

ANALISIS TINGKAT PEMAHAMAN DAN KEPUASAN PIO PENGGUNA UMUM DAN BPJS DI RSUD KRATON PEKALONGAN 2020

ANALYSIS OF THE LEVEL OF UNDERSTANDING AND SATISFACTION ON PIO OF GENERAL PATIENTS AND BPJS OF RSUD KRATON PEKALONGAN 2020

Khabibah Nur Khakim¹, St. Rahmatullah², Siti Rofiqoh³

¹²Farmasi, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan, Jalan Raya Ambokembang Nomor 08 Kabupaten Pekalongan

³Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan, Jalan Raya Ambokembang Nomor 08 Kabupaten Pekalongan

Email : khabibahnur45@gmail.com / 085601127245

Submitted :

Reviewed :

Accepted :

ABSTRACT

Dissatisfaction with drug information. Drug information service aims to increase the drug's rational use and adherence to drugs. The research was carried out on 27 April – 3 June 2020 RSUD Kraton Pekalongan. Is a non-experimental comparative study with a sectional cross approach of the questionnaire. Total population in outpatient pharmaceutical installations 85.752 Sampling technique using sampling with the number of samples of 200 of the respondents. The data is analyzed by the independent methods of Chis square with SPSS significance of <0,05. The results of the study showed that the level of general user understanding was mostly 51 respondents average 77% (very good), the BPJS users were a small proportion of 46 respondents average 75% (very good). The level of general user satisfaction is almost half that is 83 respondents average 84% (very satisfied), BPJS users are almost half that is 85 respondents average 85% (very satisfied). There is a difference between the level of understanding of general users and BPJS with a p value of 0,010. There is no difference between the level of satisfaction of eneral users and BPJS with a p value of 0,909

Key Words : General Patients and BPJS, Drug Information Services, Understanding and Sattisfaction

ABSTRAK

Faktor ketidakrasionalan atau ketidakpatuhan penggunaan obat dapat disebabkan kurangnya pemahaman dan ketidakpuasan informasi obat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pemahaman dan kepuasan pengguna Umum dan BPJS terhadap pelayanan informasi obat. Penelitian dilakukan pada tanggal 27 April – 3 Juni 2020 di RSUD Kraton Pekalongan. Jumlah populasi di instalasi farmasi rawat jalan 85752. Metode teknik sampling menggunakan *Accidental Sampling* dengan jumlah sampel 200 responden berupa kuesioner. Data dianalisis dengan metode *Chi square* program SPSS nilai signifikansi < 0,05. Hasil penelitian menunjukkan tingkat pemahaman pengguna umum sebagian besar 51 responden rata-rata 77% (baik sekali), pengguna BPJS sebagian kecil 46 responden rata-rata 75% (baik sekali). Tingkat kepuasan pengguna umum hampir seluruh yaitu 83 responden rata-rata 84% (sangat puas), pengguna BPJS hampir seluruh yaitu 85 responden rata-rata 85% (sangat puas). Terdapat perbedaan antara tingkat pemahaman pengguna umum dan BPJS dengan nilai p value 0,010. Tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan pengguna umum dan BPJS nilai p value 0,909.

Kata Kunci: Pengguna Umum dan BPJS, Pelayanan Informasi Obat, Pemahaman dan kepuasan

PENDAHULUAN

Rumah sakit ialah salah satu sarana kesehatan tempat menyelenggarakan upaya kesehatan yang merupakan serangkaian kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan (Permenkes, 2016). Dalam suatu rumah sakit terdapat berbagai fasilitas dalam menunjang pelayanan, diantaranya adalah instalasi farmasi rumah sakit (IFRS). Fungsi Instalasi Farmasi Rumah Sakit mencakup pelayanan farmasi yaitu pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai, pelayanan farmasi klinik dan manajemen mutu dan bersifat dinamis dapat direvisi sesuai kebutuhan untuk menjaga mutu (Permenkes, 2016).

Pelayanan kefarmasian adalah pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Permenkes, 2016). Pelayanan informasi obat (PIO) adalah kegiatan penyediaan dan pemberian informasi, rekomendasi obat yang independen, akurat, tidak bias, terkini dan komprehensif yang dilakukan oleh apoteker kepada dokter, apoteker lain, perawat, profesi kesehatan lainnya serta pasien dan pihak lain diluar rumah sakit (Permenkes, 2014). Tujuan Pelayanan Informasi Obat menurut Permenkes (2014) untuk: Menyediakan informasi mengenai obat kepada pasien dan tenaga kesehatan lain di lingkungan rumah sakit dan pihak lain di luar rumah sakit.

