

# **IDENTIFIKASI KOMUNIKASI EFEKTIF ANTARA TENAGA TEKNIS KEFARMASIAN DENGAN PASIEN DI BEBERAPA APOTEK WILAYAH KECAMATAN KEMUNING KOTA PALEMBANG**

**Sarmadi**

**Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Palembang**

**Email:sarmadi@gmail.com**

Diterima:12 Juni 2017

Direvisi: 25 Juli 2017

Disetujui: 30 Sept 2017

## **ABSTRAK**

*Penelitian ini bertujuan untuk: mengidentifikasi kemampuan komunikasi efektif yang dilakukan oleh Tenaga Teknis Kefarmasian kepada pasien saat pelayanan di beberapa apotek yang ada di kecamatan Kemuning kota Palembang. Sampel dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan metode survey dengan sistem sampling dari seluruh apotek yang ada di kecamatan Kemuning kota Palembang. Dari hasil uji statistik dengan menggunakan spss 24, maka didapatkan hasil yang signifikan dengan nilai  $p=0,000$ ,  $p < @ (0,05)$  berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, ini berarti telah terdapat komunikasi yang efektif yang meliputi unsure respect, empathy, audible, clarity, and humble antara petugas apotek dengan pasien.*

*Kata kunci: Komunikasi, Komunikasi Efektif*

## **PENDAHULUAN**

Sebagai makhluk sosial, manusia memerlukan komunikasi untuk dapat berinteraksi. Komunikasi merupakan kegiatan yang sangat penting dalam kehidupansehari-hari.Komunikasidimulai dari cara yang sederhana sampai yang kompleks, bahkan saat ini manusia pun dapat berkomunikasi dengan bantuan teknologi yang canggih. Komunikasi tidak terbatas pada kata-kata yang terucap, namun dapat berupa ungkapan baik itu senyuman, anggukan kepala, ataupun gerak badan lainnya. Diterimanya pengertian yang sama adalah merupakan kunci dalam komunikasi.

Pada dasarnya setiap orang bisa berkomunikasi dengan lancar. Namun terkadang timbul hambatan bagi kitauntuk berkomunikasi efektif. Salah satu masalah yang sering menimbulkan ketidakpuasan pasien adalah komunikasi

antara petugas kesehatan dengan pasien (Basuki, 2008). Apalagi jika berada di pelayanan umum, salah satunya tenaga teknis kefarmasian

yang ada di apotek. Tentu saja banyak hal lain yang bisa menjadi pemicu terciptanya permasalahan ini dan masing masing dari pribadi kita memiliki permasalahan yang berbeda.

Seperti halnya penelitian di Kota Padang (Monita, 2009) menemukan bahwa standar pelayanan kefarmasian dengan kategori baik hanya mencapai 3%, kategori sedang 16% dan kategori kurang 81%. Dengan jumlah persentase yang tinggi pada kategori kurang, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian masih perlu ditingkatkan, salah satunya dibidang komunikasi. Seperti yang disampaikan Minawati,T dan Kurniawan,H (2015) bahwa diperkirakan 1/3 dari orang dewasa yang mengalami penyakit kronik dapat menghemat penggunaan obat-obatan,

oleh karena komunikasi dengan petugaskesehatan yang baik. Namun jika komunikasi efektif ini tidak dilakukan maka akan terjadi kegagalan komunikasi antara petugas dan pasien.

Berdasarkan PP 51 tahun 2009 pekerjaan kefarmasian adalah pembuatan termasuk pengendalian mutu sediaan farmasi, pengamanan, pengadaan, penyimpanan dan pendistribusi atau penyaluranan obat, pengelolaan obat, pelayanan obat atas resep dokter, pelayanan informasi obat, serta pengembangan obat, bahan obat dan obat tradisional. Sedangkan pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan Farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Apalagi pelayanan kefarmasian saat ini mengalami perubahan paradigma dari drug oriented menjadi patient oriented. (Kemenkes RI, 2011). Maka pola pelayanan kefarmasian yang berorientasi kepada pasien tentunya sangat membutuhkan komunikasi yang efektif antara tenaga teknis kefarmasian dengan pasien.

