

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Apoteker memiliki peran penting dalam kesehatan global yang menjadi garda utama dalam *pharmaceutical care*. Namun sayangnya, banyak masyarakat belum menyadari pentingnya peran apoteker dalam menjaga kesehatan masyarakat baik secara lokal maupun global (Allayla et al., 2018). *World Health Organization* (WHO) mendorong komunitas dan tenaga kesehatan untuk bekerja sama dengan apoteker dalam merancang layanan kesehatan masyarakat yang lebih efektif. Namun, pada negara berkembang peran apoteker dalam mendukung kesehatan masyarakat masih belum dimanfaatkan secara optimal. Padahal, semakin disadari bahwa kesehatan global berawal dari kesehatan masyarakat lokal. Apoteker memiliki peluang besar untuk memperkuat profesinya sekaligus menegaskan diri sebagai tenaga kesehatan yang berkontribusi di tingkat global (Steeb & Ramaswamy, 2019). Dalam pelayanan kesehatan komunikasi menjadi hal yang penting bagi tenaga kesehatan terhadap pasien, tidak mampuan dalam berkomunikasi secara efektif dapat meningkatkan resiko *medication error* (Irshan, 2025). Secara global isu medication error menjadi perhatian serius dalam keselamatan pasien. Laporan *Institute of Medicine* (IOM) tahun 2000 mengungkapkan bahwa sekitar 44.000 hingga 98.000 kematian terjadi setiap tahun akibat kesalahan medis, dengan besaran dampak yang dianalogikan setara dengan jatuhnya satu pesawat jumbo setiap hari (Stein, 2015) selain itu kejadian *medication error* dalam pelayanan informasi obat pernah terjadi sekitar 66,10 % mengalami fase *administration error* di Kota Palu, Sulawesi Tengah, Indonesia. Pasien tidak menerima penjelasan tentang informasi obat hal ini menunjukkan kelemahan komunikasi menjadi faktor yang signifikan dalam *medication error* (Rumi, 2020). Tenaga kesehatan yang memiliki kemampuan komunikasi efektif dapat dengan mudah memberikan pelayanan kesehatan, mulai dari pelayanan medis hingga pelayanan psikologis (Attamimi et al., 2024).

Komunikasi efektif antara apoteker dengan pasien merupakan aspek esensial dalam pelayanan kefarmasian. Komunikasi efektif adalah percakapan antara tenaga kesehatan dengan pasien yang memiliki hubungan saling percaya dengan tujuan memastikan pasien paham terhadap terapi serta mengajak pasien berpartisipasi dalam mengambil keputusan dan memastikan bahwa terapi yang diberikan telah aman (Kimberlin et al, 2024). Dalam proses komunikasi efektif, persepsi memiliki peran yang krusial karena setiap individu cenderung menafsirkan percakapan berdasarkan keyakinan dan pandangan terhadap lawan bicara, sehingga hambatan dalam persepsi perlu dikendalikan agar tidak menimbulkan kesalahan pemahaman berkomunikasi, langkah awal yang perlu dilakukan dalam berkomunikasi efektif antara apoteker dan pasien dengan membangun hubungan baik antar kedua nya dan mengajak pasien terlibat dalam mengambil keputusan agar terapi yang diberikan sesuai dengan harapan dan persepsi pasien.

Komunikasi efektif antara apoteker dengan pasien menjadi penentu dalam menghasilkan pelayanan kefarmasian yang bermutu, sehingga penerapan komunikasi efektif sangat relevan dilakukan pada pelayanan kefarmasian di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) karena menjadi fasilitas kesehatan tingkat pertama. Sehingga, dalam upaya penanggulangan akan masalah kesehatan di Indonesia pemerintah Republik Indonesia menjadikan Puskesmas sebagai garda terdepan dalam pelayanan kesehatan pertama. Menurut Permenkes No. 43 Tahun 2019 Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan unit kesehatan masyarakat (UKM) dan upaya kesehatan perorangan (UKP) tingkat pertama di wilayah kerjanya, dengan prioritas pada upaya promotif dan preventif.

Peran apoteker dalam *pharmaceutical care* pada Puskesmas tentu sangat penting dan menjadi peran utama dalam menjamin keamanan dan keefektifan penggunaan obat yang rasional terhadap pasien namun peran apoteker tak hanya itu berdasarkan Permenkes No. 74 tahun 2016 tentang standar pelayanan farmasi klinik di Puskesmas meliputi pengkajian resep, penyerahan obat, pemberian informasi obat. Selain itu pelayanan informasi obat (PIO), konseling, ronde / visit pasien, pemantauan terapi obat, hingga evaluasi penggunaan obat merupakan bagian penting dari *pharmaceutical care*. Namun, pada tahun 2018 hasil Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) membuktikan bahwa 50,7% menyimpan obat untuk swamedikasi, dalam kondisi ini menandakan bahwa peran apoteker dalam *pharmaceutical care* masih belum sepenuhnya disadari oleh masyarakat dan kurang memanfaatkan peran apoteker sehingga perlu adanya peningkatan kesadaran pasien terhadap peran apoteker dalam pelayanan informasi obat.