Menyediakan informasi untuk membuat kebijakan yang berhubungan dengan obat atau sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai, terutama tim Komite Farmasi dan Terapi. Sasaran informasi obat (Permenkes, 2014), meliputi: Pasien dan keluarga pasien; tenaga kesehatan: dokter, dokter gigi, apoteker, perawat, bidan, asisten apoteker, dan lain-lain; pihak lain: manajemen, tim atau kepanitiaan klinik, dan lain-lain. Pelayanan kesehatan yang memanfaatkan BPJS telah diketahui hampir seluruh masyarakat Indonesia. Dalam pelaksanaannya di tahun 2014 yang lalu, masih banyak rintangan dan permasalahan yang timbul dilapangan. Direktur advokasi dan relawan Jamkes Watch, Ade Lukman memaparkan permasalahan itu banyak terjadi dalam pelayanan kesehatan (<http://jaringnews.com/>).

Pemahaman merupakan kemampuan menggunakan pengetahuan yang sudah diingat berdasarkan informasi yang telah diperoleh, kurang lebih sama dengan yang sudah diajarkan dan sesuai maksud penggunaanya

(Sudijono, 2011). Pemahaman pasien terhadap obat yang diperoleh dapat mempengaruhi terapi obat yang diberikan (Marta, 2017). Beberapa manfaat pemahaman informasi obat yaitu meningkatkan kepatuhan dalam pengobatan, membantu dalam keberhasilan dalam proses penyembuhan dan meminimalisir ketidakrasionalan pengobatan sarambang, dkk., (2014)

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2013). Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementrian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%. Bila tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas (Permenkes, 2014). Penilaian meliputi *Responsiveness* (ketanggapan), *Reliability* (kehandalan) *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati), *Tangible* (bukti langsung) (Subagiyo, 2017).

Berkaitan dengan pelayanan BPJS salah satu rumah sakit milik pemerintah daerah, khususnya pemerintah daerah kabupaten pekalongan yaitu RSUD Kraton Pekalongan menjadi salah satu rujukan utama bagi penduduk pekalongan dan sekitarnya. Rumah Sakit Umum Daerah Kraton adalah rumah sakit tipe B Non Pendidikan dan menjadi Rumah Sakit Umum Daerah Unit Swadana Kabupaten daerah Tingkat II Pekalongan dengan Perda Kabupaten Daerah Tingkat II Pekalongan Nomor 5 Tahun 1995 (Yartanto, 2016). Peneliti tertarik menyusun penelitian di rumah sakit milik pemerintah ini. Peneliti akan menganalisis dan meneliti apakah ada perbedaan kualitas pelayanan khususnya pelayanan informasi obat pada pengguna umum dan BPJS di instalasi farmasi rawat jalan.

METODE PENELITIAN

Alat

Alat yang digunakan dalam mengumpulkan data pada penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner merupakan instrumen penelitian yang digunakan dalam bentuk pertanyaan atau pernyataan terstruktur, tervalidasi dan realibel yang mampu menjawab tujuan dari penelitian (Sani, 2018). Kuesioner pemahaman yang dipakai mengacu pada kuesioner Marta (2017)

pada penelitian yang berjudul Evaluasi Pelayanan KIE Oleh Apoteker Terhadap Tingkat Pemahaman Pasien Rawat Jalan Tentang Obat yang sudah dilakukan uji validitas dengan nilai $> 0,361$ dan uji reliabelitas dengan nilai $0,516$. Kuesioner dengan pernyataan tertutup sebanyak 8 butir berbentuk *ceklist*, menggunakan pernyataan positif (*favorable*) berisikan tingkat pemahaman tentang nama obat, kegunaan obat, efek samping obat, cara penyimpanan obat, cara penggunaan obat, kontra indikasi, lama penggunaan obat dan interaksi obat, menggunakan skala *likert* untuk mengukur pengetahuan yang diperoleh dengan klasifikasi jawaban 4 (maksimal), 3 (baik sekali), 2 (baik), 1 (kurang paham).

