



TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PENGGUNAAN OBAT GENERIK DAN OBAT  
GENERIK BERMEREK (*BRANDED GENERIC*) PADA PASIEN RAWAT JALAN DI BADAN  
RUMAH SAKIT UMUM TABANAN

Larasanty, L.P.F.,<sup>1</sup> Widjaja, I.N.K.,<sup>1</sup> Prasminda, N.K.W.,<sup>2</sup> Antari., N.L.P.U.,<sup>3</sup> Wulandari., N.L.P.D.,<sup>1</sup>  
Puspitasari., R.A.D.,<sup>1</sup> Irmayanti, N.M.F.,<sup>1</sup> Andiani, P.P.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Jurusan Farmasi FMIPA Universitas Udayana

<sup>2</sup>Program Profesi Apoteker FMIPA Universitas Udayana

<sup>3</sup>Pendidikan Farmasi Universitas Mahasaraswati

Korespondensi : Luh Putu Febryana Larasanty

Email : februaryana@unud.ac.id

**ABSTRAK**

Perbedaan jumlah penggunaan obat generik dan obat generik bermerek salah satunya dapat disebabkan oleh adanya perbedaan kepuasan pasien. Kaptopril merupakan jenis obat antihipertensi lini pertama yang ada dipasaran dalam bentuk produk generik dan produk generik bermerek. Kaptopril digunakan secara luas dan digunakan dalam jangka waktu panjang oleh pasien hipertensi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien hipertensi di Badan Rumah Sakit Umum Tabanan terhadap penggunaan obat kaptopril generik dan obat kaptopril generik bermerek.

Kepuasan pasien diukur dengan menggunakan skor *gap*. Skor *gap* diperoleh dengan membandingkan antara harapan dan persepsi pasien terhadap penggunaan obat kaptopril generik dan kaptopri generik bermerek. Harapan dan persepsi pasien diukur menggunakan skala likert dalam kuisioner yang berisi pernyataan tentang *core product*, *actual product* dan *augmented product*. Data yang diperoleh dianalisis dengan uji statistik parametrik menggunakan uji t berpasangan dengan taraf kepercayaan 95%.

Empat puluh sembilan orang responden ikut serta dalam penelitian. Hasil penelitian menunjukkan harapan pasien yang tinggi baik pada penggunaan kaptopril generik maupun kaptopril generik bermerek. Tingkat kepuasan pasien hipertensi di Badan Rumah Sakit Umum Tabanan terhadap penggunaan obat kaptopril generik dan kaptopril generik bermerek termasuk dalam kategori sedang dan tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara kepuasan pasien terhadap penggunaan kedua jenis obat tersebut ( $p > 0,05$ ).

**Kata Kunci :** Generik, Generik bermerk, Hipertensi, Kaptopril, Tingkat kepuasan

**1. PENDAHULUAN**

Pertumbuhan dan perubahan ekonomi yang semakin pesat mendorong perusahaan untuk menghadapi persaingan global yang menyebabkan perusahaan semakin sensitif terhadap adanya kompetisi. Industri farmasi merupakan salah satu perusahaan dengan kompetisi tinggi yang perkembangannya sangat dinamis dan kompleks serta memiliki persaingan

yang ketat, baik di pasar dalam negeri maupun di pasar global (Sampurno, 2009). Salah satu persaingan di industri farmasi adalah pemasaran suatu produk obat, sektor pemasaran dari sebuah industri mempunyai peranan yang sangat penting dalam hal penjualan produk (Hariyanto, 2009).

Industri farmasi memasarkan 3 jenis produk obat yaitu obat paten, obat generik

bermerek dan obat generik. Penggunaan obat generik di Amerika Serikat sekitar 50% dari seluruh resep yang ada. Sementara di Indonesia, Negara yang memiliki tingkat perekonomian lebih rendah, obat generik hanya mempunyai pasar sekitar 7% (Wibowo, 2009). Tingkat penggunaan obat tersebut dapat dipengaruhi oleh tingkat kepuasan pasien. Semakin puas pasien, maka semakin baik tingkat penjualan produk obat tersebut.

