
TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KOMUNIKASI, INFORMASI, DAN EDUKASI (KIE) OBAT OLEH TENAGA KEFARMASIAN DI APOTEK NOGOSARI FARMA

Era Wandira¹, Nadia Aisy Andika², Nasya Bella Salsabilla³, Novalisa Nindhi Soraya^{4*},
Aris Prio Agus Santoso⁵, Tatiana Siska Wardani⁶

Program Studi Farmasi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Duta
Bangsa Surakarta

**nindhisoraya@gmail.com, erawandira19@gmail.com, nadiayaya67@gmail.com,
nasyabellas100200@gmail.com, arisprio_santoso@udb.ac.id, siskatatiana@gmail.com*

Submitted: 16-12-21

Revised: 30-03-2022

Accepted: 30-03-2022

ABSTRAK

Telah dilakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan komunikasi, informasi, dan edukasi (KIE) obat oleh tenaga kefarmasian di apotek nogosari farma. Penelitian dilakukan dengan metode deskriptif dengan model penelitian observasi. Data dikumpulkan dari 50 responden melalui kuesioner pada bulan November 2021. Metode pengambilan sampel yang digunakan yaitu random sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 50 responden masih ada kekurangan dari tenaga teknis kefarmasian apotek dalam melakukan pelayanan KIE sesuai standart. Adapun hasil rata-rata presentase kepuasan pasien yakni 82% puas dan 12% pasien tidak puas.

Kata kunci: Tingkat kepuasan KIE, Komunikasi informasi edukasi, pelayanan apotek

ABSTRACT

Research has been carried out on the level of patient satisfaction with drug Information, Education, dan Communication (IEC) services by pharmacists at the Nogosari Farma Pharmacy. The research was conducted using a descriptive method with an observational research model. Data was collected from 50 respondents through a questionnaire in November 2021. The sampling method used simple random sampling. The results showed that from 50 respondents there was still shortage of pharmacy technical personnel in carrying out of IEC services according to standards. The results of the average percentage of patient satisfaction are 82% satisfied and 12% dissatisfied patients.

Keywords: IEC satisfaction level, Information Educational Communication, pharmacy service

PENDAHULUAN

Apotek sarana pelayanan kefarmasian dimana apoteker menjalankan profesinya sebagai apoteker. Apoteker disini adalah seorang lulusan farmasi yang memiliki gelar apoteker dan telah disumpah oleh jabatan. Berdasarkan kewenangan peraturan perundang-undangan pelayanan kefarmasian telah mengalami perubahan dari yang semula hanya fokus pada pengelolaan obat (*drug oriented*) menjadi pengembangan pelayanan yang komprehensif meliputi pelayanan kefarmasian dan pelayanan kefarmasian klinik yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat. pasien. Peraturan Ketenagakerjaan Kefarmasian Nomor 51 Tahun 2009 menyatakan bahwa pekerjaan kefarmasian adalah produksi yang meliputi pengawasan mutu sediaan farmasi keamanan, penyediaan, penyimpanan dan peredaran atau pendistribusian obat, pengelolaan kefarmasian, pelayanan kefarmasian resep, pelayanan informasi obat, serta pelayanan kefarmasian. Pengembangan obat, bahan obat dan obat tradisional. Pelayanan kefarmasian saat ini berbasis pelayanan terhadap pasien (*patient oriented*) yang mendorong tenaga kefarmasian untuk mengoptimalkan Komunikasi Informasi dan Edukasi (KIE) obat. Standar pelayanan kefarmasian mengenai ini sudah tercantum di dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 35 tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Pemberian KIE dilakukan untuk menghindari kesalahan dalam penggunaan obat dan meningkatkan angka kesembuhan penyakit. Maka dari itu dilakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE) obat oleh tenaga kefarmasian di apotek.

