

TESIS
KESENJANGAN ANTARA EKSPEKTASI DAN PERSEPSI PASIEN
TERHADAP PELAYANAN INFORMASI OBAT
DI PUSKESMAS KOTA MAKASSAR

REZKI NURUL AZIZAH
N012221017



PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU FARMASI
FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024

**KESENJANGAN ANTARA EKSPEKTASI DAN PERSEPSI PASIEN
TERHADAP PELAYANAN INFORMASI OBAT
DI PUSKESMAS KOTA MAKASSAR**

**REZKI NURUL AZIZAH
N012221017**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU FARMASI
FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024**

**MINDING THE GAP: ASSESING PATIENT EXPECTATIONS
VERSUS EXPERIENCES IN DRUG INFORMATION SERVICES AT
COMMUNITY HEALTH CENTERS (PUSKESMAS) IN INDONESIAN
URBAN SETTINGS**

**REZKI NURUL AZIZAH
N012221017**



**GRADUATE PROGRAM
HASANUDDIN UNIVERSITY
MAKASSAR, INDONESIA
2024**

**KESENJANGAN ANTARA EKSPEKTASI DAN PERSEPSI PASIEN
TERHADAP PELAYANAN INFORMASI OBAT
DI PUSKESMAS KOTA MAKASSAR**

Tesis

Sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar magister

Program Studi Magister Ilmu Farmasi

Disusun dan diajukan oleh

REZKI NURUL AZIZAH
N012221017

Kepada

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU FARMASI
FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024**

**Minding the Gap: Assessing Patient Expectations versus
Experiences in Drug Information Services at Community Health
Centers (Puskesmas) in Indonesian urban settings**

Thesis

As one of the requirements for achieving a magister degree

Study Program Magister of Pharmacy

Prepared and submitted by

REZKI NURUL AZIZAH

N012221017

To

**GRADUATE PROGRAM
HASANUDDIN UNIVERSITY
MAKASSAR, INDONESIA**

2024


LEMBAR PENGESAHAN

KESENJANGAN ANTARA EKSPEKTASI DAN PERSEPSI PASIEN TERHADAP PELAYANAN INFORMASI OBAT DI PUSKESMAS KOTA MAKASSAR

REZKI NURUL AZIZAH

NIM: N012221017

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka
Penyelesaian Studi Program Studi Magister Farmasi Fakultas Farmasi Universitas
Hasanuddin
Pada tanggal 17 Mei 2024
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui : 

Pembimbing Utama



Muh. Akbar Bahar. M.Pharm.Sc., Ph.D., Apt
NIP.19860516 200912 1 005

Ketua Program Studi
Magister Ilmu Farmasi



Muhammad Aswad, M.Si., Ph.D., Apt
NIP.19800101 200312 1 004

Pembimbing Pendamping



Habibie. M. Pharm. Sc., Ph.D., Apt
NIP. 19830920 200801 1 003

Dekan Fakultas Farmasi
Universitas Hasanuddin



Prof. Dr. rer. nat. Marianti A. Manggau, Apt
NIP.19670319 199203 2 002

**PERNYATAAN KEASLIAN TESIS
DAN PELIMPAHAN HAK CIPTA**

Dengan ini saya menyatakan bahwa, tesis berjudul “KESENJANGAN ANTARA EKSPEKTASI DAN PERSEPSI PASIEN TERHADAP PELAYANAN INFORMASI OBAT DI PUSKESMAS KOTA MAKASSAR” adalah benar karya saya dengan arahan dari komisi pembimbing (Muh. Akbar Bahar. M.Pharm.Sc., Ph.D., Apt. sebagai Pembimbing Utama dan Habibie. M. Pharm. Sc., Ph.D., Apt sebagai Pembimbing Pendamping). Karya ilmiah ini belum diajukan dan tidak sedang diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang di terbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka tesis ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya berupa tesis ini kepada Universitas Hasanuddin.

