

## **EVALUASI PELAYANAN KOMUNIKASI, INFORMASI, DAN EDUKASI (KIE) TENAGA KEFARMASIAAN YANG ADA DI KABUPATEN BOJONEGORO**

**Anysa Eka Laylly Nurjannah\*, Hadiyatul Lilfitriyani, Abdul Basith**  
Program Study Farmasi, Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri Bojonegoro

e-mail: [\\*icha\\_kliks@yahoo.com](mailto:*icha_kliks@yahoo.com), [Amazing.prize@gmail.com](mailto:Amazing.prize@gmail.com)

### *Abstrak*

*Telah dilakukan penelitian tentang Evaluasi pelayanan, komunikasi, informasi dan edukasi (KIE) enaga kerja kefarmasian yang ada di apotek tunggal kabupaten Bojonegoro. Penelitian dilakukan dngan metode deskriptif dengan model penelitian observasi. Data dikumpulkan dari 55 responden melalui checklist pada bulan maret sampai mei 2019. Metode pengambilan sampel yang digunakan yaitunon random sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahawa dari 5 responden hanya sebagian yang melakukan pelayanan KIE sesuai standart jelas dalam berkomunikasi dengan presentase 981%, keramahan dalm berkomunikasi dengan pesntas sebesar 92,72% dan informasi aturan pemakaian obar dengan presentase sebesar 80,00%, sedangkan penilian presentase yang cukup rendah, informasi indikasi obat sebesar 74,54%, informasi cara pakai obat sebesar 72,72%, edukasi lama pemakaian obat dengan presentase 27,27% dan presentase yang rendah terdapat pada informasi cara penyimpanan obat, dengan presentase sebesar 10,9% dan informasi efk samping obat presentas sbesar 7,27%.*

**Kata kunci** : *Evaluasi Pelayanan KIE, Komunikasi informasi edukasi, pelayanan apotek*

### **PENDAHULUAN**

Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh Apoteker. Apoteker adalah sarjana farmasi yang telah lulus sebagai apoteker dan telah mengucapakan sumpah jabatan apoteker.

Berdasarkan kewenangan pada peraturan perundang-undangan, Pelayanan Kefarmasian telah mengalami perubahan yang semula hanya berfokus kepada pengelolaan Obat (drug oriented) berkembang menjadi pelayanan komprehensif meliputi pelayanan Obat dan pelayanan farmasi klinik yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian menyatakan bahwa Pekerjaan Kefarmasian adalah pembuatan termasuk pengendalian mutu Sediaan Farmasi, pengamanan, pengadaan, penyimpanan dan pendistribusian atau penyaluran Obat, pengelolaan Obat, pelayanan Obat atas Resep dokter, pelayanan informasi Obat, serta pengembangan Obat, bahan Obat dan Obat tradisional.

Pekerjaan kefarmasian tersebut harus dilakukan oleh tenaga kesehatan yang mempunyai keahlian dan kewenangan untuk itu. Peran Apoteker dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan perilaku agar dapat melaksanakan interaksi langsung dengan pasien. Bentuk interaksi tersebut antara lain adalah pemberian informasi Obat dan konseling kepada pasien yang membutuhkan.

Apoteker harus memahami dan menyadari kemungkinan terjadinya kesalahan pengobatan (*medication error*) dalam proses pelayanan dan mengidentifikasi, mencegah, serta mengatasi masalah terkait Obat (*drug related problems*), masalah farmakoekonomi, dan farmasi sosial (*socio-pharmacoecconomy*). Untuk menghindari hal tersebut, Apoteker harus menjalankan praktik sesuai standar pelayanan. Apoteker juga harus mampu berkomunikasi dengan tenaga kesehatan lainnya dalam menetapkan terapi untuk mendukung penggunaan Obat yang rasional. Dalam melakukan praktik tersebut, Apoteker juga dituntut untuk melakukan monitoring penggunaan Obat, melakukan evaluasi serta mendokumentasikan segala aktivitas kegiatannya. Untuk melaksanakan semua kegiatan itu, diperlukan Standar Pelayanan Kefarmasian.

Sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, di bidang kefarmasian telah terjadi pergeseran orientasi Pelayanan Kefarmasian dari pengelolaan Obat sebagai komoditi kepada pelayanan yang komprehensif (*pharmaceutical care*) dalam pengertian tidak saja sebagai pengelola Obat namun dalam pengertian yang lebih luas mencakup pelaksanaan pemberian informasi untuk mendukung penggunaan Obat yang benar dan rasional, monitoring penggunaan Obat untuk mengetahui tujuan akhir, serta kemungkinan terjadinya kesalahan pengobatan (PerMenkes 2016 )

KIE (Komunikasi, Informasi dan Edukasi) merupakan pelayanan yang diberikan kepada pasien yang bertujuan untuk menyampaikan informasi dan mengedukasi dalam penggunaan obat untuk mencegah *medication error* ( penggunaan obat yang salah).

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien dimana tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik yang telah ditetapkan, oleh karena itu kesembuhan pasien sebesar 25% diharapkan diperoleh dari kenyamanan serta baiknya pelayanan apotek, sedangkan 75% berasal dari obat yang digunakan pasien (Handayani dkk, 2009).

Mutu jasa pelayanan adalah kemampuan usaha untuk menghasilkan produk barang atau jasa yang semakin baik dalam memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen atau pelanggan. Keadaan ini dapat menciptakan suatu kepuasan nyata dalam diri pelanggan. Mutu merupakan pertimbangan dalam pembuatan keputusan yang paling mendasar dari seorang pelanggan untuk memakai suatu produk barang atau jasa. Nilai mutu didasarkan atas pengalaman nyata pelanggan terhadap produk atau jasa pelayanan.

Pada penelitian sebelumnya terlihat bahwa 98,5% apotek tidak memenuhi standart pelayanan (komunikasi, informasi dan edukasi) KIE berdasarkan Standar Pelayanan Kefarmasian di apotek. (adelina,2009)

Apotek Tunggal yang ada di kabupaten Bojonegoro ini memiliki peranan penting dalam pendistribusian obat ataupun alat kesehatan bagi masyarakat yang ada di kabupaten Bojonegoro. Apotek ini terdapat di pinggiran kota yang buka pagi sampai malam, yang memungkinkan penyalahgunaan obat-obatan yang dijual bebas. Lokasi yang strategis dan dekat dengan permukiman masyarakat memudahkan untuk sering membeli obat di apotek, sehingga peneliti memilih apotek tunggal sebagai tempat penelitian. Dan adapun hal yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan mutu apotek Tunggal tersebut yaitu dengan cara melakukan pelayanan Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE) mengenai obat yang di beli oleh pasien. Apabila dilakukan pelayanan KIE diharapkan pasien dapat menggunakan obat secara benar dan mendapatkan informasi tentang obat yang digunakan.

## METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai masalah-masalah yang diteliti atau menjawab untuk memecahkan permasalahan yang sedang dihadapi pada situasi sekarang. Jenis penelitian ini adalah penelitian evaluasi (*Evaluation study*) yang dilakukan dengan menilai suatu program yang sedang dilakukan.

Penelitian dilakukan di salah satu Apotek Tunggal Jalan Veteran No. 120 yang ada di kabupaten Bojonegoro pada tanggal 4 Maret – 4 Mei 2019. Pengambilan data dilakukan dalam rentan waktu tujuh minggu, dalam seminggu dilakukan observasi selama 3 hari dengan batasan waktu 4 jam untuk mendapatkan data yang di inginkan. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *non random sampling* karena tidak didasarkan atas kemungkinan yang dapat diperhitungkan, hanya semata – mata dan praktis di aplikasikan. Dengan teknik *accidental sampling*. Pengambilan sampel secara *accidental* dilakukan dengan mengambil kasus atau responden yang kebetulan ada atau tersedia.