Saat ini, pelayanan kefarmasian sudah memiliki perubahan yang dulunya berdasarkan pelayanan obat (*drug oriented*) menjadi pelayanan yang berpusat pada pasien. Dengan perubahan seperti ini, tentunya pelayanan kefarmasian kini membutuhkan lebih banyak komunikasi dan interaksi dengan pasien. Apoteker perlu lebih aktif dalam menginformasikan dan mengedukasi pasien, serta kemampuan untuk memantau penggunaan obat oleh pasien. Salah satu bentuk optimalisasi pelayanan kefarmasian yang berpusat pada pasien adalah melalui pemanfaatan Komunikasi Informasi dan Edukasi (KIE) [1]. Pelayanan Edukasi Obat atau KIE adalah proses diskusi yang dipimpin oleh apoteker dan pasien/keluarga pasien untuk mengeksplorasi diri dan membantu meningkatkan pengetahuan, pemahaman dan kesadaran sehingga pasien/keluarga pasien memperoleh keyakinan akan kemampuannya menggunakan obat dengan benar [2]. Dengan kata lain, KIE merupakan salah satu tugas dan tanggung jawab apoteker untuk memberikan lebih banyak informasi dan mengedukasi pasien tentang pengobatan yang diberikan guna meningkatkan keberhasilan terapi [3].

Pelayanan informasi obat tersebut sudah tercantum sesuai standar dalam

PERMENKES No.35 tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek, mencakup pemberian informasi dan edukasi mengenai dosis, bentuk sediaan, metode pemberian, efek samping, keamanan untuk digunakan ibu hamil, harga, dan lain- lain [4]. Maka dari itu pemberian KIE perlu dilakukan dengan baik agar menghindari kesalahan dalam penggunaan obat dan meningkatkan angka kesembuhan penyakit. Maka dari itu, dilakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE) obat oleh tenaga kefarmasian di Apotek Nogosari Farma untuk mengetahui bagaimana pelayanan Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE) itu diterapkan oleh tenaga kefarmasian yang ada di apotek tersebut.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian survey dengan pengumpulan data primer yang dilakukan menggunakan kuesioner kepada responden. Jumlah responden pada penelitian ini adalah 50 pasien. Penelitian ini telah dilakukan pada tanggal 16-20 November 2021 di Apotek Nogosari Farma.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut merupakan data hasil penyebaran kuesioner yang dilakukan di Apotek Nogosari Farma pada bulan November tahun 2021.

Tabel 1. Kepuasan Responden dalam Pelayanan Kefarmasian di Apotek Nogosari Farma

NO	PELAYANAN KEFARMASIAN	PUAS	TIDAK PUAS
KOMUNIKASI, INFORMASI DAN EDUKASI			
1.	Petugas memberikan informasi aturan pakai obat.	98%	2%
2.	Petugas memberikan informasi indikasi obat.	90%	10%
3.	Petugas memberikan informasi cara penggunaan obat.	88%	12%
4.	Petugas memberi informasi mengenai efek samping obat.	48%	52%
5.	Petugas memberikan informasi cara penyimpanan obat yang benar.	62%	38%
6.	Petugas memberikan edukasi mengenai lama pemakaian obat.	60%	40%
7.	Petugas memberi informasi dan edukasi kepada pasien dengan jelas dan dimengerti pasien.	92%	8%
KERAMAHAN PETUGAS			
8.	Penyerahan obat kepada pasien dilakukan dengan cara yang baik dan sopan.	100%	0%
9.	PETUGAS BERSEDIA MENJAWAB PERTANYAAN PASIEN DENGAN BAIK DAN RAMAH.	100%	0%

Sumber: Data Primer yang diolah 2021

Berdasarkan penilaian ceklist terhadap evaluasi pelayanan komunikasi, informasi dan

edukasi serta keramahan petugas oleh tenaga kefarmasian di Apotek Nogosari Farma yang berisi 9 item penilaian dapat dipaparkan.

