

Community Perception of Patient Assessment in Self Medication in Covid-19 Pandemic in Tuah Madani District Pekanbaru

Persepsi Masyarakat terhadap Pelayanan Penggalan Informasi Swamedikasi Masa Pandemi Covid-19 Di Kecamatan Tuah Madani Pekanbaru

Septi Muharni*¹, Fina Aryani¹, Selvi Widiawati¹

¹ Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Riau, Jl. Kamboja, Simpang Baru-Panam-Pekanbaru, 28293

Email: septimuharni@stifar-riau.ac.id

ABSTRACT

Self-medication is an effort made by the community to treat minor complaints without a doctor's prescription. During the COVID-19 pandemic, the self-medication increased, so it was necessary to assess the public's perception of the pharmaceutical services that had been received during the COVID-19 pandemic, especially patient assessment. Perception is an important part of health services because respondents' perceptions cannot be separated from the quality of health services. This study aims to describe the public perception of self-medication patient assessment in Tuah Madani District, Pekanbaru City in 2021 based on five (5) dimensions of service quality, namely reliability, responsiveness, empathy, assurance and tangibles. This research is an observational research with a descriptive research design using quantitative analysis. Sampling was carried out using a non-probability sampling method on 100 respondents. Sampling is done by distributing questionnaires that have been tested for validity and reliability. The results of the study obtained a picture of the public's perception of the aspects of reliability 62.19%, responsiveness 75.85%, empathy 72.55%, assurance 72.58%, and tangible 81.06%. The results showed that the people in the Tuah Madani District of Pekanbaru City had a good perception of the patient assessment in self medication that was obtained during the COVID-19 pandemic.

Keywords: Questionnaires, perceptions, self-medication, covid-19, assessment

ABSTRAK

Swamedikasi adalah upaya yang dilakukan oleh masyarakat untuk mengobati keluhan ringan tanpa resep dokter. Selama masa pandemi COVID-19 angka swamedikasi meningkat, sehingga diperlukan penilaian persepsi masyarakat terhadap pelayanan kefarmasian yang telah diterima selama masa pandemi COVID-19 khususnya penggalan informasi. Persepsi menjadi bagian penting dalam pelayanan kesehatan sebab persepsi responden tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran persepsi masyarakat terhadap pelayanan penggalan informasi swamedikasi di Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru Tahun 2021 berdasarkan lima (5) dimensi kualitas pelayanan yakni *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, *assurance* dan *tangible*. Penelitian ini merupakan penelitian *observasional* dengan rancangan penelitian secara deskriptif dengan menggunakan analisis kuantitatif. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *non probability sampling* terhadap 100 orang responden. Pengambilan sampel dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner yang sudah uji validitas dan reliabilitasnya. Hasil penelitian didapatkan gambaran persepsi masyarakat pada aspek *reliability* 62,19%, *responsiveness* 75,85%, *empathy* 72,55%, *assurance* 72,58%, dan *tangible* 81,06%. Hasil ini menunjukkan bahwa masyarakat di Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru memiliki persepsi

baik terhadap pelayanan penggalian informasi swamedikasi yang didapatkan selama masa pandemi COVID-19.

Kata kunci: Kuesioner, persepsi, swamedikasi, covid-19, penilaian

PENDAHULUAN

Swamedikasi atau *self medication* adalah upaya yang banyak dilakukan oleh masyarakat dengan menggunakan obat yang dibeli tanpa resep dokter untuk mengatasi keluhan (BPOM, 2016). Prevalensi swamedikasi di dunia cukup tinggi, dilihat dari beberapa hasil penelitian seperti di Malaysia (81,7%), di Pakistan (84,4%) dan di Myanmar (89,2%) (Hassali *et al.*, 2011; Haseeb & Bilal, 2016; Thuzar & Aung, 2019). Prevalensi masyarakat Indonesia yang melakukan swamedikasi pada tahun 2020 adalah 72,19% serta prevalensi swamedikasi Provinsi Riau pada tahun 2020 adalah 70,39% (BPS, 2020).

Selama masa pandemi COVID-19 terjadi peningkatan angka swamedikasi yaitu dari sebelum masa pandemi 36,2% menjadi 60,4% selama masa pandemi (Onchonga *et al.*, 2020). Peningkatan angka praktik swamedikasi berpotensi menyebabkan risiko yang merugikan seperti kesalahan pengobatan (*medication error*). Agar tidak terjadi lagi kesalahan dalam melakukan swamedikasi, maka diperlukan tenaga kefarmasian yang membantu dalam proses pelayanan swamedikasi khususnya dalam penggalian informasi (sebagai komunikator) (WHO, 2000).

