

## KEPUASAN PASIEN DIABETES MELITUS RUJUK BALIK PESERTA BPJS KESEHATAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI KLINIK DAN APOTEK KOTA YOGYAKARTA

### *PATIENT SATISFACTION WITH DIABETES MELLITUS PARTICIPANTS OF DRUG REFERRAL PROGRAM BPJS KESEHATAN IN HEALTH CLINIC AND PHARMACY IN YOGYAKARTA CITY*

Hilda S.<sup>1)</sup>, Achmad Fudholi<sup>1)</sup>, Diah Ayu Puspandari<sup>2)</sup>

1) Fakultas Farmasi, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta

2) Fakultas Kedokteran, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta

#### ABSTRAK

Pelayanan program rujuk balik merupakan pelayanan kesehatan yang diberikan kepada peserta BPJS Kesehatan penderita penyakit kronis diantaranya penyakit diabetes melitus yang sudah stabil/terkontrol, namun masih memerlukan asuhan keperawatan dan pengobatan dalam jangka panjang yang diberikan di fasilitas kesehatan tingkat pertama. Kepuasan pasien akan mempengaruhi keberlangsungan program-program dalam sistem JKN. Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan antara lain pelayanan kefarmasian dan karakteristik pasien. Penelitian ini bertujuan untuk melihat hubungan pelayanan kefarmasian dan karakteristik pasien terhadap kepuasan pasien rujuk balik diabetes melitus peserta BPJS Kesehatan di klinik dan apotek Kota Yogyakarta. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitik dengan desain *survey cross sectional*. Data diambil secara kuantitatif dengan menggunakan kuisioner dan dilengkapi dengan data kualitatif melalui wawancara untuk memperdalam temuan di lapangan. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling* untuk klinik dan apotek rujuk balik dan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Data dianalisis menggunakan uji *Chi-square* untuk melihat hubungan karakteristik pasien dengan kepuasan dan regresi linear untuk melihat hubungan pelayanan kefarmasian dengan kepuasan. Pelayanan kefarmasian yaitu kemudahan akses, ketersediaan obat, dan hubungan pasien dengan apoteker memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikansi (*p*) berturut-turut: 0,031; 0,027; dan 0,003. Karakteristik pasien yang memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien adalah pekerjaan (*p*=0,015). Kesimpulan dari penelitian ini adalah pelayanan kefarmasian meliputi kemudahan akses, ketersediaan obat, dan hubungan pasien dengan apoteker, dan karakteristik pasien yaitu pekerjaan, memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien rujuk balik diabetes melitus peserta BPJS Kesehatan di klinik dan apotek Kota Yogyakarta.

**Kata kunci:** kepuasan pasien, diabetes melitus, klinik dan apotek program rujuk balik, BPJS Kesehatan

#### ABSTRACT

Referral program service is a health service for BPJS Kesehatan members with chronic disease including diabetes mellitus that already stabilized / controlled. These patients still need health care and medication in primary care at a long term basis. Patient satisfaction will affect the sustainability of the programs in the National health insurance (JKN) system. Factors associated with satisfaction include pharmacy services and patient characteristics. This study aimed to examine the relationship between pharmacy services and patient characteristics on patient satisfaction with diabetes mellitus participants referral program of BPJS Kesehatan at the clinics and pharmacies in the city of Yogyakarta. This research was descriptive analytic with cross sectional survey design. Data taken quantitatively by using questionnaires and equipped with qualitative data from interviews to deepen the findings in the field. The sampling technique used purposive sampling to clinics and pharmacies referral programs with total samples were 100 respondents. Data were analyzed using Chi-square to see the relationship between patient's characteristics with satisfaction and linear regression to examine the relationship between pharmacy services with satisfaction. Pharmacy services is the ease of access, availability of drugs, and the pharmacist-patient relationship has a significant relationship to the satisfaction of patients with significant value (*p*), respectively: 0,031; 0,027; and 0,003. Characteristics of patients who have a significant relationship to the patient is the job satisfaction (*p* = 0.015). The conclusion of this study is pharmacy services include ease of access, availability of drugs, and the relationship between patient and pharmacist, and patient characteristics have a significant relationship with the satisfaction of referral patients with diabetes mellitus participants of BPJS Kesehatan in clinics and pharmacies of Yogyakarta.