Fasilitas kesehatan tingkat pertama yang ada di kota Makassar salah satunya Puskesmas Tamalanrea Jaya yang aktif melakukan pelayanan kefarmasian. Pada penelitian terdahulu yang telah dilakukan (Panaungi & Aulia, 2023) bahwa 12,2 % pasien merasa cukup puas terhadap pelayanan informasi obat pada dimensi *assurance* hal ini mengindikasikan komunikasi efektif apoteker belum optimal. Apoteker dinilai memiliki pengetahuan yang memadai namun memiliki keterbatasan dalam memberikan kepedulian personal sehingga menimbulkan keraguan dan kurangnya keyakinan pasien terhadap informasi yang disampaikan. Selain itu pada penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh (Azizah et al., 2024) bahwa peningkatan pelayanan informasi obat dapat ditingkatkan dengan strategi komunikasi efektif sesuai dengan kebutuhan pasien yang disesuaikan dengan karakteristiknya selain itu berdasarkan hasil penelitian sebelumnya membuktikan bahwa kompetensi komunikasi yang dilakukan tenaga kefarmasian memiliki hubungan yang signifikan dengan kualitas pelayanan obat (Apri et al., 2023).

Dalam pelaksanaan pelayanan kefarmasian khususnya pada Pelayanan Informasi Obat (PIO) masih menghadapi berbagai permasalahan yang berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan yang diterima pasien. Permasalahan tersebut tidak hanya berkaitan dengan lamanya waktu tunggu pelayanan, tetapi juga dengan ketepatan dan kejelasan informasi obat yang disampaikan oleh apoteker (Heny et al, 2020) . PIO yang belum dilaksanakan secara optimal dapat menyebabkan pasien kurang memahami aturan penggunaan, manfaat, serta risiko obat yang dikonsumsi. Selain itu, waktu tunggu pelayanan yang relatif lama dapat menimbulkan ketidaknyamanan dan membentuk persepsi negatif terhadap mutu pelayanan farmasi. Kondisi ini berimplikasi pada menurunnya tingkat kepuasan pasien dan menunjukkan bahwa komunikasi efektif apoteker dalam Pelayanan Informasi Obat menjadi aspek penting yang perlu dikaji lebih lanjut melalui penelitian (Nur et al, 2024).

Fenomena ini menunjukkan adanya persepsi bahwa apoteker di Puskesmas Tamalanrea Jaya sudah memberikan pelayanan informasi obat cukup baik namun kurang optimal dalam komunikasi efektif selain itu peran apoteker penting dalam meningkatkan pelayanan informasi obat namun terdapat kendala pada komunikasi efektif antara apoteker dengan pasien sehingga terjadi kesenjangan komunikasi khususnya di Puskesmas Tamalanrea Jaya sehingga peneliti tertarik dan merasa penting untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai komunikasi efektif apoteker dengan melakukan penelitian yang berjudul "Persepsi Pasien terhadap Komunikasi Efektif Apoteker dalam Pelayanan Informasi Obat di Puskesmas Tamalanrea Jaya" peneliti berharap agar penelitian ini memberikan gambaran mengenai pentingnya komunikasi efektif Apoteker dalam pelayanan informasi obat serta memberikan pandangan terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi efektif apoteker dalam pelayanan Informasi Obat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya maka, menjadi dasar perumusan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi pasien terhadap komunikasi efektif apoteker dalam pelayanan informasi obat di Puskesmas Tamalanrea Jaya?
2. Faktor – faktor apa saja yang mempengaruhi persepsi pasien terhadap komunikasi efektif apoteker dalam pelayanan informasi Obat di Puskesmas Tamalanrea Jaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dengan rumusan masalah yang dipaparkan diatas maka tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Melihat persepsi pasien terhadap komunikasi efektif apoteker dalam pelayanan informasi obat di Puskesmas Tamalanrea Jaya.
2. Mengetahui faktor – faktor apa saja yang mempengaruhi persepsi pasien terhadap komunikasi efektif apoteker dalam pelayanan informasi obat di Puskesmas Tamalanrea Jaya.

