

Persepsi Pasien pada Sistem Pembayaran Kapitasi: Survey Pada Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Puskesmas Kabupaten Demak

Perceptions of the Capitation Payment System: Survey of Participants in National Health Insurance at the Demak District Health Center

Indriyati Hadi Sulistyaningrum^{1*}, Arifin Santoso¹; Fildza Huwaina Fathnin¹; Arizka Agus Solamanda¹; Atmarulin Dewi Nugrahaini¹

Bagian Farmasi Klinik dan Komunitas, Program Studi Sarjana Farmasi dan Program Studi Profesi Apoteker Fakultas Kedokteran, Universitas Islam Sultan Agung Jl. Kaligawe Raya No. Km 4, Semarang, Indonesia.

*E-mail: indriyati@unissula.ac.id

Received: 8 Juni 2022; Accepted: 29 Desember 2022; Published: 31 Desember 2022

Abstrak

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan upaya pemerintah mewujudkan Universal Health Coverage (UHC). Sistem kapitasi yang diterapkan pada Puskesmas berdampak pada krisis kepercayaan pasien terhadap mutu pelayanan yang didapatkan. Penelitian ini dilakukan untuk menggambarkan persepsi pasien terhadap pelayanan kefarmasian sistem kapitasi di Puskesmas Demak. Penelitian observasional ini dilakukan terhadap 200 responden dari dua puskesmas dengan teknik proporsionate random sampling. Data persepsi pasien dianalisis deskriptif distribusi frekuensi. Hasil penelitian menunjukkan mayoritas pasien BPJS Kesehatan di puskesmas Kabupaten Demak adalah perempuan (69,5%), berusia 33 – 47 tahun (41%), tingkat pendidikan SMA/Sederajat (46,5%), bekerja sebagai ibu rumah tangga (30,5%), penghasilan 1- 2 juta (36%), status kepesertaan penerima bantuan iuran (75,5%). Persepsi pasien BPJS Kesehatan di puskesmas Kabupaten Demak pada indikator kualitas obat adalah tinggi (83,3%), jumlah obat sedang (57%), ketersediaan obat tinggi (75,5%), pembayaran obat tinggi (71,5%). Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah persepsi pasien “tinggi (3,41-4,20)” pada indikator kualitas, ketersediaan obat, dan pembayaran obat. Namun pada indikator jumlah obat yang diterima persepsi pasien masih berada pada kategori “sedang (2,61-3,40)”. Pihak Puskesmas Kabupaten Demak perlu melakukan peningkatan keterampilan dan kemampuan dalam mengelola dan menghitung kebutuhan obat.

Kata kunci: Persepsi Pasien, Kualitas Pelayanan, Kapitasi, JKN, Jumlah obat, Ketersediaan obat, Pembayaran obat

Abstract

The National Health Insurance (JKN) is the government's effort to realize Universal Health Coverage (UHC). The capitation system implemented by the Puskesmas has an impact on the crisis of patient confidence in the quality of service obtained. This study was conducted to determine the patient's perception of the capitation system pharmaceutical services at the Demak Health Center. This observational study was conducted on 200 respondents from two puskesmas using the proportionalate random sampling technique. Patient perception data were analyzed with descriptive statistics of frequency distribution. The results of this study indicate that the majority of BPJS Kesehatan patients at the Demak District Health Center are women (69.5%), aged 33-47 years (41%), high school education level/equivalent (46.5%), working as housewives. (30.5%), income 1-2 million (36%), PBI membership status (75.5%). Perceptions of BPJS Health patients at the Demak District Health Center on indicators of high drug quality (83.3%), indicators of moderate amounts of drugs (57%), indicators of high drug availability (75.5%), high drug payment indicators (71.5%) . The conclusion from the results of this study is the patient's perception of "good" on quality indicators, drug availability, and drug payments. However, on the indicator of the number of drugs received, the patient's perception is still in the "moderate/enough" category. The Demak District Health Center needs to make efforts to increase the role of pharmacists in the drug counseling process when patients receive drugs at the Puskesmas.