Kuesioner kepuasan yang dipakai mengacu kepada kuesioner Paramita (2019) pada penelitiannya yang berjudul Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat Pada Pasien Asuransi BPJS di Instalasi Farmasi Rawat RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan Tahun 2019 yang sudah dilakukan uji validitas dengan nilai $> 0,361$ dan uji realibilitas dengan nilai $0,787$. Kuesioner dengan pernyataan tertutup sebanyak 23 berbentuk *ceklist*, menggunakan pernyataan positif (*favorable*) berisikan tentang tingkat kepuasan dengan dimensi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti langsung, skala *likert* digunakan untuk mengukur pendapat, sikap dan persepsi seseorang dalam fenomena sosial dengan klasifikasi jawaban 5 (sangat puas), 4 (puas), 3 (cukup puas), 2 (kurang puas) dan 1 (tidak puas).

Bahan

Kertas, Bolpoin

Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2011). Populasi yang digunakan sebagai objek penelitian ini adalah pengguna di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Kraton Pekalongan tahun 2020 dengan pengukuran jumlah sampel dilihat pada jumlah pasien tahun 2019 yaitu pasien BPJS sebanyak 63.377 dan pasien umum sebanyak 22.375 pasien. Sampel bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut yang representatif (mewakili) (Sugiyono, 2011). Pada penelitian yang dilakukan peneliti pengambilan sampel

menggunakan *Accidental Sampling* adalah teknik penentuan sampling berdasarkan kebetulan pada saat sedang melakukan penelitian yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti yang dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu sesuai sebagai sumber data (Sugiyono, 2011). Sampel yang diambil adalah sampel yang memenuhi kriteria inklusi. Jumlah 200 sampel sebagai jumlah sampel minimal yang diperoleh dari penelitian. 100 sampel pengguna umum dan 100 sampel pengguna BPJS. Jumlah tersebut adalah jumlah pengguna instalasi farmasi rawat jalan yang diambil pada tahun 2020.

Metode

Proses jalannya penelitian terdiri dari beberapa tahap yaitu :

1. Tahap persiapan

Mengajukan judul penelitian kepada prodi Sarjana Farmasi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan. Mengurus surat izin pengumpulan data di bagian administrasi Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan. Mengurus perizinan ke kantor BAPPEDA Kabupaten Pekalongan. Mendapat izin dari Direktur RSUD Kraton Pekalongan. Mendapat data jumlah apoteker dan jumlah kunjungan pasien pada tahun 2017 sampai 2019.

2. Tahap penyusunan proposal

Mengumpulkan sumber pustaka. Menentukan populasi. Menentukan jumlah sampel yang memenuhi kriteria inklusi. Menyusun kuesioner melalui studi pustaka

3. Tahapan penentuan sampel

Mengurus izin penelitian ke bagian administrasi Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan. Mengurus izin penelitian ke BAPPEDA Kabupaten Pekalongan. Mengurus izin penelitian ke bagian Diklat RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan. Mendapat izin penelitian dari direktur RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan. Peneliti menghampiri pengunjung instalasi farmasi rawat jalan yang sedang menunggu obat setelah memberikan resep ke loket penerimaan resep. Peneliti memohon izin kepada pengunjung untuk memperkenalkan diri dan memberikan informasi maksud tujuan peneliti. Pengunjung yang telah menyetujui untuk dijadikan responden dipersilahkan mengisi inform concent dan mengisi kuesioner didampingi oleh peneliti.

Kuesioner diberikan di ruang tunggu Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan secara langsung kepada responden, dengan jumlah 200 responden yang memenuhi kriteria inklusi. Data kuesioner yang sudah diisi oleh responden di cek kembali oleh peneliti.

4. Tahap pengolahan data
Editing, coding, Entri, Cleaning.

Analisa Data

Analisis univariat pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui masing-masing tingkat kepuasan pasien Umum dan BPJS terhadap pelayanan informasi obat. Analisis univariat akan menghasilkan dalam bentuk distribusi frekuensi dan persentase. Pengukuran dilakukan dengan cara menghitung persentase masing-masing kuesioner berupa indikator skala *likert* = $\frac{\text{Skor yang didapat}}{\text{Skor total}} \times 100\%$ (Sugiyono, 2010). Setelah didapatkan nilai skor setiap komponen persepsi, setelah itu menginterpretasikan nilai skor tersebut dengan menggunakan penafsiran persentase sebagai berikut: 0% tidak satupun responden, 1 – 26% sebagian kecil responden, 27 – 49% hampir setengah responden, 50% setengah responden, 51 – 75% sebagian besar responden, 76 – 99% hampir seluruhnya dan 100% seluruhnya dari responden (Arikunto, 2013). Analisis bivariat ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan kepuasan pengguna umum dan BPJS terhadap pelayanan informasi obat. Analisis bivariat menggunakan *Chi square* dengan bantuan program statistik. Pengambilan keputusan uji jika $P < 0,05$ artinya terdapat perbedaan pelayanan informasi obat antara pengguna umum dan BPJS, jika $P \geq 0,05$ artinya tidak terdapat perbedaan (Sugiyono, 2007).