Berdasarkan uraian di atas, Peneliti bermaksud untuk mengidentifikasi kemampuan tenaga teknis kefarmasian dalam berkomunikasi kepada pasien saat melakukan pelayanan di apotek. Peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul "*Identifikasi Komunikasi Efektif antara Tenaga Teknis Kefarmasian dengan Pasien di beberapa Apotek di Kota Palembang*". Tujuan dari Penelitian ini adalah untuk mengukur atau mengklasifikasi komunikasi yang terjadi antara Tenaga Teknis Kefarmasian dengan pasien di Apotek.

## **METODE PENELITIAN**

### **Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di beberapa apotek yang ada di kecamatan Kemuning kota Palembang. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan andil dan manfaat dalam peningkatan kemampuan berkomunikasi tenaga teknis kefarmasian.

### **Waktu Penelitian**

Dalam penelitian ini dilakukan selama dua bulan dari bulan September sampai bulan Oktober 2016.

### **Populasi**

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien apotek di kecamatan Kemuning Kota Palembang yang berjumlah 7 apotek (Dinkes Palembang, 2013)

### **Sampel**

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *non-probability Sampling* yaitu *quota sampling*. Penulis menentukan sendiri sampelnya berdasarkan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2007). Dengan mempertimbangkan jumlah populasi yang tak terhitung maka penulis mengambil keseluruhan jumlah populasi yaitu sebanyak 100 responden sebagai sampel penelitian.

### **Rancangan Penelitian**

Metode yang dipergunakan yaitu metode survey kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Dalam hubungannya dengan teknik survey ini, Haryono (2007:62) menyatakan survey adalah sebuah teknik penelitian yang informasinya dikumpulkan penggu-

naan kuesioner. Pendekatan deskriptif dipandang paling tepat untuk melaksanakan penelitian ini dengan pertimbangan bahwa informasi yang diharapkan diperoleh yakni tentang gejala pada saat penelitian dilakukan

### **Instrumen Penelitian**

Untuk mendapatkan data-data yang berkaitan dengan kepuasan pasien dan kemampuan komunikasi tenaga teknis kefarmasian digunakan instrument berupa kuesioner dengan pengukuran menggunakan skala *likert* yang mempunyai lima tingkatan yang merupakan skala jenis ordinal dengan perkiraan nilai jawaban pada setiap pertanyaan yang diajukan kepada responden.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan peneliti untuk mendapatkan data dalam suatu penelitian. Dalam Penelitian ini, peneliti melakukan penelitian kuantitatif dengan cara membagikan kuesioner kepada 100 pasien yang membeli obat di sejumlah apotek terdiri dari 7 apotek baik resep ataupun non resep. Setelah kuesioner diisi pilihannya maka data pun dapat dianalisis dengan menggunakan spss 24.

### **Uji Validitas**

Uji validitas yang diperlukan agar diperoleh instrumen yang valid artinya instrumen yang tepat untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Menurut Sugiyono (2003:124), Uji Validitas dapat dilakukan dengan cara mengkorelasi skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor pernyataan yang dijawab oleh responden. Untuk

menguji validitas digunakan program SPSS 24, yaitu dengan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*. Bila dari tabel diperhatikan bahwa *corrected item-total correlation* lebih dari 0,3 maka instrument yang digunakan valid. Data yang diperoleh dari kuisisioner yang diujikan ke pasien menunjukkan SPSS

*corrected item-total* dikatakan valid dikarenakan  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel terlihat pada item soal 1 yang menunjukkan  $0.614 > 0.195$  dinyatakan valid begitu jugadengan itemsoal 2-10.

### **Uji Reliabilitas**

Pengujian reliabilitas instrumen ini dilakukan dengan internal consistency dengan teknik belah dua (*split half*) yaitu pengujian reliabilitas internal yang dilakukan dengan membelah item-item instrumen menjadi dua kelompok (ganjil dan genap) kemudian ditotal, dicari korelasi dan selanjutnya dianalisis dengan metode Alpha Cronbach. Dalam SPSS 24 apabila nilai *Alpha Cronbach* yang diperoleh lebih besar 0,6 instrumen dinyatakan reliabel. Data yang diperoleh menggunakan SPSS 24 menunjukkan nilai Cronbach Alpha 0.772 sedangkan  $r$  tabel menunjukkan 0.195 maka dinyatakan reliabel Karena Cronbach Alpha lebih besar dibandingkan  $r$  tabel.