Keywords: Patient Perception, Quality of Service, Capitation, JKN, Number of drugs, Availability of drugs, Payment of drugs

PENDAHULUAN

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan upaya pemerintah mewujudkan *Universal Health Coverage* (UHC) yang meliputi tiga dimensi utama yaitu presentase kepesertaan, kualitas dan kuantitas pelayanan yang baik, serta proporsi biaya yang dibayarkan (Van Minh et al., 2014). Sistem kapitasi yang diterapkan pada Puskesmas berdampak pada krisis kepercayaan pasien terhadap mutu pelayanan yang didapatkan. Berdasarkan penelitian Baffour *et al* (2013) pasien meyakini bahwa dengan sistem kapitasi fasilitas kesehatan akan membatasi atau mengurangi cakupan mutu pelayanan yang diberikan (Agyei-Baffour et al., 2013).

Data jumlah peserta JKN di Indonesia yaitu 235,1 juta jiwa di tahun 2018 dan meningkat menjadi 236,27 juta jiwa pada tahun 2022 atau sekitar 84% dari total populasi nasional (BPJS Kesehatan, 2022). Kabupaten Demak merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Jawa Tengah yang mengalami kenaikan jumlah peserta JKN signifikan, cakupan jumlah peserta di tahun 2020 yaitu 87,76% (BPJS Kesehatan, 2020). Tingginya cakupan jumlah peserta JKN seharusnya diiringi dengan peningkatan kepuasan peserta terhadap mutu penyedia layanan kesehatan, Namun hingga tahun 2019 angka kepuasan peserta BPJS Kesehatan belum memenuhi target angka kepuasan yang ditetapkan BPJS Kesehatan. Angka kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan yaitu 85% sedangkan target BPJS Kesehatan yaitu 95%.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan di era JKN dapat menggambarkan persepsi pasien terhadap baik buruknya pelayanan kesehatan. Persepsi pasien terkait kepuasan saat menggunakan jasa pelayanan kesehatan akan terpenuhi jika pelayanan yang diberikan oleh puskesmas sesuai dengan yang diharapkan. Namun pada sistem pelayanan obat pasien masih merasakan ketidaksesuaian antara harapan dengan kualitas pelayanan yang didapatkan (Akhmad et al., 2015). Serupa dengan penelitian (Larasanty et al.,

2019) bahwa persepsi pasien terhadap pelayanan farmasi pada fasilitas kesehatan tingkat pertama lebih rendah dari harapan pasien. Sistem pembayaran kapitasi berbasis KBK membuat pasien tidak mendapatkan obat sesuai dengan resep, pasien juga khawatir dengan sistem kapitasi penyedia layanan tidak memberikan atau mengurangi pelayanan yang seharusnya diterima pasien karena nilai kapitasi dari fasilitas kesehatan yang rendah (Satibi et al., 2016, Akhmad et al., 2015). Menurut penelitian Baffour et al (2013) di Ghana, penyedia layanan meyakini bahwa persepsi pasien tentang penurunan kualitas pelayanan menyebabkan keinginan berobat pasien menurun jika penyedia layanan tidak melakukan evaluasi dan perbaikan maka akan berpengaruh pada loyalitas pasien dalam menggunakan BPJS Kesehatan (Widhiastuti et al., 2015).

Berdasarkan latar belakang diatas, perlu dilakukan penelitian lebih lanjut terkait bagaimana persepsi pasien terhadap sistem kapitasi pada puskesmas di Kabupaten Demak. Dari penelitian ini, akan diketahui persepsi pasien di Puskesmas Kabupaten Demak yang dapat digunakan oleh BPJS Kesehatan dalam memaksimalkan pelayanan program JKN.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian observasional ini dilaksanakan di Puskesmas Demak I dan Puskesmas Demak III pada bulan Januari 2022 hingga bulan Juli 2022. Kuesioner yang digunakan diadopsi dari (Agyei-Baffour et al., 2013) dan sudah dilakukan uji validitas dan reliabilitas pada 30 responden pasien puskesmas kabupaten Demak 1 pada 25 pertanyaan terdiri dari 3 bagian yaitu karakteristik pasien; persepsi pasien terhadap kualitas obat; persepsi pasien terhadap terhadap jumlah obat; persepsi pasien terhadap ketersediaan obat, persepsi pasien terhadap pembayaran obat. Hasil uji reliabilitas didapatkan nilai cronbach's alpha >0,6 dan p>0,05 pada tiap indikator, sehingga kuesioner dinyatakan reliabel.