Penggalian informasi (*patient assessment*) bertujuan untuk menilai pasien yang meliputi penilaian keamanan, ketepatan dan rasionalitas swamedikasi yang dilakukan oleh pasien. Salah satu metode penggalian informasi yang digunakan adalah ASMETHOD. ASMETHOD merupakan metode penggalian informasi yang telah banyak digunakan karena mencakup seluruh komponen *patient assessment* (Blenkinsopp *et al.*, 2005; Hasanah *et al.*, 2013). Pada pelaksanaan *patient assessment*, tenaga kefarmasian harus memiliki kemampuan untuk mengajukan pertanyaan dalam usaha untuk mengumpulkan informasi tentang pasien (Blenkinsopp *et al.*, 2005).

Penelitian yang telah dilakukan oleh Muharni *et al.* (2017) menunjukkan hasil bahwa yang melakukan pelayanan penggalian informasi swamedikasi 63% dilakukan oleh asisten tenaga kefarmasian, 37% dilakukan oleh tenaga teknis kefarmasian dan tidak terdapat apoteker yang melakukan penggalian informasi pada kasus swamedikasi nyeri gigi di Kota Pekanbaru. Rendahnya tingkat penggalian informasi yang dilakukan oleh tenaga kefarmasian khususnya asisten tenaga kefarmasian dan tenaga teknis kefarmasian dapat menimbulkan ketidakrasionalan dalam swamedikasi. Hasil penelitian tentang rasionalitas obat swamedikasi *common cold* yang dilakukan oleh Fitriani (2020) menunjukkan bahwa sebanyak 87,5% orang petugas apotek tidak rasional dalam memberikan obat pada swamedikasi *common cold*.

Semakin pesatnya perkembangan pelayanan apotek dan semakin tingginya tuntutan masyarakat, menuntut pemberi layanan apotek harus mampu memenuhi keinginan dan selera masyarakat yang terus berubah dan meningkat (Depkes, 2006). Penilaian kualitas pelayanan kefarmasian dapat dilakukan dengan cara mengetahui persepsi masyarakat terhadap layanan yang sudah diterima dalam pemenuhan harapan masyarakat. Persepsi merupakan proses akhir dari pengamatan yang diawali oleh proses penginderaan. Proses diterimanya stimulus oleh indera menimbulkan perhatian khusus lalu diteruskan ke otak dan setelah itu individu akan mengerti makna dari stimulus tersebut (Walgito, 2010).

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Winanto (2013) tentang persepsi konsumen terhadap pelayanan apotek di Kota Ranai Kabupaten Natuna menunjukkan hasil bahwa 5,45% responden memiliki persepsi sangat baik, 74,03% responden memiliki persepsi baik, 20,26% responden memiliki persepsi buruk, dan 0,26% responden memiliki persepsi sangat buruk.

Pada masa pandemi COVID-19, sudah seharusnya semua apotek yang melakukan pelayanan dengan menjalankan protokol kesehatan seperti adanya keterbatasan interaksi antara *costumer* dengan tenaga kefarmasian dalam pelayanan hal ini dikarenakan apotek disarankan untuk mengeluarkan obat-obatan melalui jendela kecil untuk meminimalkan kontak dan memastikan kesinambungan pelayanan, memasang seperti plastik pelindung transparan di meja transaksi, kemudian diberikan tanda pada lantai untuk menunjukkan jarak 1 atau 2 meter yang harus dijaga antara *costumer* dan staf (IAI, 2020).

Kecamatan Tuah Madani merupakan pemekaran dari Kecamatan Tampan. Kecamatan Tuah Madani ini memiliki 5 Kelurahan yaitu: Kelurahan Tuah Madani terdapat 8 RW dan 31 RT, Kelurahan Tuah Karya terdapat 19 RW dan 85 RT, Kelurahan Air Putih terdapat 10 RW dan 64 RT, Kelurahan Sialang Munggu terdapat 31 RW dan 127 RT serta Kelurahan Sidomulyo Barat terdapat 27 RW dan 117 RT. Jumlah penduduk Kecamatan Tuah Madani berdasarkan 5 kelurahan tersebut sebanyak 202.914 jiwa. Banyaknya jumlah penduduk yang berada di Kecamatan Tuah Madani ini mempunyai pengaruh terhadap persentase sakit yang semakin tinggi sehingga mendorong masyarakat untuk melakukan swamedikasi (BPS, 2020; Perda, 2020).

METODOLOGI

Bahan

Instrumen persepsi masyarakat dinilai menggunakan instrumen dalam bentuk kuesioner. Kuesioner yang digunakan tersebut sebelumnya sudah dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas dan reliabilitas kuesioner dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS, dimana dilakukan penyebaran kuesioner sebanyak 25 item pernyataan dan dilakukan pengujian pada 20 sampel. Setelah dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas didapatkan hasil bahwa tiap pernyataan pada kuesioner mencapai nilai r hitung diatas angka 0,444 dan nilai reliabilitas kuesioner melebihi angka 0,60 yaitu 0,891. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kuesioner dinyatakan valid dan reliabel, maka kuesioner dapat digunakan untuk penelitian.