### **Uji Normalitas**

Tujuan dilakukannya uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah metode regresi, variable terikat dan variable bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal.

Dalam menganalisis data ini digunakan analisis statistik deskriptif. Dalam perhitungan rumus yang telah dikemukakan tersebut, dilakukan dengan program komputer SPSS. Data yang di peroleh menunjukkan distribusi normal pada sikap tidak baik, cukup, baik, dan sangat baik terlihat pada tabel uji normalitas, sedangkan pada sikap sangat tidak baik dengan nilai sig 0.200 adalah batas bawah dari signifikan yang benar.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **HASIL**

Dari penelitian yang telah dilakukan terhadap 100 sampel di beberapa apotek yang ada di kecamatan Kemuning Kota Palembang, maka didapatkan beberapa data dari hasil pengumpulan kuesioner. Kuesioner yang didapat antara lain berasal dari pasien apotek A sebanyak 15 pasien, dari apotek B sebanyak 14 pasien, dari apotek C sebanyak 14 pasien, dari apotek D sebanyak 14 pasien, dari apotek E sebanyak 14 pasien, dari apotek F sebanyak 14 pasien, dan dari apotek G sebanyak 15 Pasien.

#### **A.1. ApotekA**

Nilai rata-rata yang didapat dari apotek A yaitu 3,92, hal ini menyatakan bahwa komunikasi yang telah dilakukan petugas apotek cukup efektif.

#### **A.2. ApotekB**

Nilai rata-rata yang didapat dari apotek B yaitu 4,1, hal ini menyatakan bahwa komunikasi yang dilakukan petugas apotek telah efektif.

#### **A.3. ApotekC**

Nilai rata-rata yang didapat dari apotek C yaitu 3,36, hal ini menyatakan bahwa komunikasi yang telah dilakukan petugas apotek cukup efektif. Namun ada yang merespon cukup sebesar 50%,

sedangkan respon tidak baik sebesar 35,71%, bahkan ada yang merespon sangat tidak baik sebesar 7,14%

#### **A.4. ApotekD**

Nilai rata-rata yang didapat dari apotek D yaitu 3,93, hal ini menyatakan bahwa komunikasi yang telah dilakukan petugas apotek cukup efektif.

#### **A.5. ApotekE**

Nilai rata-rata yang didapat dari apotek E yaitu 3,99, hal ini menyatakan bahwa komunikasi yang telah dilakukan petugas apotek cukup efektif.

#### **A.6. ApotekF**

Nilai rata-rata yang didapat dari apotek F yaitu 3,62, hal ini menyatakan bahwa komunikasi yang telah dilakukan petugas apotek cukup efektif.

#### **A.7. ApotekG**

Nilai rata-rata yang didapat dari apotek G yaitu 4,01, hal ini menyatakan bahwa komunikasi yang dilakukan petugas apotek telah efektif.

## **PEMBAHASAN**

Menurut Prijosaksono dan Hartono (2002), Ada 5 hal yang diperlukan dalam komunikasi efektif yaitu: Respect (menghormati), Empathy (kemampuan untuk mendengarkan/mengerti terlebih dahulu), Audible (terdengar), Clarity (kejelasan), Humble (rendah hati). Apabila dihubungkan dengan item kuesioner no.1 yaitu petugas bertegur sapa kepada pasien, memberikan salam dan menyebutkan namanya maka hal ini berkaitan dengan unsur Respect (menghormati). Persentase responden dengan sangat baik sebanyak 19%, yang merespon dengan baik sebanyak 54%, sedangkan yang cukup sebanyak 22%, ada juga yang merespon dengan tidak baik sebanyak 4%, dan sangat tidak baik