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Nilai hampir setengah pada tabel 1 pada usia 26 – 35 tahun, pengguna umum ada 37 responden (37%) dan pengguna BPJS ada 29 responden (29%). Peneliti menemukan bahwa pada usia tersebut seseorang lebih banyak untuk mengantarkan keluarganya yang sedang sakit sebagai penanggung jawab pasien. Banyaknya responden dengan usia 26 – 35 tahun disebabkan lebih mudah dalam mendapatkan pelayanan kesehatan dibandingkan kelompok usia

lain dan umur sangat berpengaruh terhadap daya pola pikir seseorang sehingga lebih mudah memperoleh informasi kesehatan.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Julia Setianingsih tahun 2019 menyatakan jumlah terbanyak responden pada usia dewasa 26 – 35 tahun. Usia merupakan faktor yang mempengaruhi kemampuan dalam beraktivitas, semakin tua usianya maka semakin sedikit untuk mudah beraktivitas. Kematangan usia seseorang berada dalam usia dewasa, seseorang yang sudah memasuki usia dewasa cara berfikirnya dalam masa baik baiknya dengan menggunakan logika (Depkes RI, 2009).

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Nilai sebagian besar pada tabel 2 pada jenis kelamin perempuan untuk pengguna umum ada 63 responden (63%) dan untuk pengguna BPJS ada 71 responden (71%). Hal tersebut menurut peneliti disebabkan karena perempuan lebih tinggi menggunakan perasaannya sehingga tingkat kepeduliannya lebih tinggi dibandingkan dengan laki-laki. Hal ini sesuai dengan penelitian oleh Paramita tahun 2019 menyatakan sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan. Didukung oleh yustina (2015) yang menyatakan perempuan memiliki tingkat kekhawatiran yang lebih besar dibandingkan dengan laki-laki yang sedikit lebih tidak peduli, sehingga wanita lebih memperhatikan kondisi kesehatan dengan pergi ke pelayanan kesehatan apabila sakit.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Nilai sebagian besar pada tabel 3 pada tingkat pendidikan SMA untuk pengguna umum ada 51 responden (51%) dan untuk pengguna BPJS ada 41 responden (41%). Menurut peneliti banyaknya responden dengan pendidikan SMA karena dilihat dari data pelaksanaan sistem pemantauan kesejahteraan oleh masyarakat kota pekalongan tahun 2016 baik kepala keluarga maupun anggota keluarga berpendidikan maksimal pada tingkat SMA. Hal ini sesuai dengan penelitian oleh Julia Setianingsih tahun 2019

terdapat sebagian besar responden berpendidikan SMA. Seseorang yang berpendidikan akan memilih berobat apabila merasakan sakit pada tubuhnya. Hal ini didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Pradono (2014) yaitu ada hubungan positif yang signifikan antara status kesehatan dengan tingkat pendidikan, sehingga mempunyai kontribusi terhadap individu dalam mengambil keputusan untuk berperilaku hidup sehat, yang juga berdampak pada status kesehatan individu.

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4 menunjukkan pekerjaan terbanyak pada pengguna umum responden yang bekerja ada 74 responden (74%), sisanya responden yang tidak bekerja ada 26 responden (26%). Pengguna BPJS pekerjaan terbanyak yang bekerja yaitu 66 responden (66%) dan sisanya tidak bekerja ada 34 responden (34%). Pada tabel 4.4 karakteristik responden berdasarkan pekerjaan terdapat sebagian besar responden bekerja, untuk pengguna umum ada 74 responden (74%) dan pengguna BPJS ada 66 responden (66%).

Menurut peneliti jumlah responden sebagian besar bekerja disebabkan karena orang yang bekerja lebih memperdulikan untuk kesembuhannya karena mempunyai tanggung jawab untuk bekerja kembali dengan tubuh yang sehat agar dapat bekerja secara optimal. Hal ini sesuai dengan penelitian Paramita tahun 2019 menyatakan sebagian besar responden bekerja. Seseorang yang bekerja cenderung lebih aktif untuk mencari pelayanan kesehatan dibandingkan dengan yang tidak bekerja, hal ini disebabkan pengetahuan yang tinggi dan mandiri secara ekonomi sehingga mereka mencari pelayanan kesehatan yang baik (Napitupulu, 2018).