Makassar, 17 Mei 2024



Rezki Nurul Azizah

N012221017

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah Subhanallahu wa ta'ala atas berkat, rahmat, dan petunjuk-Nya, sehingga tesis ini dapat diselesaikan. Dalam pembuatan tesis penulis tidak terlepas bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Muh. Akbar Bahar, M.Pharm.Sc., Ph.D., Apt selaku pembimbing utama dan dosen penasehat akademik yang telah membimbing, memberikan arahan dan motivasi, serta telah meluangkan waktu kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan masa studinya di Fakultas Farmasi Universitas Hasanuddin.
2. Bapak Habibie, M. Pharm. Sc., Ph.D., Apt selaku pembimbing pendamping yang telah membimbing, memberikan masukan, motivasi dan sarannya serta meluangkan waktu kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tesis ini.
3. Bapak Dr. Syaharuddin, M.Si., Apt; Ibu Dr. Herlina Rante, M.Si., Apt dan Ibu Prof. Dr. rer nat. Marianti A. Manggau, Apt selaku tim penguji yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan masukan yang membangun kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tesis ini.
4. Dekan, Wakil Dekan, seluruh staf dosen dan pegawai Fakultas Farmasi Universitas Hasanuddin atas ilmu, bantuan, dan fasilitas yang diberikan kepada penulis selama menempuh studi hingga menyelesaikan tesis ini.
5. Kedua orang tua tercinta Bapak Gunawan dan Ibu Hj. Marsatia serta suami tercinta Agriawan Sudirman dan adikku tersayang Masita Rahmadani, Haerani dan Suci Permata Sari atas doa yang tulus tiada henti di setiap situasi apapun yang dirasakan oleh penulis serta perhatian, kasih sayang dan dukungan baik secara moril maupun materil selama menempuh studi hingga menyelesaikan tesis ini.
6. Sahabat saya Dwi Novrianty, Putri Mega Wijayanti, dan Nurul Amalia Fadilah, atas waktu, dukungan dan bantuan yang luar biasa yang diberikan kepada penulis selama menempuh studi hingga menyelesaikan tesis ini.
7. Teman seperjuangan dalam pembimbingan Abdul Rafik Mohi, Ka Astika Ekawati, ka Ria Andania dan Ka Mukhlis Rauf atas waktu, dukungan serta bantuannya yang diberikan kepada penulis dari sebelum dan sampai menyelesaikan tesis ini.

8. Teman-teman pascasarjana angkatan 2022, yang telah memberikan banyak kenangan, dukungan, dan pengalaman selama menjadi mahasiswa Fakultas Farmasi Universitas Hasanuddin.
9. Semua pihak yang telah membantu dan tidak sempat disebutkan namanya satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penyusunan tesis masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan masukan yang membangun dari berbagai pihak. Semoga karya ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya ilmu farmasi. Aamiin.

Makassar, Mei 2024

Rezki Nurul Azizah

ABSTRAK

REZKI NURUL AZIZAH. **Kesenjangan antara Ekspektasi dan Persepsi Pasien terhadap Pelayanan Informasi Obat di Puskesmas Kota Makassar** (dibimbing oleh Muh. Akbar Bahar dan Habibie)

Dalam konteks pelayanan yang berpusat pada pasien, persepsi pasien terhadap kualitas informasi obat yang diberikan oleh tenaga kefarmasian menjadi indikator penting dalam menilai pelayanan kefarmasian di puskesmas. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi pasien terhadap pelayanan informasi obat yang diberikan oleh tenaga kefarmasian di puskesmas kota Makassar. Penelitian ini menggunakan metode *cross sectional multicenter study* menggunakan kuesioner tervalidasi yang disebarkan secara luring pada pasien rawat jalan dengan usia minimal 18 tahun di seluruh puskesmas kota Makassar (47 puskesmas). Hasil penelitian ini yaitu sebanyak 622 responden berpartisipasi dalam penelitian ini. Terdapat kesenjangan yang bermakna antara ekspektasi dan persepsi pasien mengenai informasi obat yang mereka butuhkan dalam segala aspek yaitu jumlah obat, efek obat, bentuk sediaan obat, cara penggunaan obat, efek samping obat, penyimpanan obat, interaksi obat dengan obat, interaksi obat dengan makanan, dosis obat yang terlupa, obat yang terminum dua kali (*overdosis*), serta pertanyaan mengenai riwayat penggunaan obat, komedikasi dan riwayat alergi obat. Faktor-faktor sosiodemografi yang mempengaruhi kebutuhan pasien terhadap PIO yaitu jenis kelamin, umur, jumlah keluarga, tingkat pendidikan terakhir, pekerjaan, rata-rata jumlah kunjungan dalam tiga bulan terakhir, jumlah penyakit yang diderita, dan pendapatan perbulan. Kesimpulan penelitian ini yaitu kualitas pelayanan PIO oleh tenaga kefarmasian di puskesmas kota Makassar masih harus dioptimalkan dan disesuaikan dengan kebutuhan pasien sesuai karakteristik sosiodemografinya.