Pada penelitian ini, persepsi pasien diukur dengan menggunakan kuisioner pernyataan tertutup berskala likert. Data di analisis dengan statistik deskriptif distribusi frekuensi menggunakan teknik analisis rentang skala interval. Rentang skala pada penelitian ini, ditentukan menggunakan rumus : $Rentang\ Skala(RS) = \frac{(nilai\ tertinggi - nilai\ terendah)}{kelas\ interval}$. Didapatkan nilai rentang skala 0,8, sehingga kategori yang digunakan dalam menilai persepsi pasien sebagai berikut (Saputra et al., 2015). Interval penilaian persepsi: sangat tinggi 4,21-5,00; tinggi 3,41-4,20; sedang 2,61-3,40; rendah 1,81-2,60; sangat rendah 1-1,80.

Responden yang berpartisipasi pada penelitian ini adalah pasien rawat jalan peserta Jaminan Kesehatan Nasional pada Puskesmas Demak I dan Puskesmas Demak III di Kabupaten Demak. Kriteria inklusi pada penelitian ini antara lain responden bersedia mengisi kuesioner, Pasien atau keluarga pasien rawat jalan, dengan usia minimal 18 tahun. Data diambil dengan teknik sampling *proporsionate random sampling* sejumlah 200 responden dari 100 pasien puskesmas demak I dan 100 pasien puskesmas Demak III . Analisis hasil deskriptif

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini atas ijin komisi etik Fakultas Kedokteran Univesitas Islam Sultan Agung No. 210/VI/2022/Komisi Bioetik.

Distribusi Demografi Responden

Hasil analisis univariat karakteristik pasien menunjukkan bahwa pasien pada penelitian ini sebagian besar berusia 33 – 47 tahun dengan persentase 41% dan jenis kelamin terbanyak adalah perempuan 69,5%.

Karakteristik pendidikan pasien mayoritas pasien berpendidikan SMA/Sederajat dengan persentase 46,5%. Proporsi pekerjaan pasien terbanyak adalah lain-lain, dalam hal ini jawaban pasien variatif diantaranya adalah ibu rumah tangga atau tidak bekerja dengan persentase 40,5%. Selanjutnya, karakteristik penghasilan pasien sebagian besar berada pada rentang 1-2 juta

(36%) dan kurang dari 1 juta (35,5%). Status kepesertaan pasien sebagian besar merupakan penerima bantuan iuran (PBI) yaitu 75,5%.

Tabel 1. Distribusi Demografi

Karakteristik	Parameter	Responden	
		n	%
Usia	18 - 32 tahun	70	35
	33 - 47 tahun	82	41
	48 - 62 tahun	39	19,5
	Lebih dari 62 tahun	9	4,5
Jenis Kelamin	Laki-laki	61	30,5
	Perempuan	139	69,5
Pendidikan	SD	36	18
	SMP/Sederajat	43	21,5
	SMA/Sederajat	93	46,5
	Diploma/sarjana	22	11
	Lain-lain	6	3
Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	18	9
	Wiraswasta	76	38
	PNS	4	2
	Pensiunan	2	1
	Pegawai swasta	19	9,5
	Lain-lain	81	40,5
Penghasilan	Kurang dari 1 juta	71	35,5
	1 – 2 juta	72	36
	2 – 3 juta	48	24
	3 – 4 juta	6	3
	Lebih dari 4 juta	3	1,5
Status kepesertaan	PBI	151	75,5
	Non- PBI	49	24,5

Persepsi pasien dipengaruhi oleh faktor usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, sosial ekonomi (pekerjaan serta penghasilan), dan kualitas hidup yang didapatkan setelah menggunakan layanan kesehatan (Köberich et al., 2016). menurut penelitian (Mudlikah et al., 2020) pasien dengan usia produktif dapat menjangkau puskesmas lebih mudah, selain itu usia produktif juga meningkatkan minat pasien untuk berkunjung ulang ke fasilitas kesehatan. Hal ini dapat disebabkan karena

pasien dengan usia dewasa cenderung memiliki persepsi yang baik terhadap pelayanan Kesehatan (Kassa et al., 2021); (Mudlikah et al., 2020).

