

## **Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pelayanan Telefarmasi di Salah Satu Rumah Sakit Kota Bandung**

**Whisnu Ajie<sup>1a\*</sup>, Desy Prameswari<sup>2b</sup>**

<sup>1</sup> STIKes Santo Borromeus, Jl. Parahyangan Kav. 8 Blok B No.1 Kota Baru Parahyangan, Padalarang, Kabupaten Bandung Barat - 40558, Indonesia

<sup>2</sup> STIKes Santo Borromeus, Jl. Parahyangan Kav. 8 Blok B No.1 Kota Baru Parahyangan, Padalarang, Kabupaten Bandung Barat - 40558, Indonesia

<sup>a</sup> whisnuajiescholar@gmail.com\*; <sup>b</sup> prameswaridessy@gmail.com;

\* Corresponding author

INFORMASI ARTIKEL	ABSTRAK
<b>Sejarah artikel:</b> Tanggalditerima: 01 Juli 2022 Tanggalrevisi: 24 Juli 2022 Diterima: 10 Agustus 2022 Diterbitkan: 25 Agustus 2022	Wabah Covid-19 membuat masyarakat takut untuk berobat langsung ke Rumah Sakit. Inovasi yang diberikan pelayanan kesehatan adalah mengadakan <i>Telemedicine</i> (termasuk Telefarmasi) agar masyarakat masih dapat berkonsultasi mengenai penyakitnya dan mendapatkan pelayanan pengobatan tanpa harus datang langsung ke RS. Tujuan penelitian ini adalah mendapatkan informasi hubungan mengenai karakteristik pasien dengan kepuasan pelayanan telefarmasi. Desain penelitian <i>Cross Sectional</i> digunakan dengan menggunakan data dari kuesioner yang dianalisis secara kuantitatif. Sampel penelitian berjumlah 32 orang yang memenuhi kriteria inklusi berdasarkan teknik <i>purposive sampling</i> . Hasil penelitian menunjukkan mayoritas umur responden > 65 tahun (31.2%), berjenis kelamin perempuan (68.8%), berpenghasilan antara Rp 5.000.000 – Rp 10.000.000 (34.4%) dan pendidikan akhir S1 (40.6%) menjadi yang terbanyak. Tingkat kepuasan pasien telefarmasi mayoritas responden puas dengan kehandalan ( <i>reliability</i> ) petugas telefarmasi (62.5%), puas dengan ketanggapan ( <i>responsiveness</i> ) petugas telefarmasi (65.6%), sangat puas dengan kepastian ( <i>assurance</i> ) petugas telefarmasi (62.5%), dan sangat puas dengan sikap peduli ( <i>empathy</i> ) petugas telefarmasi (56.3%). Berdasarkan hasil uji korelasi eta dan <i>pearson product moment</i> , disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara karakteristik pasien dengan kepuasan pelayanan telefarmasi.
<b>Kata Kunci :</b> Karakteristik Kepuasan Pelayanan Telefarmasi Telemedicine	

Copyright (c) 2022 Prosiding Seminar Nasional Riset Kesehatan  
This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

### **PENDAHULUAN**

Akibat peningkatan kasus COVID-19 yang terus terjadi di Indonesia, maka Pemerintah mengambil langkah untuk melaksanakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) pada Maret 2020. Kebijakan tersebut menyebabkan masyarakat dibatasi aktivitasnya di luar rumah, termasuk kegiatan berobat. Pemerintah menghimbau masyarakat menggunakan *platform telemedicine*. *Telemedicine* terdiri dari beberapa bentuk yaitu konsultasi daring, skrining, dan *chatbot*. Dengan beragamnya metode *telemedicine*, pasien dapat melaporkan gejala yang dirasakan dan mendapatkan saran maupun arahan terkait penyakitnya (Lubis, 2020).

