

**PROFIL KESESUAIAN DAN MANFAAT PELAYANAN
OBAT PROGRAM RUJUK BALIK (PRB) PADA
APOTEK MARGAHUSADA SURAKARTA**



Oleh:

Sugiarti

BO4210027

**FAKULTAS FARMASI
PROGRAM STUDI D-III FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2022**

PENGESAHAN KARYA TULIS ILMIAH

Berjudul

PROFIL KESESUAIAN DAN MANFAAT PELAYANAN OBAT PROGRAM RUJUK BALIK (PRB) PADA APOTEK MARGAHUSADA SURAKARTA

Oleh:
Sugiarti
D04210027

Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Karya Tulis Ilmiah
Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi
Pada Tanggal: Juli 2022

Pembimbing,

apt. Dra. Pudiastuti RSP, MM

Mengetahui,
Fakultas Farmasi
Universitas Setia Budi
Dekan,



Prof. Dr. apt. RA. Guntur, SU, M. M., M. Sc.

Penguji :

1. apt. Inaratul Rizky H, S. Farm., M. Sc

1...

2. apt. Taufik Turahman, M. Farm.

2...

3. apt. Dra. Pudiastuti, RSP, MM

3...

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis ilmiah ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya Farmasi di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila karya tulis ilmiah ini terdapat jiplakan dari penelitian/karya ilmiah/skripsi orang lain, maka saya siap menerima sanksi, baik secara akademis maupun hukum.

Surakarta, 26 Juni 2022



Sugiarti

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga penulisan karya tulis ilmiah dengan judul Profil Kesesuaian dan Manfaat Pelayanan Obat Program Rujuk Balik (PRB) pada Apotek Margahusada Surakarta ini dapat terselesaikan. Penelitian ini mencoba memberikan informasi mengenai proses pelayanan pasien obat rujuk balik di apotek dan proses pengelolaan meliputi perencanaan, pengadaan, penerimaan, penyimpanan, pemusnahan, pengendalian, pencatatan dan pelaporan ketersediaan stok obat di apotek..

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa untuk menyelesaikan karya tulis ilmiah ini tentunya tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih atas bimbingan, saran, dan kerjasamanya kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Djoni Tarigan, MBA. selaku Rektor Universitas Setia Budi Surakarta.
2. Ibu Prof. Dr. apt. RA. Oetari, SU, M.M, M. Sc. selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta.
3. Bapak Dr. apt. Gunawan Pamudji Widodo, M. Si. selaku Prodi Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta.
4. Ibu apt. Dra. Pudiastuti RSP, MM. selaku dosen pembimbing utama, terima kasih atas arahan, koreksi, nasehat, serta perhatian demi kelancaran penyusunan karya ilmiah ini; dan
5. Semua pihak yang telah membantu hingga terselesaikannya karya tulis ilmiah ini.

Penulis menyadari bahwa karya tulis ilmiah ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, saran dan kritik kearah perbaikan sangat penulis harapkan. Semoga karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

Surakarta, 26 Juni 2022

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
PENGESAHAN KARYA TULIS ILMIAH	ii
PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
INTISARI	x
ABSTRACT	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
A. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan	4
B. Program Rujuk Balik (PRB)	4
C. Pelayanan Kefarmasian di Apotek	5
D. Apotek Program Rujuk Balik Jejaring BPJS Kesehatan	6
E. Profil Apotek Margahusada Surakarta	6
F. Analisa Pengujian	7
G. Landasan Teori	8
H. Kerangka Konsep	9
I. Keterangan Empiris	10
BAB III METODE PENELITIAN	11
A. Populasi dan Sampel	11

B.	Variabel Penelitian.....	11
1.	Identifikasi Variabel Utama.....	11
2.	Klasifikasi Variabel Utama.....	12
3.	Definisi Operasional Variabel Utama.....	12
C.	Bahan dan Alat.....	12
D.	Analisis Hasil.....	14
BAB IV	PEMBAHASAN DAN HASIL.....	16
A.	Pelayanan Obat Sesuai Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek Margahusada Surakarta	16
B.	Manfaat dan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Fasilitas Program Rujuk Balik di Apotek Margahusada Surakarta.....	17
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	23
A.	Kesimpulan	23
B.	Saran	23
DAFTAR PUSTAKA.....		24
LAMPIRAN		27

DAFTAR TABEL

Halaman

1. Kerangka konsep penelitian 9
2. Uji validitas kepuasan pasien terhadap pelayanan apotek dan ketersediaan obat 20

DAFTAR GAMBAR

Halaman

1.	Struktur organisasi unit apotek margahusada Surakarta	7
2.	Skema jalannya penelitian.....	14
3.	Persentase pasien mengikuti wawancara.	18
4.	Persentase penyakit pasien	19
5.	Jumlah kebutuhan obat program rujuk balik.....	20

