

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan hak bagi semua warga negara sebagaimana diatur dalam UUD 1945 pasal 28 H ayat (1) yang menerangkan bahwa setiap individu berhak mendapat layanan kesehatan dan negara wajib untuk menyediakannya. Kesehatan adalah keadaan sehat seseorang, baik secara fisik, jiwa, maupun sosial yang memungkinkan individu untuk hidup produktif (UU Kesehatan Nomor 17 Tahun 2023). Upaya untuk menjamin hak setiap individu terhadap kesehatan adalah fondasi utama dari pengembangan kesehatan di Indonesia (Dianita Pertiwi *et al.*, 2017). Tindakan kesehatan yang dilakukan meliputi langkah-langkah preventif, promotif, kuratif, dan rehabilitatif yang didukung oleh sistem rujukan dalam pelaksanaan layanan kesehatan (Dianita Pertiwi *et al.*, 2017). Salah satu implementasi dari sistem rujukan kesehatan adalah Program Rujuk Balik yang bertujuan untuk memastikan kelangsungan perawatan bagi peserta JKN.

Program Rujuk Balik (PRB) ialah salah satu program layanan kesehatan untuk peserta JKN yang menderita penyakit kronis dengan keadaan yang telah stabil dan pengobatan dikembalikan ke Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) atas saran atau rujukan dari dokter spesialis di Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut seperti rumah sakit (Fitriyah *et al.*, 2023). Tujuan program ini ialah untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan bagi individu yang menderita penyakit kronis, salah satu keuntungan bagi peserta program ini adalah kemudahan akses untuk mendapatkan obat yang dibutuhkan (Fitriyah *et al.*, 2023). Kemudahan akses yang dimaksud adalah pengambilan obat yang rutin dilakukan setiap bulannya tidak perlu lagi dilakukan di FKTL melainkan di apotek jejaring BPJS.

Apotek adalah sarana atau fasilitas kesehatan yang dikelola secara profesional oleh seorang apoteker, yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan kefarmasian, termasuk di dalamnya adalah penyediaan obat, alat kesehatan, dan produk kesehatan lainnya (PMK No. 73 Tahun 2016). Apotek memiliki peran penting dalam pelaksanaan Program Rujuk Balik karena apotek berperan sebagai

penyedia obat bagi peserta PRB yang mendukung kelanjutan terapi pasien. Kimia Farma 317 adalah salah satu apotek yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan sebagai apotek rujukan yang menjadi tempat pengambilan obat PRB di daerah Cianjur kota. Beberapa klinik, puskesmas, dan praktek dokter mandiri di daerah sekita Apotek Kimia Farma 317 menjadi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) yang menerima rujukan dari Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut (FKTL) seperti rumah sakit.

Pemetaan Program Rujuk Balik ini terbagi berdasarkan jarak terdekat antara FKTP dengan apotek rujukan yang bertujuan untuk memudahkan pasien dalam melakukan pengambilan obat. Meskipun tujuan dari program ini sangat positif, pelaksanaannya di lapangan sering kali menghadapi beberapa kendala, diantaranya belum terintegrasinya sistem informasi secara menyeluruh, kurangnya pemahaman SDM terhadap Program Rujuk Balik, hingga ketersediaan obat yang terbatas. Berdasarkan hal tersebut, peneliti melakukan identifikasi kendala-kendala serta mencari solusi yang dapat meningkatkan kualitas layanan Program Rujuk Balik di apotek Kimia Farma 317.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apa kendala yang dihadapi dalam implementasi Program Rujuk Balik BPJS di apotek Kimia Farma 317?
2. Apa solusi yang dapat diterapkan untuk mengatasi kendala-kendala tersebut dan meningkatkan implementasi Program Rujuk Balik BPJS di apotek Kimia Farma 317?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui kendala yang dihadapi dalam implementasi Program Rujuk Balik BPJS di apotek Kimia Farma 317.
1. Memberikan Solusi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan implementasi Program Rujuk Balik BPJS di apotek Kimia Farma 317.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Pengelola Program BPJS Kesehatan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai kendala yang dihadapi dalam implementasi Program Rujuk Balik di apotek jejaring BPJS. Dengan memahami hambatan-hambatan tersebut, pengelola BPJS Kesehatan dapat merancang kebijakan atau perbaikan sistem yang lebih efektif untuk mendukung kelancaran program ini.

2. Bagi Apotek Kimia Farma 317

Penelitian ini menambah pengetahuan terkait tantangan yang dihadapi oleh apotek dalam menjalankan Program Rujuk Balik, serta solusi-solusi yang dapat diterapkan. Hal ini diharapkan dapat membantu apotek jejaring BPJS untuk mengoptimalkan pelayanan dan meningkatkan efisiensi dalam menjalankan program tersebut.

3. Bagi Peneliti dan Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan di bidang pelayanan kesehatan, khususnya dalam konteks implementasi program-program BPJS Kesehatan. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi bahan acuan untuk penelitian selanjutnya yang lebih mendalam mengenai manajemen Program Rujuk Balik di sektor kesehatan.