

## **Sosialisasi Kesesuaian Penulisan Resep BPJS dan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Cahya Kawaluyan**

**Whisnu Ajie<sup>1</sup>, Hesti Purwaningsih<sup>2</sup>, Roma Ave Maria<sup>3</sup>**

<sup>1</sup> Sarjana Fisioterapi, Universitas Santo Borromeus, Indonesia

<sup>2,3</sup> Diploma Tiga Farmasi, Universitas Santo Borromeus, Indonesia

### **Corresponding Author**

**Nama Penulis:** Whisnu Ajie

**E-mail:** [whisnuajiescholar@gmail.com](mailto:whisnuajiescholar@gmail.com)

### **Abstrak**

Tujuan dari pelaksanaan pengabdian masyarakat ini adalah untuk mengetahui efektivitas diseminasi hasil penelitian mengenai hubungan kesesuaian penulisan resep BPJS dengan kepuasan pasien Rumah Sakit. Target dari kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah: apoteker dapat menguasai pengetahuan mengenai kesesuaian penulisan resep dengan formularium nasional, dan mengupayakan perbaikan dari faktor-faktor penyebab ketidaksesuaian penulisan. Metode pelaksanaan kegiatan dimulai dari pretest, pemberian materi dan posttest. Hasil kegiatan menunjukkan rerata nilai antara pretest dan posttest berubah menjadi lebih baik setelah pelaksanaan diseminasi penelitian. Berdasarkan perhitungan data, nilai N-gain (gain yang dinormalisasi) sebesar 0,79 dengan kategori Tinggi. Untuk nilai efektivitas pelaksanaan diseminasi sebesar 79%, dengan kategori Efektif. Kesimpulan dalam kegiatan ini adalah kegiatan diseminasi hasil penelitian mengenai hubungan kesesuaian penulisan resep BPJS dengan kepuasan pasien Rumah Sakit termasuk efektif dilaksanakan.

**Kata kunci** - Diseminasi, Penulisan Resep, BPJS, Kepuasan Pasien

### **Abstract**

The purpose of the implementation of this community service is to determine the effectiveness of dissemination of research results regarding the relationship between the suitability of BPJS prescription writing with hospital patient satisfaction. The targets of this community service activity are: pharmacists can master knowledge about the suitability of prescription writing with the national formulary, and seek improvement from the factors that cause writing discrepancies. The method of implementation of the activity starts from pretest, material provision and posttest. The results showed that the average score between the pretest and posttest changed for the better after the dissemination of the research. Based on data calculations, the N-gain value (normalized gain) is 0.79 with a High category. For the effectiveness value of the dissemination implementation of 79%, with the Effective category. The conclusion in this activity is that the dissemination of research results regarding the relationship between the suitability of BPJS prescription writing and hospital patient satisfaction is effective.

**Keywords** - Dissemination, Prescription writing, BPJS, Patient satisfaction

## **PENDAHULUAN**

Manfaat formularium nasional salah satunya yaitu untuk pengendalian mutu dan untuk mengoptimalkan pelayanan pada pasien. (Depkes RI, 2013). Ketidapatuhan terhadap formularium akan mempengaruhi mutu pelayanan rumah sakit terutama mutu pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit (Krisnadewi & Subagio, 2014).

Penelitian pada tahun 2017 di salah satu RSUD di Bandung periode Januari, menunjukkan presentase resep obat yang sesuai dengan formularium nasional adalah sebesar 91.7% (Pratiwi, dkk, 2017). Dari data tersebut, terlihat bahwa pencapaian tidak 100%, karena sebagian obat yang diresepkan tidak termasuk dalam formularium nasional. Selain itu, berdasarkan hasil observasi di salah satu Rumah Sakit swasta di Kabupaten Bandung Barat, ditemukan beberapa resep obat yang diresepkan tidak sesuai dengan formularium nasional. Beberapa resep yang ditemukan tidak sesuai formularium nasional berasal dari poliklinik penyakit dalam.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka kami melakukan penelitian mengenai kesesuaian penulisan resep BPJS dengan formularium nasional di Rumah Sakit tersebut, kemudian hasil penelitiannya didideminasikan sebagai upaya perbaikan layanan farmasi di Rumah Sakit. Selain kesesuaian penulisan resep, kami juga menghubungkan dengan kepuasan pasien. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan (Kotler, 2009). Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul akibat kinerja layanan kesehatan yang di perolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2007). Memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien, pasien yang merasa puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihanya.