**Keywords:** patient satisfaction, diabetes mellitus, clinics and pharmacies referral program, BPJS Kesehatan

#### PENDAHULUAN

Penyakit kronis merupakan penyebab utama kematian dan kecacatan di seluruh dunia.

Korespondensi

**Hilda S., S.Farm**

Magister Manajemen Farmasi, Fakultas Farmasi

Universitas Gadjah Mada Yogyakarta

Jl. Sekip Utara Yogyakarta

Email : hildaherman90@gmail.com

WHO (2005) melaporkan penyakit kronis telah mengambil nyawa lebih dari 35 juta orang pada tahun 2005. Salah satu penyakit kronis yang paling banyak diderita oleh penduduk di dunia adalah diabetes melitus. Menurut International Diabetes Federation (2013), saat ini ada 382 juta orang yang hidup dengan penyakit diabetes.

Terdapat 316 juta orang dengan gangguan penyakit toleransi glukosa beresiko tinggi, jumlah yang mengkhawatirkan yang diperkirakan akan mencapai 592 juta orang pada tahun 2035.

International Diabetes Federation (2013) juga melaporkan, kawasan Asia Tenggara merupakan peringkat kedua terbesar wilayah dengan jumlah penderita diabetes sebanyak 72 juta orang. Indonesia merupakan negara urutan ke-7 dari 10 negara yang penduduknya paling banyak menderita diabetes dengan jumlah penderita 8,5 juta orang dengan rentang usia 20-79 tahun dan diperkirakan akan terus meningkat sebesar 55% pada 2035. Proporsi jumlah penderita diabetes mellitus di Indonesia pada tahun 2013 masih didominasi oleh kaum perempuan dengan total sebesar 4,9 juta penderita atau lebih besar daripada kaum laki-laki yakni sebesar 3,6 juta penderita.

Di Provinsi DI Yogyakarta prevalensi penyakit diabetes mellitus yang terdiagnosis oleh dokter menempati urutan pertama di Indonesia, yaitu sebesar 2,6%. Prevalensi diabetes mellitus berdasarkan diagnosis dokter dan gejala meningkat sesuai dengan bertambahnya umur, namun mulai umur  $\geq 65$  tahun cenderung menurun. Prevalensi diabetes mellitus pada perempuan cenderung lebih tinggi dari pada laki-laki. Prevalensi diabetes mellitus di perkotaan cenderung lebih tinggi dari pada pedesaan. Prevalensi diabetes mellitus cenderung lebih tinggi pada masyarakat dengan tingkat pendidikan tinggi dan dengan pendapatan tinggi (Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan, 2013).

Pada tahun 2004 dikeluarkan Undang-Undang No. 40 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang mengamanatkan bahwa jaminan sosial wajib bagi seluruh penduduk melalui Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang pelaksanaannya diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan. BPJS akan melaksanakan perjanjian kerjasama dengan fasilitas kesehatan yang ada di seluruh Indonesia dan bagi fasilitas kesehatan yang tidak memiliki sarana penunjang seperti apotek wajib membangun jejaring dengan sarana penunjang (Kemenkes RI, 2013).

Salah satu program guna meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan serta memudahkan akses pelayanan kesehatan kepada peserta penderita penyakit kronis BPJS Kesehatan, dilakukan optimalisasi implementasi program rujuk balik. Pada program rujuk balik pasien akan mendapatkan pelayanan kesehatan dan obat-obatan di fasilitas kesehatan primer terlebih dahulu seperti puskesmas, klinik dan apotek, baru kemudian pasien mendapat rujukan balik untuk pemeriksaan lebih lanjut di fasilitas tingkat lanjut seperti rumah sakit. Pelayanan program rujuk balik diberikan kepada peserta BPJS Kesehatan penderita penyakit kronis, khususnya penyakit diabetes melitus, hipertensi, jantung, asma, penyakit paru obstruktif kronis (PPOK), *epilepsy*, *stroke*, *schizophrenia*, *Systemic Lupus Erythematosus* (SLE) yang sudah terkontrol/stabil namun masih memerlukan pengobatan atau asuhan keperawatan dalam jangka panjang. Dengan adanya program rujuk balik BPJS kesehatan diharapkan pasien kronik dapat memperoleh kemudahan akses pelayanan kesehatan, yang mencakup akses promotif, preventif, kuratif dan rehabilitative, menjalin hubungan yang baik antara dokter, apoteker dan petugas kesehatan lainnya dalam konteks pelayanan holistik, dan memudahkan untuk mendapatkan obat yang diperlukan (BPJS Kesehatan, 2014).