Telefarmasi adalah salah satu bagian dari praktik *telemedicine* yang mengacu pada pemberian pelayanan kefarmasian oleh seorang apoteker. *National Association of Boards of Pharmacy* (2017) mendefinisikan “telefarmasi sebagai penyediaan perawatan kefarmasian melalui penggunaan teknologi telekomunikasi dan informasi kepada pasien dari jarak jauh”.

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui hubungan karakteristik pasien telefarmasi dengan kepuasan pelayanan. Karakteristik pasien terdiri dari umur, jenis kelamin, penghasilan dan pendidikan terakhir. Kepuasan pelayanan (Kotler, 2012) dapat dilihat dari indikator kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), kepastian (*assurance*) dan sikap peduli (*empathy*). Hipotesis penelitian ini adalah terdapat hubungan antara karakteristik pasien dengan kepuasan pelayanan telefarmasi.

## BAHAN DAN METODE

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *cross sectional* bentuk survey. Menurut Notoatmodjo (2018), *Survey Cross Sectional* adalah penelitian untuk mempelajari dinamika korelasi antara faktor-faktor risiko dengan efek, dengan cara pendekatan, observasi atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat (*point time approach*). Instrumen yang digunakan adalah kuesioner yang telah diuji coba sebelumnya (dinyatakan valid tiap item soal dan reliabel).

Uji coba instrumen dilakukan pada 30 orang responden yang mengisi 16 pertanyaan mengenai kepuasan pelayanan berdasarkan indikator yang ditetapkan. Dari hasil uji coba, semua item soal memiliki kriteria valid dengan rentang nilai 0,566 sampai dengan 0,891. Sedangkan nilai reliabilitas 0,951 dan dinyatakan reliabel.

Sampel berjumlah 32 orang yang diambil berdasarkan teknik *purposive sampling* sesuai kriteria inklusinya, yaitu pasien telefarmasi pada bulan Mei-Juni 2022 dan bersedia mengisi kuesioner melalui *google form*. Setelah disebar dan diisi, data karakteristik pasien dan kepuasan pelayanan ditabulasikan untuk dianalisis.

Pengolahan dan analisis data meliputi pendistribusian frekuensi dari tiap karakter pasien telefarmasi dan kepuasan pelayanan. Selanjutnya, diuji korelasi antara tiap-tiap karakteristik pasien dengan nilai kepuasan pelayanannya. Untuk data nominal dan interval digunakan analisis korelasi eta, sedangkan data interval dan interval digunakan analisis *pearson product moment*.

## HASIL DAN DISKUSI

Hasil distribusi frekuensi untuk karakteristik pasien telefarmasi dapat dilihat pada tabel-tabel berikut.

**Tabel 1. Umur Pasien Telefarmasi**

Umur (Tahun)	Frekuensi	Persentase (%)
16-25	3	9,4
26-35	4	12,5
36-45	6	18,8
46-55	7	21,8
56-65	2	6,3
>65	10	31,2
Total	32	100

**Tabel 2. Jenis Kelamin Pasien Telefarmasi**

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	10	31,2
Perempuan	22	68,8
Total	32	100

**Tabel 3. Penghasilan Pasien Telefarmasi**

Penghasilan	Frekuensi	Persentase (%)
<Rp. 1.000.000	6	18,8
Rp. 1.000.000 – Rp. 5.000.000	7	21,8
Rp. 5.000.000 – Rp. 10.000.000	11	34,4
>Rp. 10.000.000	8	25
Total	32	100

**Tabel 4. Pendidikan Terakhir Pasien Telefarmasi**

Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
SMP	3	9,4
SMA	7	21,8
Diploma	3	9,4
Sarjana (S-1)	13	40,6
Magister (S-2)	6	18,8
Total	32	100

Berdasarkan Tabel 1, pasien usia >65 Tahun menjadi mayoritas karena responden lansia lebih cenderung rentan tertular Covid-19. Responden dengan umur lebih dari 65 tahun mayoritas pasien yang rutin berobat ke rumah sakit sebelumnya, untuk mendapatkan obat-obat kronis yang rutin dikonsumsi.

