat.

Fasilitas kesehatan tingkat 1 adalah layanan paling pertama yang didapatkan pasien saat melakukan perawatan kesehatan. Jika masalah kesehatan yang dialami oleh pasien bisa ditangani di fasilitas kesehatan tingkat 1 maka pasien tidak boleh dirujuk ke layanan fasilitas kesehatan tingkat 2.

Sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013, apotek merupakan salah satu tempat yang termasuk dalam kategori fasilitas kesehatan tingkat 1. Pelayanan kefarmasian yang bisa didapatkan di apotek antara lain :

1. Pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai (BMHP).
2. Pelayanan farmasi klinik.

Peneliti bekerja di Apotek Palasari Sumedang, dimana terdapat dokter praktek umum dan dokter gigi yang merupakan fasilitas kesehatan tingkat 1 yang bermitra dengan BPJS Kesehatan.

Maka, berdasarkan uraian di atas peneliti ingin melakukan analisis tentang kepuasan pasien JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Palasari Sumedang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Palasari Sumedang, sehingga dapat digunakan sebagai pedoman untuk meningkatkan pelayanan kefarmasian yang memenuhi harapan pasien sehingga Apotek Palasari tetap menjadi pilihan bagi pasien untuk mendapatkan pelayanan obat.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana tingkat kepuasan pasien JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Palasari Sumedang dilihat dari lima (5) dimensi yaitu, kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), keramahan (*empathy*) dan berwujud (*tangible*).

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Palasari Sumedang dilihat dari lima (5) dimensi yaitu, kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), keramahan (*empathy*), dan berwujud (*tangible*).

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Bagi Peneliti**

Sebagai pedoman untuk melakukan pekerjaan kefarmasian pada saat bekerja.

### **1.4.2 Manfaat Bagi Instansi**

Dapat dilakukan evaluasi agar pelayan terhadap pasien JKN ( Jaminan Kesehatan Nasional) khususnya dan terhadap pasien lain umumnya agar bisa melakukan pelayanan kefarmasian yang lebih baik .

## **1.5 Lingkup Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Apotek Palasari Sumedang terhadap pasien JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) yang datang ke Apotek Palasari untuk mengambil obat setelah berobat dari fasilitas kesehatan tingkat 1. Penelitian ini dilaksanakan selama 3 (tiga) bulan dari bulan Maret 2023 hingga Mei 2023 dengan target responden sebanyak 100 pasien/ bulan, sehingga total responden selama 3bulan yaitu sebanyak 300 pasien.

## **1.6 Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dan observasional dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang datang ke Apotek Palasari. Sebelumnya kuesioner diuji dengan uji validitas dan reabilitas. Jika telah memenuhi syarat/valid, selanjutnya kuesioner disebarkan kepada responden.