

# JURNAL KESEHATAN

Qamarul Huda

VOLUME

10

NOMOR 1  
2022

Tanggal 30 Juni 2022  
Halaman 123-149



**Pengaruh Dzikir Terhadap Tingkat Kecemasan Pasien Pre Operasi di Ruang IBS (Instalasi Bedah Sentral) RSUD Praya ..... 123-127**

Amalia Mastuty, Vera Yulandasari, Lalu Hersika Asmawariza, Lalu Wiresanta, Haris Suhamdani

**Peran Tenaga Kefarmasian dalam Proses Penanggulangan Wabah Covid-19 di Apotek Kota Mataram Tahun 2020 ..... 128-131**

Dwi Monika Ningrum, Dedent Eka Bimma Haryanto, Depi Yuliana, Neneng Rachmalia Izzatul Mukhlisah, Denih Agus Setia

**Hubungan antara Lama Pemakaian KB IUD dengan Kejadian Leukorea di Puskesmas Batunyalu Kecamatan Praya Tengah Kabupaten Lombok Tengah ..... 132-36**

Nining Fatria Ningsih, Hasrun Ningsih, Elly Sustiyani, Suswinda Yuli Sutomo, Baiq Reni Pratiwi, Baiq Masdariah

**Evaluasi Kepuasan Pasien Ditinjau Dari Kinerja Tenaga Teknis Kefarmasian Di Apotek Pagesangan Mataram ..... 137-143**

Depi Yuliana, Deasi Wikandari, Putri Ramdaniah, Dwi Monika Ningrum, Faizul Bayani, Neneng Rachmalia Izzatul Mukhlisah, Ni Made Nuratni

**Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pasien BPJS Mandiri dalam Memanfaatkan Layanan Rawat Jalan di Puskesmas Batunyalu ..... 144-149**

Arip Usman, Lalu Sulaiman, Menap

# Pengaruh Dzikir Terhadap Tingkat Kecemasan Pasien Pre Operasi di Ruang IBS (Instalasi Bedah Sentral) RSUD Praya

Amalia Mastuty<sup>1)</sup>, Vera Yulandasari<sup>1)\*</sup>, Lalu Hersika Asmawariza<sup>1)</sup>, Lalu Wiwesanta<sup>2)</sup>, Haris Suhamdani<sup>2)</sup>

Email: vera.yulandasari15@gmail.com

<sup>1)</sup> Prodi Keperawatan Universitas Qamarul Huda Badaruddin Bagu

<sup>2)</sup> Prodi Profesi Ners Universitas Qamarul Huda Badaruddin Bagu

## ABSTRAK

Tindakan pembedahan merupakan ancaman potensial maupun aktual pada integritas seseorang yang dapat membangkitkan reaksi stress psikologis maupun fisiologis. Seringkali pasien dan keluarganya menunjukkan sikap yang agak berlebihan dengan kecemasan yang dialaminya. Salah satu pendekatan keyakinan spiritual yang diberikan untuk mengurai rasa cemas yaitu berupa pemberian terapi dzikir. Metode penelitian yaitu pre eksperimental design dengan menggunakan one group pre test-post test design dengan teknik purposive sampling dengan jumlah 46 sampel. Instrumen yang digunakan dalam penelitian adalah lembar kuesioner dan lembar observasi, dzikir dihitung menggunakan alat Hand Tally Counter. Uji normalitas data dilakukan dengan menggunakan uji kolomogorv smirnov. Analisis menggunakan uji Paired t – test. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan hasil secara signifikan bahwa dzikir dapat menurunkan tingkat kecemasan pre operasi. Pembacaan dzikir menimbulkan dampak/pengaruh yang baik terhadap tingkat kecemasan pasien pre operasi di instalasi bedah sentral RSUD Praya.

**Kata kunci:** Dzikir, Kecemasan, Pre Operasi

## ABSTRACT

Surgery is a potential or actual threat to a person's integrity that can evoke psychological and physiological stress reactions. Patients and their families often show a somewhat exaggerated attitude with the anxiety they experience. One approach to spiritual belief that is given to relieve anxiety is in the form of giving dzikir therapy. The research method is pre-experimental design using one group pre-test-post-test design with purposive sampling to 46 samples. The instruments used in the study were questionnaire sheets and observation sheets, dzikir was calculated using the Hand Tally Counter. The normality test of the data was carried out using the Kolomogorv Smirnov test. Analysis using Paired t - test. Based on the results of the study, it was found that dzikir can significantly reduce the level of preoperative anxiety. Dzikir has a good impact on the anxiety level of preoperative patients in the central surgical installation of Praya Hospital.

**Keywords:** Anxiety, Dzikir, Pre Surgery

---

## A. LATAR BELAKANG

Tindakan operasi atau pembedahan merupakan pengalaman yang sulit bagi hampir semua pasien. Berbagai kemungkinan buruk bisa saja terjadi yang akan membahayakan bagi pasien. Maka seringkali pasien dan keluarganya menunjukkan sikap yang agak berlebihan dengan kecemasan yang dialami. Kecemasan dialami pasien dan keluarga biasanya terkait dengan

segala macam prosedur asing yang harus dijalani pasien dan juga ancaman terhadap keselamatan jiwa akibat segala macam prosedur pembedahan dan tindakan pembiusan. Perawat mempunyai peranan yang sangat penting dalam setiap tindakan pembedahan baik pada masa sebelum, selama maupun setelah operasi baik secara fisik maupun psikis dalam mengatasi kecemasan yang berlebihan [1].

Kecemasan merupakan reaksi emosional terhadap penilaian individu yang subyektif, yang dipengaruhi oleh alam bawah sadar dan tidak diketahui secara khusus penyebabnya [2]. Kecemasan merupakan respon emosional terhadap penilaian yang menggambarkan keadaan khawatir, gelisah, takut dan tidak tenang disertai berbagai situasi kehidupan manapun sebagai gangguan sakit [3]. Seseorang yang mengalami kecemasan ada pada kondisi kegelisahan mental, keprihatanan, ketakutan, firasat atau keputusasaan karena situasi yang mengancam akan karena tidak dapat diidentifikasi terhadap diri sendiri [4].

Kecemasan pasien pre operasi disebabkan berbagai faktor resiko yang memungkinkan seseorang untuk beradaptasi dengan baik ataupun maladaptif diantaranya tingkat pendidikan, jenis kelamin, umur, kepercayaan dan agama. Menurut Ahsan [5] faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kecemasan pada pasien pre operasi adalah potensi stressor, maturitas, status pendidikan dan ekonomi yang rendah, keadaan fisik, sosial budaya, lingkungan dan situasi, umur, dan jenis operasi.

Kecemasan pada pasien sebelum operasi dapat mengakibatkan operasi tidak terlaksana atau dibatalkan, selain itu kecemasan dapat meningkatkan tekanan darah pasien. Apabila tekanan darah pasien naik dan tetap dilakukan operasi dapat mengganggu efek dari obat anastesi dan dapat menyebabkan pasien terbangun kembali ditengah-tengah operasi [6].

Penelitian yang dilakukan ulfa menyimpulkan terdapat 73 % pasien preoperasi yang mengalami kecemasan sedang dan terdapat sekitar 7 % yang mengalami kecemasan berat [7]. Dari 55 responden yang bergabung dalam penelitian aliftitah, terdapat 61,8% yang mengalami kecemasan sedang saat menghadapi jadwal operasi yang telah ditentukan [8]. Pada umumnya pasien pre operasi mengalami kecemasan menunjukkan gangguan secara fisik dan psikis, perasaan tidak tenang, gelisah dan khawatir yang sering dialami oleh pasien harusnya dihindari [9].

Dalam menghadapi ketakutan dan kecemasan pasien pre dan post operasi, kepercayaan spiritual memiliki peranan penting dengan ditingkatkannya pemberian mutu pelayanan kesehatan terutama dalam pemberian asuhan keperawatan pada aspek spiritual merupakan upaya untuk menurunkan tingkat kecemasan pada pasien dirumah sakit. Salah satu pendekatan keyakinan spiritual yang diberikan yaitu berupa pemberian terapi dzikir [10].

Salah satu intervensi yang telah terbukti efektif untuk mengurangi kecemasan dan telah sering digunakan adalah Dzikir. Dzikir adalah mengingat nikmat-nikmat Tuhan. Lebih jauh, berdzikir meliputi pengertian menyebut lafal-lafal dzikir dan mengingat Allah dalam setiap waktu, takut dan berharap hanya kepada-Nya, merasa yakin bahwa diri manusia selalu berada di bawah kehendak Allah dalam segala hal dan urusannya [11].

Secara fisiologis, terapi spiritual dengan berdzikir atau mengingat Allah menyebabkan otak akan bekerja, ketika otak mendapatkan rangsangan dari luar maka otak akan memproduksi zat kimia yang akan memberi rasa nyaman yaitu endorphen. Setelah otak memproduksi hal tersebut, maka zat ini akan menyangkut dan diserap didalam tubuh yang kemudian akan memberi umpan balik berupa ketenangan yang akan membuat tubuh jadi rileks. Apabila secara fisik tubuh sudah rileks, maka kondisi psikisnya juga merasakan perasaan tenang sehingga mampu untuk menurunkan kecemasan [12].

## **B. METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, metode penelitian yaitu pre eksperimental design dengan menggunakan one group pre test-post test design, Pasien diukur tingkat kecemasannya sebelum dilakukan operasi, selanjutnya pasien diberi terapi dzikir sebanyak 33 kali selama 10 menit kemudian diukur tingkat kecemasan. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien yang akan menjalani operasi besar periode oktober 2020

sampai november 2020 di ruang Instalasi Bedah Sentral RSUD Praya sebanyak 52 orang. Pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling dengan sampel sebanyak 46 responden. Penelitian ini akan dilakukan di ruang Instalasi Bedah Sentral Rumah Sakit Umum Daerah Praya. Instrument yang digunakan dalam penelitian adalah lembar kuesioner dan lembar observasi, dzikir dihitung menggunakan alat Hand Tally Counter. Uji normalitas data dilakukan dengan menggunakan uji kolomogorv smirnov. Analsisi menggunakan uji *Paired t – test*

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Hasil

Tabel 1. Tingkat Kecemasan Pasien *Pre-test* dan *post test* Dzikir

No.	Katagori	Pre-test		Post-test	
		f	%	f	%
1.	Tidak ada kecemasan	0	0	0	0
2.	Kecemasan ringan	0	0	2	4,3
3.	Kecemasan sedang	2	4,3	28	60,9
4.	Kecemasan berat	15	32,6	11	22,9
5	Kecemasan sangat berat	29	63,0	5	10,9
Total		46	100	46	100

Dari tabel 1 diatas dapat disimpulkan bahwa, dari 46 responden sebagian besar tingkat kecemasan pasien sebelum diberi bimbingan dzikir yaitu kecemasan sangat berat sebanyak 29 orang (63,0%). Dan kecemasan pasien setelah diberi bimbingan dzikir yaitu kecemasan sedang sebanyak 28 orang (60,9%).

Tabel 2. Analisis Pengaruh Tingkat Kecemasan Pasien Pre-test Dan Post-test Dzikir Pasien Pre Operasi

Variabel	Mean	Std. Dev	Std. Eror	P Value	N
Tingkat kecemasan					
Pre-test dzikir	32,22	4,407	0,650	0,000	46
Post-test dzikir	23,57	5,382	0,793		

Dari tabel 2. diatas dapat disimpulkan bahwa analisa paired t-test didapatkan, rata-rata tingkat kecemasan sebelum diberikan dzikir (*pre-test*) adalah 32,22 (kecemasan sangat berat) dengan standar deviasi 4,407. Setelah diberikan dzikir (*post-test*) didapatkan rata-rata tingkat kecemasan pasien adalah 23,57 (kecemasan sedang) dengan standar deviasi 5,382. Terlihat nilai mean perbedaan antara *pre-test* dan *post-test* adalah 8,652 dengan standar deviasi 4,557. Hasil uji statistik didapaatkan nilai  $p=0,000$  lebih kecil dari tingkat signifikan yang telah ditentukan, yaitu  $\alpha=0,05$ . maka dapat disimpulkan ada perbedaan yang signifikan antara tingkat kecemasan sebelum diberikan dzikir dengan setelah diberikan dzikir.

### 2. Pembahasan

#### Tingkat Kecemasan Pasien *Pre-test* Dzikir

Suliswati [13] mengatakan kecemasan merupakan pengalaman subjektif dari individu dan tidak dapat diobservasi secara langsung serta merupakan suatu keadaan emosi tanpa objek yang spesifik. Kecemasan pada individu dapat memberikan motivasi untuk mencapai sesuatu dan merupakan sumber penting dalam usaha memelihara keseimbangan hidup. Kecemasan seseorang di pengaruhi oleh banyak faktor diantaranya adalah diri sendiri dan lingkungan, menurut Manurung [14] gambaran tentang faktor biologis dan psikologis sebagai pemicu gangguan kecemasan. Secara umum faktor psikososial kerap sebagai pencetus munculnya gangguan kecemasan pada individu, lingkungan termasuk di dalamnya. Kecemasan pada orang dewasa kerap sebagai hasil perkembangan kecemasan yang bertahap pada masa kanak-kanaknya yang tak teratasi dan pada saat dewasa dapat membangun perilaku abnormal ini.