Persepsi Pasien Terhadap Kualitas Obat

Persepsi pasien terhadap kualitas obat di puskesmas Kabupaten Demak pada Tabel 2 menunjukkan :

Tabel 2. Persepsi Pasien Terhadap Kualitas Obat

Kategori Penilaian	Responden	%
Sangat Tinggi	22	11
Tinggi	167	83,5
Sedang	11	5,5
Rendah	0	0
Sangat Rendah	0	0
Total	200	100

Mayoritas 83,5% pasien memiliki kategori persepsi tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pasien memiliki anggapan yang baik terhadap kualitas obat generik yang sebagian besar tercantum pada Formularium Nasional (Fornas). Hasil tersebut sesuai dengan penelitian (Mardiati and Wiedyaningsih, 2015) yaitu 75,5% pasien memiliki persepsi yang baik terhadap kualitas obat generik. Serupa dengan penelitian (Nardi et al., 2015) di Brazil, menjelaskan 58% pasien berpendapat bahwa efektifitas obat generik sama dengan obat paten. Pasien di Brazil juga memiliki pandangan baik terkait keamanan dan efek samping obat generik. Hasil serupa juga ditemukan pada penelitian di Libanon, bahwa pasien menganggap efektifitas obat generik sama dengan obat paten (Saleh et al., 2017). Penelitian di Yogyakarta memperkuat penelitian lainnya bahwa persepsi pasien terhadap obat BPJS Kesehatan dalam hal ini obat generik sudah cukup baik.

Pada penelitian (Akhmad et al., 2015) pasien secara langsung berpendapat bahwa dengan mengkonsumsi obat generik pasien masih dapat merasakan kesembuhan. Persepsi baik pasien terhadap kualitas obat dapat dipengaruhi oleh demografi pasien. Menurut (Mardiati and Wiedyaningsih, 2015) tingkat pendidikan, penghasilan, dan status

kepesertaan berpengaruh pada persepsi pasien terhadap kualitas obat generik. Pasien berpendidikan tinggi lebih mudah mendalami informasi pengobatan sehingga cenderung memiliki persepsi yang baik. Menurut (Abdullah et al., 2019) mengenai pengetahuan pasien tentang kualitas obat generik, persepsi pasien didasarkan pada informasi mengenai kualitas obat generik yang didapatkan dari berbagai informasi yaitu tenaga kesehatan, media cetak maupun elektronik. Peran dari tenaga kesehatan dalam meningkatkan pemahaman pasien tentang obat generik dengan memberikan informasi tentang obat yang mudah dipahami oleh pasien dan disampaikan secara interaktif, pasien yang mempunyai pengalaman berobat dengan obat generik sebelumnya akan mempunyai persepsi yang baik terkait kualitas obat generik. Hal ini didukung (Jamshed et al., 2012) dalam penelitiannya di negara Pakistan menyatakan persepsi pasien yang baik terkait kualitas obat generik walaupun pasien mempunyai pengetahuan yang kurang terhadap obat generik.

Selain itu, pasien dengan pendapatan menengah kebawah lebih merasa puas dengan obat generik maupun pelayanan farmasi yang diberikan karena tidak memiliki tuntutan lebih (Lee et al., 2015). Menurut (Kirilmaz., 2013) pasien yang berpenghasilan rendah mempunyai harapan yang kurang dibandingkan dengan pasien yang berpenghasilan tinggi dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan. Pasien yang menerima bantuan iuran setiap bulannya memiliki persepsi baik karena pasien cenderung tidak memiliki harapan yang tinggi terhadap pelayanan obat yang didapatkan (Mardiati and Wiedyaningsih, 2015).

