

KEMAUAN MEMBAYAR PELAYANAN KONSELING APOTEKER DAN FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PADA PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS KABUPATEN NGAWI

Albela Elsa Zhenita^{1*}, Tri Murti Andayani², Susi Ari Kristina³

Program Studi Magister Manajemen Farmasi, Fakultas Farmasi Universitas Gadjah Mada¹,
Departemen Farmakologi dan Farmasi Klinik, Fakultas Farmasi, Universitas Gadjah Mada²,

Departemen Farmasetika, Fakultas Farmasi, Universitas Gadjah Mada³

*Corresponding Author : albelaelsazhenita@mail.ugm.ac.id

ABSTRAK

Berdasarkan PMK No. 74 tahun 2016 tentang Standart Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas, konseling merupakan salah satu pelayanan farmasi klinis yang dilakukan oleh apoteker di puskesmas. Konseling obat di puskesmas Kabupaten Ngawi dilakukan oleh apoteker dan tenaga kefarmasian. Penelitian ini bertujuan mengetahui willingness to pay pelayanan konseling apoteker, hubungan karakteristik sosiodemografi dengan willingness to pay, tingkat pengetahuan dan kepuasan terhadap willingness to pay. Desain penelitian ini adalah observasional analitik dengan rancangan cross sectional. Subyek penelitian ini melibatkan pasien rawat jalan di 10 Puskesmas Kabupaten Ngawi yang telah mendapatkan konseling obat. Data diambil dengan kuesioner kepada pasien rawat jalan menggunakan kuesioner karakteristik sosiodemografi, pengetahuan, kepuasan, dan willingness to pay. Penelitian ini melibatkan 204 responden didominasi oleh usia < Rp 15.000) sebesar 42,1% dan bersedia membayar tinggi (\geq Rp 15.000) sebesar 57,84%. Rata-rata (\pm SD) kemauan membayar pelayanan konseling apoteker pada pasien rawat jalan di puskesmas Kabupaten Ngawi sebesar Rp 15.863,95 (\pm Rp 6.064,31). Terdapat hubungan signifikan karakteristik sosiodemografi dengan willingness to pay pada jarak rumah ke puskesmas dengan riwayat penyakit kronis. Terdapat hubungan signifikan karakteristik sosiodemografi dengan tingkat pengetahuan pada alamat, pendidikan terakhir, dan pendapatan. Terdapat hubungan signifikan antara karakteristik sosiodemografi dengan kepuasan pada usia, pendidikan terakhir, dan pengalaman mendapatkan konseling. Serta terdapat perbedaan rata-rata nilai willingness to pay pada karakteristik sosiodemografi kelompok usia, pendidikan terakhir, dan riwayat penyakit kronis.

Kata kunci : kemauan membayar, konseling apoteker, pasien rawat jalan, puskesmas

ABSTRACT

Based on PMK No. 74 of 2016 regarding the Standard of Pharmaceutical Services in Community Health Centers (Puskesmas), counseling is one of the clinical pharmacy services provided by pharmacists at these centers. In Ngawi Regency, drug counseling is conducted by pharmacists and pharmaceutical staff. This study aims to determine the willingness to pay for pharmacist counseling services, the relationship between sociodemographic characteristics and willingness to pay, knowledge levels, and satisfaction concerning willingness to pay. This study involved 204 respondents, predominantly aged under 35 years (52.9%), with prior counseling experience (83.3%). The level of knowledge among respondents was low at 48.04% and high at 51.95%. Respondents reported satisfaction at 48.53% and dissatisfaction at 51.47%. A low willingness to pay for pharmacist counseling services (< IDR 15,000) was reported by 42.1%, while 57.84% were willing to pay higher (\geq IDR 15,000). The average willingness to pay for pharmacist counseling services among outpatients in Ngawi Regency was IDR 15,863.95 (\pm IDR 6,064.31). Significant relationships were also found between sociodemographic characteristics and knowledge levels based on address, highest education level, and income. Additionally, significant relationships were observed between sociodemographic characteristics and satisfaction concerning age, highest education level, and counseling experience.