BAB II

METODE PENELITIAN

2.1 Rencana Penelitian

Penelitian ini berjudul “Persepsi Pasien terhadap Komunikasi Efektif Apoteker dalam Pelayanan Informasi Obat di Puskesmas Tamalanrea Jaya” merupakan penelitian observasional dengan rancangan deskriptif *cross-sectional* yang dilakukan secara langsung pada pasien. Instrumen penelitian berupa kuesioner yang telah tervalidasi dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan Desember 2025 di Puskesmas Tamalanrea Jaya. Pada penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh secara langsung melalui kuesioner yang akan diisi oleh pasien rawat jalan yang telah menerima pelayanan informasi obat dari Instalasi Farmasi Puskesmas Tamalanrea Jaya.

2.2 Definisi Operasional

Berdasarkan variabel penelitian untuk definisi operasional sebagai berikut:

1. Apoteker adalah tenaga kesehatan yang memiliki keahlian di bidang farmasi dan telah melalui pendidikan profesi apoteker, dan ditetapkan sesuai regulasi yang berlaku untuk melaksanakan pekerjaan kefarmasian, termasuk pemberian informasi obat, layanan konseling, serta terapi obat.
2. Persepsi Pasien adalah pandangan pasien terhadap komunikasi efektif apoteker dalam memberikan pelayanan informasi obat yang dapat dilakukan penilaian melalui kuesioner pada setiap pertanyaan berskala likert dengan skor 1 (sangat buruk), skor 2 (buruk), skor 3 (baik) dan skor 4 (sangat baik).
3. Komunikasi Efektif Apoteker adalah kemampuan Apoteker dalam menyampaikan Informasi dalam pelayanan kefarmasian khususnya pada pelayanan informasi obat secara ramah, profesional, mudah dipahami dan membuat pasien merasa yakin dalam menerima informasi.
4. Pelayanan Informasi Obat adalah kegiatan memberikan informasi obat yang dilakukan oleh apoteker agar menjamin penggunaan obat secara efektif, aman dan rasional.
5. Ramah adalah persepsi pasien terhadap sikap apoteker yang menunjukkan keramahan selama pelayanan informasi obat, seperti menyapa, tersenyum, dan berbicara dengan sopan.
6. Profesional adalah persepsi pasien terhadap kemampuan apoteker dalam memberikan pelayanan informasi obat secara kompeten, percaya diri, dan sesuai standar profesi.
7. Bahasa yang mudah dipahami adalah persepsi pasien terhadap penggunaan bahasa oleh apoteker yang jelas, sederhana, dan tidak menggunakan istilah medis yang membingungkan.
8. Pentingnya informasi obat adalah persepsi pasien mengenai seberapa penting informasi obat yang diberikan apoteker dalam membantu penggunaan obat yang benar dan aman.
9. Memahami informasi adalah persepsi pasien tentang tingkat pemahaman mereka terhadap informasi obat setelah dijelaskan oleh apoteker.
10. Waktu yang cukup adalah persepsi pasien terhadap kecukupan waktu yang diberikan apoteker dalam menyampaikan informasi obat tanpa tergesa-gesa.

11. Suasana dan lingkungan yang tenang adalah persepsi pasien terhadap kondisi tempat pelayanan informasi obat yang nyaman, tidak bising, dan mendukung komunikasi efektif.

2.3 Populasi dan Sampel Penelitian

2.3.1 Populasi

Pada penelitian ini menggunakan populasi seluruh pasien yang menjalani rawat jalan di Puskesmas Tamalanrea Jaya dan telah menerima pelayanan informasi obat di Instalasi Farmasi Puskesmas Tamalanrea Jaya yang berusia >18 tahun.

2.3.2 Sampel Penelitian

Kriteria inklusi pada subjek penelitian ini sebagai berikut :

- Pasien Rawat Jalan Puskesmas Tamalanrea Jaya
- Berusia >18 tahun
- Pasien dapat berkomunikasi dengan baik dan tidak memiliki gangguan kognitif yang mengganggu pemahaman terhadap kuesioner dan dibuktikan dengan persetujuan pada *informed consent*
- Pasien dapat membaca dan menulis
- Telah menerima pelayanan informasi obat dari instalasi farmasi Puskesmas Tamalanrea Jaya

Kriteria eksklusi pada subjek penelitian ini sebagai berikut:

- Tidak dapat membaca dan menulis
- Pasien tidak dapat berkomunikasi dengan baik dan memiliki gangguan kognitif yang mengganggu pemahaman
- Pasien tidak menerima pelayanan informasi obat dari instalasi farmasi Puskesmas Tamalanrea Jaya
- Pasien yang tidak menyelesaikan pengisian kuesioner

Jumlah sampel minimum yang dibutuhkan dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel minimum

N = Ukuran Populasi target

e² = *Margin error* (10% = 0,01)

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)} = \frac{8633}{1 + 8633(0,01)} = \frac{8633}{87,33} = 98,854 = 99 \approx 100 \text{ orang}$$

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan rumus Slovin, jadi jumlah responden yang dibutuhkan dalam penelitian ini minimal 99 orang sehingga dicukupkan 100 orang.