Persepsi Pasien Terhadap Jumlah Obat

Persepsi pasien terhadap indikator jumlah obat pada Tabel. 3 di puskesmas menunjukkan:

Tabel 3. Persepsi Pasien Terhadap Jumlah Obat

Kategori Penilaian	Responden	%
Sangat Tinggi	2	1
Tinggi	72	36
Sedang	114	57
Rendah	12	6
Sangat Rendah	0	0
Total	200	100

Hasil mayoritas persepsi pasien 57% berada di kategori sedang atau cukup. Pasien BPJS Kesehatan merasa cukup dengan jumlah obat yang diberikan oleh puskesmas. Menurut (Muti and Octavia, 2018) indikator utama dalam penggunaan obat yaitu persepsian, pelayanan pasien, dan fasilitas kesehatan. Hal ini didukung oleh (Mailoor et al., 2019) dalam penelitiannya menyatakan jumlah obat yang dibatasi dikarenakan banyaknya jumlah Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama dan keterlambatan melakukan permintaan obat ke Dinas Kesehatan atau sistem permintaan obat yang belum baik. Hal ini menyebabkan terbatasnya jumlah obat yang diterima pasien dalam memenuhi aspek kebutuhan obat di setiap fasilitas kesehatan sehingga jumlah obat tersebut terbatas dalam pendistribusiannya.

Berdasarkan observasi peneliti selama melakukan penelitian pasien cenderung tidak mengetahui kesesuaian obat yang diberikan dengan jumlah yang ada di resep karena kurangnya informasi obat yang diberikan oleh Apoteker, sehingga pasien hanya merasa cukup dan menerima dengan berapapun jumlah obat yang didapatkan.

Berdasarkan permenkes standar pelayanan kefarmasian di puskesmas, Apoteker (2016) berkewajiban memberikan pelayanan farmasi klinik yang sesuai dengan standar. Pelayanan farmasi klinik di puskesmas salah satunya adalah pelayanan konseling, dimana pasien berhak untuk mendapatkan penjelasan mendalam terkait informasi obat yang diterima seperti jumlah obat, nama obat, indikasi, efek samping, dan aturan penggunaan (Kementerian Kesehatan,

2016). Pada penelitian (Akhmad et al., 2015), pasien merasa telah mendapatkan obat sesuai dengan yang diresepkan oleh dokter. Serupa dengan penelitian (Satibi et al., 2016) yang menyatakan bahwa pasien telah merasa cukup dan telah menerima obat yang sesuai dengan resep yang diberikan oleh dokter.

Dalam pelayanan obat, puskesmas dituntut untuk mengikuti pembatasan indikasi serta pembatasan jumlah dan lama pemakaian obat sesuai dengan peraturan di Fornas (Kementerian Kesehatan, 2018). Faktor yang mendorong pasien merasa cukup dengan obat yang diterima adalah penghasilan pasien pada penelitian ini berada di bawah UMR sehingga tergolong pada pendapatan menengah kebawah, pasien dengan tingkat pendapatan menengah kebawah cenderung menyatakan puas dengan pelayanan farmasi yang mencakup pemberian obat ke pasien (Lee et al., 2015).

Persepsi Pasien Terhadap Ketersediaan Obat Di Puskesmas

Persepsi pasien terhadap ketersediaan obat pada tabel 3 menunjukkan bahwa mayoritas persepsi pasien berada pada kategori tinggi atau baik 75,5%. Hasil tersebut didukung oleh penelitian ((Muslim

Tabel 4. Persepsi Pasien Terhadap Ketersediaan Obat Di Puskesmas

Kategori Penilaian	Responden	%
Sangat Tinggi	10	5
Tinggi	151	75,5
Sedang	39	19,5
Rendah	0	0
Sangat Rendah	0	0
Total	200	100

and Laksono, 2021) bahwa tingkat ketersediaan obat di puskesmas berada pada kategori baik dengan persentase 87,5%.

