

INTISARI

Perubahan model pembayaran dari model *fee for service* menjadi kapitasi dan sistem pembayaran langsung bagi fasilitas kesehatan penunjang masih menimbulkan masalah terkait mutu pelayanan, masyarakat masih ragu dengan mutu pelayanan yang diberikan di fasilitas kesehatan. Pada penelitian ini peneliti ingin mengetahui bagaimana sistem pembayaran JKN dilihat dari sudut pandang pasien di fasilitas kesehatan penunjang yang terdiri dari Apotek Program Rujuk Balik (PRB), Apotek Jejaring, dan Apotek Klinik Pratama.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analitik dengan desain *survey cross sectional*. Data diambil secara kuantitatif dengan menggunakan kuesioner dan data kualitatif melalui wawancara. Kuesioner merupakan lembar pernyataan pasien tentang kualitas, jumlah, ketersediaan, dan pembayaran obat. Jumlah apotek sebagai tempat penelitian sebanyak 18 apotek di D.I. Yogyakarta dengan jumlah responden 205 pasien rawat jalan. Data dianalisis menggunakan uji *Kruskal-Wallis* dan uji *post hoc Mann-Whitney* untuk menguji perbedaan persepsi pasien, uji *Spearman's* dan uji regresi logistik untuk mengetahui hubungan jenis apotek, sosio-demografi dan jenis kepesertaan dengan persepsi pasien.

Hasil analisis dilihat dari nilai signifikansi ($p < 0,05$), dimana indikator kualitas ($p = 0,000$), indikator ketersediaan ($p = 0,000$), indikator jumlah ($p = 0,667$) dan indikator pembayaran ($p = 0,057$). Karakteristik pasien yaitu jenis apotek ($p = 0,006$) dan usia ($p = 0,019$), sedangkan pada karakteristik jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan penghasilan perbulan dengan nilai p berturut-turut sebagai berikut : 0,937; 0,233; 0,605; 0,945, dan jenis kepesertaan pasien ($p = 0,050$). Kesimpulan dari penelitian ini adalah persepsi pasien terhadap sistem pembayaran terdapat perbedaan pada indikator kualitas dan ketersediaan obat, namun pada indikator jumlah dan pembayaran tidak terdapat perbedaan persepsi. Karakteristik pasien yang mempengaruhi persepsi pasien adalah jenis apotek, dan usia, sedangkan jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, penghasilan perbulan dan jenis kepesertaan tidak mempengaruhi persepsi pasien.

Kata Kunci : Sistem pembiayaan, pelayanan, persepsi, pasien.

ABSTRACT

The change of payment models from fee for service model into a capitation and direct payment system for supporting health facilities still pose problems related to quality of service, people are still unsure of the service quality provided by health facilities support. In this research, researchers wanted to know how the JKN payment system viewed from the standpoint of the patient in the health facilities support which is consist of Insurer Affiliated Pharmacy, Private Pharmacy, and In-House Pharmacy.

The research method used descriptive analytic with cross sectional survey design. Data taken quantitatively by using questionnaires and qualitative data through interviews. The questionnaire contains patient statement sheet about quality, quantity, availability, and drug payments. The numbers of pharmacy used as a place to research as many as 18 pharmacies in Yogyakarta with the number of respondents 205 outpatients. The data were analyzed using the Kruskal -Wallis test and Mann-Whitney post hoc to discover the differences in the patient's perception, Spearman's test and logistic regression to determine the relationship of pharmacy type, socio-demographic, and the patient's perception of membership type.

The result seen from the value of significance ($p < 0,05$), where the quality indicator ($p = 0,000$), the availability indicators ($p = 0,000$), the quantity indicator ($p = 0,667$) and the payment indicator ($p = 0,057$). The patient's characteristics of the type of pharmacy ($p = 0,006$) and age ($p = 0,019$), whereas the characteristics of gender, education, employment, and monthly income with a p-value respectively as follows: 0,937; 0,233; 0,605; 0,945, and the membership status of patients ($p = 0,050$). The conclusion is the patient's perception of the payment system there is a difference in the indicators of quality and availability of drugs, but the indicator of the amount and payment do not difference. The patient's characteristics that effect the patient's perception is the type of pharmacy and age, which gender, education, occupation, monthly income and membership type does not affect the patient's perception.

Keywords: payment systems, services, perceptions, patient