Hasil analisis dimensi kehandalan (*reliability*) yaitu mengenai kejelasan dalam memberikan informasi penggunaan obat, menggunakan bahasa yang mudah dimengerti, memberikan tulisan tentang aturan pakai obat (etiket) dengan jelas, kejelasan biaya, dan mengemas obat yang akan dikirim dengan rapi. Kepuasan pasien telefarmasi pada dimensi kehandalan (*reliability*) adalah mayoritas responden puas dengan kehandalan petugas telefarmasi (62.5%). Analisis dimensi ketanggapan (*responsiveness*) yaitu mengenai petugas telefarmasi segera melayani pasien yang telah selesai konsultasi secara online dengan dokter, memberikan tanggapan yang cepat terhadap keluhan pasien dan mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah yang di hadapi pasien. Hasil analisis pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*) adalah mayoritas responden puas dengan ketanggapan petugas telefarmasi (65.6%).

Analisis dimensi kepastian (*assurance*) yaitu mengenai obat yang dikirimkan sesuai dengan resep dokter, obat yang dikirim dalam keadaan baik (tidak bocor, tidak pecah, dan tidak kurang jumlah), kemudahan dalam pembayaran, menguasai pengetahuan tentang obat dan pengiriman obat tepat waktu sesuai yang telah di tentukan. Hasil analisis pada dimensi kepastian adalah mayoritas responden sangat puas dengan kepastian patugas telefarmasi (62.5%). Dimensi sikap peduli (*empathy*) yaitu mengenai memeberikan pelayanan dengan ramah, sopan, sepenuh hati dan memberikan waktu yang cukup untuk konsultasi obat. Hasil analisis pada dimensi sikap peduli adalah mayoritas responden sangat puas dengan sikap peduli petugas telefarmasi (56.3%).

Berdasarkan hasil uji korelasi eta, untuk karakteristik jenis kelamin dengan nilai sig = 0,218 > 0,05 dan pendidikan terakhir dengan nilai sig = 0,342 > 0,05. Uji korelasi *pearson product moment* digunakan untuk karakteristik umur dan penghasilan pasien terhadap kepuasan pasien telefarmasi. Hasil yang didapat, umur pasien memiliki nilai sig = 0,412 > 0,05 dan penghasilan pasien memiliki nilai sig = 0,334 > 0,05. Dari setiap uji korelasi yang dilakukan, dapat dilihat bahwa Ho diterima dan H<sub>1</sub> ditolak, artinya tidak terdapat korelasi antara karakteristik (umur, jenis kelamin, penghasilan dan pendidikan terakhir) dengan kepuasan pelayanan telefarmasi di Rumah Sakit. Ini sejalan dengan penelitian Mulyani (2017), hasil analisa bivariat tidak ada hubungan antara karakteristik dengan kepuasan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan penjabaran hasil dan diskusi, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan karakteristik (umur, jenis kelamin, penghasilan dan pendidikan terakhir) dengan kepuasan pelayanan telefarmasi di salah satu Rumah Sakit di kota Bandung.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih kepada rekan-rekan Dosen STIKes Santo Borromeus dan pihak Rumah Sakit yang telah membantu kelancaran penelitian ini. Responden uji coba instrumen juga yang sangat membantu dengan maksimal.

## REFERENSI

1. Lubis, Z.I. (2020). Analisis Kualitatif Penggunaan Telemedicine sebagai Solusi Pelayanan Kesehatan di Indonesia pada Masa Pandemi COVID19. *Physiotherapy and Health Science-Physio HS*, 2(2). DOI: 10.22219/physiohs.v2i2.15148.
2. NABP. (2017). *Telepharmacy: The New Frontier of Patient Care and Professional Practice*.
3. Kotler, P. (2012). *Manajemen Pemasaran Edisi 13, Bahasa Indonesia Jilid 1 Cetakan 3*. Jakarta: Rajawali
4. Notoatmodjo, S (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
5. Mulyani, R. (2017). Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Gizi Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Sai Betik*, 10(2), 231-239.