Pada penelitian (Kusmini et al., 2016) tingkat ketersediaan obat di Provinsi Jawa Tengah pada tahun 2015 berada di kondisi aman, sehingga waktu kekosongan obat relatif baik di Provinsi Jawa Tengah. Indahri

et al. (2014) dalam penelitiannya menyatakan bahwa pengelolaan obat yang dilakukan secara efektif dapat memastikan ketersediaan obat dengan jenis serta jumlah yang sesuai di fasilitas kesehatan, dimana pemerintah juga harus menjamin kebutuhan obat pada masing masing fasilitas kesehatan. Ketersediaan obat pada era JKN telah disesuaikan pada aspek khasiat, aman dan harga yang lebih murah dalam formularium nasional setiap fasilitas kesehatan (Indahri et al., 2014).

Menurut penelitian (Sinala et al., 2018) pasien merasa puas pada ketersediaan obat di puskesmas, kepuasan pasien dapat mempengaruhi baik buruknya persepsi pasien. Pada penelitian ini, sebagian besar pasien merasa jarang tidak mendapatkan obat di puskesmas. Hal tersebut menggambarkan bahwa puskesmas demak telah mampu mengelola dan menghitung kebutuhan obat pasien dengan baik. Puskesmas dapat melakukan pengadaan obat melalui e-purchasing dengan menggunakan e-katalog. Puskesmas diperbolehkan untuk melakukan pembelian obat secara mandiri.

Persepsi Pasien Terhadap Pembayaran Obat

Persepsi pasien tentang pembayaran obat pada Tabel 5 menunjukkan hasil Mayoritas persepsi pasien terhadap pembayaran obat berada pada kategori tinggi (71,5%). Persepsi pasien pada kategori tinggi menunjukkan anggapan pasien tentang pembayaran obat di puskesmas adalah baik. Sebagian besar pasien setuju bahwa pembayaran pengobatan di puskesmas merupakan sepenuhnya kewajiban BPJS Kesehatan sebagai penyelenggara.

Tabel 5. Persepsi Pasien Terhadap Pembayaran Obat

Kategori Penilaian	Responden	%
Sangat Tinggi	31	15,5
Tinggi	143	71,5
Sedang	26	13
Rendah	0	0
Sangat Rendah	0	0
Total	200	100

Pada proses pengadaan obat, puskesmas tidak leluasa untuk mengadakan obat di luar Fornas, sehingga ada beberapa obat yang tidak tersedia di puskesmas. Suharmiati et al. (2019) dalam penelitiannya menyatakan bahwa seharusnya pasien tidak ada biaya tambahan terkait obat yang diterima karena biaya obat tersebut telah sesuai dengan paket kapitasi, jika terdapat biaya obat karena pemberian obat diluar acuan fornas maka tidak diperbolehkan untuk membebankan kepada pasiennya (Suharmiati et al., 2019).

Dalam penelitian ini tidak sedikit pasien yang setuju untuk menebus obat yang tidak tersedia di puskesmas ke fasilitas kesehatan lain seperti Apotek. Berdasarkan wawancara dengan pasien tentang pembelian obat ke fasilitas kesehatan lain bahwa 111 (55,5%) pasien setuju untuk membeli obat di luar puskesmas. Hal ini serupa dengan riset (Akhmad et al., 2015) bahwa pasien tidak merasa keberatan untuk menebus obat ke fasilitas kesehatan lain.

Menurut penelitian (Satibi et al., 2016) pasien tetap ingin membeli obat meskipun harus membayar lagi dengan dana pribadi di luar iuran BPJS Kesehatan. Pada bagian kusioner biaya tambahan, mayoritas pasien merasa tidak pernah membayar obat di puskesmas dan tidak bersedia untuk membayar kelebihan obat secara terus menerus. Namun, beberapa pasien bersedia untuk membayar kelebihan obat secara terus menerus dengan nominal 10.000-50.000. Tingkat penghasilan pasien berpengaruh besar terhadap persepsi pasien. Menurut penelitian Muhlisin dan Ida (2019) pasien dengan penghasilan tinggi akan mempunyai tuntutan serta harapan tinggi terkait health service pada fasilitas kesehatan disebabkan pasien dengan penghasilan tinggi dapat memenuhi kebutuhan dasar kesehatannya, sedangkan pasien yang berpenghasilan rendah tidak mempunyai tuntutan dan harapan yang lebih (Muhlisin and Listiani, 2019). Serupa dengan penelitian Kirilmaz (2013) pasien yang berpenghasilan rendah