Keywords : outpatients, pharmacist counseling, puskesmas, willingness to pay

PENDAHULUAN

Informasi obat dan konseling merupakan bagian dari pharmaceutical care yang diberikan ketika menyerahkan obat kepada pasien (Handayani et al., 2009). Informasi yang diberikan terkait dengan penggunaan obat yang tepat, aman dan rasional (Hartini et al., 2010). Konseling merupakan salah satu pelayanan kefarmasian yang menjadi tanggung jawab apoteker. Apoteker sebagai anggota tim kesehatan bertanggung jawab terhadap outcome terapi obat dengan mengoptimalkan manajemen pengobatan dan berkolaborasi dengan pasien serta tenaga kesehatan lainnya. Berdasarkan PMK No.74 tahun 2016 tentang Standart Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas, konseling merupakan kegiatan farmasi klinis yang wajib diberikan kepada pasien. Kriteria pasien yang disarankan untuk diberikan konseling adalah pasien rujukan dokter, pasien dengan penyakit kronis, pasien dengan indeks terapi sempit, pasien geriatrik, pasien pediatrik dan pasien pulang sesuai dengan kriteria diatas.

Berdasarkan data yang disajikan oleh BPS Kabupaten Ngawi, 10 jenis penyakit terbanyak di Kabupaten Ngawi merupakan penyakit yang perlu untuk diberikan konseling. Namun faktanya kemauan pasien untuk diberikan konseling masih rendah, hal tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor. Konseling dipengaruhi oleh karakteristik sosiodemografi (Harlianti dan Novitasari, 2020) dan dipengaruhi oleh kepuasan dan pengetahuan pasien (AlShayban dkk., 2020). Hal tersebut sejalan dengan kemauan membayar pasien terhadap pelayanan konseling farmasi, apabila pasien merasa puas dengan konseling yang diberikan oleh apoteker maka pasien bersedia untuk membayar. Kepuasan pasien adalah salah satu indikator yang paling umum dan tidak langsung untuk mengevaluasi kualitas pelayanan kesehatan khususnya pelayanan konseling apoteker. (Prakas, 2010)

Beberapa penelitian terkait dengan pengetahuan, kepuasan dan kemauan membayar konseling apoteker menunjukkan sikap positif. Hal tersebut menjadikan tantangan bagi apoteker untuk memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelaksanaan dan peraturan perundang – undangan yang berlaku. Dewasa ini, apoteker memiliki kemampuan terbatas khususnya dalam farmasi klinik yang menjadi salah satu hambatan proses konseling. Untuk meningkatkan kompetensi dalam pelayanan konseling, apoteker dapat meningkatkan kompetensi dengan melakukan pelatihan atau seminar terkait dengan keilmuan dan keterampilan dalam proses konseling (Supardi et al, 2011). Responden yang bersedia membayar jasa pelayanan konseling oleh apoteker menunjukkan bahwa konseling memiliki nilai dan dibutuhkan oleh masyarakat (Harlianti dan Novitasari, 2020). Konseling yang efektif mampu meningkatkan kepatuhan, memotivasi pasien untuk ikut ambil dalam bagian kesehatannya (Terrie, 2008)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kesediaan membayar, pengetahuan, dan kepuasan pasien rawat jalan terhadap konseling yang diberikan oleh apoteker di puskesmas dan mengetahui perbedaan rata-rata kemauan membayar pada tiap populasi karakteristik sosiodemografi sehingga dapat memberikan informasi kepada pemerintah terkait kisaran tarif yang akan ditetapkan untuk pelayanan konseling farmasi bagi pasien rawat jalan. Selain itu juga dapat digunakan sebagai bahan evaluasi oleh apoteker untuk melihat faktor apa saja yang berpengaruh terhadap kemauan membayar.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan *Cross Sectional* dimana variabel-variabel diukur dan dikumpulkan dalam waktu yang sama. Metode yang digunakan adalah *observasional analitik*, peneliti mengamati sampel tanpa melakukan intervensi untuk mengukur pengetahuan, kepuasan, dan kemauan membayar pasien rawat jalan terhadap konseling apoteker di 10 Puskesmas Kabupaten Ngawi. Data yang digunakan terdiri dari karakteristik responden,

pengetahuan, kepuasan, dan kemauan membayar konseling apoteker yang diperoleh dengan survei menggunakan instrumen berupa kuesioner yang telah diadaptasi dan ditranslasi oleh peneliti dan dikembangkan sesuai dengan topik penelitian. Pengambilan data dilakukan pada bulan Maret hingga April 2024. Analisis data menggunakan uji normalitas, *Chi Square* dan juga *Mann Whitney U*. Izin etik penelitian didapatkan dari Fakultas FKMK dengan nomor KE/FK/0314/EC/2024.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Karakteristik Sosiodemografi