B. Tingkat Pemahaman PIO Pengguna Umum dan BPJS

Hasil tabel 4.5 menyatakan tingkat pemahaman responden untuk pengguna umum sebagian besar baik sekali ada 51 responden (51%) dan untuk pengguna BPJS hampir setengah baik sekali ada 46 responden (46%). Hasil tingkat pemahaman dari keempat penilaian yang terbesar pada

penilaian baik sekali. Tingginya tingkat pemahaman pengunjung dalam penggunaan obat akan berdampak pada kepatuhan sehingga tercapainya pengobatan yang rasional.

Hasil jumlah responden atau persentase tingkat pemahaman baik sekali masih dalam jumlah kecil belum mencapai persentase yang cukup besar, sehingga masih perlu ditingkatkan kembali pelayanan informasi obat agar tercapainya persentase yang cukup besar dalam tingkat pemahaman pengunjung terhadap pelayanan informasi obat. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Marta tahun 2017 yang menyatakan tingkat pemahaman responden tentang obat masih kurang. Didukung oleh Peraturan Menteri Kesehatan No 74 tahun 2016 tentang tujuan konseling yaitu memberikan pemahaman yang benar mengenai, jadwal pengobatan, cara dan lama penggunaan obat, efek samping, tanda-tanda toksisitas, cara penyimpanan dan penggunaan obat serta memeperagakan dan menjelaskan cara penggunaan obat sehingga responden ataupun pasien dapat menerima dengan baik dan benar-benar paham.

C. Tingkat Kepuasan PIO Pengguna Umum dan BPJS

Hasil tabel 6 menyatakan tingkat kepuasan responden untuk pengguna umum hampir seluruh sangat puas ada 83 responden (83%) dan untuk pengguna BPJS hampir seluruh sangat puas ada 85 responden (85%). Menurut peneliti hal tersebut dikarenakan seorang pasien atau keluarga pasien menggunakan panca inderanya untuk membuat penilaian atas kinerja apoteker dalam memberikan pelayanan informasi obat, memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dapat dipercaya, ketersediaan sarana dan fasilitas, memberikan perhatian kepada pasien atau keluarga pasien sehingga tumbuh rasa percaya untuk kembali lagi ke rumah sakit tersebut untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Penilaian tingkat kepuasan pelayanan informasi obat pengguna umum dan BPJS meliputi *Responsiveness* (ketanggapan), kemampuan petugas memberikan pelayanan dengan cepat kepada pasien atau keluarga pasien, *Reliability* (kehandalan) kemampuan petugas memberikan pelayanan kepada pasien atau keluarga pasien, *Asurance* (jaminan) kemampuan petugas memberikan pelayanan

kepada pasien atau keluarga pasien dapat dipercaya, *Emphaty* (empati) kemampuan petugas dalam memberikan perhatian dan memahami kebutuhan pasien, *Tangible* (bukti langsung) ketersediaan sarana dan fasilitas fisik yang dapat dirasakan oleh pasien.

Pada penelitian sebelumnya oleh Paramita tahun 2019 mengenai tingkat kepuasan terhadap pelayanan informasi obat di RSUD Kraton Pekalongan, dengan hasil penelitian tingkat kepuasannya cukup puas. Adanya penelitian tersebut manajemen RSUD Kraton Pekalongan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan khususnya pelayanan informasi obat di instalasi farmasi rawat jalan, sehingga pada tahun 2020 adanya penelitian ini terdapat peningkatan yang baik tingkat kepuasan terhadap pelayanan informasi obat menjadi hampir seluruh menyatakan sangat puas. Didukung dengan pernyataan Nursalam (2012) kepuasan pasien berkaitan dengan mutu pelayanan rumah sakit, dengan adanya cara mengetahui tingkat kepuasan pasien, manajemen rumah sakit bisa melakukan peningkatan terhadap mutu pelayanan kesehatan. Jika rumah sakit ingin tetap bertahan dalam persaingan global, rumah sakit milik pemerintah ataupun rumah sakit milik swasta harus semakin bersaing secara kompetitif guna meningkatkan kepuasan pelanggan (Yuniarti, 2015).