mempunyai harapan yang kurang dibandingkan dengan pasien yang berpenghasilan tinggi dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan (Kirilmaz The, 2013). Pasien pada penelitian ini sebagian besar perempuan dengan tingkat pendidikan SMA, dimana perempuan memiliki tingkat kesadaran tinggi terhadap kesehatannya (Satibi et al., 2016).

KESIMPULAN

Persepsi pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Demak I dan Puskesmas Demak III secara umum adalah tinggi ditinjau dari

tingkat persepsi pasien pada tiga indikator dari empat indikator yang diteliti. Pada indikator kualitas obat kategori tinggi 83,5%; jumlah obat yang didapatkan berada pada kategori sedang 57%; indikator ketersediaan kategori tinggi 75,5%; indikator pembayaran kategori tinggi dengan persentase 71,5%.

UCAPAN TERIMAKASIH

Lembaga penelitian dan pengabdian masyarakat Universitas Islam Sultan Agung Kedokteran Universitas Islam Sultan Agung yang telah mendanai penelitian ini.

Daftar Pustaka

- Abdullah, D., Anissa, M., dan Dewi, N.P., 2019. Gambaran Tingkat Pengetahuan Masyarakat Tentang Obat Generik di Kecamatan Sepuluh Koto, Nagari Singgalang, Kabupaten Tanah Datar. *Health Med. J.* 1, 39–43.
- Agyei-Baffour, P., Oppong, R., and Boateng, D., 2013. Knowledge, perceptions and expectations of capitation payment system in a health insurance setting: A repeated survey of clients and health providers in Kumasi, Ghana. *BMC Public Health* 13, 1–9.
- Akhmad, A.D., Satibi, dan Puspendari, D.A., 2015. Analisis Persepsi Dan Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Terhadap Penerapan Sistem Pembiayaan JKN Pada Fasilitas Kesehatan Penunjang Di D. I. Yogyakarta. *J. Manag. Pharm. Pract.* 267–274.
- Indahri, Y., Rini, T., Lestari, P., Retnaningsih, H., Hakim, L.N., dan Yuningsih, R., 2014. Ketersediaan Obat di Fasilitas Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Nasional. *Kajian* 19, 201–217.
- Jamshed, S.Q., Ibrahim, M.I.M., Hassali, M.A.A., Masood, I., Low, B.Y., Shafie, A.A., and Babar, Z., 2012. Perception and attitude of general practitioners regarding generic medicines in Karachi, Pakistan: A questionnaire based study. *South. Med Rev.* 5, 22–30.
- Kassa, D. G., Xiang, C., Hu, S., Hayat, K., Andegiorgish, A. K., Fang, Y., & Yang, C. 2021. Patient's perception of the outpatient pharmaceutical service quality in hospital pharmacies with auditable pharmaceutical transactions and services in Ethiopia: A cross-sectional study. *BMJ Open*, 11(5), 1–9.
- Kirilmaz The, 2013. An Investigation of Factors Affecting Patient Satisfaction in the Framework Of Performance Management: a Field Study on Polyclinic Patients. *J. Acibadem Univ. Health Sci.* 4 11–21.
- Köberich, S., Feuchtinger, J., and Farin, E., 2016. Factors influencing hospitalized patients' perception of individualized nursing care: a cross-sectional study. *BMC Nurs.* 15, 14.