Hasil pengumpulan data dari penilaian *checklist* didapatkan hasil untuk jenis informasi yang seharusnya diperoleh pasien sesuai dengan standar Pelayanan kefarmasian dari pedoman Kementerian Kesehatan. Penilaian mengenai informasi aturan pakai obat, indikasi obat, dan cara penggunaan obat (98%), (90%), (88%), menunjukkan hasil yang optimal. Hasil persentase sangat baik disebabkan pasien sudah mengerti obat apa yang dibeli dan tenaga kefarmasian mengulang kembali aturan pakai obat, indikasi obat, dan cara penggunaan obat pada saat menyerahkan obat walaupun beberapa kemasan obat telah mencantumkan informasi tentang aturan pakai obat, indikasi obat, dan cara penggunaan obat. Sedangkan dalam penelitian sebelumnya di hasilkan nilai presentase yang cukup baik sebesar (80%) aturan pakai obat, (74,5%) indikasi obat dan (72,72%) cara penggunaan obat.

Dalam penelitian ini perolehan presentasi yang cukup baik di tunjukan pada efek samping obat, cara penyimpanan obat, dan edukasi berapa lama pemakaian obat (48%), (62%) dan (60%). Hasil persentase yang cukup baik disebabkan tenaga farmasi beranggapan pasien dapat membac tentang efek samping obat yang dibelinya dikemasan obatnya sehingga tenaga farmasi tidak menyampaikan informasi tentang efek samping obat tersebut. Dan tenaga farmasi menganggap pasien sudah mengerti dengan cara penyimpanan obat yang dibeli contohnya sediaan obat sirup dan obat tetes mata sehingga tenaga farmasi tidak perlu lagi untuk menyampaikan cara penyimpanan obat tersebut. Sedangkan tenaga farmasi menganggap kurang perlu menyampaikan tentang edukasi berapa lama pemakaian obat dikarenakan pasien sudah terbiasa dan mengerti dengan berapa lama pemakaian obat yang dibelinya dan hanya apabila pasien bertanya maka tenaga farmasi akan menyampaikan edukasi berapa lama pemakaian obat tersebut. Pada penelitian sebelumnya bahkan dikatakan rendah dengan presentase efek samping obat, cara penyimpanan obat, dan edukasi berapa lama pemakaian obat (7,27%), (10,9%) dan (27,27%).

Hasil yang diperoleh dari *checklist* yaitu mengenai keramahan dalam berkomunikasi menunjukkan persentase yang optimal dan sesuai dengan standar Pelayanan kefarmasian dari pedoman Kementerian Kesehatan yaitu sebesar (100%) disebabkan tenaga farmasi sudah ramah dalam berkomunikasi seperti menyapa pasien saat datang dengan senyum dan dalam penelitian sebelumnya juga mencapai nilai (98,1%). Penilaian mengenai jelas dalam berkomunikasi menunjukkan hasil yang persentase yang optimal dan sesuai dengan standar Pelayanan kefarmasian dari pedoman Kementerian Kesehatan yaitu sebesar 92% disebabkan tenaga farmasi berkomunikasi dengan baik saat melakukan pelayanan kepada pasien sedangkan dalam penelitian sebelumnya menunjukkan hasil presentase sebesar 92,7%

[5].

Dari penilaian diatas menunjukkan hasil yang signifikan berdasarkan standar Pelayanan kefarmasian dari pedoman Kementrian Kesehatan. Pelayanan KIE yang disampaikan tenaga kefarmasian pada pasien Apotek Nogosari Farma sebagian besar kurang dalam memberikan informasi efek samping obat dan edukasi mengenai lama pemakaian obat. Pelayanan KIE obat yang lengkap tidak kalah penting karena dengan adanya pelayanan KIE yang lengkap dan jelas dapat meningkatkan kepatuhan pasien terhadap obat yang digunakannya. Farmasis dituntut kemampuan dalam menguasai ilmu-ilmu farmasi terutama mengenai obat dan untuk pasien dapat mengetahui informasi yang lengkap mengenai penggunaan obat yang benar. Dalam pelaksanaan pemberian pelayanan KIE obat tanpa resep yang dilakukan oleh tenaga farmasi di Apotek Nogosari sudah berjalan baik. Dimana pemberian pelayanan KIE pada pasien yang membeli obat sudah sebagian dilakukan tetapi tidak sepenuhnya diberikan.