Salah satu faktor untuk bertahannya pasien agar tetap menggunakan jasa rumah sakit yaitu tergantung dari kepuasan pasien atau keluarga pasien dalam mendapatkan jasa layanan dari kinerja apoteker yang menggunakan jasa layanan di instalasi farmasi rawat jalan. Apabila kinerja apoteker tidak memelihara hubungan komunikasi yang baik dengan pasien atau keluarga pasien, maka pasien atau keluarga pasien pun tidak akan puas dengan pelayanan yang diberikan. Komunikasi yang terjalin dengan baik, akan menumbuhkan rasa percaya sehingga tumbuh rasa percaya untuk kembali lagi ke rumah sakit dalam mendapatkan pelayanan berikutnya.

D. Perbedaan Tingkat Pemahaman PIO Pengguna Umum dan BPJS

Hasil tabel 7 diketahui bahwa terdapat 6 sel yang bernilai 50% dan mempunyai nilai minimal 0,3 sehingga tidak memenuhi syarat chi square, maka untuk melihat nilai p value menggunakan likelihood ratio. Nilai p value $0,010 < 0,05$ maka H_0

ditolak dan H_a diterima artinya terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat pemahaman pengguna umum dan BPJS terhadap pelayanan informasi obat di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Kraton Pekalongan 2020.

Menurut peneliti hal tersebut dapat disebabkan karena pengguna BPJS sering mendapatkan obat yang sama dalam kurun waktu. Pengguna BPJS lebih dapat memahami atas apa yang dirasakan tubuhnya, kemudian diberitaukan kepada petugas farmasi (apoteker) untuk memastikan mengapa terjadi hal yang demikian setelah minum obat tersebut. Berbeda dengan pengguna umum yang berobat tidak secara rutin sehingga belum tahu efek samping dari obat yang diterimanya, seharusnya itu perlu disampaikan dari tenaga farmasi (apoteker) ke pasien. Hal ini sesuai dengan penelitian Marta (2017) terdapat 96% tidak ada informasi efek samping obat yang disampaikan ke pasien.

Pada pernyataan interaksi obat terdapat perselisihan yang menilai kurang paham untuk pengguna umum ada 1 responden dan 10 responden untuk pengguna BPJS. Perbedaan sebanyak 9 responden pengguna BPJS lebih tinggi dari pada pengguna umum yang menilai kurang paham. Menurut peneliti setelah dilakukan penelitian dapat disebabkan karena pengguna umum biasanya mendapatkan obat yang berbeda-beda setiap berobat, keluhannya pun berbeda sehingga lebih aktif dalam mencari informasi tentang obat yang digunakannya karena tingkat kekhawatirannya yang tinggi disebabkan tidak sedang atau mengonsumsi obat secara rutin karena hanya bila sakit saja.

Hasil penelitian untuk petugas farmasi sering tidak memberikan informasi interaksi obat ataupun efek samping obat yang diberikannya, bisa disebabkan keterbatasan waktu dan jumlah petugas farmasi maupun jumlah pasiennya. Hal ini sesuai dengan penelitian Marta (2017) terdapat 95% tidak memberikan informasi mengenai interaksi obat yang diberikan ke pasien. Informasi yang didapat oleh responden dapat meningkatkan tingkat pemahaman pasien tentang pengobatan yang dijalannya, khususnya tentang pentingnya kepatuhan dalam minum obat. Semakin banyak mendapatkan informasi tentang pemakaian obat semakin patuh dalam pelaksanaan

minum obat dan semakin tidak mendapatkan informasi tentang pemakaian obat maka dapat menyebabkan ketidakpatuhan dalam pengobatan (Tumiwa, 2014).

E. Perbedaan Tingkat Kepuasan PIO

Pengguna Umum dan BPJS

Hasil tabel 8 memenuhi syarat uji chi square sehingga diketahui nilai p value $0,909 > 0,05$ maka H_a ditolak dan H_o diterima artinya tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan pengguna umum dan BPJS terhadap pelayanan informasi obat di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Kraton Pekalongan 2020. Tidak ada perbedaan untuk kepuasan pelayanan informasi obat antara pengguna umum dan BPJS, menurut peneliti setelah dilakukan penelitian petugas farmasi di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Kraton Pekalongan tidak membedakan status pembiayaan pasien dalam memberikan pelayanan informasi obat. Hal tersebut didukung dalam pernyataan Burhan (2018) bahwa pelayanan medis harus tetap bekerja secara profesional untuk memberikan pelayanan yang sama.

