

Studi Evaluasi Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Swamedikasi secara Telefarmasi Berdasarkan Dimensi Mutu Pelayanan Menurut WHO = Evaluation Study of Patient Satisfaction with Telepharmacy Self-Medication Services Based on Service Quality Dimensions According to WHO

Reza Fadillah Achmad, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920556336&lokasi=lokal>

Abstrak

Telefarmasi merupakan salah satu bentuk lebih luas dari telemedicine yang didefinisikan sebagai pelayanan kefarmasian melalui penggunaan teknologi telekomunikasi dan informasi kepada pasien dalam jarak jauh sehingga tidak memerlukan tatap muka. Swamedikasi merupakan pelayanan telefarmasi yang sering dilakukan, dimana konsumen memiliki kebebasan dalam memilih obat sesuai dengan keinginan dan kebutuhan. Penelitian ini bertujuan memberi gambaran mengenai pelayanan swamedikasi secara telefarmasi serta mengevaluasi implementasi pelayanan telefarmasi berdasarkan data kepuasan pasien yang mengacu kepada enam dimensi mutu kualitas pelayanan menurut WHO. Penelitian dilakukan menggunakan metode penelitian deskriptif analitik dengan desain penelitian cross sectional. Pengumpulan data dilakukan secara retrospektif menggunakan data primer yang diperoleh dari kuesioner yang disebarakan secara online. Kuesioner pada penelitian ini telah dinyatakan valid karena telah lolos uji validitas dan reliabilitas. Jumlah responden yang mengisi kuesioner berjumlah 194 orang tetapi hanya 120 responden yang sesuai kriteria. Sebagian besar responden (33%) melakukan swamedikasi secara telefarmasi di Jakarta dengan media yang paling banyak digunakan adalah Halodoc/GoMed. Hasil penelitian menunjukkan, pasien puas dengan penggunaan telefarmasi dengan persentase pada dimensi efektif (76,7%), efisien (63,3%), aksesibilitas (84,2%), berpusat pada pasien (57,5%), adil (81,7%), dan aman (91,7%). Uji beda rerata menunjukkan terdapat perbedaan bermakna pada kategori usia, tingkat pendidikan, dan tingkat penghasilan karena memiliki nilai signifikansi $<0,05$. Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan 75,8% responden merasa puas dan 24,2% merasa cukup puas terhadap pelayanan swamedikasi secara telefarmasi yang digunakan dimana dimensi berpusat pada pasien memiliki tingkat kepuasan paling rendah sehingga diperlukan peningkatan mutu pelayanan.

.....Telepharmacy is a broader form of telemedicine which is defined as pharmaceutical services by telecommunications and information technology to remote patients so that they don't require face-to-face contact. Self-medication is a telepharmacy service that is often used, where consumers have the freedom to choose drugs according to their wishes and needs. This study aims to provide an overview of self-medication services by telepharmacy and evaluate the implementation of telepharmacy services based on patient satisfaction data that refers to the six dimensions of service quality according to WHO. This research was conducted using descriptive analytic research method with a cross sectional research design. Data collection was carried out retrospectively using primary data obtained from questionnaires distributed online. The questionnaire in this study has been declared valid because it has passed the validity and reliability test. The number of respondents who filled out the questionnaire was 194 people but only 120 respondents met the inclusion criteria. Most respondents (33%) self-medicate via telepharmacy in Jakarta with the most widely used media being Halodoc/GoMed. The results showed that patients were satisfied

using telepharmacy with a percentage on the dimensions of effective (76.7%), efficient (63.3%), accessible (84.2%), patient-centered (57.5%), equitable (81.7%), and safe (91.7%). The mean difference test showed that there were significant differences in the categories of age, education level, and income level because it had a significance value of <0.05 . Based on the results of the analysis, it can be concluded that 75.8% of respondents are satisfied and 24.2% are quite satisfied with the telepharmacy self-medication service used where the patient-centered dimension has the lowest level of satisfaction so that it needs to be done to improve service quality.