Kecemasan pasien cenderung terus meningkat apabila pasien merasa tidak tenang, tidak percaya dengan hasil dari pembedahan, kepercayaan terhadap petugas kesehatan, dorongan dari keluarga dan usaha untuk mencapai kesehatan.

#### Tingkat Kecemasan Pasien *Post-test* Dzikir

Keyakinan seseorang meliputi semua aspek kehidupan. Kepercayaan, pandangan hidup, agama dan spiritualitas memiliki dampak positif terhadap kesehatan mental individu. Seorang religius hidup dengan penuh arti dan tujuan. Agama menyediakan dasar penghargaan terhadap diri dan identitas seseorang baik secara individu maupun sebagai anggota dari suatu masyarakat (komunitas) [12].

Sehingga melalui pembacaan dzikir memberikan efek langsung dalam menurunkan perasaan gelisah (kecemasan). Dalam konteks penelitian ini pembacaan dzikir yang dimaksud adalah pembacaan kalimat suci untuk selalu mengingat Allah dengan kalimat *Laa Ila Ha Illallah* sebanyak 33x yang dilakukan pada pasien pre operasi di instalasi bedah sentral RSUD Praya.

### **Analisa PengaruhTingkat Kecemasan Pasien Pre-test Dan Post-test Dzikir Pasien Pre Operasi**

Pembacaan dzikir menimbulkan dampak/pengaruh yang baik terhadap tingkat kecemasan pasien pre operasi di instalasi bedah sentral RSUD Praya. Suhaimie [15] menjelaskan dzikir merupakan suatu perbuatan mengingat, menyebut, mengerti, menjaga dalam bentuk ucapan-ucapan lisan, gerakan hati atau gerakan anggota badan yang mengandung arti pujian, rasa syukur dan do'a dengan cara-cara yang diajarkan oleh Allah dan Rasul-Nya, untuk memperoleh ketentraman batin, atau mendekatkan diri (*taqarrub*) kepada Allah, dan agar memperoleh keselamatan serta terhindar dari siksa Allah.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat faktor lain di RSUD Praya selain dzikir yang dapat mempengaruhi tingkat kecemasan pasien yaitu tingkat pengetahuan tentang tindakan operasi. Secara teori memang disebutkan bahwa faktor resiko kecemasan yaitu tingkat pendidikan, jenis kelamin, usia, etnik, kepercayaan dan ekonomi.

Penelitian ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Nurfadillah [16] yang

berjudul Pengaruh Membaca Dzikir Asmaul Husna terhadap kecemasan pada pasien pre operasi di RSUD PKU Muhammadiyah Bantul menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara pembacaan dzikir terhadap tingkat kecemasan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sari [17] yang berjudul pengaruh dzikir terhadap penurunan tingkat kecemasan pasien pre operatif kanker serviks di RSUD Dr. Pringadi Medan menunjukkan bahwa ada perbedaan yang signifikan pada kecemasan pasien pre oprasi antara pasien yang diberi bimbingan doa dan dzikir dengan yang tidak ( $t=-3,344$ ) dan ( $p=0,002$ ).

Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p=0,000$  lebih kecil dari tingkat signifikan yang telah ditentukan, yaitu  $\alpha=0,05$ . Hal ini membuktikan ada perbedaan yang signifikan antara tingkat kecemasan sebelum diberikan dzikir dengan setelah diberikan dzikir.

Berkaitan dengan hasil penelitian ini, maka dengan pembacaan dzikir dapat menurunkan kecemasan pasien. Selain itu, dengan berdzikir manusia akan sejahtera jiwanya, sehingga sejahtera pula tingkah laku individu dan sosialnya. Mereka akan mampu menerima kenyataan yang ada, dan dapat meletakkan hakikat kemanusiaan yang betul-betul insani. Dengan demikian, dapat dipahami bahwa sesungguhnya mengatasi segala problema psikologis yang dihadapi oleh manusia hanya dapat dilakukan melalui dzikir. Sebab dzikir ternyata mampu dijadikan alat penyeimbang (equilibrium) bagi jiwa dan rohani manusia. Melalui dzikir dapat merelaksasikan syaraf reflektif, memfungsikan organ tubuh, serta memberikan aura positif pada tubuh manusia. Sangat tepat apabila Rasulullah SAW menyuruh untuk senantiasa bersosialisasi dengan orang-orang saleh, agar aura positif pada diri orang saleh terpancar ke dalam lingkungan sekitarnya, serta dapat memberikan ketentraman dan ketenangan. Oleh karena itu, dengan dzikir yang dilakukan secara iklas dan berserah diri kepada

Alloh akan bermanfaat bagi pasien pre operasi di instalasi bedah sentral RSUD Praya.

#### D. KESIMPULAN

Dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa dengan pembacaan dzikir dapat menurunkan kecemasan pasien. semakin tinggi intensitas berdzikir maka akan semakin rendah tingkat kecemasan pasien pada saat menghadapi operasi, dan sebaliknya semakin rendah intensitas dzikir maka akan semakin tinggi kecemasan yang akan di rasakan pada saat menjelang operasi Selain itu, dengan berdzikir manusia akan sejahtera jiwanya, sehingga sejahtera pula tingkah laku individu dan sosialnya. Dzikir yang merupakan terapi komplementer dapat dijadikan masukan kedalam materi muatan lokal dalam institusi keperawatan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Kaplan, H.I., Sadock, B.J. 2010. Retardasi Mental dalam Sinopsis Psikiatri. Tangerang: Binarupa Aksara
- [2] Depkes RI. 2011. TBC Masalah Kesehatan Dunia. [www.bppsdmk.depkes.go.id](http://www.bppsdmk.depkes.go.id)
- [3] Nursalam. 2012. Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional. Edisi 3. Salemba Medika : Jakarta
- [4] Apriansyah, Akbar. Siti, Romadoni. Desy, Andrianovita. 2015. Hubungan Antara Tingkat Kecemasan Pre-Operasi Dengan Derajat Nyeri Pada Pasien Post Sectio Caesarea Di Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang Tahun 2014. Jurnal Keperawatan Sriwijaya, Volume 2 – Nomor
- [5] Ahsan. 2017. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kecemasan Pre Operasi Pada Pasien Sectio Caesarea Di Ruang Instalasi Bedah Sentral Rsud Kanjuruhan Kepanjen Kabupaten Malang. Volume 8, Nomor 1, Januari 2017. E-journal UMM.
- [6] Fadilah, A. A. 2015. Hubungan Komunikasi dengan Tingkat Kecemasan Pasien Pre Operasi di RS PKU Muhammadiyah Sukoharjo. Skripsi. Stikes Kusuma Husada Surakarta.
- [7] Ulfa, M. 2017. Hubungan Dukungan Keluarga terhadap Tingkat Kecemasan pada Pasien Pre Operasi Terencana di Rsu Dr. Saiful Anwar Malan. Jurnal Ilmu Keperawatan, Vol. 5, No. 1, Mei 2017.
- [8] Alifitah, S. 2017. Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kecemasan Pasien Pra Operasi Di Ruang Bedah Rsud Dr. H. Moh. Anwar Sumenep. Jurnal Ilmu Kesehatan Vol.2 No.1 Mei 2017
- [9] Faridah, V. 2015. Terapi murottal (al-qur'an) mampu menurunkan tingkat kecemasan pada pasien pre operasi laparotomi. Jurnal Keperawatan, PISSN 2086-3071 E-ISSN 2443-0900.
- [10] Paradisi, F. 2012. Efektivitas Terapi Murottal Terhadap Penurunan Tingkat Kecemasan Pasien Pra Operasi. Jurnal Ilmiah Kesehatan , Vol V no 2
- [11] Ash Shiddieqy, Teungku Muhammad Hasbi, Pedoman Dzikir & Doa, Semarang: PT. Pustaka Rizki Putra, 2002.
- [12] Hannan, Mujib. 2014. Dzikir Khafi untuk Menurunkan Kecemasan Pada Lansia. UNIJA Sumenep. Jurnal Kesehatan Wiraraja Medika.
- [13] Suliswati. 2005. Konsep Dasar Keperawatan Jiwa. Jakarta : EGC
- [14] Manurung, Melva. 2018. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kecemasan Pasien Hemodialisa Di Rsu Hkbp Balige Kabupaten Toba Samosir. Jurnal Keperawatan Priority, Vol 1, No 2.
- [15] Suhaimie, Muhammad. 2005. Dzikir dan Doa. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang.
- [16] Nurfadillah, E. 2014. Pengaruh Membaca Dzikir Asmaul Husna terhadap kecemasan pada pasien pre operasi di RSU PKU Muhammadiyah Bantul. Karya Tulis Ilmiah. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Yogyakarta
- [17] Sari, J.N. 2013. Pengaruh Dzikir Terhadap Penurunan Tingkat Kecemasan Pasien Pre Operatif Kanker Serviks Di RSU Dr. Pringadi Medan. Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Keperawatan Universitas Sumatra Utara. Skripsi

# Peran Tenaga Kefarmasian dalam Proses Penanggulangan Wabah Covid-19 di Apotek Kota Mataram Tahun 2020

Dwi Monika Ningrum<sup>1\*</sup>, Dedent Eka Bimma Haryanto<sup>1</sup>, Depi Yuliana<sup>2</sup>, Neneng Rachmalia Izzatul Mukhlisah<sup>1</sup>, Denih Agus Setia Permana<sup>3</sup>, Atri Sri Ulandari<sup>1</sup>  
Email: [dwiheliosika@gmail.com](mailto:dwiheliosika@gmail.com)

- <sup>1</sup>) Program Studi S1 Farmasi, Universitas Qamarul Huda Badaruddin  
<sup>2</sup>) Program Studi D3 Farmasi, Universitas Qamarul Huda Badaruddin  
<sup>3</sup>) Fakultas Farmasi, Sains dan Teknologi, Universitas Al Irsyad Cilacap

## ABSTRAK

Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK), merupakan tenaga kesehatan yang berada di garda depan pelayanan kefarmasian baik di apotek, puskesmas, rumah sakit dan sarana pelayanan kefarmasian lainnya. Dalam penanggulangan Covid-19 ini, tenaga medis dan tenaga kesehatan lain berada di garis depan, membantu anggota masyarakat yang terserang tertular penyakit. Sebab itu, tenaga kesehatan terutama TTK harus mengerti dan paham betul apa yang mesti mereka lakukan pada masyarakat agar mendapat pencerahan, mereka harus memperoleh informasi yang benar dari tenaga kesehatan yang terpercaya. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pemilihan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus sesuai untuk meneliti tentang Peranan TTK Dalam Proses Penanggulangan Wabah Covid-19 dalam komunikasi informasi dan edukasi kesehatan kepada masyarakat. Observasi terhadap peran TTK dilakukan selama bulan April 2020 sampai dengan bulan Juli 2020 di beberapa Apotek di Kota Mataram. Subjek yang diamati terdiri dari TTK dengan kualifikasi pendidikan Sekolah Menengah Farmasi, Diploma-III dan Apoteker. Objek yang dikaji merupakan uraian tugas yang tertuang dalam dokumen disertai dengan pengamatan langsung berupa pelayanan yang diberikan oleh TTK di tempat kerja/sarana kefarmasian. Hasil yang diperoleh dalam kegiatan ini menunjukkan bahwa TTK cukup berperan dalam proses penanggulangan wabah Covid-19 dengan prosentase sebesar 70,25%.

**Kata kunci:** Peran Tenaga Teknis Kefarmasian, Penanggulangan wabah Covid-19

## ABSTRACT

Pharmaceutical Technical Personnel (in Indonesia short called TTK), are health workers who are at the forefront of pharmaceutical services at pharmacies, health centers, hospitals and other pharmaceutical service facilities. In the response to Covid-19, medical personnel and other health workers are at the forefront, helping members of the public who contract the disease. Therefore, health workers, especially TTK, must understand and understand very well what they have to do to the community in order to be enlightened. They must obtain correct information from trusted health workers. The research method used is qualitative with a case study approach. The selection of qualitative research methods with a case study approach is suitable for researching the Role of TTK in the Covid-19 Outbreak Response Process in communicating information and health education to the public. Observations on the role of TTK were carried out from April 2020 to July 2020 at several pharmacies in Mataram City. The subjects observed consisted of TTK with educational qualifications of Pharmacy High School, Pharmacist Associate and Pharmacist. The object being studied is a job description contained in the document accompanied by direct observation in the form of services provided by TTK in the workplace / pharmaceutical facility. The results obtained in this activity indicated that TTK played quite a role in the process of overcoming the Covid-19 outbreak with a percentage of 70.25%

**Keywords:** *The role of pharmaceutical technical workers, response to the Covid-19 outbreak*

## A. LATAR BELAKANG

Undang-undang No.24 tahun 2007 mendefinisikan bencana sebagai peristiwa atau rangkaian peristiwa yang mengancam dan mengganggu kehidupan dan penghidupan masyarakat yang disebabkan, baik oleh faktor alam dan/atau faktor non-alam maupun faktor manusia sehingga mengakibatkan timbulnya korban jiwa manusia, kerusakan lingkungan, kerugian harta benda, dan dampak psikologis.