KESIMPULAN

Hasil penelitian “Analisis Tingkat Pemahaman dan Kepuasan Pengguna Umum dan BPJS di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Kraton Pekalongan 2020” terhadap 100 responden umum dan 100 responden BPJS terdapat tingkat pemahaman pengguna umum sebagian besar yaitu 51 responden rata-rata pemahamannya 77% kategori baik sekali. Tingkat kepuasan pengguna umum hampir seluruh yaitu 83 responden rata-rata kepuasannya 84% kategori sangat puas. Tingkat Kepuasan pengguna BPJS hampir seluruh yaitu 85 responden rata-rata kepuasannya 85% kategori sangat puas. 5. Terdapat perbedaan yang signifikan tingkat pemahaman pelayanan informasi obat antara pengguna umum dan BPJS dengan nilai p value $0,010 < 0,05$. Tidak terdapat perbedaan yang signifikan tingkat kepuasan pelayanan informasi obat antara pengguna umum dan BPJS dengan nilai p value $0,909 \geq 0,05$.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto S. 2013. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka cipta
- Burhan, Fatmadina, 2018. *Penilaian Terhadap Profesionalisme Dokter Di Unit Rawat Jalan RSUP Haji Adam Malik Medan. Skripsi untuk Memperoleh Sarjana Kedokteran Universitas Sumatra Utara Medan: Diterbitkan di 123dok.com.*
- Depkes RI. 2009. *Kategori Usia*. Dalam <http://kategori-umur-menurut-depkes.tml>. Diakses 26 Februari 2019.
- Marta, R. Wahyu Asa, P, Rahajeng, Bangunawati. 2017. *Evaluasi Pelayanan KIE Oleh Apoteker Terhadap Tingkat Pemahaman Pasien Rawat Jalan Tentang Obat. Skripsi. Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.*
- Napitupulu I.K, Carolina B, Rahmawati N. 2018. *Faktor-faktor Yang Berhubungan Dengan Pengambilan Keputusan Keluarga Dalam Pemanfaatan Puskesmas Kelurahan Pasir Kalik Tahun 2017. Jurnal Kesehatan Prima. Vol 12 No 2 Hal 169-177.*
- Nursalam, Efendi. 2012. *Pendidikan dalam Keperawatan*. Salemba Medika. Jakarta.
- Paramita T.D, Muthoharoh A, Rusmarina A. 2019. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat Pada Pasien Asuransi BPJS di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan Tahun 2019. Skripsi. Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan.*
- Permenkes. 2014. *Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek Nomor 35*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- , 2016. *Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Nomor 72*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- , 2016. *Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Nomor 74*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.

- Pohan S. Imbalo. 2013. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Pradono J dan Ning S. 2014. Ubungan Antara Tingkat Pendidikan, Pengetahuan Tentang Kesehatan Lingkungan, Perilaku hidup Sehat dengan Status Kesehatan; Studi Korelasi pada Penduduk umur 10-24 Tahun di Jakarta Pusat, *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*, Vol 17, 1, 89-95.
- Yustina, 2015. Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Oleh Pemulung Di TPA Tamangapa. Makasar: Jurnal
- Yuniarti, Siti. 2015. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Rumah Sakit dan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Ruang Perawatan RSUD Sultan Syarif Alkadrie Kota Pontianak. *Skripsi*. Universitas Tanjungpura. Pontianak. Indonesia.
- Sani K. Fatkhur. 2018. *Metodologi Penelitian Farmasi Komunitas dan Eksperimental*. Deepublish. Yogyakarta.
- Sarampang Y.T, Tjitrosantoso H.M citraningtyas G. 2014. Hubungan Pengetahuan Pasien Hipertensi Tentang Obat Golongan ACE Inhibitor Dengan Kepatuhan Pasien Dalam Pelaksanaan Terapi Hipertensi di RSUD Prof.Dr.R.D. Kandau Manado. *Jurnal Ilmia Farmasi Phamacon*. Vol.3. No.3,225-229.
- Subagiyo R. 2017. *Metode Penelitian Ekonomi Islam Konsep dan Penerapan*. Jakarta: Alim's Publishing. Hal. 146.
- Sudijono, Anas. 2011. *Pengantar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugiyono. 2007. *Statiska Untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta. Hal. 81.
- , 2010. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: CV. Alfabeta.
- , 2011. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif*
- Setianingsih, J., Muthoharoh, A., Rofiqoh, S. 2019. Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Informasi Obat di Ruang Farmasi Puskesmas Kusuma Bangsa Kota Pekalongan tahun 2019. *Skripsi*. Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan.
- Tumiwa Novita N.G, Yamlean Paulina V.Y dan Gayatri citraningtyas. 2014. Pelayanan Informasi Obat Terhadap Kepatuhan Minum Obat Pasien Geriatri di Instalasi Rawat Inap RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado. *Jurnal Ilmiah Farmasi*. Unsarat. Vol. 3 No 3.
- Yartanto D. 2016. *Pedoman Pengorganisasian RSUD Kraton*. Pekalongan: Rumah Sakit Umum Daerah Kraton.

