

BAB I

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar bagi manusia. Kesehatan merupakan hak setiap warga negara dan setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan kesehatan seperti yang tertuang dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009. Untuk menjamin hak masyarakat, maka negara membentuk Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan untuk menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Peserta JKN dapat memperoleh pelayanan promotif, preventif, kuratif serta rehabilitatif yang dilakukan secara berjenjang sesuai dengan kebutuhan medisnya.¹ Dalam sistem JKN, klinik pratama masuk ke dalam fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) dan berperan untuk meningkatkan akses masyarakat ke pelayanan kesehatan yang komprehensif, bermutu, dan merata bagi masyarakat.¹²

Klinik Baiturrohman adalah salah satu klinik pratama di Kabupaten Garut yang telah bekerja sama dengan JKN-BPJS, sehingga jumlah kunjungan pasien ke Klinik Baiturrohman cukup banyak. Dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan, diperlukan upaya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan termasuk pelayanan kefarmasian agar pelaksanaannya berjalan secara optimal. Pada penelitian yang dilakukan oleh Mulyani pada tahun 2021 tentang analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di 11 puskesmas yang ada di Kabupaten Garut, ditemukan bahwa pada pelayanan kefarmasian yang diselenggarakan belum dapat memenuhi

kepuasan pasien pada beberapa puskesmas.³ Menurut Larasanty, perlu dilakukan evaluasi mutu pelayanan pada proses pelayanan kefarmasian di era JKN melalui survei kepuasan pasien.⁴⁰

Kepuasan pasien merupakan cerminan dari kualitas pelayanan yang diberikan. Kepuasan yang tinggi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan baik dan pasien akan menganggap bahwa pelayanan kesehatan yang diterima buruk apabila sakitnya tidak kunjung sembuh, antrian lama, dan petugas yang melayaninya kurang ramah.⁴ Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian di klinik, terdapat beberapa indikator atau standar evaluasi yang ditetapkan oleh pemerintah dalam Permenkes Nomor 34 Tahun 2021, salah satunya yaitu lama waktu pelayanan resep. Lama waktu pelayanan resep obat jadi yaitu sekitar 15-30 menit dan untuk obat racikan yaitu 30-60 menit.²

Berdasarkan uraian di atas, diperlukan penelitian untuk mengetahui gambaran waktu tunggu pelayanan resep dan kepuasan pasien, serta menganalisis hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pasien rawat jalan dengan JKN di Instalasi Farmasi Klinik Baiturrohman. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai waktu tunggu pelayanan resep dan kepuasan pasien sehingga ke depannya, dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak manajemen dan petugas farmasi di Instalasi Farmasi Klinik Baiturrohman untuk memberikan pelayanan yang lebih baik.