

## **Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Antara Obat Antibiotik Generik dengan Paten di Poli Penyakit dalam RS Al-Islam Bandung pada Era BPJS**

Differences Between Patient Satisfaction with Generic and Patents Drug Antibiotic in Poly Internis Al-Islam Bandung The era BPJS

<sup>1</sup>Selvi Octavia, <sup>2</sup>Herri S Sastramihardja, <sup>3</sup>Ike Rahmawaty Alie  
<sup>1,2,3</sup>Prodi Pendidikan Dokter, Fakultas Kedokteran, Universitas Islam Bandung  
Jl. Tamansari No.1 Bandung 40116  
email: <sup>1</sup>aviawijaya@gmail.com, <sup>2</sup>herpst099@yahoo.com, <sup>3</sup>ike\_waty@yahoo.com

**Abstract.** Antibiotics are antibacterial substances that can suppress the growth or kill pathogenic microorganisms. Antibiotics are used to cure infections. Antibiotics are marketed in generic packaging and patents. Differences in the use of antibiotics and antibiotic drugs generic patent can be influenced by patient satisfaction. Patient satisfaction is the result of patient assessment based on feelings or emotional, which has become part of the patient's perceived experience or may be expressed as a means to evaluate the patient to the extent of the level of quality that can lead to a sense of satisfaction. This study aims to determine differences in the level of patient satisfaction with generic antibiotic drugs with patents. This research method is observational analytic with cross sectional study design use. Subjects were patients with generic antibiotic drug delivery and patents in Poli Disease Hospital Al-Islam Bandung, which have met the inclusion criteria. Number of samples taken from 54 people with 27 patients given the generic antibiotic drug and 27 patients who were given an antibiotic drug patents. This research study used a questionnaire consisting of 15 questions. The result using Chi Square obtained satisfaction rate among patients with generic antibiotic drug delivery which amounted to 55.6% satisfied and 44.4% dissatisfied. Patients with antibiotic drug delivery patent by 63.0% satisfied and 37.0% dissatisfied. Conclusions based on these results there is no significant difference between the level of satisfaction of patients given the generic antibiotic drugs and patents.

**Keywords :** Generic Antibiotics, Antibiotic Patents, Satisfaction

**Abstrak.** Antibiotik adalah zat anti bakteri yang dapat menekan pertumbuhan dan atau membunuh mikroorganisme patogen. Antibiotik digunakan untuk penyembuhan infeksi. Antibiotik dipasarkan dalam kemasan generik dan paten. Perbedaan penggunaan obat antibiotik generik dan obat antibiotik paten dapat dipengaruhi oleh kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan hasil penilaian pasien berdasarkan perasaannya atau emosionalnya, yang telah menjadi bagian dari pengalaman yang dirasakan pasien atau dapat dinyatakan sebagai cara pasien mengevaluasi sampai seberapa besar tingkat kualitas sehingga dapat menimbulkan tingkat rasa kepuasan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien terhadap obat antibiotik generik dengan paten. Metode penelitian ini bersifat observasional analitik dengan penggunaan rancangan penelitian *Cross Sectional*. Subjek penelitian adalah pasien dengan pemberian obat antibiotik generik dan paten di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Al-Islam Kota Bandung yang telah memenuhi kriteria inklusi. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 54 orang dengan 27 orang pasien yang diberi obat antibiotik generik dan 27 orang pasien yang diberi obat antibiotik paten. Penelitian ini menggunakan kuesioner penelitian yang terdiri dari 15 pertanyaan. Hasil perhitungan dengan menggunakan *Chi Square* didapat tingkat kepuasan antara pasien dengan pemberian obat antibiotik generik yang sebesar 55,6% puas dan 44,4% tidak puas. Pasien dengan pemberian obat antibiotik paten yang sebesar 63,0% puas dan 37,0% tidak puas. Simpulan berdasarkan hasil tersebut tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan pasien yang diberi obat antibiotik generik dan paten.

**Kata Kunci :** Antibiotik Generik, Antibiotik Paten, Kepuasan

## A. Pendahuluan

Persepsi mengenai obat generik dan obat paten di kalangan masyarakat bahwa obat paten jauh lebih ampuh dalam penyembuhan suatu penyakit dibandingkan dengan obat generik. Obat generik sudah banyak digunakan sebagai pengganti obat paten yang dilakukan oleh beberapa pelayanan kesehatan, hampir sepertiga pasien sulit berganti dari obat paten ke obat generik.