LAMPIRAN**Tabel 1.** Karakteristik responden berdasarkan usia pengguna umum dan BPJS di instalasi farmasi rawat jalan RSUD kraton Pekalongan 2020

Usia	Jumlah (n=100)	Persentase (%)
Pengguna umum		
a. Remaja 17 – 25	17	17
b. Dewasa awal 26 – 35	37	37
c. Dewasa akhir 36 – 45	26	26
d. Lansia awal 46 – 55	14	14
e. Lansia akhir 56 – 60	6	6
Total	100	100
Pengguna BPJS		
a. Remaja 17 – 25	13	13
b. Dewasa awal 26 – 35	29	29
c. Dewasa akhir 36 – 45	26	26
d. Lansia awal 46 – 55	23	23
e. Lansia akhir 56 – 60	9	9
Total	100	100

Tabel 2. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pengguna umum dan BPJS di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Kraton Pekalongan 2020

Jenis Kelamin	Jumlah (n=100)	Persentase (%)
Pengguna umum		
a. Laki-laki	37	37
b. Perempuan	63	63
Total	100	100
Pengguna BPJS		
a. Laki-laki	29	29
b. Perempuan	71	71
Total	100	100

Tabel 3. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan pengguna umum dan BPJS di instalasi farmasi rawat jalan RSUD kraton Pekalongan 2020

Pendidikan	Jumlah (n=100)	Persentase (%)
Pengguna umum		
a. SD	10	10
b. SMP	28	28
c. SMA	51	51
d. Diploma III	9	9
e. Sarjana	2	2
Total	100	100
Pengguna BPJS		
a. SD	8	8
b. SMP	41	41
c. SMA	42	42
d. Diploma III	6	6
e. Sarjana	3	3
Total	100	100

Tabel 4. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan pengguna dan BPJS di Instalasi farmasi rawat jalan RSUD Kraton Pekalongan 2020

Pekerjaan	Jumlah (n=100)	Persentase (%)
Pengguna umum		
a. Bekerja	74	74
b. Tidak bekerja	26	26
Total	100	100
Pengguna BPJS		
c. Bekerja	74	74
d. Tidak bekerja	26	26
Total	100	100

Tabel 5. Tingkat pemahaman responden pengguna umum dan BPJS terhadap pelayanan informasi obat

di instalasi farmasi rawat jalan RSUD kraton pekalongan 2020

Pemahaman	Jumlah (n=100)	Persentase (%)
Pengguna umum		
a. Kurang Paham	10	10
b. Baik	39	39
c. Baik Sekali	51	51
d. Maksimal	0	0
Total	100	100
Pengguna BPJS		
a. Kurang Paham	16	16
b. Baik	35	35
c. Baik Sekali	46	46
d. Maksimal	3	3
Total	100	100

Tabel 6. Tingkat kepuasan pengguna umum dan BPJS terhadap pelayanan informasi obat di instalasi farmasi rawat jalan RSUD kraton pekalongan 2020

Kepuasan	Jumlah (n=100)	Persentase (%)
Pengguna umum		
a. Tidak Puas	0	0
b. Cukup Puas	0	0
c. Kurang Puas	2	2
d. Puas	15	15
e. Sangat Puas	83	83
Total	100	100
Pengguna BPJS		
a. Tidak Puas	0	0
b. Kurang Puas	0	0
c. Cukup Puas	1	1
d. Puas	14	14
e. Sangat Puas	85	85
Total	100	100

Tabel 7. Hasil uji chi square perbedaan tingkat pemahaman pengguna umum dan BPJS terhadap pelayanan informasi obat

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson chi-Square	18.206 ^a	6	.006
Likelihood Ratio	16.887	6	.010
Linear-by-Linear Association	.002	1	.063
N of Valid ases	100		

Tabel 8. Hasil uji chi square perbedaan tingkat kepuasan pengguna umum dan BPJS terhadap pelayanan informasi obat

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson chi-Square	1.004^a	4	.909
Likelihood Ratio	1.404	4	.843
Linear-by-Linear Association	.001	1	.982
N of Valid ases	100		