World Health Organization yang berkantor pusat di Cina melaporkan kasus pneumonia yang tidak diketahui etiologinya di Kota Wuhan, Provinsi Hubei, Cina pada 31 Desember 2019 dan mengidentifikasi pneumonia yang tidak diketahui tersebut pada tanggal 07 Januari 2020 sebagai jenis baru coronavirus (coronavirus disease, Covid-19). WHO telah menetapkan sebagai Kedaruratan Kesehatan Masyarakat yang meresahkan dunia/*Public Health Emergency of International Concern* (PHEIC) [1].

Coronavirus adalah keluarga besar virus yang menyebabkan penyakit mulai dari gejala ringan sampai berat. Ada setidaknya dua jenis coronavirus yang diketahui menyebabkan penyakit yang dapat menimbulkan gejala berat seperti *Middle East Respiratory Syndrome* (MERS) dan *Severe Acute Respiratory Syndrome* (SARS) [2]. Coronavirus Disease 2019 (Covid-19) adalah penyakit jenis baru yang belum pernah diidentifikasi sebelumnya pada manusia. Virus penyebab Covid-19 ini dinamakan **Sars-CoV-2**. Virus corona adalah *zoonosis* (ditularkan antara hewan dan manusia). Penelitian menyebutkan bahwa SARS ditransmisikan dari kucing luwak (*civet cats*) ke manusia dan MERS dari unta ke manusia [3].

Kekhawatiran penularan virus corona atau Covid-19 menyebabkan permintaan masker di Tanah Air melonjak tinggi. Di apotek hingga gerai, stok masker habis, sementara di platform jual beli online harga masker mengalami kenaikan harga yang sangat tinggi. Namun di situasi ini, Pemerintah melalui Kementerian Perdagangan tak melakukan pelarangan

terhadap para produsen masker untuk melakukan ekspor. Pemerintah hanya mengimbau kepada produsen agar mengutamakan kebutuhan dalam negeri terpenuhi. Pemerintah mengingatkan, agar para produsen, distributor hingga penjual tidak memanfaatkan momentum naiknya kebutuhan masker ini untuk menggelembungkan harga ke pembeli [4].

Tidak hanya pada masker, hand sanitizer juga mengalami lonjakan permintaan. Pemerintah pun menekankan agar pihak-pihak tertentu tidak melakukan praktik-praktik yang menjadikan barang itu langka dan mahal, imbauan yang sama juga berlaku terhadap penjualan hand sanitizer yang tengah dibutuhkan oleh masyarakat. Terjadi pembelian yang melebihi skala konsumsi dan aksi pembelian yang masif oleh masyarakat sejak kabar terkait penyebaran virus Corona dimulai, pemerintah berharap konsumen cerdas karena bila panik bertransaksi, hal tersebut makin mempersulit keadaan. Dari hasil observasi di lapangan, kenaikan harga masker di pasaran untuk sementara murni terjadi karena adanya permintaan yang tinggi dari masyarakat, sedangkan kenaikan permintaan ini tidak diimbangi dengan penambahan stok, artinya bukan terjadi di rantai pasokan utama atau pengusaha dalam skala besar.

Dalam penanggulangan Covid-19 ini, tenaga medis dan tenaga kesehatan lain berada di garis depan, membantu anggota masyarakat yang terserang tertular penyakit. Sebab itu, tenaga kesehatan terutama TTK harus mengerti dan paham betul apa yang mesti mereka lakukan pada masyarakat agar mendapat pencerahan, mereka harus memperoleh informasi yang benar dari tenaga kesehatan yang terpercaya. Disini TTK dapat berperan memberi informasi, edukasi dan konseling bahkan contoh dan teladan terkait upaya pencegahan dan pengendalian penularan Covid-19 kepada masyarakat [3].

Dalam pelayanan informasi, edukasi dan konseling, farmasis dimanapun melayani, juga

harus memperhatikan keselamatan dirinya sendiri mulai dari penggunaan APD yang memadai, menjaga jarak dengan pasien ketika melayani, jarak antar pasien di antrian, dan meminta pasien menggunakan masker.

Penelitian ini dipilih untuk memberikan gambaran terkait peran serta TTK dalam proses penanggulangan wabah Covid-19 dalam mendukung masyarakat dan tata cara yang baik dan benar dalam penerapan kesehatan kepada masyarakat tersampaikan dengan baik dan logis, sesuai dengan protocol kesehatan yang ditetapkan guna memutus rantai penyebaran Covid-19 di daerah masing-masing.

## B. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pemilihan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus sesuai untuk meneliti tentang Peranan TTK Dalam Proses Penanggulangan Wabah Covid-19 dalam komunikasi informasi dan edukasi kesehatan kepada masyarakat. Penelitian kualitatif menggunakan analisis manusia sebagai instrumen penelitian, menggunakan analisis induktif, mengarahkan tujuan penelitian pada upaya mendapatkan teori dasar, bersifat deskriptif, serta lebih mengutamakan proses daripada hasil. Menurut Yin, pendekatan studi kasus merupakan strategi yang cocok bila pokok pertanyaan suatu penelitian berkenaan dengan bagaimana dan mengapa serta peneliti hanya memiliki sedikit kesempatan untuk dapat mengontrol peristiwa-peristiwa yang akan diteliti dan fokus penelitiannya pada fenomena masa kini [5].

Metode tersebut digunakan untuk menjawab permasalahan penelitian penulis yang dalam hal ini adalah gambaran peran serta TTK selama pandemi virus Covid-19 dan bagaimana mendukung masyarakat, serta juga menjawab bagaimana kiat-kiat Tenaga Teknis Kefarmasian untuk ikut serta membantu pemerintah dalam mengendalikan isu-isu seputar wabah Covid-19.

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan instrumen kuesioner, dan observasi/pengamatan langsung pada TTK.

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil yang diperoleh pada penelitian ini menunjukkan bahwa dari hasil penilaian observasi dan wawancara menunjukkan secara parsial variabel dilihat dari penilaian tanggung jawab dan pengakuan. Hal ini dapat dilihat dari Tabel 1. Dimana berdasarkan skoring, menunjukkan kapasitas dari tanggung jawab dan pengakuan dalam menggambarkan peranan TTK dalam proses penanggulangan wabah covid-19 adalah 62,07 % sedangkan sisanya 38% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak digunakan dalam penelitian.

*Tabel 1.*

<i>Hasil wawancara dan observasi dari kuisisioner</i>			
Indicator	Skor Akhir	Skor Maksimum	%
Tanggung jawab	562	800	70,25
Pengakuan	431	800	53,88
Total	993	1600	62,07

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa, jawaban 32 orang responden tentang variable *Tanggung Jawab*, skor akhir senilai 562 dengan prosentase 70,25 %. Hal tersebut menunjukkan bahwa tanggung jawab merupakan bagian dari salah satu dimensi motivasi TTK yang memiliki pengaruh terhadap peranan TTK, skor 70,25% tersebut masuk *rating scale* Cukup Berperan. Sedangkan hasil pengakuan merupakan nilai tambah dalam diri TTK sebagai implementasi dari profesi tenaga kesehatan dengan skor 431 dengan prosentase 53,88 % dengan *rating scale* Tidak Berperan.

Dari hasil yang diperoleh tersebut memperkuat penelitian yang sebelumnya pernah dilakukan oleh Ghaffari yang menyatakan bahwa faktor motivasi yang paling signifikan untuk kinerja adalah tanggung jawab [6]. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Waiyaki menyatakan bahwa sebagian

perusahaan menggunakan program pengakuan dan penghargaan namun tidak efektif dalam memotivasi karyawan untuk bertanggung jawab dengan maksimal [7].

#### D. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan bahwa tanggung jawab merupakan bagian dari salah satu dari dimensi motivasi TTK memiliki pengaruh terhadap peranan TTK, dalam hal ini skor terhitung sebesar 70,25 % dengan rating scale Cukup Berperan. Selain itu pengakuan yang merupakan bagian dari salah satu dari dimensi motivasi TTK, memiliki pengaruh terhadap peranan TTK, dalam hal ini skor terhitung sebesar 53,88 % dengan rating scale Tidak Berperan.

#### E. UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada Universitas Qamarul Huda Badaruddin terutama Fakultas Kesehatan Program Studi Farmasi yang mendukung berjalannya penelitian ini, selaku pemberi dana sehingga penelitian ini dapat berjalan lancar hingga akhir.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] World Health Organization. (2020, March). Coronavirus disease (COVID-19) advice for the public. Retrieved from <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public>
- [2] Buku Pneumonia Covid-19, Diagnosis & Penatalaksanaan di Indonesia (Perhimpunan Dokter Paru Indonesia (PDPI) Tahun 2020).
- [3] Buku Pedoman Pencegahan Dan Pengendalian Coronavirus Disesase (Covid-19); Kementerian Kesehatan RI Direktorat Jenderal Pencegahan dan Pengendalian Penyakit (P2P)
- [4] Hermawan Saputra ; Dewan Pakar Ikatan Ahli Kesehatan Masyarakat Indonesia (IKAMI) <https://voi.id/berita/3286/pentingnya-masker-sebagai-langkahpencegahan-penyebaran-covid-19> diakses pada 2 Mei 2020
- [5] Prof. DR. Sugiyono, “Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.” Intro <https://www.pdfdrive.com/prof-dr-sugiyono-metode-penelitian-kuantitatif-kualitatif-dan-rd-intro-e56379944.html> didownload pada 23 Juni 2020
- [6] Ghaffari, Sara, Shah, Ishak Mad, Burgoyne, John, Nazri, Muhammad, Shalleh, Jalal Rezk. 2017. “The Influence of Motivation on Job Performance : A Case Study at Universiti Teknologi Malaysia”. Australia Journal Basic and Applied Sciences, 11(4), Pages: 92-99
- [7] Waiyaki, Elizabeth Wairimu. 2017. “Effect Of Motivation On Employee Performance : A Case Of Pam Golding Properties Limited, Nairobi”. Africa : United States International university.
- [8] Johns Hopkins Medicine. (2020). Coronavirus Symptoms: Frequently Asked Questions. Retrieved from <https://www.hopkinsmedicine.org/health/conditions-and-diseases/coronavirus/coronavirus-symptoms-frequently-asked-questions>
- [9] Pedoman Kesiap-siagaan Menghadapi Coronavirus Disease (COVID-19) ; Ditjen Pencegahan dan Pengendalian Penyakit Kemenkes

# Hubungan antara Lama Pemakaian KB IUD dengan Kejadian Leukorea di Puskesmas Batunyalu Kecamatan Praya Tengah Kabupaten Lombok Tengah

Nining Fatria Ningsih<sup>1)\*</sup>, Hasrun Ningsih<sup>1)</sup>, Elly Sustiyani<sup>1)</sup>, Suswinda Yuli Sutomo<sup>1)</sup>, Baiq Reni Pratiwi<sup>1)</sup>, Baiq Masdariah<sup>1)</sup>

Email: [ning@uniqhba.ac.id](mailto:ning@uniqhba.ac.id)

<sup>1)</sup> Universitas Qamarul Huda Badaruddin Bagu

## ABSTRAK

IUD merupakan suatu benda kecil yang terbuat dari plastik yang lentur, mempunyai lilitan tembaga atau mengandung hormon yang dimasukkan ke dalam vagina dan mempunyai benang. Pada 3 bulan setelah pemasangan ada keluhan leukorea. Leukorea merupakan cairan yang keluar dari dalam vagina selain berupa darah. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui Hubungan lama pemakaian KB IUD dengan kejadian Leukorea di Puskesmas Batunyalu kecamatan Praya Tengah kabupaten Lombok Tengah. Desain penelitian ini adalah deskriptif korelasi dengan pendekatan *cross-sectional*. Teknik pengambilan sampel menggunakan total populasi. Teknik pengambilan sampel menggunakan total populasi yaitu ibu yang KB IUD dengan lama pemakaian  $\leq 3$  bulan dan  $> 3$  bulan yang berjumlah 56 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisa data menggunakan uji *Chi-Square*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas ibu lama menggunakan KB IUD  $> 3$  bulan adalah mengalami Leukorea fisiologis (58,1%). Hasil perhitungan dengan menggunakan *Chi-Square* diperoleh *P value* 0,009 dimana ( $0,010 < 0,05$ ) yang berarti ada hubungan lama pemakaian KB IUD dengan kejadian Leukorea. Ibu atau akseptor KB lebih baik memperhatikan efek samping sebelum memutuskan untuk memilih KB agar tidak mempunyai efek yang bisa merugikan kesehatannya. Selain itu, petugas kesehatan terutama bidan juga tetap waspada dalam memberikan pelayanan khususnya tentang KB harus memperhatikan dampak yang akan muncul bagi akseptor, bila terjadi suatu yang merugikan bagi pasien maka mencari solusi yang tepat. Dapat menjadi acuan yang bermanfaat bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan lama pemakaian KB IUD dengan kejadian Leukorea.