Obat generik adalah obat program pemerintah, penggunaannya diberlakukan melalui SK Menteri Kesehatan Nomor 085/Menkes/per.1/1989. Peraturan ini sangat bermanfaat, Karena obat generik sangat ekonomis sehingga dapat meringankan beban pasien dalam kebutuhan akan obat. Era SJSN persepsian obat dibatasi dengan sebagian besar menggunakan obat generik.

Antibiotik adalah zat anti bakteri yang digunakan untuk penyembuhan adanya infeksi, pentingnya untuk antibiotik ini karena kepuasannya dinilai dari tingkat kekambuhan, sedangkan antibiotik sendiri mempunyai masa resistensi. Kepuasan dinilai berdasarkan perasaannya sebagai pengalaman yang dapat dinyatakan sebagai cara mengevaluasi sampai seberapa besar tingkat kualitas sehingga dapat menimbulkan tingkat rasa kepuasan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut: “Apakah terdapat perbedaan kepuasan pasien poli penyakit dalam RS Al-Islam Kota Bandung antara obat antibiotik generik dengan obat antibiotik paten?”. Selanjutnya, tujuan dalam penelitian ini diuraikan dalam pokok-pokok sbb.

1. Untuk Mengetahui sejauh mana kepuasan pasien poli penyakit dalam RS Al-Islam Kota Bandung terhadap obat antibiotik generik.
2. Mengetahui sejauh mana kepuasan pasien poli penyakit dalam RS Al-Islam Kota Bandung terhadap obat antibiotik paten.
3. Mengetahui perbedaan kepuasan pasien poli penyakit dalam RS Al-Islam Kota Bandung terhadap obat antibiotik generik dengan obat antibiotik paten.

## B. Landasan Teori

Kepuasan pasien adalah hasil penilaian pasien berdasarkan perasaannya atau emosionalnya, yang telah menjadi bagian dari pengalaman yang dirasakan pasien atau dapat dinyatakan sebagai cara pasien mengevaluasi sampai seberapa besar tingkat kualitas sehingga dapat menimbulkan tingkat rasa kepuasan.<sup>7</sup>

Pengukuran kepuasan pasien dapat dikategorikan dan dikuantifikasi, seperti:<sup>7</sup>

1. Puas, adalah sebagai ukuran subjektif hasil penilaian perasaan pasien menggambarkan sepenuhnya atau sebagian besar sesuai kebutuhan atau keinginan pasien yang seluruhnya menggambarkan tingkat kualitas yang paling tinggi.
2. Tidak puas, adalah sebagai ukuran subjektif hasil penilaian perasaan pasien yang rendah, menggambarkan pelayanan tidak sesuai kebutuhan atau keinginan, seluruhnya hal ini menggambarkan tingkat kualitas dengan kategori paling rendah.

Kepuasan yang dirasakan oleh pasien merupakan aspek yang sangat penting bagi kelangsungan suatu rumah sakit. Kepuasan pasien adalah nilai subjektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian subjektif tersebut didasarkan pada pengalaman masa lalu, pendidikan, situasi psikis saat itu dan pengaruh lingkungan pada saat itu.<sup>7</sup>

Aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu:<sup>7</sup>

1. Kualitas produk atau jasa, pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas.
2. Kualitas pelayanan, pasien akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
3. Faktor emosional, pasien merasa bangga, puas dan kagum terhadap rumah sakit yang dipandang rumah sakit mahal.
4. Harga, semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar. Sedangkan rumah sakit yang berkualitas sama tetapi berharga murah, memberi nilai yang lebih tinggi pada pasien.
5. Biaya, pasien yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan jasa pelayanan, maka pasien cenderung puas terhadap jasa pelayanan tersebut.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS merupakan lembaga yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial di Indonesia menurut Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 dan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011. Sesuai Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, BPJS merupakan badan hukum nirlaba.<sup>4,8,9</sup>

Obat adalah semua senyawa kimia yang digunakan baik pada manusia atau hewan sebagai alat bantu diagnosis, pengobatan, atau pencegahan penyakit atau keadaan abnormal lain, untuk menghilangkan rasa sakit atau penderitaan, atau mengendalikan, atau memperbaiki setiap keadaan fisiologi atau patologi.<sup>10</sup>

Obat dapat dibagi menjadi obat generik dan paten.<sup>13,15</sup>

1. Obat generik (Unbranded drug)

Obat generik adalah obat dengan nama generik, nama resmi yang telah ditetapkan dalam farmakope Indonesia dan INN (*International Non-Proprietary Names*) dari WHO (*World Health Organization*) untuk zat berkhasiat yang dikandungnya. Nama generik ini ditempatkan sebagai judul dari monografi sediaan obat yang mengandung nama generik tersebut sebagai zat tunggal.<sup>13,15</sup>

2. Obat paten

Obat paten adalah obat temuan baru oleh perusahaan farmasi dengan masa paten dan hak eksklusif untuk dipasarkan selama 20 tahun dan dapat diperpanjang selama 5 tahun. Selama paten tersebut masih berlaku, tidak boleh diproduksi oleh pabrik lain, baik dengan nama dagang dari pabrik peniru ataupun dijual dengan nama generiknya.