Pada awal dimulainya jaminan kesehatan nasional, obat bagi penderita penyakit kronis sempat menjadi masalah, karena obat hanya diberikan 3-7 hari. Obat tersebut pun harus diambil di rumah sakit melalui rujukan dari fasilitas kesehatan primer. Kondisi ini membuat tidak nyaman peserta BPJS Kesehatan karena harus bolak-balik mengantri untuk mendapatkan obat. Di fasilitas kesehatan primer ketersediaan obat baik jumlah maupun jenis obat juga masih terbatas. Hal ini juga berpengaruh terhadap ketaatan berobat mengingat keterbatasan biaya transportasi bila harus setiap minggu berkunjung ke fasilitas kesehatan primer. Begitu juga dengan pasien yang sudah pernah dirujuk ke fasilitas kesehatan lanjutan, saat kembali ke fasilitas kesehatan tingkat pertama, pasien tidak menemukan obat yang diperlukan sehingga

pasien kembali ke fasilitas kesehatan lanjutan di rumah sakit sekunder dan tersier (Soewondo, 2014).

Sistem jaminan kesehatan nasional yang telah diberlakukan di Indonesia menuntut fasilitas kesehatan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar pelayanan yang optimal. Melalui JKN, sistem pelayanan kesehatan diharapkan dapat meningkatkan jangkauan layanan kesehatan dan berpihak pada masyarakat. Alturki dan Khan (2013), mengungkapkan dalam pelayanan kesehatan saat ini pengaturan kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama. Penilaian kepuasan pasien adalah salah satu parameter yang berguna untuk memprediksi kualitas dan ketersediaan pelayanan kesehatan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan pelayanan kefarmasian dan karakteristik pasien terhadap kepuasan pasien rujuk balik diabetes melitus peserta BPJS Kesehatan di klinik dan apotek program rujuk balik Kota Yogyakarta, sehingga dapat memberikan masukan kepada Pemerintah dan BPJS sebagai penyelenggara program-program kesehatan dalam sistem JKN untuk dapat terus memberikan pelayanan kesehatan yang lebih baik kepada masyarakat.

## METODE

### Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitik yang dilakukan dengan desain *survey cross sectional*. Data diambil secara kuantitatif dan dilengkapi dengan data kualitatif melalui wawancara untuk memperdalam temuan di lapangan dan menghasilkan pemahaman yang komprehensif mengenai fenomena yang diteliti di lapangan.

### Lokasi dan Sampel Penelitian

Penelitian dilakukan di Klinik dan Apotek Program Rujuk Balik di Kota Yogyakarta. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden dengan metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*.

### Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuisisioner, yang memuat pertanyaan

mengenai karakteristik pasien, pernyataan dengan jawaban terstruktur menyangkut berbagai aspek pelayanan kefarmasian dan kepuasan pasien, serta keluhan dan saran pasien. Kuisisioner di uji validitasnya dengan metode *product moment* Pearson dan uji reliabilitas dengan metode Cronbach's Alpha terhadap 30 responden. Dari 43 item pernyataan mengenai pelayanan kefarmasian dan kepuasan pasien sebanyak 11 item pertanyaan dinyatakan tidak valid sehingga dihilangkan dari kuisisioner.

### Analisis Data

#### Analisis Statistik Deskriptif

Untuk analisis statistik karakteristik sampel digunakan analisis statistik deskriptif, dimana analisis ini digunakan untuk menggambarkan keseluruhan data diri sampel penelitian

#### Uji Chi-square

Untuk mengetahui adanya hubungan antara masing-masing kelompok karakteristik pasien dengan kepuasan pasien digunakan uji *Chi-square*. Hubungan dinyatakan bermakna bila nilai signifikansi  $p < 0,05$  yang berarti ada hubungan antara masing-masing kelompok karakteristik pasien dengan kepuasan pasien.