Pada penelitian ini variabelnya adalah evaluasi pelayanan komunikasi informasi dan edukasi (KIE) tenaga kefarmasian yang ada di apotek tunggal kabupaten Bojonegoro. Variabel dalam penelitian yaitu "elvaluasi pelayanan komunikasi informasi dan edukasi (KIE) tenaga kefarmasian yang ada di apotek tunggal kabupaten Bojonegoro" definisi operasional yang terkait mngevaluasi sejauh atau setepat apa pelayanan farmasi yang sudah di terapkan di apotek tunggal kabubaten Bojonegoro, dengan menggunakan instrumen *checklist*. Teknik pengumpulan data dilakukan terus menerus sampai data jenuh, sehingga mengakibatkan variasi data tinggi sekaligus data yang diperoleh pada umumnya adalah kualitatif. Menganalisis data dapat dilakukan dari mencari atau menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, yang mudah dipahami dan dalam penelitian kali ini peneliti menganalisis data dengan teknnik (*Checklist*) daftar cocok.

Peneliti menggunakan instrumen *Checklist* ini karena dapat memberikan informasi yang bersifat kualitatif, dan lebih mudah dalam melakukan penalitian. *Checklist* ini dilakukan secara langsung dengan mengamati dan menilai sendiri Pelayanan KIE yang ada di apotek tunggal Bojonegoro. Data yang diperoleh danalisis dengan menggunakan analisa dari teori Miles dan Huberman. Awalnya data direduksi dan kemudian disajikan dalam bentuk teks dan table yang naratif, untuk mudah memehami data yang disajikan peneliti memeberikan skor pada data dan mempersentasekannya kemudian melakukan verifikasi dan menarik kesimpulan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

NO	Cekhlist evaluasi pelayanan KIE tenaga kefarmasiaan di Apotek Tunggal di kabupaten Bojonegoro	DILAKUKAN %	TIDAK DILAKUKAN %
1	Keramahan dalam berkomunikasi	92,72%	7,28%
2	Jelas dalam berkomunikasi	98,10%	1,90%
3	Informasi indikasi obat	74,54%	25,46%
4	Informasi aturan pakai obat	80,00%	20,00%
5	Informasi cara pakai obat	83,63%	16.37%

6	Informasi cara penyimpanan obat	10,9%	89.10%
7	Informasi tentang efek samping obat	7,27%	92.73%
8	Edukasi berapa lama pemakaian obat	27,27%	72.73%

Sumber : data sekunder yang diolah 2019

Berdasarkan penilaian Ceklist terhadap evaluasi pelayanan komunikasi, informasi dan edukasi oleh tenaga farmasi di apotek tunggal kabupaten bojonegoro yang berisi 8 item penilaian dapat dipaparkan.

Hasil pengumpulan data dari penilaian ceklist didapatkan hasil untuk jenis informasi yang seharusnya diperoleh pasien sesuai dengan standar Pelayanan kefarmasian dari pedoman Kementerian Kesehatan. Hasil yang diperoleh dari ceklist yaitu mengenai keramah tamahan dalam berkomunikasi menunjukkan persentase yang optimal dan sesuai dengan standar Pelayanan kefarmasian dari pedoman Kementerian Kesehatan yaitu sebesar 98,1% disebabkan tenaga farmasi sudah ramah dalam berkomunikasi seperti menyapa pasien saat datang dengan senyum dan dalam penelitian sebelumnya juga mencapai nilai 99,7%. Penilaian mengenai Jelas dalam berkomunikasi menunjukkan hasil yang persentase yang optimal dan sesuai dengan standar Pelayanan kefarmasian dari pedoman Kementerian Kesehatan yaitu sebesar 92,7% disebabkan tenaga farmasi berkomunikasi dengan baik saat melakukan pelayanan kepada pasien sedangkan dalam penelitian sebelumnya menunjukkan hasil presentase sebesar 100%. Penilaian mengenai informasi indikasi obat, aturan pemakaian obat, dan cara pemakaian obat (74,5%), (80%), (72,72%), menunjukkan hasil yang kurang optimal. Hasil persentase cukup baik disebabkan pasien sudah mengerti obat apa yang dibeli dan waktu yang tidak memungkinkan untuk menyampaikan karena pasien langsung ingin pulang setelah membeli obat . Dan menganggap pasien sudah mengerti tentang aturan pakai obat yang dibelinya karena informasi tentang aturan pakai obat sudah ada dikemasannya sehingga tenaga farmasi merasa tidak perlu lagi memberikan informasi tentang aturan pakai obat dan apabila pasien bertanya baru tenaga farmasi memberikan informasi tentang aturan pakai obat tersebut. Sedangkan dalam penelitian sebelumnya di hasilkan nilai presentase yang cukup rendah sebesar (0,3%) indikasi obat, (0,3%) aturan pemakaian obat dan (1,7%) cara pemakaian obat.

