

ABSTRAK

Analisis Penerapan Metode WWHAM Pada Pelayanan Swamedikasi Terhadap Kepuasan Pasien Di Apotek Bintang Sehat Kabupaten Blitar

Abdul Rohim¹, apt.Hanie Kusuma Wardani, M.Farm., M.Kes., FACP²

Swamedikasi didefinisikan sebagai praktik pengobatan yang dilakukan oleh individu untuk mengobati atau mengelola kondisi kesehatan tertentu tanpa melalui pemeriksaan atau konsultasi medis dengan profesional kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penerapan metode WWHAM (*Who, What, How Long, Action, Medication*) terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan swamedikasi di Apotek Bintang Sehat Kabupaten Blitar. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif analitik dan teknik pengambilan sampel secara accidental sampling terhadap 360 pasien. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi untuk mengamati secara langsung proses pelayanan swamedikasi oleh apoteker dan kuesioner untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan swamedikasi oleh apoteker. Kemudian dianalisis menggunakan uji korelasi Spearman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan metode WWHAM memiliki hubungan positif yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Ditunjukkan dengan nilai korelasi (r) sebesar 0,272 dan nilai signifikansi (p) sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa nilai $p < \alpha$, $\alpha = 0,05$ yang berarti H_1 diterima dan H_0 ditolak. Kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan terdapat korelasi antara mutu dengan kepuasan. Terutama dalam dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Dengan demikian, metode WWHAM terbukti efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan swamedikasi di apotek.

Kata kunci: Swamedikasi, WWHAM, Kepuasan Pasien, Apotek

ABSTRACT

Analysis of the Application of the WWHAM Method in Self-Medication Services on Patient Satisfaction at Bintang Sehat Pharmacy in Blitar Regency

Abdul Rohim¹, apt.Hanie Kusuma Wardani, M.Farm., M.Kes., FACP²

Self-medication is defined as the practice of treatment carried out by individuals to treat or manage certain health conditions without undergoing medical examination or consultation with health professionals. This study aims to analyse the effect of applying the WWHAM (Who, What, How Long, Action, Medication) method on patient satisfaction with self-medication services at Bintang Sehat Pharmacy in Blitar Regency. The research method used a quantitative approach with a descriptive analytical design and accidental sampling technique on 360 patients. Data collection was conducted through observation to directly observe the self-medication service process by pharmacists and a questionnaire to measure patient satisfaction with the self-medication service provided by pharmacists. The data was then analysed using Spearman's correlation test. The results of the study indicate that the application of the WWHAM method has a significant positive relationship with patient satisfaction. This is indicated by a correlation value (r) of 0.272 and a significance value (p) of 0.000. This indicates that $p < \alpha$, $\alpha = 0.05$, meaning that H_1 is accepted and H_0 is rejected. The conclusion of the study is that there is a correlation between quality and satisfaction, particularly in the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence. Thus, the WWHAM method has been proven effective in improving the quality of self-medication services in pharmacies.

Keywords: Self-medication, WWHAM, Patient Satisfaction, Pharmacy