**Kata kunci:** IUD, Leukorea, Puskesmas Batunyalu

## ABSTRACT

The IUD is a small object made of flexible plastic, has a copper coil or contains hormones that is inserted into the vagina and has threads. At 3 months after insertion, there was a complaint of leukorrhoea. Leukorrhea is a fluid that comes out of the vagina other than blood. **Research Objectives:** The purpose of this study was to determine the relationship between the duration of the use of the IUD and the incidence of Leukorrhea at the Batunyalu Health Center, Praya Tengah sub-district, Central Lombok district. The design of this study was descriptive correlation with a cross-sectional approach. The sampling technique used was the total population. The sampling technique used the total population, namely mothers who had IUD contraception with a duration of use 3 months and  $> 3$  months totaling 56 people. Data collection techniques using a questionnaire. Data analysis using Chi-Square test. The results showed that the majority of mothers who had used the IUD for more than 3 months experienced physiologic Leukorrhea (58.1%). The results of calculations using Chi-Square obtained *P value* of 0.009 where ( $0.010 < 0.05$ ) which means that there is a relationship between the length of use of the IUD with the incidence of Leukorrhea. Mothers or family planning acceptors are better off paying attention to side effects before deciding to choose family planning so that they don't have effects that can harm their health. In addition, health workers, especially midwives, also remain vigilant in providing services, especially regarding family planning, they must pay attention to the impact that will arise for the acceptor, if something is detrimental to the patient then look for the right solution. It can be a useful reference for further research related to the duration of the use of the IUD with the incidence of Leukorrhea.

**Keywords:** IUD, Leukorrhea, Puskesmas Batunyalu

## A. LATAR BELAKANG

IUD merupakan benda asing dalam rahim sehingga menimbulkan reaksi benda asing dengan timbunan leukosit, makrofag dan limfosit serta menimbulkan perubahan pengeluaran cairan prostaglandin yang menghalangi kapasitas spermatozoa. Pematangan endometrium oleh leukosit, makrofag dan limfosit menyebabkan blastokis mungkin dirusak oleh makrofag dan blastokis tidak mampu melaksanakan nidasi. Efek samping ataupun kerugian dari AKDR / IUD ini masih terjadi kehamilan, terdapat perdarahan (*spotting dan menometroragia*), leukorea/keputihan yang menyebabkan menguras protein tubuh dan liang senggama terasa lebih basah, dapat terjadi infeksi.

Keputihan (*Flour Albus atau Leukorea*) adalah cairan yang dikeluarkan dari alat-alat genitalia yang tidak berupa darah. Dalam kondisi normal, kelenjar pada serviks menghasilkan suatu cairan jernih yang keluar, bercampur dengan bakteri, sel-sel vagina yang terlepas dan sekresi dari kelenjar Bartolini. Setiap wanita mengalami keputihan walaupun sekali dalam hidupnya, bahkan banyak yang sering mengalami hal tersebut. Dalam keadaan yang normal vagina juga sering mengalami keputihan. Vagina yang sehat, tentu akan memproduksi cairan untuk membersihkan vagina dari benda-benda asing yang tidak diinginkan [1].

Ada dua hal yang menjadi faktor pendorong keputihan yaitu faktor endogen dari dalam tubuh dan faktor eksogen dari luar tubuh, yang keduanya saling mempengaruhi. Faktor endogen yaitu kelainan pada lubang kemaluan, faktor eksogen dibedakan menjadi dua yakni karena infeksi dan non infeksi. Faktor infeksi yaitu bakteri, jamur, parasit, virus, sedangkan faktor non infeksi adalah masuknya benda asing ke vagina baik sengaja maupun tidak seperti alat kontrasepsi, cebok tidak bersih atau personal hygiene, daerah sekitar kemaluan lembab,

pembersih vagina, kelainan endokrin atau hormon, pantyliner [2].

IUD adalah suatu benda kecil yang terbuat dari plastik yang lentur, mempunyai lilitan tembaga atau juga mengandung hormon dan dimasukkan ke dalam rahim melalui vagina dan mempunyai benang. Pada saat 3 bulan setelah pemasangan, ada beberapa ibu mungkin mengeluh terdapat tanda-tanda seperti keputihan, suhu badan meningkat, menggigil dan lain sebagainya. Hal ini perlu dicurigai adanya infeksi kuman. Pemakai IUD dapat merangsang pengeluaran cairan pada liang senggama yang berlebihan dan rentan untuk terjadinya keputihan sehingga bisa menyebabkan *cervika erosion* sehingga merasa basah pada alat genetalia. Jika menimbulkan luka sangat mungkin terjadi infeksi, adanya kuman-kuman yang berada di dalam liang senggama [3].

Survey pendahuluan yang dilakukan di Puskesmas Sengkol Kecamatan Pujut pada Maret 2012 jumlah Akseptor KB di Puskesmas Sengkol pada tahun 2013 sejumlah 167 akseptor dimana jumlah akseptor implant 82 akseptor (49,10%), IUD sebanyak 56 akseptor (33,53%), suntik 13 akseptor (7,78%), kondom 13 akseptor (7,87), MOW 2 akseptor (1,19), pil 1 akseptor (0,59%). Dari studi pengamatann yang dilakukan peneliti pada bulan Maret 2020 dari 10 akseptor KB IUD ada 4 pemakai KB IUD (40%) mengalami Leukorea fisiologis, dimana akseptor mengatakan mengalami keputihan yang berwarna putih, encer, tidak berbau, dan tidak gatal, 4 pemakai KB IUD (40%) mengalami Leukorea patologi, mengatakan mengeluarkan keputihan yang berwarna kuning agak sedikit kehijauan, gatal, kadang juga bau tidak sedap, dan 2 pemakai KB IUD (20%) tidak mengalami keluhan leukorea.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk meneliti tentang “Hubungan lama pemakaian KB IUD dengan kejadian leukorea di Puskesmas Batunyalu Kecamatan Praya Tengah kabupaten Lombok Tengah”.

## B. METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif korelasi yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan antara variabel-variabel baik bebas maupun terikat. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan *cross sectional*. Dalam penelitian ini, variabel independennya adalah lama pemakaian. Sedangkan variabel dependennya adalah kejadian leukorea.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasangan usia subur yang menggunakan KB IUD di Puskesmas Batunyale Kecamatan Praya Tengah kabupaten Lombok Tengah yang berjumlah 56 akseptor. Sedangkan Sampel dalam penelitian ini adalah pemakaian KB IUD yang mengalami leukorea maupun yang tidak mengalami leukorea. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil sampel dengan menggunakan *total populasi*. Jadi sampel dalam penelitian ini adalah semua ibu yang menggunakan KB IUD di Puskesmas Batunyale kecamatan Praya Tengah kabupaten Lombok Tengah, dalam penelitian ini ada 2 kriteria yaitu: inklusi dan eksklusi, dimana kriteria tersebut menentukan dapat tidaknya sampel digunakan. Kriteria inklusi : a) Pasangan Usia Subur yang menggunakan KB IUD, b) Pasangan usia subur yang bersedia dijadikan sebagai responden. Kriteria eksklusi: a) Pasangan usia subur yang tidak menggunakan KB, b) Pasangan usia subur yang berada di luar wilayah puskesmas sengkol, c) Pasangan yang tidak termasuk pasangan usia subur.

Pada penelitian ini data dikumpulkan dengan kuesioner yang berisi pernyataan tentang hubungan lama pemakaian KB IUD dengan kejadian leukorea, yang kemudian kuesioner tersebut akan diisi oleh responden yang bersedia untuk diteliti. Analisa variabel univariat menggunakan analisis skala nominal sedangkan analisis bivariat dalam penelitian ini yaitu lama pemakaian IUD dengan leukorea, untuk mengetahui kedua variabel tersebut diduga ada hubungan menggunakan Chi-Square dengan batas kemaknaan  $\alpha = 0.05$ . Kriteria

ujinya adalah apabila nilai  $P < \alpha$  atau  $X^2_{hitung} > X^2_{tabel}$  maka hasil perhitungan statistik bermakna [4]. Dalam penelitian ini analisis data dilakukan dengan menggunakan program komputer SPSS for Windows. P value dalam penelitian ini  $0,009 < 0,05$ , maka ada hubungan antara lama pemakaian KB IUD dengan leukorea.

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Analisis Univariat

#### a. Lama Pemakaian

Tabel 1. Distribusi frekuensi lama pemakaian IUD akseptor KB IUD di Wilayah Kerja Puskesmas Batunyale kecamatan Praya Tengah kabupaten Lombok Tengah.

Lama Pemakaian	Frekuensi	Persentase (%)
$\leq 3$ bulan	13	23,2
$> 3$ bulan	43	76,8
Total	56	100,0

Tabel 1 di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden (76,8%) telah memakai IUD  $> 3$  bulan, yaitu sebanyak 43 responden.

#### b. Kejadian Leukorea

Tabel 2 Distribusi frekuensi kejadian leukorea akseptor KB IUD di Wilayah Kerja Puskesmas Batunyale kecamatan Praya Tengah kabupaten Lombok Tengah

Kejadian Leukorea	Frekuensi	Persentase (%)
Leukorea Fisiologis	29	51,8
Leukorea Patologis	17	30,4
Tidak Leukorea	10	17,9
Total	56	100,0

Tabel 2 di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden (51,8%) mengalami kejadian leukorea fisiologis yaitu sebanyak 29 responden.

### 2. Analisis Bivariat

#### Hubungan antara lama pemakaian KB IUD dengan kejadian Leukorea

Pada responden dengan lama pemakaian IUD  $\leq 3$  bulan sebagian besar (46,2%) tidak

mengalami leukorea. Untuk responden dengan lama pemakaian IUD > 3 bulan sebagian besar (60,7%) mengalami kejadian leukorea fisiologis.

Tabel 3. Tabulasi silang antara lama pemakaian KB IUD dengan kejadian Leukorea akseptor KB IUD di Wilayah Kerja Puskesmas Batunyale kecamatan Praya Tengah kabupaten Lombok Tengah

Lama Pemakaian IUD	Kejadian Leukorea						Total	
	Leukorea Fisiologis		Leukorea Patologis		Tidak Leukorea		N	%
	N	%	N	%	N	%		
≤ 3 bulan	4	30,8	3	23,1	6	46,2	13	100
> 3 bulan	2	51,8	1	13,1	4	9,3	43	100
Total	2	60,7	1	30,4	1	17,9	56	100

p value = 0,009;  $X^2 = 5,991$

Berdasarkan uji statistik menggunakan Chi-Square dengan  $\alpha = 5 \%$ , didapatkan hasil p value = 0,009 < 0,05. Dari hasil tersebut maka bisa dinyatakan ada hubungan yang bermakna antara lama pemakaian KB IUD dengan kejadian leukorea di Puskesmas Batunyale kecamatan Praya Tengah kabupaten Lombok Tengah.

### 3. Gambaran Lama Pemakaian IUD

Dari Tabel 1 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden (76,8%) telah memakai > 3 bulan, yaitu sebanyak 43 responden. Lamanya Pemakaian AKDR oleh sebagian besar responden dipengaruhi oleh beberapa faktor yang membuat akseptor IUD mempunyai sikap dan motivasi tinggi untuk selalu menggunakan IUD sebagai alat kontrasepsi. KB adalah upaya untuk mencegah terjadinya kehamilan, upaya itu dapat dilakukan bersifat permanen dan dapat pula bersifat sementara. Penggunaan kontrasepsi merupakan salah satu variabel yang mempengaruhi fertilitas [5].

### 4. Gambaran Kejadian Leukorea

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 2 dapat diketahui bahwa sebagian besar

responden (51,8 %) mengalami kejadian leukorea fisiologis yaitu 29 responden.

Ada dua hal yang menjadi factor pendorong leukorea yaitu factor endogen dari dalam tubuh dan factor eksogen dari luar tubuh, yang keduanya saling mempengaruhinya. Faktor endogen yaitu kelainan pada tulang kemaluan, factor eksogen dibedakan menjadi dua yakni karena infeksi dan non infeksi. Faktor infeksi yaitu bakteri, jamur, parasit, virus, sedangkan faktor non infeksi adalah masuknya benda asing ke vagina baik sengaja atau tidak sengaja seperti alat kontrasepsi pegguna KB IUD [6].

