

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan,
saya bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nurmalia Kholifatu Balqis
Nim : 201902060025
Program Studi : Sarjana Farmasi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan **Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (Non-exclusive Royalty- Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Evaluasi peran serta apoteker dalam kepuasan pasien dengan komunikasi informasi edukasi obat di klinik pratama Kota Pekalongan.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan) Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan berhak menyimpan, mengalih media/foemat-kan, mengolah dalam bentuk pengkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap dicantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Pekajangan
Pada Tanggal : 14 Agustus 2024

Yang Menyatakan


(Nurmalia Kholifatu Balqis)

**Program Studi Sarjana Farmasi
Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan
Agustus, 2024**

ABSTRAK

Nurmalia Kholifatu Balqis

**EVALUASI PERAN SERTA APOTEKER DALAM KEPUASAN PASIEN
DENGAN KOMUNIKASI INFORMASI EDUKASI OBAT DI KLINIK
PRATAMA KOTA PEKALONGAN**

Perkembangan teknologi dan ilmu yang semakin pesat mampu mempengaruhi masyarakat untuk memperhatikan kesehatan diri sendiri dengan tujuan untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas hidupnya. Jenis penelitian ini adalah deskriptif yang mana termasuk kedalam penelitian kuantitatif. Dalam penelitian ini, pendekatan yang digunakan ialah pendekatan cross sectional yang merupakan penelitian guna memahami dinamika korelasi yang terdapat pada faktor maupun resiko serta efek yang ada, melalui sebuah proses observasi serta pengumpulan data di waktu yang sama atau bersamaan. Teknik yang digunakan dalam penentuan sampel yaitu teknik *simple random sampling*. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain. Penelitian ini dilakukan di Klinik Pratama Kota Pekalongan. Penelitian dilakukan pada Agustus 2024, Dalam penelitian ini, instrument yang digunakan ialah kuisioner. Penelitian yang akan dilakukan dengan judul Evaluasi Peran Serta Apoteker Dalam Kepuasan Pasien Dengan Komunikasi Informasi Edukasi Obat Di Klinik Pratama Kota Pekalongan. Pada penelitian didapatkan hasil dari uji validitas yaitu secara keseluruhan indikator pernyataan dapat dinyatakan valid karena nilai r hitung $>$ r tabel. Di Klinik Mediska Pekalongan Sebagian besar adalah T.4 dengan R Hitung sebesar 0,840. Dan data hasil Reabilitas didapatkan nilai alpha untuk keseluruhan variabel sebesar lebih besar dari 0,60 sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel Kepuasan pasien reliabel.

Kata Kunci: Klinik, Kuantitatif, Pelayanan

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Perkembangan teknologi dan ilmu yang semakin pesat mampu mempengaruhi masyarakat untuk memperhatikan kesehatan diri sendiri dengan tujuan untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas hidupnya. Klinik merupakan pihak yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Layanan yang diberikan tentunya harus sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku pada klinik tersebut. Umumnya, pelayanan oleh pihak klinik adalah pelayanan seputar obat-obatan kepada pasien. Oleh karena itu, klinik menjadi salah satu tempat rujukan pasien untuk mendapatkan layanan obat atau farmasi (Salsabila et al., 2022).

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 Tahun 2014 tentang Klinik menyatakan bahwa Klinik dapat dibedakan menjadi dua jenis yaitu, Klinik Pratama dan Klinik Utama (Menkes Kesehatan RI, 2021). Sehingga Klinik memiliki jenis pelayanan yang berbeda-beda terkait pemberian informasi obat-obatan yang dibutuhkan. Pelayanan yang diberikan oleh pihak Klinik didasarkan oleh Standar Pelayanan Kefarmasian Klinik yang telah diatur didalam Peraturan Menteri kesehatan RI Nomor 34 Pasal 1 Tahun 34. Dalam peraturan tersebut dinyatakan bahwa

Klinik menyelenggarakan pelayanan kesehatan medis dasar atau spesialisik kepada pasien secara perorangan dan pelayanan tersebut dilakukan secara langsung oleh petugas Klinik kepada pasien dengan tujuan untuk membantu meningkatkan *outcome* terapi dan meminimalkan risiko timbulnya efek samping obat yang ditujukan untuk mengutamakan keselamatan pasien (*patient safety*), sehingga dapat menjaga kualitas hidup pasien (*quality of life*) (Menkes Kesehatan RI, 2021). Melalui standar pelayan tersebut, petugas klinik dapat memberikan pelayanan yang baik sehingga dapat meningkatkan kualitas hidup pasien dan menjaga terjadinya penyakit dari penggunaan obat itu sendiri.