Tingkat kepuasan pasien dalam menggunakan produk obat dapat diukur dengan membandingkan jenis obat yang berbeda yang digunakan pasien, misalnya obat generik dan obat generik bermerk (Pohan, 2004). Pasien seperti ini dapat diperoleh dari pasien yang mendapatkan terapi jangka panjang. Salah satu penyakit yang mendapatkan terapi jangka panjang adalah hipertensi. Obat yang banyak digunakan untuk penyakit hipertensi adalah kaptopril. Kaptopril merupakan obat lini pertama untuk terapi hipertensi yang digunakan secara luas. Salah satu rumah sakit yang dengan kasus hipertensi tertinggi adalah Badan Rumah Sakit Umum Tabanan (Gunawan, 2007). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien hipertensi di Badan Rumah Sakit Umum Tabanan terhadap penggunaan obat kaptopril generik dan obat kaptopril generik bermerek.

**2. BAHAN DAN METODE**

Penelitian ini merupakan penelitian observasional dengan pendekatan secara

deskriptif analitis yang dilaksanakan di Badan Rumah Sakit Umum Tabanan, Kabupaten Tabanan. Penelitian dilakukan selama 3 bulan.

**2.1. Alat Penelitian**

Alat penelitian adalah kuesioner tertutup yang disusun berdasarkan tiga lapisan produk. Kuesioner yang disebarakan menggunakan skala Likert. Sebelum digunakan sebagai alat penelitian, kuesioner dicobakan pada 30 responden penelitian, untuk menguji validitas dan reliabilitasnya.

**2.2. Metode Penelitian**

**A. Penyusunan Kuesioner**

Penyusunan kuesioner dilakukan berdasarkan tiga lapisan produk yaitu *core product*, *actual product*, dan *augmented product* yang berisi penilaian skor harapan dan persepsi responden. Penilaian kuesioner menggunakan skala likert (Sampurno, 2009). Item pernyataan *corer product* berisi pernyataan tentang efektifitas dan efek samping obat, *actual product* tentang tampilan suatu produk obat (Reid, 2010), dan *augmented product* berisi pernyataan tentang layanan tambahan dari suatu produk obat (Lao, 2001). Item dalam kuesioner dibedakan menjadi dua, yaitu item *favorable* yang berisi pernyataan yang berhubungan dengan keuntungan responden serta item *unfavorable* yang berisi pernyataan yang berhubungan dengan kerugian yang dialami responden. Penilaian untuk item *favorable* dan *unfavorable* dapat dilihat pada tabel 2.1.

Tabel 2.1 Skor Pernyataan *Favorable* dan *Unfavorable*

<i>Favorable</i>		<i>Unfavorable</i>	
Kategori Respon	Skor	Kategori Respon	Skor
Sangat Tidak Setuju	1	Sangat Tidak Setuju	4
Tidak Setuju	2	Tidak Setuju	3
Setuju	3	Setuju	2
Sangat Setuju	4	Sangat Setuju	1

B. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 30 responden. Untuk mengetahui validitas kuesioner digunakan korelasi *product moment* dan reliabilitas menggunakan nilai *Cronbach Alpha* (Sugiyono, 2010).

C. Penentuan Pengambilan Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat jalan yang menderita penyakit hipertensi di Badan Rumah Sakit Umum Tabanan, Kabupaten Tabanan yang menggunakan kaptopril generik dan kaptopril generik bermerk yang diambil berdasarkan teknik *purposive sampling* (Sugiyono, 2010). Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 49 responden.

D. Analisis Data

Analisis Harapan Responden

Penilaian skor harapan responden dengan nilai terendah 1 dan nilai tertinggi 4. Skor harapan kemudian diklasifikasikan dengan menggunakan

rentang interval. Klasifikasi nilai harapan responden dapat dilihat pada tabel 2.2.