Metode

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei sampai Juli 2021 di Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru. Penelitian ini merupakan penelitian observasional dengan rancangan penelitian secara deskriptif dengan menggunakan analisis kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah responden yang melakukan swamedikasi pada masa pandemi. Sampel dalam penelitian ini adalah responden yang pernah melakukan swamedikasi pada masa pandemi yang memenuhi kriteria inklusi. Pengambilan sampel menggunakan metode *non probability sampling* yaitu *purposive sampling*. Kriteria inklusi dalam penelitian ini yaitu: Responden yang mendapatkan pelayanan swamedikasi minimal 3 bulan terakhir, responden yang bersedia menjadi objek penelitian, responden yang dapat membaca dan menulis dan responden yang berusia 18-60 tahun. Kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah responden yang merupakan tenaga kesehatan. Jumlah sampel dalam penelitian ini di hitung berdasarkan rumus:

$$n = \frac{(Z_{1-\frac{\alpha}{2}})^2 P(1-P)}{d^2}$$

Keterangan:

n : Jumlah sampel

$z_{1-\frac{\alpha}{2}}$: Tingkat Kepercayaan 95% = 1,96%

P : Proporsi suatu kasus terhadap populasi, bila tidak diketahui 50% = 0,5

D : Tingkat penyimpangan terhadap populasi yang diinginkan 10% = 0,1

Langkah-langkah dalam penelitian ini adalah:

1. Meminta persetujuan responden menjadi sampel dengan mengajukan surat permohonan permintaan menjadi responden dan meminta responden menandatangani surat persetujuan menjadi responden
2. Pengambilan data untuk uji validitas dan reliabelitas kuesioner
3. Uji validitas dan reliabelitas kuesioner penelitian
4. Pengambilan data penelitian menggunakan kuesioner (data sosiodemografi pasien dan data persepsi masyarakat terkait penggalan informasi dalam swamedikasi pada masa pandemi).
5. Pengumpulan data dalam lembar pengumpulan data
6. Analisis data penelitian (analisis data sosiodemografi pasien dan data persepsi masyarakat terkait penggalan informasi dalam swamedikasi pada masa pandemi).

ANALISIS DATA

Analisis data menggunakan analisis univariat bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik setiap variabel penelitian. Variabel yang akan dilihat deskripsinya dalam penelitian ini adalah:

1. Analisa data responden berdasarkan data sosiodemografi
2. Analisa data gambaran persepsi responden

Analisis data ini dilakukan berdasarkan data yang telah didapat yang kemudian diolah dan dianalisis secara deskriptif yaitu berdasarkan skala *likert* yang meliputi:

- a. *Scoring*, yaitu pemberian nilai berupa angka pada jawaban pertanyaan untuk memperoleh data kuantitatif. Urutan pemberian nilai diambil berdasarkan tingkat jawaban yang diperoleh dari responden yaitu:
 - a) Untuk jawaban sangat baik mendapat skor 4
 - b) Untuk jawaban baik mendapat skor 3
 - c) Untuk jawaban tidak baik mendapat skor 2
 - d) Untuk jawaban sangat tidak baik mendapat skor 1
- b. *Tabulating*, yaitu pengumpulan data atas jawaban-jawaban dengan teratur dan teliti, kemudian dihitung dan dijumlahkan serta disajikan dalam bentuk tabel. Pengukuran persepsi dilakukan dengan cara menghitung persentase masing-masing indikator pernyataan dengan menggunakan rumus (Sugiyono, 2014).

Rumus Index % :

$$DP = n/y \times 100\%$$

Keterangan:

DP = Deskriptif Persentase (%)

n = skor perolehan

y = skor maksimum

Berdasarkan rumus tersebut dapat disesuaikan dengan range skala gambaran persepsi responden menurut Parasuraman (1988) pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1. *Range* Skala Gambaran Persepsi Responden

| No | Persepsi | Nilai Skala Peringkat |
|----|-------------|-----------------------|
| 1 | Sangat baik | 81-100% |
| 2 | Baik | 61-80% |

| | | |
|---|-------------------|------------|
| 3 | Tidak baik | 41-60% |
| 4 | Sangat tidak baik | hamid< 40% |

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini dilakukan untuk melihat persepsi masyarakat terhadap pelayanan penggalan informasi obat swamedikasi masa pandemi COVID-19 di Kecamatan Tuah Madani kota Pekanbaru. Hasil penelitian ini menunjukkan data sebagai berikut:

A. Data sosiodemografi responden

Tabel 2. Data Sosiodemografi Responden

| No. | Sosiodemografi Responden | Jumlah (n) | Presentase (%) |
|----------|--|------------|----------------|
| 1 | Usia | | |
| | Dewasa Muda (18-40 tahun) | 81 | 81 |
| | Dewasa Madya (41-60 tahun) | 19 | 19 |
| | Total | 100 | 100 |
| 2 | Jenis Kelamin | | |
| | Laki-laki | 33 | 33 |
| | Perempuan | 67 | 67 |
| | Total | 100 | 100 |
| 3 | Pendidikan Terakhir | | |
| | Pendidikan Rendah (tidak sekolah- SD) | 3 | 3 |
| | Pendidikan Menengah (SMP-SMU/ Sederajat) | 74 | 74 |
| | PendidikanTinggi (perguruan tinggi) | 23 | 23 |
| | Total | 100 | 100 |
| 4 | Jenis Pekerjaan | | |
| | Tidak Bekerja | 59 | 59 |
| | Swasta | 15 | 15 |
| | Wiraswasta | 16 | 16 |
| | PNS | 10 | 10 |
| | Total | 100 | 100 |