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1.	Kuesioner kepuasan konsumen berdasarkan pelayanan dan ketersediaan obat dari jenis penyakit	28
Lampiran 2.	Hasil kepuasan konsumen berdasarkan pelayanan	30
Lampiran 3.	Kepuasan konsumen berdasarkan ketersediaan obat dari jenis penyakit pasien	31
Lampiran 4.	Hasil perhitungan kepuasan konsumen.....	33
Lampiran 5.	Surat permohonan ijin penelitian tugas akhir	38
Lampiran 6.	Keterangan ijin penelitian di apotek	39

INTISARI

SUGIARTI. 2022. PROFIL KESESUAIAN DAN MANFAAT PELAYANAN OBAT PROGRAM RUJUK BALIK (PRB) PADA APOTEK MARGAHUSADA SURAKARTA. Dibimbing oleh apt. Dra. Pudiastuti RSP, MM.

BPJS dibentuk dalam rangka mewujudkan terselenggaranya program JKN yang bertujuan memberikan perlindungan dan pemeliharaan kesehatan kepada masyarakat. Kegiatan tersebut berguna untuk meningkatkan kualitas serta memudahkan akses pelayanan kesehatan peserta penderita penyakit kronis pada PRB di Apotek yang bekerjasama dengan BPJS. Stok obat berpengaruh pada pelayanan obat yang dilakukan Apotek. Penelitian ini untuk mengetahui tata cara pelayanan obat dan tingkat kepuasan pasien pengguna fasilitas PRB di apotek Margahusada Surakarta.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, menggunakan fakta-fakta empiris yang diambil dari perilaku manusia sebanyak 36 orang. Analisis data yang ada bertujuan untuk menjawab pertanyaan yang tercantum dalam identifikasi masalah. Metode analisis data yang digunakan adalah validitas hingga anova dengan menggunakan software Microsoft Excel 2010.

Kesesuaian pelayanan didukung sistem pelayanan obat dari pengkajian hingga pelayanan resep. Pelaporan pelayanan meliputi internal dan eksternal. Uji validitas menunjukkan hasil positif, serta reliabilitas yang baik. Nilai korelasi sebesar 0,611 dilanjutkan pengujian rumus *Spearman Brown* sebesar 0,758. Manfaatnya adalah akses pelayanan kesehatan yang mudah untuk mengurangi resiko terjadi komplikasi yang berpotensi memperberat penyakit utama serta peserta menjadi rutin dan patuh dalam mengkonsumsi obat yang digunakan.

Kata kunci: PRB, BPJS, Kepuasan pasien

ABSTRACT

SUGIARTI. 2022. PROFILE OF SUITABILITY AND BENEFITS OF MEDICINE SERVICES REFERRAL PROGRAM (PRB) AT PHARMACY MARGAHUSADA SURAKARTA. Supervised by apt. Dra. Pudiastuti RSP, MM.

BPJS was formed in order to realize the implementation of the JKN program which aims to provide health protection and maintenance to the community. This activity is useful for improving quality and facilitating access to health services for participants with chronic diseases at DRR at pharmacies in collaboration with BPJS. Drug stock has an effect on drug services carried out by pharmacies. This study was to determine the procedures for drug service and the level of patient satisfaction using PRB facilities at the Margahusada Surakarta pharmacy.

This study is a quantitative study, using empirical facts taken from human behavior as many as 36 people. The analysis of the existing data aims to answer the questions listed in the identification of the problem. The data analysis method used is validity until anova using Microsoft Excel 2010 software.

Service suitability is supported by a drug service system from assessment to prescription services. Service reporting includes internal and external. The validity test showed positive results, as well as good reliability. The correlation value is 0.611, followed by the Spearman Brown formula testing of 0.758. The benefits are easy access to health services to reduce the risk of complications that have the potential to aggravate the main disease and participants become routine and obedient in taking the drugs used.

Key words: PRB, BPJS, Patient satisfaction

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan dibentuk dalam rangka mewujudkan terselenggaranya program Jaminan Sosial Nasional yang bertujuan memberikan perlindungan dan pemeliharaan kesehatan kepada masyarakat yang membayar iuran atau bantuan dari pemerintah. Tanggal 31 Januari 2021 jumlah persentasi peserta JKN PBI-APBN sebanyak 96.717.917 orang. Selain itu untuk peserta yang menjadi anggota peserta JKN adalah PBI-APBD, PPU-PN, PPU-BU, dan PBPU-Pekerja Mandiri. Optimalisasi dari pelaksanaan kegiatan tersebut berguna untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan serta memudahkan akses pelayanan kesehatan kepada peserta BPJS Kesehatan bagi penderita penyakit kronis, yaitu pada Program Rujuk Balik (Hasrillah *et al.*, 2021).