Dalam penelitian ini perolehan presentasi yang rendah di tunjukan pada cara penyimpanan obat, efek samping obat dan edukasi berapa lama pemakaian obat (10,9%), (7,27%) dan (27,27) sebesar 0%. Hasil persentase yang rendah disebabkan 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. Dan tenaga farmasi beranggapan pasien dapat membaca tentang efek samping obat yang dibelinya dikemas obatnya sehingga tenaga farmasi tidak menyampaikan informasi tentang efek samping 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 sangat rendah dengan presentase 0% - 0,3% saja. (Hidayat,2014)

Dari penilaian diatas menunjukkan hasil yang kurang signifikan berdasarkan standar Pelayanan kefarmasian dari pedoman Kementerian Kesehatan. Pelayanan KIE obat tanpa resep yang diperoleh pasien Apotek Tunggal sebagian besar yang disampaikan petugas apotek hanya sebatas keramah tamahan dalam berkomunikasi dan penyampaian nama obat. Padahal, pelayanan KIE obat 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 Tunggal sudah berjalan cukup baik. Dimana pemberian pelayanan KIE pada pasien yang membeli obat tanpa resep sudah sebagian kecil dilakukan tetapi tidak sepenuhnya diberikan.

## KESIMPULAN

Setelah melakukan penelitian di Apotek Tunggal mengenai evaluasi pelayanan komunikasi, informasi dan edukasi maka dapat di simpulkan berdasarkan hasil penelitian diketahui dari pelayanan KIE yang diberikan oleh tenaga farmasi di Apotek Tunggal Kabupate Bojonegoro sebagian besar mempunyai kecenderungan kurang efektif. Pelayanan yang diberikan hanya terfokus kepada komunikasi dengan ramah terhadap pasien. Kurangnya informasi obat yang diberikan kepada pasien.

## SARAN

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti ingin memberikan saran yang bisa menjadi masukan bagi Apotek Tunggl Kabupaten Bojonegoro, yaitu: Khususnya kepada tenaga kefarmasian di harapkan memperhatikan kemampuan pemberian dan lebih aktif dalam KIE kepada pasien untuk memberi obat, agar pasien tidak merasa khawatir dengan obat yang digunakan dan meminimalisir terjadinya kejadian yang tidak diharapkan saat mengkonsumsi obat.

Dengan diketahuinya pelayanan KIE obat tanpa resep oleh tenaga farmasi di Apotek Tunggal Kabupaten Bojonegoro maka disarankan agar tenaga farmasi ditambah jumlahnya agar dapat meningkatkan pelayanan KIE sesuai Petunjuk Teknis Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek sesuai PerMenkes No 73 Tahun 2016 sehingga pasien mendapat pengobatan yang optimal khususnya obat tanpa resep

## UCAPAN TERIMAKASIH

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.M.Ridlwan Hambali Lc.Ma selaku Rektor Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri Bojonegoro beserta jajaran yang telah menyediakan berbagai macam fasilitas bagi penulis untuk menyelesaikan proposal skripsi ini.
2. Ibu AINU Zuhriyah, S.Kep,Ns,M.Pd selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri Bojonegoro telah memberikan ilmu bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Nawafila Febriyani M.Si selaku Kprodi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri Bojonegoro telah memberikan ilmu bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Hadiyatul Lilfitriyani, S.K.M.,MKes selaku pembimbing I yang telah memberikan ilmu bagi penulis untuk menyelesaikan proposal skripsi ini.