KESIMPULAN

Setelah melakukan penelitian di Apotek Nogosari Farma mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE) obat maka dapat di simpulkan bahwa pelayanan KIE yang diberikan oleh tenaga teknis kefarmasian di apotek tersebut tergolong sudah baik di aspek komunikasi dan keramahan petugas kepada pasien, namun untuk pelayanan yang dilakukan masih tergolong kurang efektif. Hal ini dapat dilihat dari persentase pemberian informasi efek samping obat (48%), lama pemakaian obat (60%), dan cara penyimpanan obat (62%) yang masih dapat ditingkatkan lagi kedepannya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penyusunan, penulis mendapatkan banyak pengarahan dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat Bapak/Ibu :

1. Bapak Dr. H.Singgih Purnomo, M.M selaku Rektor Universitas Duta Bangsa Surakarta.
2. Ibu Tatiana Siska Wardani S.Farm., M.Farm selaku Ketua Jurusan Farmasi Fakultas IlmuKesehatan Universitas Duta Bangsa Surakarta.
3. Bapak Aris Prio Agus Santoso, SH., MH.Kes selaku dosen pembimbing dalam penyelesaianjurnal ini yang telah banyak memberikan bimbingan dan motivasi.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] R. P. Sari, A. M. P. Putra, and U. Masran, "Hubungan Pengetahuan dan Kebutuhan

- Pasien terhadap Informasi Obat di Apotek Amandit Farma Banjarmasin,” *J. Ilm. Manuntung*, vol. 2, no. 4, p. 98, 2018.
- [2] A. Mashuda, *Pedoman Pelayanan Kefarmasian yang Baik, Kerjasama Direktorat Jendral Bina Kefarmasian dan Alat Kesehatan dengan Pengurus Pusat Ikatan Apoteker Indonesia*. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 2011.
- [3] A. E. L. Nurjannah, H. Lilfitriyani, and A. Basith, “Evaluasi Pelayanan Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (Kie) Tenaga Kefarmasian yang Ada di Kabupaten Bojonegoro,” *Japri*, vol. 3, pp. 15–22, 2020.
- [4] Depkes RI, *Peraturan Pemerintah No.PP 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian*. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 2009.
- [5] A. Alimul Hidayat, *Metode penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika, 2011.

A. Proses Pengambilan Data dari Responden



B. Kuesioner Kepuasan Pasien

KUESIONER

**Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE) Obat
 oleh Tenaga Kefarmasian di Apotek Nogosari Farma**

Isilah kolom dibawah ini dengan tanda centang (),

Nama :

Umur : tahun (*diisi dengan angka*)

Alamat :

Jenis Kelamin : L / P

Pekerjaan : Swasta/Wiraswasta PNS Lain-lain

Pendidikan Terakhir : SD SMP SMA SARJANA/DIPLOMA Lain- lain

No.	Pelayanan Kefarmasian	Puas	Tidak puas
	KOMUNIKASI, INFORMASI DAN EDUKASI		
1.	Petugas memberikan informasi aturan pakai obat.		
2.	Petugas memberikan informasi indikasi obat.		
3.	Petugas memberikan informasi cara penggunaan obat.		
4.	Petugas memberi informasi mengenai efek samping obat.		
5.	Petugas memberikan informasi cara penyimpanan obat yang benar.		
6.	Petugas memberikan edukasi mengenai lama pemakaian obat.		
7.	Petugas memberi informasi dan edukasi kepada pasien dengan jelas dan dimengerti pasien.		
	KERAMAHAN PETUGAS		
8.	Penyerahan obat kepada pasien dilakukan dengan cara yang baik dan sopan.		
9.	Petugas bersedia menjawab pertanyaan pasien dengan baik dan ramah.		

Tertanda Responden

(.....)