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa sebagian besar responden mengalami leukorea fisiologis. Leukorea dikatakan normal (fisiologis), apabila cairan atau lendir keluar tidak berwarna atau bening, tidak berbau, tidak berlebihan, dan tidak menimbulkan keluhan. Namun terkadang cairan ini dapat encer atau kental, kadang-kadang berbusa. Gejala ini merupakan proses normal, cairan keputihan ini mempunyai konsistensi kental, bukan berupa [7].

### 5. Gambaran Hubungan antara lama pemakaian KB IUD dengan kejadian Leukorea

Berdasarkan hasil penelitian pada responden dengan lama pemakaian IUD > 3 bulan sebagian besar (58,1%) mengalami kejadian leukorea fisiologis. Untuk responden dengan lama pemakaian AKDR ≤ 3 bulan sebagian besar (46,2 %) tidak mengalami leukorea.

Berdasarkan uji statistik menggunakan uji Chi-Square dengan  $\alpha = 5 \%$ , di dapatkan hasil P value = 0,009 < 0,05. Dari hasil tersebut maka bisa dinyatakan ada hubungan yang bermakna antara lama pemakaian IUD dengan kejadian leukorea responden ibu akseptor KB IUD di Wilayah Kerja Puskesmas Sengkol kecamatan Pujut kabupaten Lombok Tengah pada Bulan Juli 2012. Semakin lama responden memakai IUD maka semakin besar pula peluang untuk mengalami leukorea [8].

Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin lama akseptor IUD memakai jenis kontrasepsi IUD maka semakin tinggi resiko terjadinya leukorea.

#### D. KESIMPULAN

Adapun kesimpulan dalam penelitian ini adalah gambaran lama pemakaian IUD responden ibu akseptor KB IUD di Wilayah Kerja Puskesmas Sengkol kecamatan Pujut kabupaten Lombok Tengah diketahui bahwa sebagian besar responden (76,8 %) telah memakai IUD > 3 bulan, yaitu sebanyak 43 responden. Gambaran kejadian leukorea responden ibu akseptor KB IUD di Wilayah Kerja Puskesmas Sengkol kecamatan Pujut kabupaten Lombok Tengah diketahui bahwa sebagian besar responden (51,8 %) mengalami kejadian leukorea fisiologis, yaitu sebanyak 29 responden dan berdasarkan uji statistik menggunakan uji Chi-Square dengan  $\alpha = 5\%$ , di dapatkan hasil  $p\text{ value} = 0,009 < 0,05$ . Dari hasil tersebut maka bisa dinyatakan ada hubungan yang bermakna antara lama pemakaian IUD dengan kejadian leukorea di Wilayah Kerja Puskesmas Sengkol kecamatan Pujut kabupaten Lombok Tengah.

Adapun saran dalam penelitian ini adalah Bagi Penelitian Diharapkan peneliti dapat mengembangkan penelitian yang lebih luas variabel maupun respondenya dan peneliti untuk bisa memeriksa langsung kejadian leukorea, Diharapkan petugas kesehatan terutama Bidan untuk memberikan konseling KB tentang efek samping yang terjadi setelah menggunakan KB dan Bagi Akseptor KB, Akseptor KB IUD lebih aktif untuk kontrol setelah pemasangan KB dan tetap menjaga personal hygienya dan tidak menganggap remeh leukorea.

#### E. UCAPAN TERIMA KASIH

Terimas kasih penulis ucapkan kepada Universitas Qamarul Huda Badaruddin dan Puskesmas Batunyalaya yang telah memfasilitasi penelitian ini. Terima kasih pula penulis

ucapkan kepada rekan-rekan yang telah membantu penelitian ini.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Fatrahady, Lalubuli. 2009. *Fluor Albus (Keputihan)*, <http://www.obyn-funran.blogspot.com/2009/02/flour-albus-leukorea.html>
- [2] Ocviyanti, Dwiwana. 2009. *Kiat Mencegah Keputihan Karena Infeksi Jamur di Bulan Puasa*. [www.psfizerpeduli.com](http://www.psfizerpeduli.com)
- [3] Sugi, Suhandi. 2008. *Awas Keputihan Bisa Menyebabkan Kematian dan Kemandulan*, <http://www.avarroes.or.id/>. Diakses 21 Maret 2011.
- [4] Notoatmodjo, S. 2005. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- [5] Hidayat, A. (2007). *Metode Penelitian Kebidanan Teknik Analisis Data*. Jakarta : Salemba Medika.
- [6] Hilal A. 2010. *Pelayanan Kontrasepsi IUD dengan Leukorea*. <http://hilalahmar.com/alat-kontrasepsi-dalam-rahim-akdr-atau-uterine-devive-iud>
- [7] Intan, K. 2015. *Panduan praktik Laboratorium dan Klinik, Perawatan Antenatal, Intranatal, Postnatal, Bayi Baru Lahir, dan Kontrasepsi*. Jakarta: Salemba Medika.
- [8] Riyanto. 2011. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Yogyakarta. Nuha Medika

# Evaluasi Kepuasan Pasien Ditinjau Dari Kinerja Tenaga Teknis Kefarmasian Di Apotek Pagesangan Mataram

Depi Yuliana<sup>1)\*</sup>, Deasi Wikandari<sup>1)</sup>, Putri Ramdaniah<sup>1)</sup>, Dwi Monika Ningrum<sup>1)</sup>, Faizul Bayani<sup>1)</sup>, Neneng Rachmalia,I.M<sup>1)</sup>, Ni Made Nuratni<sup>1)</sup>  
\*Email: depiyuliana@gmail.com

<sup>1)</sup>Fakultas Kesehatan, Universitas Qamarul Huda Badaruddin Bagu

## ABSTRAK

Salah satu indikator kepuasan pasien dalam bidang kesehatan adalah tersedianya pelayanan kesehatan yang berkualitas. Kepuasan akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan dalam suatu apotek dirasakan telah sesuai dengan harapan pasien, sehingga kepuasan pasien akan memberikan keuntungan dan dampak yang sangat penting bagi manajemen apotek. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persentase kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian meliputi kecepatan pelayanan, komunikasi informasi dan edukasi (KIE), serta keramahan petugas di Apotek Pagesangan Mataram. Penelitian ini menggunakan desain observasional dengan rancangan deskriptif kuantitatif dan pendekatan cross sectional yaitu jenis penelitian yang menekankan pada waktu pengukuran atau observasi data dalam satu kali pada satu waktu yang dilakukan pada variabel terikat dan variabel bebas. Teknik pengambilan sampel menggunakan Accidental Sampling yaitu pasien yang kebetulan datang menebus obat dan sesuai sebagai sumber data dengan besar sampel sebanyak 95 responden. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pasien yang menebus obat di Apotek Pagesangan Mataram memiliki nilai rata-rata berturut-turut per dimensi (Kecepatan Pelayanan, KIE, Keramahan Petugas) sebesar (90,22%, 85,36%, 99,5%). Hasil penelitian ini dapat di gunakan sebagai pemacu pelayanan kefarmasian yang lain untuk mempertahankan serta memberikan pelayanan kefarmasian kepada pasien untuk menjadi lebih baik lagi.

**Kata kunci:** Kepuasan pasien, Pelayanan kefarmasian, Apotek

## ABSTRACT

One indicator of patient satisfaction in the health sector is the availability of quality health services. Satisfaction will be met if the services provided in a pharmacy are felt to be in accordance with patient expectations, so that patient satisfaction will provide benefits and impacts that are very important for pharmacy management. This study aims to determine the percentage of patient satisfaction with pharmaceutical services including speed of service, communication of information and education (IEC), as well as the friendliness of officers at the Mataram Pagesangan Pharmacy. This study uses an observational design with a quantitative descriptive design and cross sectional approach which is a type of research that emphasizes the time of measurement or observation of data at one time at a time carried out on the dependent variable and the independent variable. The sampling technique uses accidental sampling, which is a patient who happens to come to redeem a drug and is suitable as a source of data with a sample size of 95 respondents. The results of this study indicate that patients who redeem drugs at the Mataram Pagesangan Pharmacy have successive. The results of this study can be used as a trigger for other pharmaceutical services to maintain and provide pharmaceutical services to patients to become even better.

**Keywords:** Patient Satisfaction, Pharmaceutical Services, Pharmacy

---

## A. LATAR BELAKANG

Apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek

kefarmasian oleh Apoteker dan penyaluran sediaan farmasi serta perbekalan kesehatan lainnya kepada masyarakat. Sedangkan

pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan Sediaan Farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien [1].

Apotek juga merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan yang penting dalam membantu mewujudkan tercapainya derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Ini diatur menurut Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 1027/Menkes/SK/IX/2004 tentang standar pelayanan kefarmasian di Apotek. Untuk menjaga mutu pelayanan kefarmasian, apotek harus secara rutin melakukan evaluasi mutu pelayanan. Salah satu metode dalam evaluasi mutu pelayanan adalah dengan mengevaluasi kepuasan pasien. Tingkat kepuasan pasien tergantung pada mutu pelayanan baik jasa maupun produk yang diberikan di apotek.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan (pelayanan yang diterima dan dirasakan) dengan yang diharapkannya. Kecepatan pelayanan merupakan target pelayanan yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan dengan tujuan tercapainya kepuasan pelanggan. Kecepatan petugas dalam pelayanan menurut waktu tunggu pelayanan resep racikan yang ideal adalah 25 menit, dan Resep tanpa racikan sebesar 15 menit [2].

Penelitian yang dilakukan oleh Arimbawa tahun 2014, bahwa kecepatan pelayanan berhubungan secara signifikan terhadap kepuasan pasien [3].

Kepuasan pasien diukur dari tingkat subyektif, baik itu dari keadaan emosional atau kebutuhan yang diperlukan, dimana salah satunya tingkat kepuasan pasien dapat diukur melalui keramahan pegawai [4].

Pasien yang diperlakukan kurang baik cenderung untuk mengabaikan saran dan nasehat petugas [5].

Memberikan komunikasi informasi dan edukasi (KIE) penggunaan obat baik berdasarkan

resep maupun obat non resep kepada pasien/keluarga pasien berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Memberikan informasi tersebut perlu penguasaan teknik komunikasi yang berkaitan dengan pemahaman mengenai latar belakang sosial, ekonomi, dan budaya. Hal tersebut dapat dicapai apabila jumlah petugas cukup, sehingga beban pekerjaan tidak terlalu berat, dengan demikian akan memberi kesempatan kepada petugas untuk bersikap ramah. Baik atau buruknya suatu pelayanan kesehatan menurut pasien diantaranya adalah dari sikap petugas kesehatan. Pelayanan kesehatan dipandang baik karena petugasnya ramah, bersahabat, sabar dan komunikatif, sebaliknya jika pelayanan kesehatan dianggap kurang baik karena petugasnya kasardan berbicara kurang sopan [5].

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengevaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan di apotek Wilayah Kota Mataram. Penelitian ini dilakukan di salah satu Apotek di Kota Mataram yaitu Apotek Pagesangan karena belum ada penelitian terkait kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek tersebut.

## **B. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan desain observasional dengan rancangan deskriptifkuantitatif dan pendekatan *cross sectional* yaitu jenis penelitian yang menekankan pada waktu pengukuran atau observasi data dalam satu kali pada satu waktu yang dilakukan pada variabel terikat dan variabel bebas. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Accidental Sampling* yaitu pasien yang kebetulan datang menebus obat dan sesuai sebagai sumber data. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien yang datang menebus obat di Apotek Pagesangan Mataram, yang selanjutnya disebut responden sebanyak 95 orang.

### **1. Populasi dan sampel.**

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang datang ke Apotek Pagesangan Mataram.

Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini menggunakan rumus besar sampel

deskriptif kategorik sebagai berikut:

$$n = \frac{Z\alpha^2 \cdot P \cdot Q}{d^2}$$

Keterangan:

$n$  = jumlah sampel

$z$  = Skor  $z$  pada kepercayaan 95% = 1,96

$p$  = Proporsi kategori variabel yang dapat diteliti = Prevalensi kepuasan pasien terhadap kinerja tenaga teknis kefarmasian dari penelitian sebelumnya oleh Megawati, F& Antari, NPU (2016) sebesar 56% (0,56)

$Q$  =  $(1 - 0,56) = 0,44$

$d$  = Presisi yang digunakan 10% = 0,1

Melalui rumus di atas, maka jumlah sampel yang akan diambil adalah:

$$n = \frac{z\alpha^2 \cdot P \cdot Q}{d^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,56 \cdot 0,44}{0,1^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,2464}{0,01}$$

$$n = 94,65 = 95$$

sehingga berdasarkan rumus diatas didapatkan jumlah sampel minimal sebanyak 94,65 orang dan dibulatkan menjadi 95 responden.