5. Abdul Basith, M.Pd selaku pembimbing II yang telah memberikan ilmu bagi penulis untuk menyelesaikan proposal skripsi ini.
6. Ibu Linawati.S.,Farm.Apt selaku ketua puskesmas kapas yang telah meluangkan waktu dan memberikan tempat bagi penulis untuk menyelesaikan proposal skripsi ini.
7. Kedua orang tua dan keluarga yang telah membantu dengan dukungan moral dan spiritual untuk menyelesaikan Skripsi ini.
8. Semua pihak yang telah memberikan dukungan moril dan materiil demi terselesaikannya proposal skripsi ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aryo, B. 2012. *Manajemen Pengelolaan Apotek*. Yogyakarta: D-Medika.
- Depkes RI. 2004 Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1027/Menkes/SK/IX/2004 *Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*, Jakarta, Departemen kesehatan RI.
- Depkes RI. 2009.Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 *Tentang Kesehatan*, Jakarta, Departemen Kesehatan RI.
- Depkes RI. 2009. Peraturan Pemerintah No.PP 51 Tahun 2009 *Tentang Pekerjaan Kefarmasian*. Jakarta, Departemen Kesehatan RI
- Depkes RI. 2008. *Direktorat Bina Farmasi Komunitas dan Klinik tentang Tanggung Jawab Apoteker Terhadap Keselamatan Pasien (Patient Safety)*, Jakarta, Departemen kesehatan RI.
- Direktorat Bina Farmasi Komunitas dan Klinik Ditjen Yanfar dan Alkes. 2003, *Standar Pelayanan Farmasi di Apotek*.
- Manan, El. 2014. *Buku Pintar Swamedikasi*. Saufa, Jogjakarta.
- Machfoedz, M. 2009. *Komunikasi Keperawatan*. Ganbika, Yogyakarta.
- Manurung, L.P. 2010.*Analisis Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Dengan Minat Pasien Menebus Kembali Resep Obat Di Instalasi Farmasi RSUD Budhi Asih* . Universitas Indonesia. Jakarta
- Notoatmodjo, S. 2005. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta:
- Rineka Cipta ISFI. 2010. *Informasi Spesialite Obat Indonesia*, Jakarta
- Syamsuni. H. 2006. *Ilmu resep*. Jakarta, EGC.
- Siregar, C. J. P. 2005. *Farmasi Klinik Teori dan Penerapan*. Penerbit buku kedokteran, EGC, Jakarta
- Susanti, L. 2007. *Komunikasi Masalah Kesehatan (Studi Pada Radio Kotaperak Yogyakarta)*. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Yogyakarta
- Sugiyono.2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Sri Hartini, Y. 2009. Relavansi Peraturan Dalam Mendukung Praktek Profesi Apoteker di Apotek. *Majalah Ilmu Kefarmasian*. Vol. VI, No.2
- Utami, W. dan Hermansyah, A. 2012. Kontrak Pembelajaran (Pedoman Pembelajaran Mahasiswa) *Komunikasi, Informasi dan Edukasi FAS 322 Semester VIII Tahun Ajaran 2011/2012*. Departemen Farmasi Komunitas Fakultas Farmasi Universitas Airlangga.
- Purwanti, A., Harianto., dan Supardi, S. 2004. *Gambaran Pelaksanaan Standar Pelayanan Farmasi di Apotek DKI Jakarta Tahun 2003*. Majalah Ilmu Kefarmasian. Vol. I, No. 2
- Susyanty, A. L. dan Hayanti, S. 2007. *Prioritas Pasien Akan Kebutuhan Pelayanan Informasi Obat di Apotek Jakarta*. Buletin Penelitian Sistem Kesehatan. Vol. 10, No. 2
- Witjaksono, A. W. 2009. *Perencanaan Sistem Pengukuran Kinerja di Apotek XYZ Dengan Menggunakan Metode Integrated Performance Measurement Systems (IPMS) dan Pembobotan Triangular Fuzzy AHP*. Universitas Seblas Maret. Surakarta