Deskripsi data sosiodemografi responden adalah gambaran mengenai identitas responden dalam penelitian ini. Data sosiodemografi responden digolongkan berdasarkan jenis kelamin, rentang usia, pendidikan terakhir, status pekerjaan dan jenis pekerjaan.

Pada penelitian ini pembagian rentang usia yang melakukan swamedikasi di Kecamatan Tuah Madani kota Pekanbaru yaitu dengan usia dewa muda (18-40 tahun) dan usia dewasa madya (41-60 tahun). Hasil penelitian menunjukkan bahwa yang melakukan swamedikasi usia dewasa muda dengan jumlah dan persentase 81 responden (81%), sedangkan pada rentang usia dewasa madya (41-60 tahun) dengan 19 responden (19%).

Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa usia responden yang paling banyak melakukan swamedikasi di Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru tahun 2021 dengan rentang usia dewasa muda (18-40 tahun). Hal ini terjadi karena bagi rentang usia dewasa lanjut, kemungkinan untuk melakukan swamedikasi adalah keluarga pasien yang berusia antara 18 hingga 60 tahun, dimana usia tersebut adalah usia produktif. Pada usia produktif seseorang cenderung mengupayakan untuk menjaga kondisi kesehatannya ketika

beraktivitas padat. Selain itu usia produktif akan mempermudah seorang apoteker dalam memberikan informasi obat yang diperoleh, sehingga berpengaruh terhadap tingkat daya tangkap informasi yang diberikan (Anisah *et al.*, 2010).

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh responden yang berjenis kelamin perempuan (67%) lebih banyak melakukan swamedikasi dibandingkan dengan laki-laki (33%). Hasil penelitian yang diperoleh ini, sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Aljaouni *et al* (2015) di Universitas Taibah Madinah Arab Saudi. Penelitian ini menyebutkan bahwa perempuan memiliki tingkat swamedikasi yang lebih tinggi dibandingkan laki-laki dengan persentase sebesar 65,5% sedangkan laki-laki sebesar 63,5%. Pada Hasil penelitian lainnya yang dilakukan oleh Hamid *et al* (2014) di Indonesia juga menunjukkan bahwa sebagian besar yang melakukan swamedikasi adalah perempuan sebanyak 54,84%.

Berdasarkan tingkat pendidikan masyarakat Kecamatan Tuah madani yang pernah melakukan swamedikasi diperoleh sebanyak 3 responden (3%) merupakan tamatan sekolah dasar, 74 responden (74%) tamatan sekolah menengah atau sejajar, dan 23 responden (23%) yang tamatan perguruan tinggi. Responden yang paling banyak yang datang melakukan swamedikasi ke apotek yaitu responden yang pendidikan terakhirnya sekolah menengah, diikuti responden dengan tamatan perguruan tinggi.

Hal ini dikarenakan menurut data BPS (2020) Masyarakat Kecamatan Tampan sebelum dilakukan pemekaran Kecamatan menjadi Kecamatan Tuah Madani dan Kecamatan Binawidya, masyarakatnya lebih banyak yang memiliki riwayat pendidikan terakhir sekolah menengah yaitu sebanyak 416.653 jiwa, diikuti dengan masyarakat yang memiliki riwayat pendidikan terakhir tinggi yaitu sebanyak 123.679 jiwa dan memiliki riwayat pendidikan terakhir rendah sebanyak 81.943 jiwa. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Anis (2017) menunjukkan hasil bahwa responden yang paling banyak melakukan swamedikasi adalah responden dengan tingkat pendidikan terakhir SMA/ sederajat dengan persentase sebanyak 62,5%.

Berdasarkan jenis pekerjaan, sebanyak 59 (59%) responden dengan status tidak bekerja, 15 responden (15%) dengan jenis pekerjaan swasta, 16 orang responden (16%) dengan jenis pekerjaan wiraswasta, dan 10 responden (10%) dengan jenis pekerjaan pegawai negeri sipil. Berdasarkan data tersebut bahwa angka swamedikasi responden dengan status tidak bekerja lebih tinggi dibandingkan dengan status pekerjaan yang lainnya. Penelitian yang dilakukan oleh Muttaqin & Sari (2011) didapatkan hasil bahwa berdasarkan status pekerjaan yang paling banyak melakukan swamedikasi adalah responden dengan status tidak bekerja yaitu mahasiswa sebanyak 32 responden, karena dari tingkat kesibukan serta gaya hidup yang kurang memperhatikan kesehatan, serta stres yang mudah terjadi akibat pengaruh faktor-faktor lingkungan yang bisa menyebabkan munculnya gejala maag dan juga akibat faktor makanan yang merangsang lambung.