#### Analisis Regresi Linear

Untuk melihat hubungan pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien digunakan analisis regresi linear. Masing-masing hubungan antara parameter variabel pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien dianalisis menggunakan regresi linear sederhana dan untuk menganalisis hubungan semua variabel secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien digunakan regresi linear berganda. Untuk melihat bahwa pelayanan kefarmasian memiliki hubungan pada kepuasan pasien dengan melihat nilai  $\text{sig} < 0,05$  yang berarti pelayanan kefarmasian berhubungan pada kepuasan pasien.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Deskriptif Karakteristik Pasien

Penelitian ini menggunakan responden sebanyak 100 pasien rujuk balik diabetes melitus program rujuk balik peserta BPJS Kesehatan di klinik dan apotek program rujuk balik Kota Yogyakarta.

Tabel I. Karakteristik Pasien

Penggolongan Karakteristik	Parameter	Proporsi (%)
Usia	18-35 tahun	3
	36-53 tahun	17
	54-69 tahun	55
	Lebih dari 69 tahun	25
Jenis kelamin	Laki-laki	61
	perempuan	39
Pendidikan terakhir	SMP	8
	SMA	26
	Diploma/sarjana	65
	Lain-lain	1
Pekerjaan	Wiraswasta	9
	PNS	18
	Pensiunan	41
	Pegawai swasta	11
	Lain-lain	21
Pendapatan	1-2 juta	6
	2-3 juta	31
	3-4 juta	41
	Lebih dari 4 juta	22

Berdasarkan hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa karakteristik responden sebagian besar berusia 54-69 tahun (55%), berjenis kelamin laki-laki (61%), pendidikan terakhir adalah Diploma/Sarjana (65%), pekerjaan sebagai pensiunan (41%), dan penghasilan rata-rata perbulan sebesar 3-4 juta (41%).

#### Analisis Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan

Analisis hubungan karakteristik pasien dengan kepuasan merupakan analisis untuk membuktikan ada tidaknya hubungan antara karakteristik pasien dengan tingkat kepuasan pasien pasien rujuk balik diabetes melitus program rujuk balik peserta BPJS Kesehatan di klinik dan apotek Kota Yogyakarta. Data dianalisis dengan uji *Chi-square*/Chi kuadrat dengan batas nilai alpha ( $\alpha$ ) 5%. apabila nilai  $p < \alpha$  atau  $p < 0,05$  berarti ada perbedaan signifikan (ada hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat).

Hasil analisis hubungan karakteristik pasien dengan kepuasan menunjukkan bahwa pekerjaan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan dengan nilai signifikansi ( $p$ ) 0,015. Menurut Ulfa (2012) dan Hidayati *et al.* (2014), semakin tinggi tingkat pekerjaan, maka semakin tinggi tuntutan dari pasien terhadap pelayanan kesehatan sehingga jika pelayanan

tidak sesuai dengan harapan, tingkat kepuasan pasien menjadi rendah.

#### Analisis Hubungan Pelayanan Kefarmasian dengan Kepuasan

Untuk melihat hubungan dari variabel bebas pelayanan kefarmasian terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pasien digunakan analisis regresi linear. Pelayanan kefarmasian dikatakan memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan jika memiliki nilai sig ( $p$ )  $< 0,05$ .

Hasil analisis hubungan pelayanan kefarmasian dengan kepuasan menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian meliputi kemudahan akses, ketersediaan obat, dan hubungan pasien dengan apoteker, memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan dengan nilai signifikansi berturut-turut yaitu 0,031; 0,027; dan 0,003. Menurut Pohan (2007), pasien akan merasa puas apabila akses terhadap pelayanan kesehatan dapat dengan mudah dijangkau dan tidak menyulitkan pasien.

Persediaan obat-obatan harus disesuaikan dengan besarnya kebutuhan masyarakat sekitar karena persediaan obat-obatan yang tidak lancar akan menghambat pelayanan kesehatan, hal ini disebabkan karena obat tidak tersedia pada saat dibutuhkan, sehingga akan mempengaruhi loyalitas pasien (Fakhriadi, *et al.*, 2011).