## 2. Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan merupakan dalam penelitian merupakan data primer berupa kuisioner disebarkan oleh peneliti kepada pasien yang menebus obat di Apotek "Pagesangan" Mataram.

## 3. Analisis Data

Analisis data dilakukan menggunakan analisa deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk mendeskripsikan karakteristik setiap variabel penelitian yang bersumber dari data primer kemudian diolah dengan cara menghitung persentase kepuasan pasien oleh rumus [6].

Selanjutnya untuk mengkategorikan tingkat kepuasan pasien per dimensi, digunakan tabel penilaian berikut ini:

**Tabel 1.**

Nilai Kepuasan Pasien

Interval	Tingkat Kepuasan
76% - 100%	Puas
51% - 75%	Cukup Puas
26% - 50%	Kurang Puas
0% - 25%	Tidak puas

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian yang dilakukan di apotek Pagesangan Mataram yang dilakukan selama 12 hari dengan jumlah responden 95 orang adalah sebagai berikut:

### 1. Karakteristik Responden

Data mengenai karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 2.

**Tabel 2.**

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin		
Kategori Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Laki-Laki	39	41,05%
Perempuan	56	58,94%
Total	95	100%

Data pada tabel 2 karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin tersebut menggambarkan bahwa responden yang menebus obat di Apotek Pagesangan lebih banyak adalah responden yang berjenis kelamin perempuan dengan selisih persentase 17,89% dibanding dengan responden yang berjenis kelamin laki-laki. Hal ini sesuai dengan data karakteristik responden di lombok yang dilakukan Dwidiyanti dkk, dimana jumlah responden berjenis kelamin perempuan dengan persentase 76,14% lebih banyak dibanding responden yang berjenis kelamin laki-laki dengan persentase 23,86% [7].

Data mengenai karakteristik responden berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel 3.

**Tabel 3.**

Karakteristik Responden Berdasarkan Umur		
Kategori Umur	Jumlah Responden	Persentase
17 – 27 tahun	22	23,15%
28 – 37 tahun	16	16,84%
38 – 47 tahun	12	12,68%
48 – 57 tahun	24	25,26%
58 – 67 tahun	15	15,78%
>68 tahun	6	6,31%
Total	95	100%

Berdasarkan data pada tabel 3 karakteristik responden berdasarkan umur diketahui bahwa responden terbanyak yang menebus obat adalah responden dengan umur 48 – 57 tahun dan umur 17 – 27 tahun dengan selisih 2,11% dan yang

paling sedikit adalah responden dengan umur lebih dari 68 tahun. Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Yaqin, A.A, tahun 2017, dimana kelompok umur produktif usia (15 – 64 tahun) masih mendominasi persentase [5].

## 2. Distribusi Hasil Penelitian

Berdasarkan kuisioner yang telah disebarkan kepada responden, terdapat dua unsur pertanyaan yang mendapat interpretasi cukup puas yaitu pelayanan obat racikan tidak lebih dari 25 menit dimulai saat penyerahan resep didapatkan nilai kepuasan pasien dengan range interval 26% – 50%, disebabkan oleh kegiatan rutinitas berobat mulai dari tempat administrasi membutuhkan waktu yang lama sampai ke instalasi farmasi. Penyebab lain yaitu kurangnya pemahaman tentang waktu penebusan obat racikan. Berdasarkan wawancara peneliti, beberapa pasien menganggap waktu penebusan obat racikan sama halnya dengan obat non racikan, sehingga ketika menebus obat racikan mereka menganggap hanya 15 menit saja dan jika melebihi waktu tersebut maka pasien akan merasa jenuh dan dapat dikatakan tidak puas pada dimensi kecepatan pelayanan.

Pemberian informasi lain selain obat yang berhubungan dengan penyakit pasien seperti makanan dan aktifitas yang perlu dihindari mendapat penilaian yang terendah, didapatkan dari nilai kepuasan pasien dengan range interval 26% – 50% karena petugas menganggap tidak semua pasien yang menebus obat perlu untuk mendapatkan informasi lain selain obat. Oleh karenanya, kemungkinan pasien masih merasa cukup puas dengan informasi yang diberikan, walaupun begitu apabila ada pasien yang bertanya tentang informasi lain petugas senantiasa menjawabnya, Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Ifmaily tentang Analisis Pengaruh Persepsi Layanan Farmasi Pasien di Apotek menyebutkan pemberian informasi obat akan mempengaruhi kepuasan pasien [8].

Berdasarkan hasil kuisioner dapat disimpulkan bahwa rata-rata pasien yang

menebus obat di Apotek Pagesangan Mataram telah merasa puas terhadap dimensi kecepatan pelayanan dengan nilai rata-rata sebesar 90,22%, pada dimensi komunikasi informasi dan edukasi (KIE) dengan rata-rata sebesar 85,36% dan pada dimensi keramahan petugas memperoleh rata-rata sebesar 99,5% yang artinya pelayanan kefarmasian yang dilakukan oleh petugas di Apotek Pagesangan Mataram sudah melaksanakan praktek kefarmasian dengan baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien.

Hasil penelitian dari 3 dimensi kepuasan pasien yang didalamnya terdapat 12 pertanyaan yang akan dibahas dibawah ini sebagai berikut:

### a. Kepuasan Pasien Terhadap Kecepatan Pelayanan di Apotek “Pagesangan” Mataram

Kecepatan pelayanan adalah target pelayanan yang dapat diselesaikan dalam waktu yang ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan dengan tujuan tercapainya kepuasan pelanggan. Kecepatan petugas dalam pelayanan waktu pelayanan resep racikan yang ideal adalah 25 menit dan resep tanpa racikan sebesar 15 menit [2].

Berdasarkan dari data pertanyaan nomor 1 persepsi responden terhadap ketanggapan dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan responden memberikan penilaian 100% puas karena dari petugas apotek pagesangan telah berusaha memberikan pelayanan yang tanggap dan cepat, maka dalam hal ini pasien dapat dikatakan puas terhadap ketanggapan dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan.

Pada pertanyaan nomor 2 persepsi responden terhadap pelayanan obat tanpa racikan tidak lebih dari 15 menit dimulai saat penyerahan resep, responden yang memberikan penilaian cukup puas sangat sedikit yakni sebanyak 18,95% , hal ini disebabkan oleh antrian yang pasien yang panjang. Berdasarkan observasi peneliti terhadap pasien yang datang menebus obat di Apotek Pagesangan Mataram pasien yang mengalami tidak puas dikarenakan kegiatan berobat dimulai saat berada ditempat praktek dokter saat menunggu antrian untuk berobat membutuhkan

waktu sekitar 30 menit kemudiannya selanjutnya waktu pemeriksaan oleh dokter membutuhkan waktu sekitar 10-20 menit.

Kegiatan tersebut membutuhkan waktu lama, sehingga pasien merasa jenuh dan capek. Dan ketika menebus obat di Apotek Pagesangan akan terasa lama. Penyebab lain yaitu karena pasien yang menebus obat sedang sakit, sehingga tidak betah untuk menunggu lama. Semua itu membuat pasien kurang nyaman dan membuat pasien tidak puas. Namun responden yang memberikan penilaian puas sebanyak 81,1% cukup besar, hal ini dapat dikatakan puas karena termasuk dalam interval kepuasan pasien yaitu pada range 76% - 100% yang menunjukkan untuk tingkat puas.

Pada pertanyaan nomor 3 persepsi responden terhadap Pelayanan obat racikan tidak lebih dari 25 menit dimulai saat penyerahan resep, responden yang memberikan penilaian untuk yang puas sebanyak 74% dan penilaian responden untuk yang cukup puas sebanyak 26%. Penyebab lain yaitu kurangnya pemahaman tentang waktu penebusan obat racikan. Berdasarkan wawancara peneliti, beberapa pasien menganggap waktu penebusan obat racikan sama halnya dengan obat non racikan, sehingga ketika menebus obat racikan mereka menganggap hanya 15 menit saja dan jika melebihi waktu tersebut maka pasien akan merasa jenuh dan dapat dikatakan tidak puas karena termasuk dalam interval kepuasan pasien yaitu pada range 51% - 75% yang menunjukkan untuk tingkat cukup puas.

Pada pertanyaan nomor 4 persepsi responden terkait apakah petugas farmasi mendahulukan pasien yang mengantri terlebih dahulu, responden memberi penilaian 100% puas karena petugas selalu mendahulukan pasien yang telah lebih dulu mengantri. Hal ini dapat dikatakan puas sesuai dengan interval pada range 76% - 100% yang menunjukkan tingkat puas.

Pada pertanyaan nomor 5 persepsi responden terkait apakah petugas farmasi berusaha mengatasi masalah ketika obat yang anda butuhkan kosong dengan mengupayakan obat tersebut diambil dari luar rumah sakit, responden memberi penilaian 96% puas dan yang cukup

puas sebanyak 4%. Hal ini dapat dikatakan puas sesuai dengan interval pada range 76% - 100% yang menunjukkan tingkat puas.

#### **b. Kepuasan Pasien Terhadap Komunikasi Informasi dan Edukasi (KIE) di Apotek "Pagesangan" Mataram**

Memberikan komunikasi informasi dan edukasi penggunaan obat baik berdasarkan resep maupun obat non resep kepada pasien/ keluarga pasien berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Memberikan informasi tersebut perlu penguasaan teknik komunikasi yang berkaitan dengan pemahaman mengenai latar belakang sosial, ekonomi, dan budaya. Informasi yang diberikan tidak harus ilmiah yang terpenting penerima mudah mengerti, memahami dan menerima informasi yang dibutuhkan. Informasi disampaikan secara ringkas, jelas, terbukti dan menghindari sifat menggurui, memaksa dan menyalahkan [6].

Berdasarkan dari data pertanyaan nomor 6 persepsi responden terhadap pemberian Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) dari petugas terkait nama obat, efek samping obat, dan cara penyimpanan obat, responden memberi penilaian 93% puas dan yang tidak puas sebanyak 7%, hal ini kemungkinan karena sangat banyaknya jumlah pasien yang menebus obat sehingga pemberian KIE terkait obat tidak maksimal dan membuat sedikitnya merasa tidak puas.

Namun jumlah responden yang memberikan penilaian puas masih terbilang jauh dibanding responden yang tidak puas, jadi pelayanan ini dapat dikatakan puas karena termasuk dalam interval dengan range 76% - 100% yang menunjukkan tingkat puas.

Pada pertanyaan nomor 7 persepsi responden terhadap pemberian informasi lain selain obat yang berhubungan dengan penyakit pasien seperti makanan dan aktifitas yang perlu dihindari, responden memberi penilaian 63,1% puas dan yang cukup puas sebanyak 37%, hal ini karena petugas menganggap tidak semua pasien yang menebus obat perlu untuk mendapatkan informasi lain selain obat. Oleh karenanya,

kemungkinan pasien masih merasa tidak puas dengan informasi yang diberikan, walaupun begitu apabila ada pasien yang bertanya tentang informasi lain petugas senantiasa menjawabnya. Namun pelayanan ini dapat dikatakan tidak puas sesuai dengan interval kepuasan pasien dengan range 51% - 75% yang menunjukkan tingkat cukup puas.

Pada pertanyaan nomor 8 persepsi responden terkait apakah petugas farmasi dengan teliti mencantumkan nama pasien aturan dalam etiket obat, responden memberi penilaian 100% puas, hal ini karena petugas sudah berusaha sangat baik dan sangat jelas menuliskan nama pasien serta aturan pakai di etiket dan dapat dikatakan pelayanan ini puas.

### **c. Kepuasan Pasien terhadap keramahan petugas di Apotek “Pagesangan” Mataram**

Pasien yang diperlakukan kurang baik cenderung untuk mengabaikan saran dan nasehat dari petugas [5]. Kepuasan pasien dapat diukur dari tingkat subyektif, baik itu dari keadaan emosional atau kebutuhan yang diperlukan, dimana salah satunya tingkat kepuasan pasien dapat diukur dari keramahan petugas [4].

Berdasarkan data dari pertanyaan nomor 9 persepsi responden terkait penyerahan obat kepada pasien dilakukan dengan cara yang baik dan sopan, responden memberikan penilaian 99% puas dan 1% untuk responden yang tidak puas, hal ini sangat berbanding jauh dan pelayanan ini dapat dikatakan puas.

Pada pertanyaan nomor 10 persepsi responden terkait petugas bersedia menjawab pertanyaan pasien dengan baik dan ramah, responden memberikan penilaian 100% puas, hal ini sudah sangat jelas bahwa petugas sudah sangat baik dalam menjawab pertanyaan pasien dan perlu dipertahankan dan pelayanan ini dapat dikatakan puas sesuai dengan interval kepuasan dengan range 76% - 100% untuk tingkat puas.