Kata Kunci: Tenaga Kefarmasian, Pelayanan Informasi Obat, Puskesmas

ABSTRACT

REZKI NURUL AZIZAH. **Minding the Gap: Assessing Patient Expectations versus Experiences in Drug Information Services at Community Health Centers (Puskesmas) in Indonesian urban settings** (Guided by Muh. Akbar Bahar dan Habibie)

In pharmaceutical care, patients' perceptions of drug information provided by pharmacists are vital for assessing services at community health centers (Puskesmas). This study aims to assess the alignment between patients' expectations and experiences of drug information services (DIS) by pharmacists at Puskesmas in Indonesia. This study was a multicenter cross-sectional study that utilized a validated questionnaire distributed offline to outpatients aged 18 years and above across all 47 Puskesmas in Makassar city, Indonesia. A total of 622 respondents interviewed between September to December 2023. Significant gaps were observed between patients' expectations and experiences regarding all the drug information aspects such as quantity (median: 4 vs 3, $p < 0.01$), drug effects (median: 4 vs 3, $p < 0.01$), dosage form (median: 3 vs 3, $p = 0.01$), proper administration (median: 4 vs 4, $p < 0.01$), side effects (median: 4 vs 2, $p < 0.01$), storage (median: 3 vs 2, $p < 0.01$), drug-drug interactions (median: 4 vs 2, $p < 0.01$), drug-food interactions (median: 4 vs 2, $p < 0.01$), handling missed dose (median: 3 vs 2, $p < 0.01$), managing accidental overdoses (median: 4 vs 2, $p < 0.01$), history of drug use (median: 3 vs 2, $p < 0.01$), co-medications (median: 3 vs 2, $p < 0.01$), and previous drug allergies (median: 3 vs 2, $p < 0.01$). Sociodemographic factors influencing patients' need for DIS encompassed age, sex, length of education, comorbidities, family size, number of visits, monthly income, and occupation. The quality of drug information services at Puskesmas in Indonesia still requires optimization and customization to meet the specific needs of patients, taking into account their sociodemographic characteristics.

Keywords: Drug Information Services, Puskesmas, Indonesia, Community Health Centers, Pharmacist

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS DAN PELIMPAHAN HAK CIPTA.....	vii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	viii
ABSTRAK.....	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan.....	2
BAB II METODE PENELITIAN	4
2.1 Desain Penelitian	4
2.2 Partisipan	4
2.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	4
2.4 Pengumpulan Data	5
2.5 Instrumen Survei	5
2.6 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Ekspektasi dan Persepsi	9
2.7 Pernyataan Etik.....	10
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	11
3.1 Hasil Penelitian	11
3.2 Pembahasan	29
BAB IV KESIMPULAN	35
4.1 Kesimpulan.....	35
4.2 Saran	35
DAFTAR PUSTAKA	36
LAMPIRAN	37

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Definisi Operasional.....	5
Tabel 2. Karakteristik Responden Uji Validasi dan Reliabilitas	12
Tabel 3. Hasil Uji Validitas Domain Ekspektasi dan Persepsi Pelayanan Informasi Obat.....	13
Tabel 4. Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) MSA dan Bartlett's Test of Sphericity.....	13
Tabel 5. Kriteria Goodness of Fit Statistics	14
Tabel 6. Nilai Factor loading Domain Persepsi Pelayanan Kefarmasian	15
Tabel 7. Hasil Uji Realibilitas Kuesioner.....	15
Tabel 8. Karakteristik Puskesmas	16
Tabel 9. Karakteristik Responden.....	17
Tabel 10. Nilai Ekspektasi dan Persepsi pada Pelayanan Informasi Obat di Puskesmas Kota Makassar	19
Tabel 11. Hubungan Antara Karakteristik Sosiodemografi Pasien dengan Ekspektasi Pasien terhadap Pelayanan Informasi Obat di Puskesmas Kota Makassar	20
Tabel 12. Hubungan antara Karakteristik Sosiodemografi Pasien dengan Nilai Kesenjangan antara Ekspektasi dan Persepsi Pelayanan Informasi obat di Puskesmas Kota Makassar	23
Tabel 13. Persepsi Pasien Mengenai Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Kota Makassar	26
Tabel 14. Hubungan Karakteristik Responden dengan Persepsi Mengenai Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Kota Makassar	27

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Path Diagram	14
Gambar 2. Peta Sebaran Responden 47 Puskesmas di Kota Makassar.....	18

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Translasi Kuesioner	37
Lampiran 2. Sosiodemografi Responden Pretesting.....	44
Lampiran 3. Lembar Informed Consent Penelitian.....	45
Lampiran 4. Informasi Puskesmas	47
Lampiran 5. Kuesioner Penelitian.....	48
Lampiran 6. Izin Etik Penelitian	53
Lampiran 7. Izin DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan.....	54
Lampiran 8. Izin Penelitian di Seluruh Puskesmas Kota Makassar.....	55
Lampiran 9. Dokumentasi Penelitian.....	56
Lampiran 10. Validasi Kuesioner	57