Hubungan antara pasien dan apoteker

Tabel II. Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan

Variabel Tergantung	Variabel Bebas		p	Hasil
Kepuasan Pasien	Karakteristik pasien	Usia	0,407	>0,05; tidak terdapat hubungan antara usia dengan kepuasan
		Jenis Kelamin	0,127	>0,05; tidak terdapat hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan
		Pekerjaan	0,015	<0,05; terdapat hubungan antara pekerjaan dengan kepuasan
		Pendidikan	0,374	>0,05; tidak terdapat hubungan antara pendidikan dengan kepuasan
		Pendapatan	0,674	>0,05; tidak terdapat hubungan antara pendapatan dengan kepuasan

Tabel III. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana Hubungan Pelayanan Kefarmasian dengan Kepuasan

Variabel Tergantung	Variabel Bebas	Nilai r	Nilai p	Hasil
Kepuasan Pasien Diabetes Melitus Peserta Program Rujuk Balik BPJS Kesehatan	Kemudahan Akses	0,215	0,031	p<0,05; Terdapat hubungan antara Kemudahan Akses dengan kepuasan pasien
	Ketersediaan Obat	0,221	0,027	p<0,05; Terdapat hubungan antara Ketersediaan Obat dengan kepuasan pasien
	Hubungan Pasien dengan Apoteker	0,295	0,003	p<0,05; Terdapat hubungan antara variabel Hubungan Pasien dengan Apoteker dengan kepuasan pasien

juga merupakan hal yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Pelayanan informasi obat (PIO) merupakan kegiatan penyediaan dan pemberian informasi serta rekomendasi obat yang akurat, oleh apoteker kepada pasien. Saat pasien tidak memahami atau mendapat informasi yang tepat mengenai obat-obat ataupun hal-hal lain diluar obat yang bersangkutan dengan masalah penyakit mereka, maka hal ini akan sangat membahayakan kesehatan dan nyawa pasien. Trimurthy (2009), mengungkapkan dalam memberikan informasi tersebut perlu penguasaan teknik komunikasi yang berkaitan dengan pemahaman mengenai latar belakang sosial, ekonomi, dan budaya.

#### KESIMPULAN

Terdapat hubungan pelayanan kefarmasian meliputi kemudahan akses terhadap kepuasan pasien dengan nilai

signifikansi 0,031; ketersediaan obat terhadap kepuasan dengan nilai signifikansi 0,027; hubungan pasien dengan apoteker terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikansi 0,003; dan terdapat hubungan kemudahan akses, ketersediaan obat, dan hubungan pasien dengan apoteker secara simultan terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikansi 0,002. Terdapat hubungan karakteristik pasien yaitu pekerjaan terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikansi 0,015.

#### DAFTAR PUSTAKA

Alturki, M., Khan, M., T., 2013, A Study Investigating the Level of Satisfaction with the Health Services Provided by the Pharmacist at ENT Hospital, Eastern Region Alahsah, Kingdom of Saudi Arabia, *Saudi Pharmaceutical Journal*, **21**, 255–260.

- Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan, 2013, *Riset Kesehatan Dasar 2013*, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- BPJS Kesehatan, 2014, Panduan Praktis Program Rujuk Balik Bagi Peserta JKN, <http://bpjskesehatan.go.id/dmdocuments/07Program%20Rujuk%20Balik.pdf>, diakses pada 28 Agustus 2014
- Fakhriadi, A., Marchaban, Pudjaningsih, D. 2011, Analisis Pengelolaan Obat Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Temanggung Tahun 2006, 2007 dan 2008, *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*, 1:94-102
- Hidayati, A.N., Suryawati, C., Sriatmi, A., 2014, Analisis Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang, *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 2(1):9-4.
- International Diabetes Federation, 2013, IDF Diabetes Atlas Sixth edition, [http://www.idf.org/sites/default/files/EN\\_6E\\_Atlas\\_Full\\_0.pdf](http://www.idf.org/sites/default/files/EN_6E_Atlas_Full_0.pdf), diakses pada 20 September 2014.
- Kemenkes RI, 2013, *Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional*, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Pohan, I., 2007, *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*, Penerbit Buku Kedokteran. EGC, Jakarta.
- Soewondo, P., 2014, Harapan Baru Penyandang Diabetes Mellitus pada Era Jaminan Kesehatan Nasional 2014, *Jurnal Kedokteran Indonesia*, 2(1):1-6.
- Trimurthy, I., 2009, Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang, *Tesis*, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ulfa, R., 2012, Hubungan Karakteristik Pasien, Kualitas Layanan dan Hambatan Pindah dengan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Tugu Ibu Depok Tahun 2011, *Tesis*, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia, Jakarta.
- WHO, 2005, WHO | Preventing Chronic Diseases a Vital Investment, [http://www.who.int/chp/chronic\\_disease\\_report/contents/en](http://www.who.int/chp/chronic_disease_report/contents/en), diakses pada 8 September 2014.