sebanyak 1%. Untuk item kuesioner no.2 yaitu petugas menunjukkan perhatian dengan cara menanyakan biodata pasien, maka persentase yang didapatkan untuk yang merespon sangat baik sebanyak 11%, yang merespon baik sebanyak 48%, yang merespon cukup sebanyak 29%, dan yang tidak baik sebanyak 12%. Dari point no 1 dan 2 dapat disimpulkan bahwa petugas di beberapa apotek telah melakukan unsur Respect (menghormati) dengan respon yang baik untuk item kuesioner no 3 yaitu Petugas menunjukkan rasa empati dengan cara mendengarkan keluhan pasien, didapatkan respon yang sangat baik sebesar 21%, respon yang baik sebesar 46%, respon yang cukup sebesar 25%, dan respon yang tidak baik sebesar 8%. Pada item no.4 yaitu petugas mampu memberikan informasi kepada pasien dengan respon yang sangat baik sebesar 24%, respon yang baik sebesar 48%, respon cukup sebesar 21%, respon tidak baik sebesar 6%, dan ada juga respon sangat tidak baik sebesar 1%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa petugas telah memiliki Unsur Empathy (kemampuan untuk mendengarkan/ mengerti terlebih dahulu) dengan respon yang baik.

Untuk item kuesioner no 5 yaitu Petugas melakukan komunikasi nonverbal dengan baik, maka didapatkan respon yang sangat baik sebesar 29%, dengan baik 43%, dengan cukup sebesar 28%. Sedangkan untuk item no.6 yaitu petugas menunjukkan kesungguhan untuk melayani dengan respon sangat baik 19%, dengan respon baik sebesar 56%, dengan cukup sebesar 22%, dan dengan tidak baik sebesar 3%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa petugas apotek telah memiliki unsur Audible (terdengar)

dengan baik.

Untuk item kuesioner no 7 yaitu Petugas memberikan saran yang diperlukan, maka didapatkan respon yang sangat baik sebesar 22%, dengan baik 46%, dengan cukup sebesar 26%, dengan tidak baik sebesar 5%, dan ada juga respon sangat tidak baik sebesar 1%. Sedangkan untuk item no.8 yaitu petugas memberikan aturan pakai obat, dengan respon yang sangat baik sebesar 26%, dengan respon baik sebesar 48%, dengan cukup sebesar 21%, dan dengan tidak baik sebesar 4% dan adajuga dengan respon yang sangat tidak baik sebesar 1%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa petugas apotek telah memiliki unsur Clarity (kejelasan) dengan baik.

Untuk item kuesioner no 9 yaitu Petugas petugas dapat meyakinkan pasien untuk datang kembali dengan respon yang sangat baik sebesar 21%, dengan baik 43%, dengan cukup sebesar 25%, dengan tidak baik sebesar 10%, dan ada juga respon sangat tidak baik sebesar 1%. Sedangkan untuk item no. 10 yaitu petugas mengucapkan terima kasih dengan sopan, didapatkan respon yang sangat baik sebesar 33%, dengan respon baik sebesar 38%, dengan cukup sebesar 25%, dan dengan tidak baik sebesar 3% dan ada jugadengan respon yang sangat tidak baik sebesar 1%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa petugas apotek telah memiliki unsur Humble (rendah hati) dengan baik.

Dari pengolahan data yang dilakukan dengan menggunakan spss, didapatkan hasil yang signifikan dari uji statistic Chi- square  $p=0.000$ , jika nilai  $p < @ (0,05)$ , berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$

diterima, hal ini membuktikan bahwa telah terdapat komunikasi yang efektif antara petugas apotek dengan pasien, walaupun dari hasil persentase kusioner, masih ada responden yang memberikan pernyataan tidak baik bahkan respon sangat tidak baik terhadap komunikasi petugas. Selain itu didapatkan juga nilai mean dari jumlah nilai kusioner yaitu 3,8 yang artinya petugas apotek mendapatkan respon yang baik dari pasien dalam hal pelayanan di apotek.