Tabel 2.2 Klasifikasi Harapan Responden

Interval	Klasifikasi
1,0 – 1,6	Sangat Rendah
>1,6 – 2,2	Rendah
>2,2 – 2,8	Sedang
>2,8 – 3,4	Tinggi
>3,4 – 4,0	Sangat tinggi

Tabel 2.3. Klasifikasi Kepuasan Responden

Interval	Klasifikasi
-3,0 s/d -1,8	Sangat rendah
> -1,8 s/d -0,6	Rendah
> -0,6 s/d 0,6	Sedang
> 0,6 s/d 1,8	Tinggi
> 1,8 s/d 3,0	Sangat tinggi

Perhitungan Skor *gap*

Skor *gap* diperoleh dari selisih antara persepsi dan harapan responden. Nilai kepuasan terendah adalah -3 dan nilai kepuasan tertinggi adalah 3. Tingkat kepuasan responden diperoleh dengan mengklasifikasikan skor *gap*. Nilai klasifikasi kepuasan responden dapat dilihat pada tabel 2.3.

Tabel 3.1. Skor Harapan Responden

Kuesioner Generik Bermerek				Kuesioner Generik			
Jumlah Pernyataan	Lapisan	Skor harapan	Klasifikasi	Jumlah Pernyataan	Lapisan	Skor harapan	Klasifikasi
8	Core product	3,19	Tinggi	8	Core product	3,23	Tinggi
6	Actual product	3,17	Tinggi	6	Actual product	3,17	Tinggi
3	Augmented product	3,22	Tinggi	3	Augmented product	3,37	Tinggi
<b>Rerata Generik Bermerek</b>		<b>3,19</b>	<b>Tinggi</b>	<b>Rerata Generik</b>		<b>3,26</b>	<b>Tinggi</b>

p = 0,251

Analisa Data

Data skor *gap* yang diperoleh dari 49 responden kemudian dianalisis secara statistik dengan uji t berpasangan pada taraf kepercayaan 95%. Uji ini digunakan untuk melihat ada tidaknya perbedaan yang signifikan antara kepuasan pasien terhadap penggunaan obat kaptopril generik dan kaptopril generik bermerk.

Tabel 3.2. Hasil Perhitungan Tingkat Kepuasan Responden

Kuesioner Generik				Kuesioner Generik Bermerek			
Jumlah Pernyataan	Lapisan	Skor gap	Klasifikasi	Jumlah Pernyataan	Lapisan	Skor gap	Klasifikasi
8	Core product	0,22	Sedang	8	Core product	0,17	Sedang
6	Actual product	0,16	Sedang	6	Actual product	0,19	Sedang
3	Augmented product	0,20	Sedang	3	Augmented product	0,19	Sedang
Rata – rata gap generik		0,20	Sedang	Rata – rata gap generik bermerek		0,18	Sedang

p = 0,650

### 3. HASIL

Data yang digunakan untuk penelitian ini diambil dari 49 responden yang telah memenuhi kriteria inklusi. Analisis karakteristik responden dalam penelitian ini menunjukkan bahwa responden berjumlah paling banyak adalah responden yang berusia 31-50 tahun dengan jumlah 31 orang (63%). Jumlah

responden pria dalam penelitian ini adalah 24 orang (49%) dan jumlah responden wanita adalah 25 orang (51%). Tingkat pendidikan yang dominan adalah strata 1 dengan persentase sebesar 49% dan pekerjaan yang paling banyak adalah wiraswasta (31%) dan PNS (23%). Harapan dan kepuasan responden dapat dilihat pada tabel 3.1 dan 3.2.

### 4. PEMBAHASAN

#### 4.1 Analisis Harapan Responden

Secara keseluruhan harapan responden terhadap penggunaan obat kaptopril generik dan kaptopril generik bermerek termasuk dalam klasifikasi tinggi (Tabel 3.1). Tidak ada perbedaan harapan responden yang signifikan terhadap penggunaan kedua obat tersebut. Untuk produk generik harapan tertinggi terdapat pada poin yang menyatakan bahwa responden ingin setelah mengkonsumsi obat kaptopril tidak lagi merasakan gejala susah tidur serta obat diterima dalam keadaan baik. Pada produk generik bermerek harapan tertinggi terdapat pada poin pada pernyataan yang menyatakan bahwa responden menginginkan tekanan darah stabil setiap kontrol ke dokter dan tidak mengalami efek samping obat berupa kemerahan pada kulit. Dengan mengetahui harapan pasien terhadap produk obat, produsen obat dapat meningkatkan kualitas produksinya. Sehingga dapat meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap produk obatnya. Hal ini akan sangat menguntungkan produsen obat dari segi pemasaran obatnya. Produsen obat dapat bersaing dengan produsen obat lainnya serta

dapat meningkatkan daya jual dan kemampuannya berlaba (Supriyanto, 2010).