B. Gambaran persepsi responden

Tabel 3. Gambaran Persepsi Responden

| No. | Indikator | Deskriptif Persentase (%) | Persepsi |
|-----|--|---------------------------|-------------|
| 1 | Kehandalan (<i>Reability</i>) | 62,19 | Baik |
| 2 | Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) | 75,85 | Baik |
| 3 | Perhatian (<i>Empaty</i>) | 72,55 | Baik |
| 4 | Jaminan (<i>Assurance</i>) | 72,58 | Baik |
| 5 | Fasilitas Berwujud (<i>Tangible</i>) | 81,06 | Sangat Baik |
| | Rata-rata | 72,85 | Baik |

Persepsi masyarakat terhadap penggalian informasi swamedikasi masa pandemi COVID-19 di Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru dapat dilihat dari Tabel 2 yang merupakan persentase penilaian skor perolehan dan skor maksimum pada parameter yang mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap penggalian informasi swamedikasi Masa Masa pandemi COVID-19 di Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru. Skor tersebut merupakan persentase dari lima parameter yaitu kehandalan (*reliabilty*), ketanggapan (*responsiveness*), perhatian (*empathy*), jaminan (*assurance*), dan fasilitas berwujud (*tangible*).

Penilaian dari parameter persepsi dinyatakan baik jika konsumen merasa mendapatkan pelayanan apotek yang sesuai atau melebihi harapan. Persepsi baik yang cenderung dinyatakan oleh sebagian besar konsumen terhadap hampir semua aspek pelayanan apotek, diduga karena konsumen yang terjaring sebagai sampel kebetulan merupakan pelanggan tetap apotek tersebut. Pada survei ini tidak dibedakan apakah responden (konsumen) apotek adalah pelanggan atau konsumen baru untuk menilai pelayanan penggalian informasi swamedikasi di apotek karena setiap responden memiliki perbedaan kebutuhan (Handayani *et al.*, 2009).

Pada penelitian ini persentase secara keseluruhan rata-rata persepsi yang di dapat yaitu sebesar 72,85% dengan interpretasi kategori baik, hal ini dikarenakan petugas apotek telah melakukan pelayanan dengan baik dan optimal, sehingga responden memiliki rata-rata persepsi yang interpretasi baik. Hasil ini merupakan rata-rata dari 5 dimensi persepsi yaitu dimensi kehandalan (*reability*) 62,19%, dimensi ketanggapan (*responsiveness*) 75,85%, dimensi perhatian (*empaty*) 72,55%, dimensi jaminan (*assurance*) 72,58%, dan yang terakhir dimensi fasilitas berwujud (*tangible*) 81,06%.

Hasil ini didapatkan karena dari 25 pernyataan ada 5 pernyataan dengan kategori tidak baik yaitu 4 dari dimensi kehandalan dengan pernyataan nomor tiga (3) petugas apotek menanyakan pengobatan yang telah dilakukan responden sebelum datang ke apotek untuk membeli obat 56,6% (tidak baik), pernyataan nomor empat (4) petugas apotek menanyakan usaha lain yang dilakukan responden dalam mengatasi gejala sakit sebelum datang ke apotek untuk membeli obat 53% (tidak baik), pernyataan nomor enam (6) petugas apotek menanyakan apa yang menjadi penyebab penyakit yang dirasakan responden saat datang ke apotek untuk membeli obat 58,5% (tidak baik) dan pernyataan nomor delapan (8) petugas apotek menanyakan gejala yang dapat mengganggu aktivitas responden saat datang ke apotek untuk membeli obat 48,75% (tidak baik), kemudian 1 pernyataan dari dimensi perhatian yaitu pernyataan nomor 18 petugas apotek meminta waktu untuk melakukan penggalian informasi obat kepada responden 57% (tidak baik).

Penilaian persepsi dengan kategori tidak baik didapatkan karena menurut responden petugas apotek hanya akan langsung memberikan obat yang diminta responden ketika datang membeli obat dan hanya beberapa dari petugas apotek yang melakukan penggalian informasi sebelum mereka memberikan terapi obat yang diminta responden (Handayani *et al.*, 2009). Kemungkinan lain yang bisa terjadi karena petugas apotek kurang paham terhadap penggalian informasi ini khususnya pada metode ASMETHOD.

Penelitian yang dilakukan oleh Santoso (2016) menunjukkan hasil bahwa asisten tenaga kefarmasian masih belum cukup mempunyai kemampuan dan keterampilan yang memadai dalam pekerjaan pelayanan kefarmasian di apotek serta kurikulum pembelajaran di sekolah yang masih sangat terbatas. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Fitriani (2020) menunjukkan bahwa perilaku penggalian informasi yang dilakukan oleh asisten tenaga kefarmasian memperoleh interpretasi perilaku yang "kurang baik". Penelitian yang dilakukan oleh Muharni *et al* (2017) menyebutkan bahwa dimana sebanyak 63% asisten tenaga kefarmasian yang melakukan penggalian informasi memiliki interpretasi sikap yang sangat kurang (19,25%).