Rencana pelaksanaan diseminasi adalah penyampaian data hasil penelitian yang sudah dianalisis dan disimpulkan. Target peserta diseminasi adalah seluruh apoteker yang ada di Rumah Sakit, karena salah satu tugas apoteker adalah mengecek kesesuaian penulisan resep yang dilaksanakan di instalasi farmasi. Rumah Sakit yang dijadikan tempat diseminasi merupakan tempat dilaksanakannya penelitian mengenai "hubungan kesesuaian resep BPJS dengan formularium nasional terhadap kepuasan pasien" yang beralamat di Jalan Parahyangan Raya, Cipeundeuy, Kec. Padalarang, Kabupaten Bandung Barat, Jawa Barat.

Hasil penelitian menunjukkan resep yang sesuai dengan formularium nasional sebanyak 86%, mayoritas pasien merasa puasthadap pelayanan farmasi, dan tidak ada hubungan yang signifikan antara kesesuaian penulisan resep dengan formularium nasional terhadap kepuasan pasien (Ajje & Khristina, 2022). Peresepan yang tidak sesuai dengan formularium nasional menyebabkan adanya resep yang ditolak karena obat tersebut tidak termasuk dalam paket pengobatan. Oleh karena itu, pasien harus mengeluarkan biaya tambahan untuk mendapatkan obat yang memenuhi dosis dan lama terapi yang dianjurkan. Hal ini akan memberatkan pasien karena pasien sudah membayar iuran BPJS setiap bulannya. Faktor-faktor yang menyebabkan penulisan resep tidak sesuai dengan formularium nasional diantaranya yaitu faktor medis yang berkaitan dengan kondisi klinis pasien, dimana pasien dalam keadaan darurat atau kondisi pasien yang tidak dapat menerima obat yang sesuai dengan formularium nasional.

Target dari kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah: apoteker dapat menguasai pengetahuan mengenai kesesuaian penulisan resep dengan formularium nasional, dan mengupayakan perbaikan dari faktor-faktor penyebab ketidaksesuaian penulisan. Selain itu, setelah tersampainya materi hasil penelitian, apoteker beserta bagian-bagian lain di instalasi farmasi dan staff Rumah Sakit mampu memperbaiki pelayanan kefarmasian. Waktu pelaksanaan kegiatan yaitu 6 Februari 2024 mulai pukul 09.00-12.00 WIB.

## METODE

Kegiatan pengabdian masyarakat diseminasi hasil penelitian ini dimulai dari menyiapkan para apoteker untuk berpartisipasi mengikuti *pretest* tentang pengetahuan kesesuaian penulisan resep dengan formularium nasional sejumlah 8 (delapan) pertanyaan. Setelah itu, dilaksanakan penyampaian hasil penelitian terkait kejadian ketidaksesuaian penulisan resep BPJS dengan formularium nasional yang dihubungkan dengan kepuasan pasien.

**Tabel 1.**  
Jadwal Kegiatan

Waktu	Kegiatan
09.00-09.20	<i>Pretest</i>
09.20-10.40	Pemaparan materi hasil penelitian
10.40-11.00	<i>Posttest</i>
11.00-11.40	<i>Forum Group Discussion</i>
11.40-12.00	Pengisian kuisisioner dari peserta mengenai kebermanfaatan diseminasi hasil penelitian

Selain informasi tersebut, disampaikan juga terkait faktor-faktor penyebab ketidaksesuaian yang terjadi di Rumah Sakit tersebut. Setelah pelaksanaan penyampaian materi, apoteker kemabli diberikan *posttest* dengan soal yang sama (dengan *pretest*). Kegiatan dilanjutkan dengan *Forum Group Discussion (FGD)*. Sesudahnya diberikan juga kuesioner mengenai kepuasan pelaksanaan diseminasi hasil penelitian sebagai berikut.