Kriteria pengunduran diri pada subjek penelitian ini sebagai berikut:

- Tidak bersedia melanjutkan pengisian kuesioner karena alasan pribadi.

- b. Menarik kembali persetujuan (*informed consent*) pada saat atau setelah pengisian kuesioner.
- c. Menunjukkan ketidaknyamanan selama proses wawancara/pengisian, baik secara fisik maupun psikologis.
- d. Tidak dapat menyelesaikan pengisian kuesioner karena kondisi kesehatan atau waktu yang terbatas.
- e. Meminta agar data yang telah diberikan tidak digunakan, maka data responden tersebut akan dihapus dan tidak diikuti dalam analisis

2.4 Instrumen Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan instrumen yang telah tervalidasi dengan menggunakan kuesioner yang diadopsi dari penelitian sebelumnya (Azizah et al., 2024) yang melakukan pengukuran pada persepsi pasien terkait pelayanan kefarmasian di Puskesmas yang berkaitan dengan pelayanan informasi obat yang mencakup pada komunikasi efektif apoteker pada saat memberikan pelayanan kefarmasian. Pada instrumen penelitian ini akan dilakukan pengisian identitas responden kemudian dilakukan pengisian *informed consent* dan setelah dilakukan beberapa tahap sebelumnya dilakukan pengisian kuesioner persepsi pasien terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas yang dilakukan dengan memberikan pertanyaan dan pada setiap pertanyaan berskala likert dengan skor 1 (sangat buruk), skor 2 (buruk), skor 3 (baik) dan skor 4 (sangat baik). Untuk menilai faktor yang mempengaruhi dilihat dari faktor sosiodemografi pasien yang telah diminta pada lembar kuesioner.

2.5 Validasi dan Reliabilitas Instrumen

Kuesioner yang digunakan telah dilakukan uji validasi dan reliabilitas pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Azizah et al., 2024) yang berpedoman pada Permenkes No. 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas. Uji validasi kuesioner dilakukan dengan analisis korelasi *person product moment* antara skor item dan skor total dengan nilai signifikansi $p < 0,05$ pada setiap pertanyaan sehingga dinyatakan valid sedangkan, untuk uji reliabilitas Instrumen dilakukan dengan *Cronbach Alpha* dengan hasil pengujian menunjukkan nilai 0,920 pada domain persepsi komunikasi apoteker karena menunjukkan nilai $> 0,6$ sehingga instrumen pada penelitian ini dianggap reliabel untuk digunakan.

2.6 Analisis Data

Analisis data pada penelitian ini dilakukan secara deskriptif kuantitatif untuk menggambarkan karakteristik responden kemudian data yang diperoleh dari kuesioner dilakukan pengolahan dengan bantuan program SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) versi 27 dengan melakukan uji *Multivariate Regresion Test* dan uji *Mann-Whitney Test* dan uji Kruskal-Wallis Test untuk menilai variabel persepsi pasien terhadap komunikasi efektif pasien dilakukan analisis dengan menggunakan skala *likert* dari setiap jawaban dari pertanyaan dengan skor 1 (Sangat buruk), skor 2 (buruk), skor 3 (baik) dan skor 4 (Sangat baik). Hasil analisis akan disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi yang akan diinterpretasikan sesuai dengan penilaian untuk memberikan gambaran mengenai persepsi pasien terhadap komunikasi efektif apoteker dalam pelayanan informasi obat di Puskesmas Tamalanrea Jaya.

2.7 Prosedur Penelitian

Penelitian akan dilakukan dengan menggunakan prosedur sebagai berikut:

1. Menyusun Proposal penelitian dan melakukan seminar proposal
2. Mengajukan perizinan komite etik di Fakultas Farmasi Universitas Hasanuddin
3. Membuat perizinan penelitian kepada Kepala Puskesmas Tamalanrea Jaya dan perizinan pengambilan data dari Dinas Kesehatan Kota Makassar
4. Melaksanakan penelitian dengan melakukan observasi langsung pada pasien yang telah menerima Pelayanan Informasi Obat (PIO) di Instalasi Farmasi Puskesmas Tamalanrea Jaya dengan menggunakan instrumen penelitian kuesioner Persepsi Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas
5. Melakukan analisis data berdasarkan hasil penelitian
6. Membahas hasil penelitian dan kesimpulan serta penyusunan skripsi

2.8 Pernyataan Etik

Pada penelitian ini responden yang telah sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi akan diminta mengisi *informed consent* sebagai persetujuan menjadi responden dalam penelitian. Penelitian ini telah mendapatkan persetujuan etik akan dilakukan pengajuan pada komite etik penelitian kesehatan Fakultas Farmasi Universitas Hasanuddin, pada tanggal 04 Desember 2025 dengan nomor 4272/UN4.1.23/KP.06.05/2025.