Pada pertanyaan nomor 11 responden terkait petugas bersedia mengulangi pemberian informasi obat dengan baik dan ramah jika pasien belum mengerti, responden memberi penilaian 100% puas, hal ini juga sudah sangat jelas bahwa

petugas berusaha dengan baik dalam melayani pasien serta perlu di pertahankan dan dapat dikatakan puas sesuai dengan interval kepuasan dengan range 76% - 100% untuk tingkat puas.

Pada pertanyaan nomor 12 responden terkait apakah petugas murah senyum, ramah dan berusaha menyenangkan hati pasien, responden memberikan penilaian 99% puas dan 1% untuk yang tidak puas. Walaupun sangat berbanding jauh petugas sudah berusaha sangat baik dalam melayani pasien dan pelayanan ini dikatakan puas sesuai dengan interval kepuasan dengan range 76% - 100% untuk tingkat puas.

### **D. KESIMPULAN**

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa persentase kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi kecepatan pelayanan di Apotek “Pagesangan” Mataram memiliki nilai rata-rata pasien puas sebesar 90,22%. Persentase kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi komunikasi informasi dan edukasi (KIE) di Apotek “Pagesangan” Mataram memiliki nilai rata-rata pasien puas sebesar 85,36%,. Persentase kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi keramahan petugas di Apotek “Pagesangan” Mataram memiliki nilai rata-rata pasien puas sebesar 99,5% .

### **E. UCAPAN TERIMA KASIH**

Terimakasih kami ucapkan kepada semua civitas akademika Universitas Qamarul Huda Bagu atas dukungannya sehingga penelitian ini dapat terlaksana. Tidak lupa pula kami sampaikan terimakasih kepada semua informan Apotek “Pagesangan” Mataram atas kerjasama dan informasi yang diberikan selama penelitian ini berlangsung.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- [1] Irene, D.S. (2009). *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika. Puspita.
- [2] Harijono, H dan Soepangkat, BO. (2011). *Upaya Peningkatan Kualitas Layanan*

- Farmasi RSK. ST VINCENTIUS A PAULO Surabaya Dengan Menggunakan Metode Servequal Dan QFD. *Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi XIV Program Studi MMT-ITS*. Surabaya.
- [3] Arimbawa , P.E. (2014). *Hubungan Pelayanan Kefarmasian dengan Kepuasan Pasien Menggunakan Jasa Apotek Di Kota Denpasar [Tesis]*. Bali:Universitas Udayana.
- [4] Curakovic, D.; Sikovac, i.; Garaca., V.; Curcic, N dan Vukosav, S.(2011). The Degree of Customer Satisfaction with Hotel Sarvia. *Journal of Tourism*. Serbia.
- [5] Yaqin, A.A. (2017). Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD dr. R. Koesma Kabupaten Tuban. Skripsi. Malang: Universitas Islam Negeri Maulana Maalik Ibrahim.
- [6] Sukardi. (2011). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Bumi aksara
- [7] Elmiawati, L. (2017). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat di Apotek Wilayah Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang. *Jurnal Farmasi Sains dan Praktis*. Volume III, No.2.
- [8] Ifmaily. (2006). Analisis Pengaruh Persepsi Layanan Farmasi Pasien Unit Rawat Jalan Terhadap Minat Beli Obat Ulang di Instalasi Farmasi RSI Ibnu Sina\_Yarsi Padang Tahun 2006[tesis]. Semarang: Universitas Diponegoro.

# Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pasien BPJS Mandiri dalam Memanfaatkan Layanan Rawat Jalan di Puskesmas Batunyala

Arip Usman<sup>1)\*</sup>, Lalu Sulaiman<sup>1)</sup>, Menap<sup>1)</sup>  
Email: aripusman08@gmail.com

<sup>1)</sup> S2 Administrasi Kesehatan Universitas Qamarul Huda Badaruddin

## ABSTRAK

Pelayanan yang berkualitas dalam konteks pelayanan di Puskesmas adalah memberikan pelayanan kepada pasien dan keluarganya sesuai standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya. Pada situasi persaingan yang demikian agar dapat meningkatkan jumlah kunjungan pasien, pihak manajemen Puskesmas dituntut untuk dapat mendesain dan mengimplementasikan strategi peningkatan jumlah kunjungan yang mampu menciptakan, mempertahankan dan meningkatkan kepuasan konsumennya dalam hal ini pasien, sehingga pada akhirnya dapat mempengaruhi pengambilan keputusan pasien terhadap produk yang ditawarkan Puskesmas. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi pasien BPJS mandiri dalam pemanfaatan layanan rawat jalan di Puskesmas Batunyala. Tujuan Khusus penelitian ini untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan, Mengidentifikasi pemanfaatan pelayanan, menganalisis faktor yang paling dominan terhadap pemanfaatan pelayanan Puskesmas Batunyala. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kauntitatif. Desain penelitian yang digunakan adalah *Cross-Sectional*. Penelitian ini dilakukan untuk menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi pasien dalam pemanfaatan layanan rawat jalan di Puskesmas Batunyala Hasil didapat nilai ( $p=0,003$ ), ( $p<0,05$ ) yang berarti bahwa ada Pengaruh mutu pelayanan terhadap pemanfaatan layanan di rawat jalan Puskesmas Batunyala. Hasil didapat nilai ( $p=0,004$ ), ( $p>0,05$ ) yang berarti bahwa ada Pengaruh kepatuhan membayar iuran terhadap pemanfaatan layanan di rawat jalan Puskesmas Batunyala. Dari hasil uji *chi-square* didapat nilai ( $p=0,001$ ) ( $p<0,05$ ) yang berarti bahwa ada Pengaruh kemudahan informasi terhadap pemanfaatan layanan di rawat jalan Puskesmas Batunyala. Faktor mutu pelayanan, dikarenakan nilai *p value* faktor mutu adalah  $0,000<0,05$ , sehingga memiliki pengaruh paling dominan terhadap pemanfaatan layanan di Puskesmas Batunyala. Adapun kesimpulan dalam penelitian ini adalah Ada Pengaruh antara mutu, kepatuhan membayar iuran BPJS mandiri, kemudahan informasi dengan pemanfaatan layanan rawat jalan di Puskesmas Batunyala. Sedangkan faktor yang paling dominan adalah mutu pelayanan puskesmas Batunyala.

**Kata kunci:** Mutu, Kepatuhan Membayar Iuran BPJS, Kemudahan Informasi, Pemanfaatan Layanan

## ABSTRACT

Quality services in the context of services at the public health center are providing services to patients and their families according to quality standards to meet their needs and desires. In such a competitive situation, in order to increase the number of patient visits, the management of the public health center is required to be able to design and implement strategies to increase the number of visits that are effective so that it will be able to create, maintain and improve customer satisfaction so that in the end it can influence the patient's decision making on the products offered by the public health center. Objective of this research is analyzing the factors that influence independent Social Health Insurance Administration Body (BPJS) patients in the utilization of outpatient services at Batunyala public health center. Specific Objectives are to identify the factors that influence the utilization of services, identify the use of services, and analyze the most dominant factors on the utilization of Batunyala public health center. The research method used is the quantitative method. The research design used is *Cross-Sectional*. This study was conducted to explain the factors that influence patients in the utilization of outpatient services at Batunyala Health Center. The results obtained a value of ( $p = 0.004$ ), ( $p>0.05$ ), which means that there is an effect of paying dues compliance on the utilization of

services in outpatient services at Batunyal public health center. From the results of the chi-square test, the value ( $p = 0.001$ ) ( $p < 0.05$ ) means that there is an influence of the ease of information on the utilization of services at the Batunyal public health center outpatient. Service quality factor, because the  $p$  value of the quality factor is  $0.000 < 0.05$ , so it has the most dominant influence on service utilization at Batunyal Health Center. The conclusion in this study is that there is an influence between quality, compliance with paying BPJS independent contributions, ease of information and the use of outpatient services at Batunyal public health center. While the most dominant factor is the service quality of Batunyal public health center.

**Keywords:** Quality, Compliance Paying BPJS Contributions, Ease of Information, Service Utilization.

---

## A. LATAR BELAKANG

Puskesmas sebagai salah satu fasilitas layanan kesehatan tingkat pertama di satu wilayah kecamatan atau bagian wilayah kecamatan yang difungsikan sebagai pelayanan kesehatan. Puskesmas merupakan ujung tombak terdepan dalam pembangunan kesehatan yang mempunyai peran cukup besar dalam upaya mencapai pembangunan kesehatan.

Mutu pelayanan pada Puskesmas menjadi salah satu faktor penting untuk menciptakan kepuasan pasien. Pelayanan yang berkualitas dalam konteks pelayanan di Puskesmas adalah memberikan pelayanan kepada pasien dan keluarganya sesuai standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya, sehingga dapat memperoleh kepuasan yang dapat meningkatkan kepercayaan pasien dan keluarganya terhadap Puskesmas.[1]

Pemanfaatan pelayanan kesehatan adalah proses interaksi atau hubungan antara konsumen yang menggunakan jasa layanan dan penyedia jasa pelayanan kesehatan. Dimana proses interaksinya sangat kompleks dan dipengaruhi oleh banyak faktor. Faktor-faktor tersebut berasal dari konsumen, lingkungan konsumen, dan provider dalam hal ini Puskesmas.

Sikap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atau klien yang memanfaatkan pelayanan kesehatan harus dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang baik dalam pelayanan agar masyarakat senang dengan sikap yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan dalam hal ini baik dokter, perawat, maupun bidan yang secara langsung melakukan

kontak secara personal kepada klien atau keluarga.

Kepesertaan mandiri yang terus meningkat tidak sejalan dengan kepatuhannya dalam membayar iuran BPJS. Kepatuhan merupakan ketaatan atau ketidaktaatan pada perintah atau aturan. Sedangkan kepatuhan dalam membayar iuran berarti perilaku seseorang yang memiliki kemauan membayar iuran secara tepat berdasarkan waktu yang telah ditetapkan

Kepesertaan mandiri yang terus mengalami peningkatan bertolak belakang dengan keteraturannya dalam membayar iuran BPJS. Sekitar 13.000 jiwa (40%) dari seluruh peserta mandiri, tidak teratur dalam membayar iuran bulanan. Akibatnya sekitar 3 miliar rupiah uang iuran bulanan tidak terbayar. Padahal, total pengeluaran BPJS Kesehatan untuk membiayai peserta yang sakit, sebelas kali lipat lebih besar dari angka pemasukan yang diterima dari premispeserta mandiri

Komponen terpenting untuk memudahkan pemanfaatan pelayanan kesehatan, yaitu kepatuhan dalam membayar iuran JKN bagi peserta mandiri. Pembayaran iuran setiap bulannya maksimal tanggal 10. Peserta yang terlambat dalam melakukan pembayaran status kepesertaannya akan diberhentikan sementara dan akan didenda sebesar 2,5% dari biaya pelayanan setiap bulannya yang tertunggak.

Peserta BPJS mandiri belakangan ini banyak sekali mengalami penunggakan dalam pembayaran iuran BPJS perbulannya, dimana peserta BPJS mandiri hanya membayar iuran ketika mempergunakan untuk berobat ke

pelayanan kesehatan.

Data dari Dinas Kesehatan Kabupaten Lombok Tengah menunjukkan adanya penurunan jumlah kunjungan pasien rawat jalan di masing-masing Puskesmas di Kecamatan Praya Tengah yaitu Puskesmas Batunyalala sebesar 9.756 pasien di tahun 2019 menurun menjadi 8.342 pasien di tahun 2020.

Berdasarkan hasil pencatatan rekam medis di Puskesmas Batunyalala jumlah kunjungan pasien di Puskesmas Batunyalala tiga bulan terakhir yakni pada bulan Oktober berjumlah 626 kunjungan pasien BPJS yang terdiri dari 424 (67,7%) pasien BPJS PBI dan 202 (32,3%) kunjungan pasien BPJS Mandiri, pada bulan November jumlah kunjungan pasien BPJS sebanyak 513 yang terdiri dari 345 (55,1%) kunjungan pasien BPJS PBI dan kunjungan pasien BPJS mandiri sebanyak 168 (26,8%), bulan Desember jumlah kunjungan pasien BPJS sebanyak 471 yang terdiri dari 357 (57%) kunjungan pasien BPJS PBI dan 114 (18,2%) kunjungan pasien BPJS Mandiri. [2]

Pada dasarnya masyarakat mulai pintar dalam mengakses pelayanan kesehatan, mereka mulai menuntut pelayanan yang baik pada lembaga pemerintah, dimana dari dulu mereka hanya mengharapkan pelayanan yang baik pada lembaga swasta. Dewasa ini lembaga pemerintah merupakan lembaga public yang harus memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sebagai bentuk tanggung jawab. Setiap pemimpin instansi pemerintah selalu dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada instansi yang dipimpinnya terutama yang terkait dengan instansi publik seperti Puskesmas dan insatansi pusat-pusat kesehatan, sehingga pada akhirnya dapat mempengaruhi pengambilan keputusan pasien terhadap produk yang ditawarkan Puskesmas.