**Tabel 2.**  
Kuesioner Kepuasan Pelaksanaan Diseminasi Hasil Penelitian

Daftar Pertanyaan	Nilai			
	4	3	2	1
	Sangat sesuai	Sesuai	Kurang sesuai	Tidak sesuai
Bagaimana pendapat Anda tentang waktu pelaksanaan kegiatan?				
Bagaimana Pendapat Anda mengenai kesesuaian Tema dengan Materi yang disampaikan pada kegiatan?				
Bagaimana pendapat Anda mengenai Penyampaian Materi dari Narasumber?				
Bagaimana pendapat Anda mengenai fasilitas tempat pelaksanaan kegiatan?				

Kuisisioner dibuat dalam skala likert (1-4) dengan kriteria penilaian sebagai berikut

- Baik Sekali : 3,66 - 4
- Baik : 2,66 - 3,65
- Cukup : 1,66 - 2,65
- Kurang : 1 - 1,65

Sumber : Permendikbud No. 59 Tahun 2014

Data *pretest* dan *posttest* dianalisis menggunakan rumus *N-gain* sebagai langkah penentuan peningkatan pengetahuan apoteker antara sebelum dan setelah pelaksanaan diseminasi.

$$N\text{-gain} = \frac{\text{Skor Posttest} - \text{Skor Pretest}}{\text{Skor Ideal} - \text{Skor Pretest}}$$

dengan kategori N-gain

**Tabel 3.**

Kategori peningkatan pengetahuan

N-gain (g)	Kategori
$g > 0,7$	Tinggi
$0,3 \leq g \leq 0,7$	Sedang
$g < 0,3$	Rendah

(Hake, R.R, 1999)

Untuk kategori tafsiran efektivitas diseminasi hasil penelitian, dilihat dari persentase nilai *N-gain* sebagai berikut.

**Tabel 4.**

Kategori efektivitas pelaksanaan diseminasi

Persentase <i>N-gain</i>	Kategori
< 40	Tidak Efektif
40-55	Kurang Efektif
56-75	Cukup Efektif
>75	Efektif

(Hake, R.R, 1999)

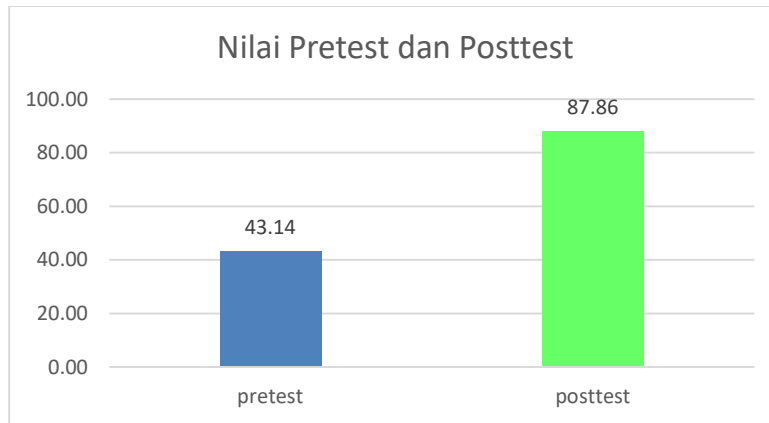
## HASIL DAN PEMBAHASAN

Keseluruhan kegiatan berjalan sesuai dengan yang direncanakan. Sejumlah 7 apoteker berpartisipasi dalam diseminasi hasil penelitian ini. Hasil *pretest* dan *posttest* dapat dilihat pada Tabel 5 dan Gambar 1.