Antibiotik merupakan zat anti bakteri yang diproduksi oleh berbagai spesies mikroorganisme (bakteri, jamur, dan actinomycota) yang dapat menekan pertumbuhan dan atau membunuh mikroorganisme lainnya. Penggunaan umum sering meluas kepada agen antimikroba sintetik, seperti sulfonamid dan kuinolon.<sup>6</sup>

### C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

#### Persentase Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Obat Antibiotik Generik

Tingkat Kepuasan	Obat Antibiotik Generik	
	n	%
Puas	15	55,6
Tidak Puas	12	44,4
Total	27	100

Persentase tingkat kepuasan pasien terhadap obat antibiotik generik di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Al-Islam Kota Bandung dengan kelompok puas sebanyak 15 orang (55,6%) dan kelompok tidak puas sebanyak 12 orang (44,4%).

#### Persentase Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Obat Antibiotik Paten

Tingkat Kepuasan	Obat Antibiotik Paten	
	n	%
Puas	17	63,0
Tidak Puas	10	37,0
Total	27	100

Persentase tingkat kepuasan pasien terhadap obat antibiotik paten di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Al-Islam Kota Bandung dengan kelompok yang puas sebanyak 17 orang (63%) dan kelompok tidak puas sebanyak 10 orang (37,0%).

#### Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Obat Antibiotik Generik Dengan Obat Antibiotik Paten

Variabel	Kelompok		Nilai p
	Puas	Tidak Puas	
	n(%)	n(%)	0,307
Tingkat Kepuasan			
Generik	15 (55,6%)	12 (44,4%)	
Paten	17 (63,0%)	10 (37,0%)	
Total	32 (59,2%)	22 (40,8%)	

Berdasarkan Tabel 4.7 didapatkan informasi bahwa tingkat kepuasan pasien yang diberi obat antibiotik generik yakni sebanyak 15 (55,6%) puas dan sebanyak 12 (44,4%) tidak puas. Tingkat kepuasan pasien yang diberi obat antibiotik paten pada penelitian sebanyak 17 (63,0%) puas dan sebanyak 10 (37,0%) tidak puas. Total pasien dari kedua proporsi tersebut sebanyak 32 orang (59,2%) puas dan sebanyak 22 orang (40,8%) tidak puas.

Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan *Chi Square* pada derajat kepercayaan 95% menunjukkan bahwa secara statistik terdapat perbedaan yang tidak bermakna antara pasien yang diberi obat antibiotik generik dan paten di poli penyakit dalam RS Al-Islam Kota Bandung dengan dengan nilai  $p=0,307$  (nilai  $p>0,05$ ).

Pengukuran tingkat kepuasan dilakukan dengan membandingkan antara persepsi pasien terhadap produk obat yang diterima baik generik maupun paten dengan tingkat harapannya dari obat tersebut. Berdasarkan teori yang telah ada, tingkat kepuasan pasien sendiri dapat diperoleh dari persepsi berdasarkan pengalaman atau yang dirasakan pasien yang dapat dinyatakan sebagai cara untuk mengevaluasi sampai seberapa besar tingkat kualitas sehingga dapat menimbulkan rasa kepuasan tersebut.<sup>7</sup>

Aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien seperti kualitas produk atau jasa, pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas, kualitas pelayanan pasien yang merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan, faktor emosional, harga yang dimana semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar.<sup>7</sup>

Hasil pengukuran tersebut dapat mendukung program pemerintah yakni diberlakukannya Sistem Jaminan Sosial Nasional yang baru diimplementasikan pada bulan Januari 2014.<sup>3,4</sup> Selain itu obat generik adalah obat program pemerintah yang penggunaannya diberlakukan melalui SK Menteri Kesehatan Nomor 085/Menkes/per.1/1989. Peraturan ini sangat bermanfaat dikarenakan obat generik sangat ekonomis sehingga dapat meringankan beban pasien dalam kebutuhan akan obat<sup>2</sup>

#### **D. Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan dalam penelitian ini, peneliti menyimpulkan beberapa hasil penelitian sebagai berikut:

1. Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap obat antibiotik generik di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Al-Islam Kota Bandung hasilnya adalah lebih banyak yang merasa puas.
2. Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap obat antibiotik paten di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Al-Islam Kota Bandung hasilnya adalah lebih banyak yang merasa puas.
3. Tidak terdapat perbedaan yang bermakna antara tingkat kepuasan pasien terhadap obat antibiotik generik dan obat antibiotik paten di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Al-Islam.