Pelaksanaan layanan Komunikasi Informasi dan Edukasi obat yang diberikan oleh Klinik merupakan salah satu bentuk dari layanan kefarmasian yang diberikan oleh pihak Klinik. Pelayanan tersebut tentunya ditujukan untuk memberikan pemahaman terhadap obat-obatan, yaitu berupa dosis, penggunaan obat, cara penyimpanan dan lain-lainnya (Wandira et al., 2022). Pemberian layanan KIE tentunya harus sesuai dengan Standar Pelayanan KIE yaitu dengan memberikan pelayanan kefarmasian obat melalui sesi konsultasi dengan pasien dan memberikan informasi yang lengkap seputar obat-obatan, meliputi cara penggunaan, efek samping dan jangka waktu penggunaan obat yang diminum secara terus-menerus (Khayatun, 2019).

Dalam pemberian layanan Komunikasi, Informasi dan Edukasi, petugas klinik diharuskan untuk menyelenggarakan layanan dengan

memelihara kesehatan pasien, mencegah terjadinya alergi pada obat dan membantu pemulihan gejala atau efek samping yang diderita oleh pasien (Djamaluddin, Furqan, Amir Imbaruddin, and Muttaqin, 2019). Sehingga para pegawai diharuskan untuk memahami efek samping yang timbul akibat penggunaan obat, mengidentifikasi manfaat dari penggunaan obat, dan memberikan solusi atas masalah terkait obat-obatan (Sugianto, and Wahyuandini 2018). Pemberian layanan KIE kepada pasien tentunya juga dapat menimbulkan resiko kepada pasien yang masih belum paham terhadap penggunaan obat-obatan. Layanan KIE mampu memberikan resiko kepada pasien karena terdapat beberapa larangan yang harus dipatuhi oleh konsumen itu sendiri. Larangan tersebut tentunya didasarkan oleh riwayat penyakit atau alergi yang pasien derita dan juga cara pemeliharaan obat yang harus sesuai dengan anjuran pegawai (Missa, Surdijati, and Trisnani 2020). Sehingga pasien tidak akan mengalami resiko kesehatan yang buruk dan penurunan kualitas hidup pasien. Selain itu, resiko yang ditimbulkan dari layanan KIE dapat bersumber pada kesalahan pemberian informasi obat kepada pasien dan kesalahan dalam memberikan solusi terhadap masalah pasien itu sendiri. Sehingga dapat menimbulkan penyakit dan menyebabkan kambuhnya alergi yang diderita oleh pasien.

Kepuasan merupakan suatu perasaan kecewa atau senang yang muncul setelah seseorang membandingkan kinerja yang dipikirkan dengan kinerja yang diharapkan (Matantu et al, 2020). Dengan kata lain, kepuasan akan muncul setelah seseorang selalu membandingkan kinerja yang

dipikirkan dan diharapkan. Dalam bidang kesehatan, kepuasan pasien berperan sebagai aspek penting yang dapat digunakan untuk menunjukkan hubungan antar pelayanan pegawai klinik dan kepuasan pasien terhadap tingkat perasaan pasien itu sendiri dalam mengharapkan dan membandingkan layanan yang didapatkan (Tamara, Utami, and Aini 2022). Kepuasan pasien dapat diperoleh melalui layanan KIE yang diberikan oleh pihak klinik dengan tujuan untuk memelihara dan memperhatikan kesehatan dari pasien itu sendiri (Amaranggana 2017). Oleh karena itu, untuk menyempurnakan layanan KIE, pegawai klinik dapat memberikan layanan yang baik, ramah dan komunitatif kepada pasien dengan menjabarkan informasi atau materi yang telah diperoleh baik dengan bantuan teknologi maupun dari Pendidikan yang telah didapatkan (Sari, 2018).

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis ingin melakukan penelitian lebih lanjut terkait layanan Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) obat dengan judul **“Evaluasi Peran Serta Apoteker dalam Kepuasan Pasien dengan Komunikasi Informasi Edukasi Obat di Klinik Pratama Kota Pekalongan.”**

Urgensi penelitian ini mengangkat sebuah permasalahan yang terjadi pada instalasi Farmasi di Klinik Pratama Kota Pekalongan, nantinya akan ditindak lanjuti terkait permasalahan tersebut. Objek penelitian yang dipilih peneliti ini berdasarkan survei dan pertimbangan peneliti dalam menjabarkan keunikan yang ada ditempat ini. Ketika pelaksanaan penelitian nanti peneliti akan meminta data sesuai yang diinginkan. Peneliti berharap

bisa menyelesaikan penelitian ini sampai tuntas dan mendapatkan sumber data yang valid.