## B. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kauntitatif. Desain penelitian yang digunakan adalah *Cross-Sectional* Penelitian ini dilakukan untuk menjelaskan faktor-faktor yang

mempengaruhi pasien dalam memanfaatkan layanan rawat jalan di Puskesmas Batunyalala

### 1. Populasi dan Sampel

#### a. Populasi

Definisi populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti/ dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. [3]

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta BPJS mandiri yang terdaftar di Puskesmas Batunyalala sebanyak 692 peserta.

#### b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah populasi yang digunakan untuk penelitian. Pada penelitian ini sampel diambil dari pasien BPJS rawat jalan Puskesmas Batunyalala yang memenuhi kriteria sampel.

Untuk menentukan ukuran sampel dapat menggunakan cara/rumus Slovin dalam Sujarweni, V. W. 2014 yaitu [4]:

$$n = \frac{N}{1+(N \times e^2)}$$

keterangan:

n : Ukuran sampel

N : Populasi

e : Prosentasi kelonggaran ketidakterikatan karena kesalahan pengambilan sampel yang masih diinginkan (0,1)

Sampel penelitian:  $n = \frac{N}{1+(N \times e^2)}$

$$n = \frac{692}{1+(692 \times 0,1^2)}$$

$$n = \frac{692}{1+(692 \times 0,01)}$$

$$n = \frac{692}{1+(6,92)}$$

$$n = \frac{692}{7,92}$$

$$n = 87,37 = 87 \text{ orang}$$

Sampel penelitian yang dipakai peneliti adalah sebanyak 87 orang.

### 2. Teknik sampling

Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan menggunakan *Probability Sampling*. *Sampling* adalah teknik untuk memberikan peluang yang sama pada setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Teknik pengambilan

sampel *Probability Sampling* peneliti menggunakan metode sampling *Simple Random Sampling*. *Simple Random Sampling* ialah cara pengambilan sampel dari anggota populasi dengan menggunakan metode acak tanpa memperhatikan strata (tingkatan) dalam anggota populasi tersebut.

Kriteria inklusi: a) Pasien BPJS mandiri rawat jalan Puskesmas Batunyal, b) Pasien BPJS mandiri pernah menggunakan layanan kesehatan sebelumnya di rawat jalan Puskesmas Batunyal, c) Dapat berkomunikasi dengan baik, jika tidak misal pasien anak, maka penggantinya adalah pengantarnya (orangtua atau kerabat), d) Mampu dan bersedia menjawab pertanyaan yang diajukan pada kuesioner.

Kriteria eksklusi: a) Pasien BPJS mandiri yang dirawat inap, b) Pasien BPJS mandiri yang tidak dalam perawatan gawat darurat, c) Pasien yang tidak memiliki kartu BPJS mandiri.

### C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Adapun variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel independen yaitu fasilitas, mutu pelayanan, biaya, dan informasi. Sedangkan variabel dependen dari penelitian ini yaitu pemanfaatan layanan.

#### a. Pengaruh Mutu Pelayanan dengan Pemanfaatan Layanan

**Tabel 1.**

*Pengaruh Mutu Pelayanan dengan Pemanfaatan Layanan Rawat Jalan di Puskesmas Batunyal*

Pemanfaatan Layanan	Mutu Pelayanan						Total		p value
	Baik		Cukup		Kurang		N	%	
	N	%	N	%	N	%			
Selalu	2	2	2	2	15	17	19	22	0,005
Kadang	4	5	6	7	11	13	21	24	
Tidak pernah	7	8	13	15	27	31	47	54	
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>15</b>	<b>21</b>	<b>24</b>	<b>53</b>	<b>61</b>	<b>87</b>	<b>100</b>	

Sumber : Data Primer

Hasil uji *chi-square correction* sebesar ( $p=0,005$ ). ( $p<0,05$ ) sehingga  $H_0$  ditolak berarti secara signifikan ada pengaruh kemudahan informasi dengan pemanfaatan layanan di Puskesmas.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang mengatakan bahwa ada Pengaruh mutu pelayanan terhadap keputusan melahirkan di RS IMC [5].

Bagi pasien, tenaga medis merupakan tokoh yang paling dominan dalam pengobatan. Dalam proses penyembuhan tersebut pasien akan mengikuti saran termasuk permintaan akan jenis obat dan fasilitas Puskesmas yang dibutuhkan. Sehingga semakin baik mutu pelayanan yang dirasakan oleh pasien, maka semakin tinggi tingkat keinginan pasien untuk memanfaatkan pelayanan di Puskesmas.

#### b. Pengaruh kepatuhan membayar iuran dengan Pemanfaatan Layanan

**Tabel 2.**

*Pengaruh kepatuhan membayar iuran dapat dilihat pada tabel berikut ini:*

Pemanfaatan Layanan	Kepatuhan Membayar Iuran				Total		p value
	Patuh		Tidak patuh		N	%	
	N	%	N	%			
Selalu	10	11,49	9	10,34	19	21,8	0,004
Kadang-kadang	15	17,24	6	6,89	21	24,1	
Tidak pernah	10	11,49	37	42,52	47	54	
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>40</b>	<b>52</b>	<b>60</b>	<b>87</b>	<b>100</b>	

Sumber : Data Primer

Hasil uji *chi-square* nilai *correction* sebesar ( $p=0,004$ ). ( $p\leq 0,05$ ) sehingga  $H_0$  ditolak berarti secara signifikan ada pengaruh kepatuhan membayar iuran BPJS dengan pemanfaatan layanan di Puskesmas Batunyal.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa ada Pengaruh bermakna antara biaya dengan pemanfaatan layanan kesehatan [6]. Begitu pula pada penelitian memperlihatkan bahwa ada Pengaruh yang bermakna antara biaya dengan minat kunjungan ke rawat inap kebidanan [7].

Pada penelitian ini pula berdasarkan hasil wawancara sebagian besar responden mengatakan bahwa membayar iuran BPJS ketika digunakan untuk berobat saja. Jika responden tidak menggunakannya maka responden tidak membayar iuran tepat waktu. Hal ini dikarenakan responden menggunakan BPJS mandiri serta kenaikan iuran BPJS yang harus dikeluarkan setiap bulannya.

**c. Pengaruh Kemudahan Informasi dengan Pemanfaatan Layanan**

Pengaruh kemudahan informasi dengan pemanfaatan layanan dapat dilihat pada Tabel 3 berikut ini:

**Tabel 3**  
*Pengaruh kemudahan informasi dengan pemanfaatan layanan*

Pemanfaatan Layanan	Kemudahan informasi						Total		p value
	Baik		Cukup		Kurang		N	%	
	N	%	N	%	N	%			
Selalu	2	2	2	2	15	17	19	22	0,001
Kadang	3	3	5	6	13	15	21	24	
Tidak pernah	6	7	10	11	31	36	47	54	
Total	11	22	17	26	59	52	87	100	

Sumber : Data Primer

Hasil uji *chi-square correction* sebesar (p=0,001).(p<0,05) sehingga Ho ditolak berarti secara signifikan ada pengaruh kemudahan informasi dengan pemanfaatan layanan di Puskesmas Batunyal.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa ada Pengaruh bermakna antara kemudahan informasi dengan pemilihan tempat persalinan [8]. Begitu pula pada penelitian yang menyatakan bahwa ada Pengaruh bermakna antara keterpaparan informasi dengan pemilihan tempat persalinan[9].

Informasi memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung keputusan pemilihan tempat persalinan. Dengan informasi yang mudah merupakan salah satu faktor yang membuat pasien untuk memilih layanan kesehatan [10].

Pada penelitian ini juga ditemukan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa informasi yang didapatkan dalam kategori kurang seperti tidak ada petunjuk arah disetiap ruangan dikarenakan sifat gedung Puskesmas yang sementara sehingga untuk papan informasi tidak ditemukan dan mengakibatkan kurangnya informasi yang diterima oleh pengguna layanan Puskesmas yang memanfaatkan pelayanan rawat jalan di Puskesmas Batunyal. Hal ini mengindikasikan bahwa kemudahan informasi merupakan salah satu faktor yang membuat seseorang untuk memutuskan dalam

pemanfaatan layanan rawat jalan di Puskesmas Batunyal.

**d. Faktor yang paling dominan terhadap pemanfaatan layanan Puskesmas Batunyal**

Hasil analisis menunjukkan bahwa ada variabel yang *p value* > 0,05, sehingga harus di keluarkan dari pemodelan multivariat secara bertahap, dimulai dari variabel yang mempunyai *p value* terbesar . Variabel yang pertama di keluarkan adalah fasilitas (*p value*= .999 ). Setelah itu dilanjutkan dengan mengeluarkan kemudahan informasi (*p value* = .957)

Dari hasil penelitian didapatkan bahwa hasil analisis multivariat menunjukkan bahwa mutu pelayanan yang baikberpeluang 20.196 kali untuk lebih tinggi dalam meningkatkan pemanfaatan pelayanan di Puskesmas Batunyal setelah dikontrol variable kepatuhan membayar iuran dan kemudahan informasi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang menemukan bahwa mutu pelayanan yang paling berpengaruh pada kepuasan pasien dan berdampak pada keinginan untukmemanfaatkan kembali pelayanan [11]. Namun dalam penelitantersebut ditemukan bahwa pada umumnya pasien terdapat perbedaan yang signifikan antara efektivitas dan efisiensi kelompok pasien BPJS dengan kelompok pasien umum atau pengguna BPJS Mandiri.

Berdasarkan hasil penelitian peneliti menemukan bahwa mutu adalah faktor yang paling dominan terhadap tingginya tingkat pemanfaatan layanan di Puskesmas Batunyal, semakin tinggi mutu layanan maka akan semakin tinggi pula minat untuk memanfaatkan layanan di puskesmas Batunyal, karena mutu mempengaruhi kepuasan sehingga akan mempengaruhi minat pemanfaatan layanan Puskesmas Batunyal.

**D. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian ini, yaitu Faktor-faktor yang mempengaruhi pasien BPJS Mandiri dalam pemanfaatan layanan rawat jalan

di Puskesmas Batunyala dapat diambil kesimpulan sebagai berikut a) Ada pengaruh antara fasilitas Puskesmas dengan pemanfaatan layanan rawat jalan di Puskesmas Batunyala, b) Ada pengaruh antara mutu pelayanan dengan pemanfaatan layanan rawat jalan di Puskesmas Batunyala, c) Ada pengaruh antara biaya pelayanan dengan pemanfaatan layanan rawat jalan di Puskesmas Batunyala, d) Ada pengaruh antara kemudahan informasi dengan pemanfaatan layanan rawat jalan di Puskesmas Batunyala, e) Faktor yang paling dominan adalah mutu pelayanan puskesmas di Puskesmas Batunyala.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Dumpapa, Y. 2010. *Pengaruh Lokasi, Biaya, Personil dan Informasi rumahsakit dengan keputusan memilih rawat inap di RSUD Bitung*. Manado: Program Pasca Sarjana Universitas Sam Ratulangi.
- [2] Profil *Dinas Kesehatan Kab.Lombok Tengah*. Tahun 2021
- [3] Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Manajemen.*: ALFABETA
- [4] V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*,71
- [5] Khudori. 2012. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pemilihan Tempat Persalinan Pasien Poliklinik Kandungan dan Kebidanan Rumah Sakit IMC Bintaro tahun 2012*. Tesis. Depok: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia
- [6] Paula, Cho dan Chin Lan. 2004. *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Balai Pengobatan Umum Balkesmas ST. Carolus-Paseban*. Tesis. Depok: Pascasarjana Universitas Indonesia
- [7] Yuzwar, Yullita Evarini. 2002. *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Minat Pasien Poliklinik Kebidana Untuk Dirawat di Rawat Inap Kebidanan Rumah Sakit Yadika*. Tesis. Depok: Pascasarjana Universitas Indonesia.
- [8] Syahril, Novi. 2001. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi pasien Rawat Jalan Kebidanan Rumah Sakit Omni Mendical Center Jakarta Terhadap Pemilihan Tempat Persalinana*. Tesis. Depok: Pascasarjana Universitas Indonesia
- [9] Irmayati A, Kresno S. *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Penggunaan Pelayanan Persalinan di Puskesmas Bojong Rawalumbu Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi Tahun 2013* [Online Journal]. 2013. [Di akses 30 Desember 2021]. Available at: <http://lib.ui.ac.id/naskahringkas/2015-09/S53320-ai%20irmayati>
- [10] Khudori. 2012. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pemilihan Tempat Persalinan Pasien Poliklinik Kandungan dan Kebidanan Rumah Sakit IMC Bintaro tahun 2012*. Tesis. Depok: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.
- [11] Anjaryani, Wike Diah, 2009. *Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang*. Tesis. Semarang: Universitas Diponegoro.