

INTISARI

Tahun 2015 *World Health Organization* (WHO) menyatakan lebih dari 17 juta kematian di dunia, 30 persen diantaranya disebabkan karena penyakit jantung dan pembuluh darah. Di Indonesia hasil Riskesdas tahun 2018 diperoleh data prevalensi penyakit jantung dan pembuluh darah mencapai 15 dari 1000 orang penduduk. Penderita jantung di Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta menduduki peringkat ke tiga setelah Kalimantan Utara dan Gorontalo. Kabupaten Sleman menduduki peringkat pertama di Propinsi D.I. Yogyakarta.

Obat sangat dibutuhkan untuk mengendalikan penyakit jantung. Faktor pendukung dalam kemudahan mendapatkan obat penting bagi penderita jantung. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) menerapkan program Pasien Rujuk Balik (PRB) bagi penderita jantung yang stabil untuk mendapatkan obatnya. Program Rujuk Balik (PRB) bisa di akses oleh penderita jantung di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP).

Pelayanan yang baik di FKTP akan memberikan manfaat dan kepuasan bagi penderita jantung. Manfaat bisa dirasakan ketika pasien bisa mengontrol penyakit jantung dengan obat yang didapat dari FKTP. Kepuasan berarti bahwa apa yang didapatkan dari pelayanan melebihi harapan pasien. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan PRB di FKTP bagi penderita jantung. Manfaat dan kepuasan yang diberikan akan berpengaruh terhadap kepatuhan pasien. Kepatuhan pasien akan berdampak pada terkendalinya penyakit jantung.

Penelitian ini merupakan penelitian analitik. Lokasi penelitian di Puskesmas Minggir Kabupaten Sleman. Populasi penelitian adalah pasien penderita jantung yang terdaftar di Puskesmas Minggir dan aktif melakukan kunjungan 2 bulan terakhir. Jumlah sampel dihitung sebanyak 60 subjek. Variabel bebas yaitu manfaat PRB bagi penderita jantung. Variabel tergantung adalah kepuasan pasien PRB penderita jantung. Pengambilan data kepada responden dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner yang digunakan telah di uji validasi dan reliability. Analisis data dilakukan untuk menilai hubungan manfaat dan kepuasan yang didapat pasien PRB. Korelasi antara manfaat dan kepuasan di analisis dengan *Chi-square*.

Hasil penelitian menunjukkan subjek penelitian lebih banyak perempuan dan sebagian besar berpendidikan terakhir lulusan SD. Penghasilan rata-rata perbulan dibawah 2 juta. Subjek penderita merupakan peserta PRB BPJS yang aktif. Mereka melakukan kunjungan ke FKTP rata-rata 1 kali dalam sebulan.

Hasil analisis hubungan antara manfaat dan kepuasan pada aspek tempat pelayanan aspek SDM, dan aspek pelayanan kefarmasian, masing-masing *p-value* nya adalah 0,486, 0,005, dan 0,945. Hasil penelitian menunjukkan hanya kepuasan pada aspek SDM yang memiliki nilai *p-value* dibawah 0,05; yang berarti ada hubungan signifikan antara manfaat dan kepuasan pada aspek SDM di kalangan pasien penderita jantung. Jika ketiga aspek kepuasan tersebut digabungkan (tempat, SDM, pelayanan kefarmasian) maka diperoleh *p-value* sebesar 0,537. Dengan demikian hipotesis penelitian tidak terbukti karena tidak ada hubungan signifikan antara manfaat dan kepuasan (tempat, SDM, pelayanan kefarmasian) yang dirasakan oleh pasien penderita jantung terhadap pelayanan PRB BPJS di Puskesmas Minggir. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disarankan agar pelayanan pasien PRB lebih ditingkatkan lagi, terutama pada aspek tempat dan pelayanan kefarmasian.

Kata Kunci: Manfaat, Kepuasan pasien, FKTP, BPJS.

ABSTRACT

In 2015 the World Health Organization (WHO) stated that more than 17 million deaths in the world, 30 percent of which were caused by heart and blood vessel disease. In Indonesia, the results of Riskesdas in 2018 obtained data on the prevalence of heart and blood vessel disease reaching 15 out of 1000 people. Heart patients in the Province of the Special Region of Yogyakarta is in the third rank after North Kalimantan and Gorontalo. Sleman Regency is ranked first in the Province of D.I. Yogyakarta.

Drugs are needed to control heart disease. Supporting factors in the ease of obtaining important drugs for heart patients. The Social Security Administering Body (BPJS) implements the Patient Refer Back (PRB) program for stable heart patients to get their medication. The Refer Back Program (PRB) can be accessed by heart patients at First Level Health Facilities (FKTP).

Good service at FKTP will provide benefits and satisfaction for heart patients. Benefits can be felt when patients can control heart disease with drugs obtained from FKTP. Satisfaction means that what is obtained from the service exceeds the patient's expectations. Therefore, this study aims to analyze DRR services in FKTP for heart patients. The benefits and satisfaction provided will affect patient compliance. Patient compliance will have an impact on controlling heart disease.

This research is an analytical research. The research location is the Minggir Health Center, Sleman Regency. The study population was patients with heart patients who were registered at the Minggir Health Center and actively visited for the last 2 months. The number of samples was calculated as 60 subjects. The independent variable is the benefits of PRB for heart patients. The dependent variable is the satisfaction of PRB patients with heart patients. Retrieval of data to respondents by using a questionnaire. The questionnaire used has been tested for validation and reliability. Data analysis was conducted to assess the relationship between benefits and satisfaction obtained by PRB patients. The correlation between benefits and satisfaction was analyzed by Chi-square.

The results showed that the research subjects were more women and most of them had the last education of elementary school graduates. Average monthly income below 2 million. The patient subject is an active BPJS PRB participant. They visit the FKTP on average once a month. The results of the analysis of the relationship between benefits and satisfaction in the aspect of the place of service, the HR aspect, and the pharmaceutical service aspect, each p-value is 0.486, 0.005, and 0.945. The results showed that only satisfaction with the HR aspect had a p-value below 0.05; which means that there is a significant relationship between the benefits and satisfaction of HR aspects among heart patients. If the three aspects of satisfaction are combined (place, human resources, pharmaceutical services) then a p-value of 0.537 is obtained. Thus the research hypothesis is not proven because there is no significant relationship between benefits and satisfaction (place, human resources, pharmaceutical services) felt by heart patients with BPJS PRB services at Minggir Health Center. Based on these results, it can be suggested that DRR patient services be further improved, especially in the aspect of place and pharmaceutical services.

Keyword: *Benefits, Patient Satisfaction, Primary Health Centre, Universal Health Coverage.*