Kesenjangan penilaian persepsi terhadap pelayanan di apotek menunjukkan bahwa kemungkinan petugas apotek tidak melakukan pendekatan personal kepada pasien dan tidak

melakukan pelayanan kefarmasian yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan maupun standar kompetensi. Dengan kata lain, standar ini belum dilaksanakan sepenuhnya oleh petugas apotek serta belum dikenal atau tersosialisasi kepada konsumen apotek. Pelayanan dengan pendekatan personal kepada pasien (*patient oriented*) belum dikenal oleh masyarakat.

Persepsi konsumen terhadap pelayanan apotek yang tidak baik akan merugikan apotek dari aspek bisnis karena konsumen akan beralih ke tempat lain. Dampak yang timbul tidak saja kepada konsumen yang bersangkutan tetapi kesan buruk ini akan diceritakan kepada orang lain sehingga citra apotek, terutama para petugasnya, termasuk apoteker, akan negatif/buruk. Oleh karena itu, persepsi konsumen yang baik terhadap layanan harus ditumbuhkan terus menerus dan berkesinambungan dengan orientasi kepada pelanggan itu sendiri (Handayani *et al.*, 2009).

Hasil penelitian untuk dimensi dengan kategori interpretasi baik didapat pada dimensi kehandalan (*Reability*) dengan persentase 62,19%, ketanggapan (*Responsiveness*) dengan persentase 75,85%, dimensi perhatian (*empaty*) 72,55% dan jaminan (*Assurance*) 72,58%. Hasil yang didapatkan oleh peneliti sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Winanto (2013) tentang persepsi konsumen terhadap pelayanan apotek di Kota Ranai Kabupaten Natuna menunjukkan hasil secara keseluruhan dimensi kehandalan (*Reability*) dengan persentase 74,81%, ketanggapan (*responsiveness*) 64,15%, dan jaminan (*Assurance*) 69,09% dengan kategori interpretasi baik.

Responden memiliki persepsi baik dikarenakan menurut responden petugas apotek terampil dan paham dengan apa yang harus ditanyakan ke pasien sebelum memberikan terapi obat dan petugas apotek juga ramah dalam melakukan pelayanan, hal ini dapat membuat pasien mau kembali menggunakan jasa di apotek tersebut, perlakuan yang baik juga dapat membuat pasien lebih taat dan mau mengikuti apa yang dijelaskan oleh petugas responden mendapatkan terapi obat sesuai dengan penyakit yang dikeluhkannya. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Akbar (2016) bahwa 91,9% masyarakat memiliki persepsi baik terhadap dimensi perhatian (*emphaty*). Penelitian yang dilakukan oleh Muhith *et al.*, (2017) menunjukkan hasil bahwa responden sebagian besar menyatakan baik terhadap dimensi jaminan di Puskesmas Deket Kabupaten Lamongan. Responden mengatakan keyakinan terhadap petugas administrasi terampil dalam hal memberikan pelayanan dan informasi kepada pasien, keyakinan juga diberikan atas pemeriksaan dan pelayanan yang dilakukan oleh dokter dan perawat.

Responden juga memiliki persepsi baik terhadap penampilan dan pengetahuan petugas apotek yang karena menurut responden petugas apotek tampak meyakinkan dalam melakukan penggalan informasi dan membuat keputusan yang tepat untuk terapi obat. Hal ini karena jika petugas apotek salah dalam penilaian suatu penyakit maka akan terjadi ketidakrasionalan dalam pengobatan, karena hal tersebut dapat mempengaruhi keberhasilan dari terapi suatu obat. Komunikasi yang baik merupakan faktor penentu kualitas dari suatu pelayanan, sehingga menjadi penentu utama dari persepsi konsumen atau pasien. Disisi lain kegagalan komunikasi dalam pelayanan kefarmasian, misalnya edukasi dan informasi obat, sehingga dapat menyebabkan efektivitas terapi tidak tercapai. Menurut Blenkinsopp *et al* (2005) tenaga kefarmasian harus memiliki kemampuan untuk mengajukan pertanyaan dalam usaha mengumpulkan informasi terkait gejala yang dialami pasien, dengan begitu tenaga kefarmasian dapat terbantu dalam mengambil keputusan dan merekomendasikan suatu terapi yang benar untuk pasien.