#### **Daftar Pustaka**

- Adam A. Persepsi Masyarakat Tentang Obat Generik (Studi Kualitatif di RSUD Lakipada Kabupaten Tator). Makasar : FKM UVRI Makasar [Diunduh pada 13 Januari 2016]. Dapat dilihat pada: <http://fkmuvri.blogspot.com/2012/04/jurnal-1.html>
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.02.02/MENKES/068/I/2010. Tentang Kewajiban Menggunakan Obat Generik. [Diunduh pada 13 Januari 2016]. Dapat dilihat di <http://binfar.kemkes.go.id/?wpdmact=process&did=MTYuaG90bGluaw>
- Kementrian Kesehatan RI. Kualitas Obat Generik Sama Dengan Obat Bermerek. [Diakses pada 13 Januari 2016]. Dapat dilihat di <http://binfar.kemkes.go.id/2014/05/kualitas-obat-generik-sama-dengan-obat-bermerek/>
- Thabrany, H. Jaminan Kesehatan Nasional. Edisi 2. Jakarta: Rajawali Pers; 2015. h.163-78.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2013. Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional. [ Diunduh pada 13 Januari 2016]. Dapat dilihat di: <http://202.70.136.86/bprs/uploads/pdffiles/30%20PMK%20No.%2071%20ttg%20Pelayanan%20Kesehatan%20Pa da%20JKN.pdf>
- Brunton LL. Goodman & Gilman's The Pharmacological Basis of Therapeutics, Edisi 11.. Part VII Section 42. San Diego: McGraw-Hill's; 2007
- Utama S. Memahami Fenomena Kepuasan Pasien Rumah Sakit (Jurnal Universitas Sumatera Utara). [Diunduh pada 28 Februari 2016]. Dapat dilihat di: <http://library.usu.ac.id/download/fkm/fkm-surya1.pdf>

- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011. Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. [Diakses pada 15 Januari 2016]. Dapat dilihat di: <https://mewarisgagasan.files.wordpress.com/2012/09/uu-24-2011-bpjs.pdf>
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004. Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. [Diakses pada 15 Januari 2016]. Dapat dilihat di: <http://www.jkn.kemkes.go.id/attachment/unduh/unduhan/UU%20No.%2040%20Tahun%202004%20tentang%20SJSN.pdf> Dorland WAN. Dorland's Illustrated Medical Dictionary, Edisi 31. Albertus Agung Mahode, editor. Jakarta: EGC; 2010. h.665.
- Food and Drug Administration. Drugs@FDA Glossary of Terms. Silver Spring: Food and Drug Administration; 2013. [Diakses pada 15 Januari 2016]. Dapat dilihat di: <http://www.fda.gov/drugs/informationondrugs/ucm079436.htm>
- Sastramihardja HS. Farmakologi Klinik. Bandung: Kiblat; 2012. h.47-53.
- Setyawati NF. Dasar-dasar Farmakologi Keperawatan. Yogyakarta: Binafisi Publisher; 2015. h.9-48.
- ICH Harmonised Tripartite Guideline. Brussels: ICH; 2014 [Diakses pada 15 Januari 2016]. Dapat diunduh di: [http://www.ich.org/fileadmin/Public\\_Web\\_Site/ICH\\_Products/Guidelines/Quality/Q6A/Step4/Q6Astep4.pdf](http://www.ich.org/fileadmin/Public_Web_Site/ICH_Products/Guidelines/Quality/Q6A/Step4/Q6Astep4.pdf)
- Dermawan D. Farmakologi Untuk Keperawatan. Yogyakarta: Gosyen Publishing; 2015. h.25-35.
- Harvey RA. Pharmacology Lippincot's Illustrated Review Edisi 4. Part VII Section 42. Wolters Klower; 2011.
- Katzung BG. Basic & Clinical Pharmacology Edisi 11. McGraw-Hill Medical; 2009. h.891-939.
- Maycek MJ. Farmakologi Ulasan Bergambar Edisi 2. Jakarta : Widya Medika, 1995. h. 289-334.
- Jurnal tingkat kepuasan pasien terhadap penggunaan obat metformin generik dan generik bermerek pada penderita DM tipe 2 di Badan Rumah Sakit Umum Tabanan. [diakses pada 15 Januari 2016]. Dapat dilihat di : [file:///C:/Users/Standard%20User/Downloads/7588-13191-SM%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/Standard%20User/Downloads/7588-13191-SM%20(3).pdf)