Program rujuk balik diberikan kepada peserta penderita penyakit kronis seperti penyakit *Diabetes melitus*, Hipertensi, Jantung, Asma, Penyakit Paru Obstruktif Kronis (PPOK), Epilepsi, Stroke, *Shinzoprenia*, *Systemic Lupus Erythematusus* (SLE) yang sudah terkontrol atau stabil namun memerlukan pengobatan atau asuhan keperawatan jangka panjang yang dilaksanakan Faskes Tingkat Pertama atas rekomendasi dokter spesialis atau sub spesialis yang merawat. Peserta program ini mendapatkan pelayanan kesehatan dan pelayanan obat terkait penyakit kronis yang diderita pada fasilitas kesehatan yang telah bekerjasama dengan BPJS Kesehatan salah satunya adalah Apotek. Pelayanan obat rujuk balik diberikan oleh apotek atau depo farmasi dapat dilakukan tiga kali berturut turut selama tiga bulan dengan kondisi stabil. Obat rujuk balik yang diberikan maksimal untuk 30 hari setiap kali peresepan dan harus sesuai dengan daftar obat Formularium Nasional untuk obat rujuk balik (BPJS, 2014).

Banyaknya jumlah obat yang harus tersedia menjadi tantangan tersendiri bagi apotek dimana pelayanan kefarmasian di apotek harus menjamin ketersediaan obat yang aman, bermutu, bermanfaat dan terjangkau bagi masyarakat dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan perlindungan pasien dan masyarakat dari menggunakan obat yang tidak rasional. Oleh karena itu untuk dapat mewujudkan ketersediaan obat di masyarakat dibutuhkan perencanaan

yang baik dan tepat dalam mengelola persediaan obat (Permenkes Nomor 73, 2016).

Stok obat sangat berpengaruh pada pelayanan obat yang dilakukan apotek yang berkerjasama dengan BPJS Kesehatan melalui PRB. Pelayanan tersebut berdampak pada pengadaan obat yang dilakukan oleh Apoteker sesuai dengan ketentuan perundang undangan yang berlaku. Pengadaan dilakukan dengan dasar kebutuhan obat sesuai dengan permintaan resep PRB. Persediaan obat dilakukan untuk mencapai kepuasan pasien dalam mendapatkan kebutuhan obatnya dengan mengendalikan *safety stock* pada obat yang dibutuhkan. Dampak dari adanya perbedaan harga Pedagang Besar Farmasi dengan BPJS Kesehatan tidak semua obat dapat dipesan oleh apotek dengan harga yang sesuai ketentuan BPJS Kesehatan, beberapa industri farmasi memiliki kebijakan bahwa obat untuk BPJS Kesehatan hanya dapat dipesan melalui aplikasi *e-purchasing* dengan harga *e-catalogue* saja. Hal ini yang bisa menjadi kendala ketersediaan stok obat PRB dan terpaksa pelayanan dengan obat reguler yang akan menambah kerugian bagi apotek. Terjadinya kekosongan obat dikarenakan tidak ada perencanaan kebutuhan obat, terbatasnya produksi dari pabrik obat, selain itu juga harga distributor yang lebih tinggi dari harga *e-catalogue* sehingga apotek tidak dapat melakukan pengadaan obat. Stok obat terbatas juga menjadi poin terpenting dalam tingkat kepuasan pelayanan PRB di apotek dan penanganan terhadap pasien tertentu (Lanatasya dan Nadjib, 2015).

Dengan demikian, perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui tata cara pelayanan obat sesuai standar Formularium Nasional dengan perencanaannya pengadaan obat dan tingkat kepuasan pasien pengguna fasilitas PRB di Apotek Margahusada Surakarta.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kesesuaian pelayanan obat berdasarkan Standar Formularium Nasional di Apotek Margahusada Surakarta?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pasien pengguna fasilitas Program Rujuk Balik (PRB) di Apotek Margahusada Surakarta?
3. Bagaimana manfaat pelayanan obat Program Rujuk Balik bagi pasien di Apotek Margahusada Surakarta?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang tersebut maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Pelayanan obat Standar Formularium Nasional di Apotek Margahusada Surakarta.
2. Tingkat kepuasan pasien pengguna fasilitas Program Rujuk Balik (PRB) di Apotek Margahusada Surakarta.
3. Manfaat pelayanan Program Rujuk Balik (PRB) di Apotek Margahusada Surakarta.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang tersebut maka manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan di bidang Administrasi Kebijakan Kesehatan terkait kesesuaian dan manfaat pelayanan serta ketersediaan obat PRB dalam Jaminan Kesehatan Nasional di Apotek Margahusada Surakarta.
2. Penelitian ini bagi saya untuk menambah wawasan dan pengembangan kemampuan dalam bidang penelitian serta menerapkan ilmu teori yang didapat di kuliah dalam pekerjaan.