### **KESIMPULAN**

Dari hasil uji statistik dengan menggunakan spss 24, maka didapatkan hasil yang signifikan, ini berarti telah terdapat komunikasi yang efektif yang meliputi unsur respect, empathy, audible, clarity, and humble antara petugas apotek dengan pasien. Sedangkan dari hasil rata-rata yang didapat dari kusioner menunjukkan nilai mean 3,8 yang artinya petugas apotek mendapatkan respon yang baik dari pasien sebagai pelanggan atas komunikasi yang telah dilakukan di apotek sebagai bentuk pelayanan kefarmasian. Perlu treatment atau sejenis pelatihan untuk petugas apotek terutama tenaga teknis kefarmasian dalam hal peningkatan komunikasi efektif kepada pasien.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Basuki, E. 2008. Komunikasi antar Petugas Kesehatan. *Majalah Kedokteran Indonesia*: 58 (9). Departemen Ilmu Kedokteran Komunitas, Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia, Jakarta.

Effendy, O.U. 2003. Ilmu komunikasi; Teori dan Praktek. Bandung: Rosda  
Indrawati, T., Sujianto, U., dan Christina, L.U. 2002. Komunikasi Kebidanan. Jakarta: EGC.

Kemenkes RI. 2014. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor

Kuncahyo, I. 2004. Dilema Apoteker dalam Pelayanan Kefarmasian. Surakarta. <http://www.suara-pembaruan.com/news/2004/04/29/Editor/edi04.htm>

Lasswell, H.D. 1948. The Structure and Function of Communication in Society. Harper & Row, New York  
Masud. 2009. *Majalah Ilmu Kefarmasian* bulan Agustus, VI (2):56–74.

Menawati, T dan Kurniawan, H. 2015. Pentingnya Komunikasi dalam Pelayanan Kesehatan Primer. *Jurnal Kedokteran Syiah Kuala* 15(2):122. Banda Aceh.

Hargie, O, Morrow, N. & Woodman, C. 2000. Pharmacists' evaluation of key communication skills in practice: Patient Education and Counseling(39) University of Ulster, Jordanstown, Northern Ireland.

Identifikasi Komunikasi Efektif SBAR (Situation, Background, Assessment, Recommendation) Di RSUD Kota Mataram (1), Misroh Mulianingsih(2), Suharmanto(3)

Monita. 2009. Evaluasi Implementasi Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek di Kota Padang,

- Tesis:Program Pascasarjana  
Fakul-tas Farmasi Universitas  
Gadjah Mada.Yogyakarta.
- PMK No.35 Tahun 2014 Tentang  
Standar Pelayanan Kefarmasian  
Di Apotek Menteri Kesehatan  
Republik Indonesia CV.Alfabeta.  
Bandung
- PP. 2009. Peraturan Pemerintah  
Republik Indonesia Nomor 51  
Tahun 2009 Tentang  
PekerjaanKefarmasian.  
Menteri Hukum dan Hak Asasi  
Indonesia.
- Ristica, dkk. 2015. Cara Mudah  
Menjadi Bidan yang Komunikatif.  
Deepublish Publisher. Yog-  
yakarta.
- Sidrotullah. 2012. Evaluasi Pelaksanaan  
Standar Pelayanan Farmasi di  
Rumah Sakit Umum Daerah Kelas  
C di Provinsi Nusa Tenggara Barat,  
Tesis. Yogyakarta : Program  
Pascasarjana Fakultas Farmasi  
Universitas Gadjah Mada.
- Sugiyono. 2003. Metodologi Penelitian  
Bisnis: cetakan kelima. Penerbit  
CV. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2007. Statistik untuk  
Penelitian.
- Supranto. 2003. Metode Penelitian  
Hukum dan Statistik. PT. Rineka  
Cipta. Jakarta.
- Tubbs, S.L, and Moss, S. 1983. Human  
Communication. McGraw-Hill,Inc.  
United States of America.
- Uno, M.R. 2005. Etiket: Sukses  
Membawa Diri di Segala  
Kesempatan. Gramedia Pustaka  
Umum. Jakarta
- Widjaja, H.A.W. 2010. Komunikasi dan  
Hubungan Masyarakat. Bumi  
Aksara. Jakarta.
- Wiryanto. 2004. Pengantar I Ilmu  
Komunikasi. Grasindo. Jakarta
- Yoeti, Oka A. 2003. Customer  
ServiceCara Efektif Memuaskan  
Pelanggan. PT. Pradya Paramita.  
Jakarta.