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), sebagai lembaga kesehatan primer di Indonesia, memiliki peran yang sangat penting dalam menyediakan pelayanan kesehatan yang mendasar. Salah satu karakteristik khas dari Puskesmas adalah penempatannya di lokasi yang terletak di tengah-tengah masyarakat (Kemenkes RI, 2018). Salah satu bentuk layanan yang krusial di puskesmas adalah asuhan kefarmasian (*pharmaceutical care*). Asuhan kefarmasian merupakan tanggung jawab langsung dari tenaga kefarmasian dalam memberikan pelayanan yang berkaitan dengan pengobatan pasien, dengan tujuan mencapai hasil yang telah ditetapkan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien (Rossing, Benrimoj and Garcia-Cardenas, 2019). Salah satu bentuk aplikasi dari asuhan kefarmasian yang sangat penting adalah Pelayanan Informasi Obat (PIO). PIO merupakan layanan yang wajib disediakan oleh tenaga kefarmasian di Puskesmas. Tujuan utama dari PIO adalah menyediakan informasi yang akurat, jelas, dan terkini mengenai obat kepada dokter, perawat, serta profesi kesehatan lainnya, termasuk pasien (PERMENKES, 2016).

Keterampilan komunikasi yang baik dari tenaga kefarmasian dalam PIO sangatlah penting untuk meningkatkan kepercayaan, kepuasan, dan hasil perawatan kesehatan yang optimal bagi pasien (Kerr *et al.*, 2017). Dalam konteks pelayanan yang berpusat pada pasien, persepsi pasien terhadap kualitas informasi obat yang diberikan oleh tenaga kefarmasian menjadi indikator penting dalam evaluasi dan peningkatan pelayanan kefarmasian di puskesmas (Takaki, Abe and Hagihara, 2015). Oleh karena itu, tenaga kefarmasian perlu menyesuaikan aspek komunikasi dengan kebutuhan individu guna mencapai komunikasi yang berfokus pada pasien.

Berdasarkan PERMENKES No 74 Tahun 2016, tenaga kefarmasian di Indonesia wajib memberikan informasi kepada pasien tentang jumlah obat, efek obat, bentuk sediaan obat, cara penggunaan obat, riwayat penggunaan obat, efek samping obat, penyimpanan obat, interaksi obat dengan obat, interaksi obat dengan makanan, cara menangani dosis obat yang terlupa, cara menangani dosis obat yang terminum dua kali (overdosis). Namun, ketersediaan tenaga kefarmasian di puskesmas dan jumlah pasien yang berkunjung seringkali tidak berimbang, menyebabkan terbatasnya waktu pelayanan kefarmasian yang dapat

diberikan oleh tenaga kefarmasian ke setiap pasien. Akibatnya, tidak semua informasi obat yang wajib disampaikan oleh tenaga kefarmasian dapat diberikan kepada pasien. Begitupun, pasien pada kondisi tertentu tidak memerlukan seluruh informasi terkait obat disampaikan oleh tenaga kefarmasian, misalnya pada kondisi pengobatan berulang atau pada penggunaan obat tanpa alat khusus. Oleh karena itu penting untuk menilai kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi pasien terhadap pelayanan kefarmasian berupa PIO yang diberikan oleh tenaga kefarmasian di puskesmas, sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan di tengah masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan evaluasi tentang kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi dalam pelayanan kefarmasian dari tenaga kefarmasian guna untuk meningkatkan mutu pelayanan di puskesmas kota Makassar.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana mengembangkan kuesioner untuk mengukur kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi pasien terhadap pelayanan informasi obat di Puskesmas Kota Makassar?
2. Bagaimana kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi pasien dalam pelayanan informasi obat yang diberikan oleh tenaga kefarmasian di Puskesmas Kota Makassar?
3. Apa faktor-faktor yang mempengaruhi ekspektasi pasien terhadap pelayanan informasi obat di Puskesmas Kota Makassar?
4. Apa faktor-faktor yang mempengaruhi kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi terhadap pelayanan informasi obat di Puskesmas Kota Makassar?

1.3 Tujuan

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Mengembangkan kuesioner untuk mengukur ekspektasi dan persepsi pasien terhadap pelayanan informasi obat di Puskesmas kota Makassar
2. Mengevaluasi kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi pasien terhadap pelayanan informasi obat yang diberikan oleh tenaga kefarmasian di Puskesmas Kota Makassar

3. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi ekspektasi pasien terhadap pelayanan informasi obat di Puskesmas Kota Makassar
4. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi terhadap pelayanan informasi obat di Puskesmas Kota Makassar