Rumusan Masalah

1. Apa saja dimensi yang memberikan pengaruh terhadap komunikasi informasi edukasi obat pada pelayanan Klinik Pratama Kota Pekalongan
2. Bagaimana hubungan 5 dimensi terhadap Gambaran kinerja penglihatan kemampuan pasien pada Pelayanan Klinik Pratama Kota Pekalongan

Tujuan Penelitian

1. Mengetahui Kriteria pasien pada pelayanan Klinik Pratama Kota Pekalongan
2. Mengetahui dimensi apa saja yang paling berpengaruh terhadap komunikasi informasi edukasi obat

Manfaat

1. Bagi Institusi

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan kajian dan rujukan untuk penelitian selanjutnya yang akan membahas topik yang sama, yaitu evaluasi peran serta apoteker dalam kepuasan pasien dengan komunikasi informasi edukasi obat di klinik Pratama Kota Pekalongan.

2. Bagi Penulis

Melalui penelitian ini, diharapkan penulis dapat memperoleh pengalaman baru dan tambahan ilmu pengetahuan terkait evaluasi peran serta apoteker dalam kepuasan pasien dengan komunikasi informasi edukasi obat di klinik pratama.

3. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber wawasan baru dan menambah ilmu pengetahuan masyarakat terkait komunikasi informasi edukasi obat di klinik pratama.

Keaslian Penelitian

Terdapat penelitian terdahulu yang mendukung penelitian ini dan memiliki kesamaan pada variabel peran apoteker dalam kepuasan pasien dengan komunikasi informasi edukasi obat pada Klinik Pratama Kota Pekalongan.

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

Judul Penelitian	Metode	Variabel	Hasil	Perbedaan
Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pemberian Informasi Obat di Instalasi Rawat Jalan Klinik Rawat Inap Siti Khodijah Kota Blitar (Febiyanti 2020)	Metode penelitian deskriptif dengan populasi yang diambil sebagai sampel	Variabel bebas: kepuasan pasien Variabel terikat: pemberian informasi obat	Pasien sangat puas dengan pelayanan informasi obat yang diberikan dengan persentase data 87,07%.	- Tempat dan waktu penelitian - Variabel terikat
Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat di Klinik UMMI HC Kedaton (A. E. Lestari, Nofita, and Ardiyansyah 2023)	Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif non ekperimental dengan model pendekatan <i>cross sectional</i> .	Variabel bebas: kepuasan pasien Variabel terikat: pelayanan informasi obat	Pasien dengan jenis kelamin perempuan merasa cukup puas dengan persentase 88,30% dan pasien berjenis kelamin laki-laki merasa cukup puas dengan persentase (83,43%)	- Tempat dan waktu penelitian - Variabel terikat
Analisis Pengaruh Komunikasi Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat	Metode penelitian kuantitatif dengan model pendekatan <i>cross sectional</i> .	Variabel bebas: komunikasi tenaga kesehatan Variabel terikat: kepuasan pasien	Tingkat kepuasan pasien masih rendah dan masih banyak pasien yang	- Tempat dan waktu penelitian - Jenis penelitian - Variabel bebas

Jalan di Klinik Pratama Siti Rahmah Tajung Morawa (Tamara, Utami, and Aini 2022).				tidak puas terhadap komunikasi yang dilakukan oleh tenaga kesehatan pada pasien.	
Judul Penelitian	Metode	Variabel	Hasil	Perbedaan	
Analisa Kualitas Pelayanan Pasien pada Klinik Umum Pratama Kasih Bunda Yanti Rajamandala (Erpurini and Saleh 2021)	Penelitian deskriptif kualitatif	<ul style="list-style-type: none"> - Variabel bebas: kualitas pelayanan pasien - Variabel terikat: pasien pada Klinik Umum Pratama Kasih Bunda Yanti Rajamandala 	Kualitas pelayanan yang didasarkan oleh 5 dimensi sudah tergolong bagus atau baik.	<ul style="list-style-type: none"> - Tempat dan waktu penelitian - Variabel bebas - Variabel terikat 	
Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat di Klinik Pratama Wilayah Kabupaten Banyumas (Fatwami 2022)	Metode penelitian deskriptif dengan pendekatan observasional	<ul style="list-style-type: none"> Variabel bebas: Kepuasan pasien Variabel terikat: Pelayanan informasi obat 	Pasien merasa cukup puas dengan pelayanan informasi yang diberikan.	<ul style="list-style-type: none"> - Tempat dan waktu penelitian - Variabel Bebas 	