Persepsi sangat baik yang dinilai oleh responden terdapat pada 4 pernyataan, yaitu terdapat pada dimensi perhatian pernyataan nomor 14 petugas apotek melayani responden dengan 3S (Senyum, Salam, Sapa) pada saat datang membeli obat 81% (sangat baik) dan pernyataan nomor 15 petugas apotek bersikap ramah dan sopan dalam melakukan penggalan informasi swamedikasi 81,25% (sangat baik). Hal ini dikarenakan perhatian dan sikap yang diberikan petugas kepada pasien merupakan berhubungan dengan keramahan, keramahan yang

diberikan oleh petugas kepada pasien sangatlah penting, hal ini dapat membuat pasien mau kembali menggunakan jasa di apotek tersebut. Kepedulian petugas kefarmasian kepada pasien diperlukan agar pasien merasa dihormati dan diperhatikan (Sholihah, 2019).

Hasil penelitian pada dimensi fasilitas berwujud juga terdapat pernyataan dengan kategori sangat baik yaitu pernyataan nomor 23 petugas apotek saat melakukan penggalian informasi mengikuti protokol kesehatan 3M (memakai masker, menjaga jarak, mencuci tangan) dengan persentase 83,75% (sangat baik) dan tersedianya perlengkapan mencuci tangan atau *hand sanitizer* dengan persentase 84,75% (sangat baik). Hal ini dikarenakan kemungkinan hampir seluruh apotek telah mengikuti protokol kesehatan sehingga membuat responden merasa aman jika berada di lingkungan apotek dan hampir seluruh apotek juga apotek menyediakan perlengkapan mencuci tangan/*hand sanitizer*, petugas apotek diwajibkan untuk memakai masker, adanya pembatas jaga jarak 1 atau 2 meter yang harus dijaga antara *customer* dan petugas, serta memasang pelindung plastik transparan yang diletakkan ditempat transaksi diatas meja (IAI, 2020).

Ketersediaan fasilitas yang berkualitas dan terpelihara dengan baik maka konsumen/pasien lebih cenderung memilih pelayanan yang baik tersebut dibanding pelayanan yang memiliki sarana atau fasilitas yang lengkap tapi tidak terpelihara (Dewi dan Arta, 2014). Dengan kata lain bahwa sampai saat ini penentuan pemilihan apotek oleh pasien masih mengutamakan penampilan apotek, sehingga penampilan apotek sebagai dimensi *tangible* sangat penting untuk diperhatikan oleh apotek guna meningkatkan jumlah konsumen dan memperoleh penilaian persepsi yang baik dari responden.

Secara keseluruhan persepsi responden terhadap pelayanan penggalian informasi swamedikasi masa pandemi COVID-19 pada masyarakat Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru adalah 72,85% dengan interpretasi di kategori baik. Namun, hasil penelitian yang diharapkan masih belum tercapai yaitu mendapatkan penilaian responden terhadap pelayanan penggalian informasi swamedikasi masa pandemi COVID-19 sangat baik. Kemungkinan, dalam pelaksanaan pelayanan khususnya pada dimensi kehandalan belum dilakukan secara lengkap sesuai dengan standar yang ada. Hal ini dikarenakan masih kurangnya pengetahuan tenaga kefarmasian tentang penggalian informasi swamedikasi khususnya pada metode ASMETHOD. Petugas apotek masih memerlukan pelatihan, terutama pada penggalian informasi swamedikasi. Kurangnya program pelatihan, seminar atau bentuk lain yang jarang dilakukan sehingga peluang petugas apotek untuk mengembangkan diri sangat terbatas. Peningkatan pelayanan penggalian informasi swamedikasi masih sangat diperlukan agar responden merasa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan standar yang ada dan memiliki persepsi yang sangat baik terhadap pelayanan yang diterima.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil menunjukkan bahwa persentase persepsi pada dimensi kehandalan (*reability*) 62,19%, dimensi ketanggapan (*responsiveness*) 75,85%, dimensi perhatian (*empaty*) 72,55%, dimensi jaminan (*assurance*) 72,58%, dan yang terakhir dimensi fasilitas berwujud (*tangible*) 81,06%. Persentase rata-rata persepsi responden terhadap penggalian informasi obat swamedikasi di Kecamatan Tuah Madani kota Pekanbaru tahun 2021 secara keseluruhan adalah 72,85% dengan klasifikasi persepsi adalah baik.