- Kusmini, K., Satibi, S., dan Suryawati, S., 2016. Evaluasi Pelaksanaan E-Purchasing Obat Pada Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota Di Jawa Tengah Tahun 2015. *J. Manaj. Dan Pelayanan Farm. J. Manag. Pharm. Pract.* 6, 277.
- Larasanty, L.P.F., Cahyadi, M.F., Sudarni, N.M.R., and Wirasuta, I.M.A.G., 2019. Patient satisfaction with pharmaceutical care services provided at primary-level and secondary-level health facilities in Indonesia's health coverage system. *J. Health Res.* 33, 80–88.
- Lee, S., Godwin, O.P., Kim, K., and Lee, E., 2015. Predictive Factors of Patient Satisfaction with Pharmacy Services in South Korea: A Cross-Sectional Study of National Level Data. *Plos One* 10, 142269.
- Mailoor, R.J., Maramis, F.R.R., and Mandagi, C.K.F., 2019. Analisis Pengelolaan Obat Di Puskesmas Danowudu Kota Bitung. *Kesmas Natl. Public Health J.* 6, 1–14.
- Mardiati, N., dan Wiedyaningsih, C., 2015. Persepsi Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Obat Generik. *J. Manag. Pharm. Pract.* 5, 195–202.
- Mudlikah, S., Indrawati, I.Y., Handajani, D.O., 2020. The Relationship Between Patient Satisfaction with Interest in Using Health Services in Pamekasan Pegantenan Health Center: *J. Kebidanan Midwifery* 6, 1–6.
- Muhlisin, A., & Listiani, I. 2018. Faktor Tingkat Pendidikan Dan Penghasilan Terhadap Persepsi Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas. *Prosiding Seminar Nasional*, June, 84–92.
- Muslim, Z., Laksono, H., 2021. Evaluasi Sistem Pengadaan Terkait Ketersediaan Obat Di Puskesmas Wilayah Kota Bengkulu. *J. Farm. Higea* 13, 8–13.
- Muti, A.F., dan Octavia, N., 2018. Kajian Penggunaan Obat Berdasarkan Indikator Persepsian WHO dan Prescribing Errors Di Apotek Naura Medika, Depok. *Sainstech Farma* 11, 25–30.
- Nardi, E.P., Ferraz, M.B., Pinheiro, G.R.C., Kowalski, S.C., and Sato, E.I., 2015. Perceptions of the population regarding generic drugs in Brazil: A nationwide survey. *BMC Public Health* 15.
- Permenkes, 2018. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 54 Tahun 2018 Tentang Penyusunan Dan Penerapan Formularium Nasional Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan.
- Permenkes, 2016. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas 2016.
- Saleh, S., Abou Samra, C., Jleilaty, S., Constantin, J., El Arnaout, N., Dimassi, H., and Al-Bittar, D., 2017. Perceptions and behaviors of patients and pharmacists towards generic drug substitution in Lebanon. *Int. J. Clin. Pharm.* 39, 1101–1109.
- Satibi, Dewi, D.A.P.S., Akhmad, A.D., Novita, K., dan Puspendari, D.A., 2016. Persepsi Apoteker Dan Pasien Terhadap Penerapan Sistem Pembayaran JKN Pada Apotek. *J. Manag. Pharm. Pract.* 6, 219–228.
- Sinala, S., Salim, H., and Ardilla, N.R., 2018. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat Di Puskesmas Baraka Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang. *Media Farm.* XIV, 1–19.

- Suharmiati, S., Handayani, L., dan Roosihermiatie, B., 2019. Analisis Biaya Obat Unit Rawat Jalan pada Rumah Sakit Badan Layanan Umum (BLU)/ Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) di Indonesia. *J. Kefarmasian Indonesia*. 126–139.
- Van Minh, H., Pocock, N.S., Chaiyakunapruk, N., Chhorvann, C., Duc, H.A., Hanvoravongchai, P., Lim, J., Lucero-Prisno, D.E., Ng, N., Phaholyothin, N., Phonvisay, A., Soe, K.M., and Sychareun, V., 2014. Progress toward universal health coverage in ASEAN. *Glob. Health Action* 7.
- Widhiastuti, I. A. P., Januraga, P. P., & Wirawan, D. N., 2015. Hubungan Persepsi Manfaat dengan Kepesertaan JKN Secara Mandiri di Puskesmas I Denpasar Timur. *Public Health and Preventive Medicine Archive*, 3(2), 162.