Penelitian ini mendapatkan 204 responden dari pasien rawat jalan di Puskesmas Kabupaten Ngawi yang telah mendapatkan konseling oleh Apoteker. Pengambilan sampel dilakukan di 10 puskesmas Kabupaten Ngawi (Puskesmas Ngawi Purba, Puskesmas Padas, Puskesmas Geneng, Puskesmas Kendal, Puskesmas Kwadungan, Puskesmas Teguhan, Puskesmas Ngawi, Puskesmas Paron, Puskesmas Jogorogo, Puskesmas Bringin) dimana pelaksanaan konseling dilakukan langsung oleh apoteker. 10 puskesmas dipilih untuk mewakili 24 puskesmas yang ada di Kabupaten Ngawi. Semua data digunakan dan tidak ada yang masuk dalam kriteria eksklusi. Responden telah mengisi kuesioner secara langsung pada kuesioner yang telah dibagikan. Alamat dikategorikan berdasarkan letak puskesmas masuk dalam wilayah pedesaan atau perkotaan. Usia dikategorikan dewasa awal dengan usia 35 tahun.

Tabel 1. Karakteristik Sosiodemografi Responden

Karakteristik (N=204)	Jumlah Responden (n)	Persentase (%)
Usia		
Dewasa awal (<35 tahun)	108	52.9
Dewasa akhir (>35 tahun)	96	47.1
Alamat		
Desa	103	50.5
Kota	101	49.5
Jenis Kelamin		
Laki-laki	71	34.8
Perempuan	133	65.2
Pendidikan		
Dasar (SD, SMP, SMA)	172	84.3
Tinggi (Diploma, S1, S2)	32	15.7
Pekerjaan		
Bekerja	143	70.1
Tidak bekerja	61	29.9
Pendapatan		
Rendah (<UMR)	158	77.5
Tinggi (>UMR)	46	22.5
Asuransi		
Memiliki	179	87.7
Tidak memiliki	25	12.3
Riwayat penyakit kronis		
Memiliki	40	19.6
Tidak memiliki	164	80.4
Konseling		
Sudah	170	83.3
Belum	34	16.7

Pendidikan dikategorikan pendidikan dasar meliputi SD, SMP, dan SMA serta pendidikan tinggi meliputi Diploma, S1, dan S2. Pekerjaan dikategorikan bekerja dan tidak bekerja.

Pendapatan dikategorikan <UMR dan >UMR Kabupaten Ngawi. Asuransi dikategorikan memiliki dan tidak memiliki. Riwayat penyakit kronis dikategorikan memiliki dan tidak memiliki. Konseling dikategorikan sudah pernah mendapatkan atau belum pernah mendapatkan konseling oleh apoteker. Sebagian besar responden adalah kelompok usia dewasa awal (52,9%) dan juga berjenis kelamin perempuan (65,2%). Sekitar 84,3% responden memiliki latar belakang pendidikan dasar yaitu SD, SMP, dan SMA. Tingkat pendidikan dapat mempengaruhi pengetahuan seseorang. Proporsi responden yang bekerja sebesar 70,1% dapat meningkatkan kemauan membayar karena memiliki sumber penghasilan. Responden yang memiliki pendapatan rendah <UMR mendominasi dalam penelitian ini yaitu 77,5%.

Tingkat Pengetahuan

Kuesioner terkait dengan pengetahuan sebanyak 3 pertanyaan. Pertanyaan pertama terkait tanggung jawab pemberi konseling, pertanyaan kedua terkait dengan tujuan konseling, dan pertanyaan ketiga terkait pengetahuan responden tentang hal yang disampaikan selama konseling. Tabel 2 menunjukkan jumlah dan persentase jawaban benar, salah, dan tidak tahu dari setiap item pertanyaan. Sebagian besar responden menjawab dengan benar pada pertanyaan pertama sebesar 84,31%, menjawab dengan benar pada pertanyaan kedua dan ketiga sehingga mendapatkan skor akhir yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pengetahuan umum responden terkait dengan konseling apoteker baik.

Tabel 2. Nilai dan Kategori Tingkat Pengetahuan Konseling Apoteker

Rata-rata	SD	Nilai Minimal	Nilai Maksimal	Median	Tingkat pengetahuan (n=204)	
					Tinggi % (\geq median)	Rendah % (<median)
9,04	1,99	3	11	10	51,96%	48,04%

Tingkat Kepuasan

Pertanyaan terkait dengan kepuasan sebanyak 20 pertanyaan yang dibagi dalam 5 aspek yaitu dimensi *tangible*, dimensi *reliability*, dimensi *responsiveness*, dimensi *assurance*, dan dimensi *empathy* yang merupakan bagian dari model SERVQUAL yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan termasuk layanan farmasi yaitu konseling apoteker. Dimensi *tangible* terkait dengan keberadaan dan fasilitas yang diberikan ketika konseling apoteker, fasilitas yang baik dan profesional dapat meningkatkan kenyamanan responden dan mendukung proses konseling yang efektif. Dimensi *reliability* menggali tentang keandalan dalam konseling apoteker, apoteker yang dapat diandalkan akan membuat responden merasa lebih percaya diri dalam mengikuti saran pengobatan. Dimensi *responsiveness* terkait dengan kemampuan apoteker dalam merespon pertanyaan responden dengan cepat dan efektif, apoteker yang responsive akan memastikan bahwa responden tidak merasa diabaikan dan mendapatkan dukungan yang mereka butuhkan.