REFERENSI

- Akbar, A. 2016. Persepsi Masyarakat Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Besulutu Kecamatan Besulutu kabupaten Konawe Provinsi Sulawesi Tenggara. *Karya Tulis Ilmiah*. Kendari, 60-70.
- Aljaouni, M.E., Hafiz, A.A., Alalawi, H.H., dan Alkhawaja, I. Self-Medication Practice Among Medical and Non-Medical Students at Taibah University, Madinah, Saudi Arabia. *International Journal of Academic Scientific Research*. 2015; 3(4). h. 54-65.
- Anis, F. 2017. Hubungan Faktor Sosiodemografi Terhadap Pengetahuan Swamedikasi dan Penggunaan Obat *Common Cold* di Desa Wukirsari Kecamatan Cangkringan Kabupaten Sleman Yogyakarta. *Skripsi*. Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta.
- Anisah, Z., Moeslich, H., dan Didik, S. 2010. Pengaruh Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Konsumen Apotek di Wilayah Purwokerto. *Jurnal Farmasi Indonesia*, 7(01): pp. 46-52
- Badan Pengawas Obat dan Makanan. (2016). *Satu Tindakan Untuk Masa Depan: Health Edutainment OOTK*. Jakarta: Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia.
- Badan Pusat Statistik. (2020). *Persentase Penduduk Indonesia yang Mengobati Sendiri*. Jakarta: Badan Pusat Statistik Indonesia.
- Blenkinsopp, A., Paxton, P. & Blenkinsopp, J. 2005. *Symptoms in the Pharmacy: A Guide to The Management of Common Illness*. Malden: Blackwell Publishing
- Departemen Kesehatan RI. 2006. *Pedoman Penggunaan Obat Bebas dan Bebas Terbatas*. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Dewi PR, Arta SK 2014, Analisis Harapan dan Persepsi Pasien Kerjasama (PKS) Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Puri Raharja Tahun 2013, *Artikel Penelitian*, Volume 11 (1), Denpasar.
- Fitriani, D. 2020. Hubungan Perilaku Penggalan Informasi Petugas Apotek Terhadap Rasionalitas Obat Pada Swamedikasi Common Cold di Apotek - Apotek Kota Pekanbaru. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Riau Yayasan Univ Riau. Pekanbaru.
- Hamid, R., Nooriska, G., Wijaya, N & Yuda, A., 2014, Profil Penggunaan Obat Antasida Yang Diperoleh Secara Swamedikasi di Apotek Surabaya, Universitas Airlangga.
- Handayani, Raharni & Gitawati. 2009. Persepsi Konsumen terhadap Pelayanan Apotek di Tiga Kota di Indonesia. *Makara Kesehatan*. 13(1): 22-25.
- Hassali, M.A., Shafie, A.A., Al-Qazaz, H., Tambyappa, J., Palaian, S. & Hariraj, V. 2011. Self-Medication Practices Among Adult Population Attending Community Pharmacies In Malaysia: An Exploratory Study. *International Journal of Clinical Pharmacy*, 33(5): 794–799.

- Hasanah, F., Puspitasari, P.H. & Sukorini, I.A. 2013. Penggalan Informasi dan Rekomendasi Pelayanan Swamedikasi oleh Staf Apotek Terhadap Kasus Diare Anak di Apotek Wilayah Surabaya. *Farmasains*, 2(1).
- Haseeb, A. & Bilal, M. 2016. Prevalence Of Using Non Prescribed Medications In Economically Deprived Rural Population Of Pakistan. *Archives of Public Health*, 74(1): 1–7.
- Ikatan Apoteker Indonesia. 2020. *Panduan Praktis Untuk Apoteker. Pengurus Pusat Ikatan Apoteker Indonesia*, 53(9): 1779–1791
- Muharni, S., Aryani, F., Agustini, T.T. & Fitriani, D. 2017. Sikap Tenaga Kefarmasian Dalam Penggalan Informasi Pada Swamedikasi Nyeri Gigi di Apotek-Apotek Kota Pekanbaru Provinsi Riau. *Jurnal Penelitian Farmasi Indonesia*, 5(2): 67–73.
- Muhith, A., Siyoto S., dan Rahmah., R.E., 2017. Hubungan Karakteristik Pasien Pengguna Kartu BPJS dengan Persepsi tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Deket Kabupaten Lamongan. *Medical Majapahit*. Vol 9. No.1.
- Muttaqqin, A & Sari, K., 2011, *Gangguan Gastrointestinal plikasi Asuhan Keperawatan Medikal Bedah*, Jakarta: Salemba Medika.
- Onchonga, D, Omwoyo, J. & Nyamamba, D. 2020. Assessing the Prevalence Of Self-Medication Among Healthcare Workers Before and During the 2019 SARS-CoV-2 (COVID-19) Pandemic in Kenya. *Saudi Pharmaceutical*.
- Parasuraman. 1988. *Delivering Quality Service*. USA: The Free Pres.
- Sholihah, A.I. 2019. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rsu Dr. Moedjito Dwijosiswojo Jombang. *Skripsi*. Malang: Uin Maulana Malik Ibrahim
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Thuzar, M. & Aung, P.L. 2019. Prevalence of Self-medication and its Influence in the Labor Force in Rural Hlaing Tharyar, Yangon, Myanmar. *The Open Public Health Journal*, 12(1): 38–44
- Walgito, B. 2010. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Rajawali Perss.
- Winanto, A. 2013. Persepsi Konsumen Terhadap Pelayanan Apotek Di Kota Ranai Kecamatan Bunguran Timur Kabupaten Natuna. *Jurnal Mahasiswa Farmasi Fakultas Kedokteran UNTAN*, 1(1): 1-11.
- World Health Organization. (2000). *Guidelines for the Regulatory Assessment of Medicinal Products for Use in Self-medication*. World Health Organization.