#### 3.2 Analisis Tingkat Kepuasan Responden

Tingkat kepuasan responden terhadap penggunaan obat kaptopril generik dan kaptopril *branded generic* dari keseluruhan responden termasuk dalam kategori sedang (Tabel 3.2). Berdasarkan analisis statistik, tidak terdapat perbedaan yang signifikan terhadap kepuasan penggunaan kedua obat tersebut.

Skor *gap* selain mencerminkan tingkat kepuasan responden juga dapat digunakan untuk melihat keunggulan dan kelemahan suatu produk. Tingkat kepuasan tertinggi pada produk kaptopril generik terdapat pada poin yang menyatakan bahwa responden merasa obat kaptopril generik sudah memiliki informasi yang lengkap. Adanya informasi yang lengkap dapat memberikan edukasi kepada responden tentang obat yang dikonsumsinya. Sehingga responden akan mengetahui secara lebih lengkap tentang manfaat serta efek samping dari produk obat yang dikonsumsinya. Sehingga responden akan lebih berhati-hati dalam menggunakan produk

obat tersebut. Untuk produk kaptopril generik bermerek terdapat pada poin lapisan *actual product* yang menyatakan bahwa obat kaptopril nyaman saat digunakan. Jika responden nyaman menggunakan suatu produk obat, maka hal ini akan meningkatkan kepatuhannya dalam mengkonsumsi obat tersebut, sehingga terapi dapat berjalan dengan baik.

Nilai skor gap terendah dapat digunakan untuk melihat kelemahan produk sehingga dapat meningkatkan kualitas produksi. Tingkat kepuasan pasien terendah pada produk kaptopril generik terdapat pada poin lapisan *augmented product* yang menyatakan bahwa responden merasa bahwa obat kaptopril generik kurang memberikan informasi layanan konsumen. Informasi jaringan layanan konsumen penting untuk menangani layanan informasi dan pengaduan konsumen (Puspitasari, 2011). Untuk produk kaptopril *branded generic* terdapat pada poin lapisan *core product* yang menyatakan bahwa setiap kontrol ke dokter tekanan darah tidak stabil serta mengalami efek samping obat berupa kemerahan pada kulit. Dalam penggunaan produk obat, efektifitas yang tinggi serta efek samping yang rendah merupakan hal utama yang diinginkan seseorang.

## 5. KESIMPULAN

Tingkat kepuasan pasien hipertensi di Badan Rumah Sakit Umum Tabanan terhadap penggunaan obat kaptopril generik dan obat kaptopril generik bermerek termasuk dalam kategori sedang. Tidak terdapat perbedaan signifikan terhadap harapan dan tingkat

kepuasan pasien terhadap penggunaan obat generik dan obat generik bermerek untuk produk obat kaptopril ( $p > 0,05$ ).

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada seluruh responden yang bersedia ikut serta dalam penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Gunawan, S.G. 2007. *Farmakologi dan Terapi Ed. 5*. Jakarta: UI Press. hal. 351-358.
- Hariyanto, D. 2009. Memenangkan Persaingan Bisnis Produk Farmasi Melalui Marketing Public Relations. *J. Manajemen Pemasaran* 4(1): 38-44.
- Lao Jr, F.M. 2001. *Marketing Management*. Philippine: Rex Printing Company Inc. p. 56
- Reid, R.D., and Bojanic, D.C. 2010. *Hospitality Marketing Management*. New Jersey: John Wiley and Sons Inc. p. 283
- Sampurno, H. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Gama University Press. hal. 137-141.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. hal. 85, 125, 127.
- Supriyanto, S., dan Ernawaty. 2010. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: Penerbit Andi. hal. 4-10.
- Wibowo, A. 2009. *Cerdas Memilih Obat dan Mengenali Penyakit*. Jakarta: PT Lingkar Pena Kreativa. hal 47-48.