Dimensi *assurance* berkaitan dengan tingkat kepercayaan yang diberikan oleh apoteker kepada responden melalui pengetahuan, keahlian, dan sikap profesional mereka. Apoteker yang mampu menjelaskan informasi obat dengan jelas, memberikan saran yang tepat, dan menunjukkan keterampilan serta pengetahuan yang dibutuhkan akan memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada responden. Dimensi *empathy* terkait dengan kemampuan apoteker untuk memahami dan merasakan apa yang dialami oleh responden dengan pendekatan konseling sesuai dengan situasi dan perasaan pasien. Ketika semua dimensi konseling dipenuhi dengan baik maka kualitas apoteker akan meningkat yang diharapkan berdampak positif pada kepuasan responden. Kepuasan responden terhadap konseling apoteker terdapat pada tabel 3.

Tabel 3. Nilai dan Kategori Tingkat Kepuasan Konseling Apoteker

Rata-rataSD	Nilai Minimal	Nilai Maksimal	Median	Tingkat kepuasan (n=204)		
				Puas % (≥median)	Tidak puas % (<median)	
72,76	10,14	50,00	95,00	73,75	48,53%	51,47%

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian pengetahuan dan kemauan membayar konseling apoteker pada pasien rawat jalan di Kabupaten Ngawi, dapat diambil kesimpulan bahwa responden sebanyak 52,9% usia dewasa awal, 0,5% alamat di desa, 65,2% perempuan, 84,3% berpendidikan dasar (SD, SMP, SMA), 70,1% bekerja, 77,5% berpendapatan rendah, 87,7% memiliki asuransi, 80,4% tidak memiliki riwayat penyakit kronis dan 83,3% memiliki pengalaman konseling, pengetahuan responden terkait konseling apoteker dengan pengetahuan rendah sebesar 48,04% dan dengan pengetahuan tinggi sebesar 51,95%, kepuasan responden terkait konseling apoteker yang merasa puas sebesar 48,53% dan merasa tidak puas sebesar 51,47%, kemauan membayar responden terhadap pelayanan konseling apoteker pada pasien rawat jalan di puskesmas Kabupaten Ngawi sebesar Rp 15.863,95 (Rp 6.064,31), terdapat hubungan signifikan domisili dan riwayat penyakit kronis dengan willingness to pay; Terdapat hubungan signifikan domisili, pendidikan, dan pendapatan dengan pengetahuan; Terdapat hubungan signifikan usia, pendidikan, dan pengalaman mendapatkan konseling dengan kepuasan, tidak terdapat hubungan signifikan antara tingkat pengetahuan dan kepuasan dengan willingness to pay dan tingkat pengetahuan dengan kepuasan dan terdapat perbedaan rata-rata nilai willingness to pay yang signifikan pada kelompok usia, tingkat pendidikan dan riwayat penyakit kronis.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terimakasih kepada Puskesmas Kabupaten Ngawi sebagai lokasi penelitian dan terimakasih kepada seluruh responden yang terlibat dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- AlShayban, D.M., Naqvi, A.A., Islam, M.A., Almaskeen, M., Almulla, A., Alali, M., dkk., (2020). Patient Satisfaction and Their Willingness to Pay for a Pharmacist Counseling Session in Hospital and Community Pharmacies in Saudi Healthcare Settings. *Frontiers in Pharmacology*, 11: 138.
- Bobinac., (2010). Willingness to Pay for A Quality-Adjusted Life-Year : The Individual Perspective. *Value in Health* 13, 1046-1055.
- Gall - Elly., (2009). Definition, Measurement and Determinants of The Consumer's Willingness to Pay : A Critical Synthesis and Directions for Further Research. *Recherche et Applications en Marketing*, 24, 91-113.
- Gheewala, P.A., Peterson, G.M., Zaidi, S.T.R., Jose, M.D., dan Castelino, R.L., (2018). Patient satisfaction with a chronic kidney disease risk assessment service in community pharmacies. *International Journal of Clinical Pharmacy*, 40: 458–463.
- Gladding., (2004). What Is Counseling?, in: *Counseling : A Comprehensive Profession*, Upper Saddle River, N. J, Merrill/ Prentice Hall, pp. 6-7
- Handayani., (2009). Persepsi konsumen apotek terhadap pelayanan apotek di tiga kota di indonesia : *Makara Kesehatan*. 13, 22-26

