

INTISARI

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

Refer back program services through a health service provided to BPJS Kesehatan members with chronic disease including diabetes mellitus who are 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 pharmacy services and patient characteristics on patient satisfaction with diabetes mellitus participants refer back program of BPJS Kesehatan at the clinics and pharmacies in the city of Yogyakarta.

This research is 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 and the total sample of 100 respondents. Data were analyzed using Chi-Square to see the characteristics of the patient's relationship with satisfaction and linear regression to examine the relationship 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 with the patient's pharmacist, and patient characteristics that job, have a significant relationship with the satisfaction of turning refer 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.