**Tabel 5.**

Data hasil *pretest* dan *posttest*

No.	Apoteker	<i>Pretest</i>	<i>Posttest</i>
1	ILS	38	75
2	CS	50	100
3	KN	38	88
4	TRS	50	88
5	DAP	38	88
6	NLH	38	88
7	AR	50	88



**Gambar 1.**  
Rerata *pretest* dan *posttest*

Rerata nilai berubah menjadi lebih baik setelah pelaksanaan diseminasi penelitian. Berdasarkan perhitungan data, nilai *N-gain* (gain yang dinormalisasi) sebesar 0,79 dengan kategori **Tinggi**. Untuk nilai efektivitas pelaksanaan diseminasi sebesar 79%, dengan kategori **Efektif**. Hasil kuesioner kepuasan pelaksanaan diseminasi berada di nilai 3,72 dengan kriteria Sangat Baik.



**Gambar 2.**  
Pelaksanaan *Pretest*



**Gambar 3.**  
Pelaksanaan pemberian materi

## KESIMPULAN

Berdasarkan pelaksanaan kegiatan pengabdian, hasil dan analisis kegiatan, maka dapat disimpulkan bahwa kegiatan diseminasi hasil penelitian mengenai hubungan kesesuaian penulisan resep BPJS dengan kepuasan pasien Rumah Sakit termasuk kategori efektif karena memiliki nilai efektivitas 79% dan peningkatan pengetahuan 0,79 dengan kriteria Tinggi. Akan lebih baik jika kegiatan diseminasi seperti ini melibatkan lebih banyak lagi peserta, supaya hasil penelitian lebih komprehensif dipahami semua pihak yang berkepentingan.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) Universitas Santo Borromeus yang sudah mensupport kegiatan diseminasi hasil penelitian. Juga tidak lupa untuk Rumah Sakit Cahya Kawaluyan yang telah bersedia menjadi tempat penelitian dan pengabdian masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ajie, W., & Khristina, N. (2022). Hubungan Kesesuaian Penulisan Resep BPJS dengan Formularium Nasional terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. *Health Journal "Love That Renewed"*, 10(02), 68-79.
- Betty, A. D. W. (2020). Tingkat Kesesuaian Item Obat dalam Resep Pasien BPJS terhadap Formularium di Bangsal Cendana RSUD Dr Moewardi Periode Oktober-Desember 2019. *Doctoral dissertation*, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Nasional.
- BSNP. (2014). *Permendikbud Nomor 59 Tahun 2014* tentang Standar Proses Pendidikan Dasar dan Menengah.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. (2013). Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 328/Menkes/SK/VIII/2013 tentang Formularium Nasional.
- Hake, R. R. (1999). *Analyzing Change/Gain Scores*. Diambil kembali dari [http://www. physics.indiana.edu/~sdi/Analyzing Change-Gain.Pdf](http://www.physics.indiana.edu/~sdi/Analyzing-Change-Gain.Pdf)
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Krisnadewi A.K., & Subagio P.B. (2014). Evaluasi Standar Pelayanan Minimal Instalasi Farmasi RSUD Waluyo Jati Kraksaan Sebelum dan Sesudah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial ( BPJS ) Kesehatan. *e-Jurnal Pustaka Kesehatan*, 2 (2), 192–198.
- Pohan, Imballo. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta : EGC.
- Pratiwi, W. R., Kautsar, A. P., & Gozali, D. (2017). Hubungan Kesesuaian Penulisan Resep dengan Formularium Nasional Terhadap Mutu Pelayanan pada Pasien Jaminan Kesehatan Nasional di Rumah Sakit Umum di Bandung. *Pharmaceutical Sciences & Research*, 4(1), 1-5.
- Republik Indonesia. *Undang-undang RI Nomor 40 tahun 2004* tentang Sistem Jaminan Nasional.