- Harlianti, M.S., Andayani, T.M., dan Puspendari, D.A., 2016. Pengaruh Kepuasan Terhadap Kemauan Membayar (Willingness To Pay) Jasa Pelayanan Konseling Oleh Apoteker Di Apotek. *Kartika : Jurnal Ilmiah Farmasi*, 4: 26–30.
- Harlianti, M.S., Andayani, T.M., dan Puspendari, D.A., 2019. Willingness to Pay Pelayanan Konseling Apoteker di Apotek di Kecamatan Polokarto Tahun 2016. *Pharmakon: Jurnal Farmasi Indonesia*, 15: 37–41.
- Harlianti, M.S. dan Novitasari, K., 2020. Kepuasan Dan Kemauan Membayar (Willingness To Pay) Jasa Pelayanan Konseling Apoteker Di Surakarta.
- Hartini., 2010. Pelaksanaan standar pelayanan kefarmasian di apotek di sleman dan yogyakarta
- Hendriyanto., 2009. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pasien Instalasi Rawat Jalan RSD Ciawi Kabupaten Bogor tahun 200, Tesis, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia, Jakarta.
- Herold., 2010. Patient Willingness to Pay for A Kidney Transplantation. *American Journal of Transplantation*. 1394-1400. doi:10.1111/j.1600-6143.2010.03113.x
- Hospital Tawau dan Cheah, M.F., 2018. Public Perception of the Role of Pharmacists and Willingness to Pay for Pharmacist-provided Dispensing Services: A Cross-sectional Pilot Study in the State of Sabah, Malaysia. *Malaysian Journal of Pharmaceutical Sciences*, 16: 1–21.
- Jaber, D., Aburuz, S., Hammad, E.A., El-Refae, H., dan Basheti, I.A., 2019. Patients' attitude and willingness to pay for pharmaceutical care: An international message from a developing country. *Research in Social and Administrative Pharmacy*, 15: 1177–1182.
- Kemenkes RI., 2016. Peraturan Menteri Kesehatan N0. 74 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas. Jakarta Ko., 2012. Willingness to Pay For Potential Enhancements to A Low-Cost Cataract Surgical Package in Rural Southern China. *Acta Ophthalmologica*. E54-e60. doi:10.1111/j.1755- 3768.2011.02207.x
- Kotler and Keller., 2009. *Creating Customer's Value Satisfaction and Loyalty*, in : A Framework for Marketing Management. Prentice Hall, p. 62.
- Mashuda., 2011. *Pedoman Cara Pelayanan Kefarmasian yang Baik (CPFEB)*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia : Jakarta.
- Palaian., 2006. Patient counseling by pharmacist - A Focus on Chonic Illnes. *Pak J Pharm Sci* 19, 65-72. PEIPB., 2005. *Guidelines on Counseling*. http://napra.ca/content_files/files/standardguidelines/guidelines-on-counseling.pdf
- Reddy, Vaidya., 2005. How Community Pharmacists Can Promote Patient Counseling, In: *Counselling, Condordance and Communication Innovative Education for Pharmacist*. FIP and IPSF, pp 29-35
- Rosmalinda, D., Ningrum, W.A., Muthoharoh, A., dan Permadi, Y.W., 2023. Faktor-faktor Swamedikasi Yang Memengaruhi Tingkat Pengetahuan Siswa SMK Jurusan Farmasi Se-Kabupaten Pekalongan Yang Tersuspek COVID-19 Dimasa Pandemi. *Prosiding University Research Colloquium*, 369–376.
- Shafie, A.A. dan Hassali, M.A., (2010). Willingness to pay for a pharmacist's dispensing service: a cross-sectional pilot study in the state of Penang, Malaysia. *Pharmacy Practice*, 8: 116–121.
- Supardi., (2011). Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek dan Kebutuhan Pelatihan Bagi Apotekernya. *Buletin penelitian sistem kesehatan*. 39, 138 - 144.
- Terrie., 2008. 10 behaviour of effective counselors, <http://www.pharmacytimes.com/publications/issue/2008/2008-05/2008-05-8527>
- Wegwood and Sansom., (2003). *Willingness to Pay Surveys - A Streamlined Approach - Guidance Notes for Small Town Water Service*. WEDC Loughborough University, United Kingdom.