



Jurnal Pharmacia Mandala Waluya Vol.3 No.3
ISSN : 2829-6850
<https://jurnal-pharmaconmw.com/jpmw/index.php/jpmw>
DOI : <https://doi.org/10.54883/jpmw.v3i3.105>



Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Persepsi Masyarakat Tentang Mutu Pelayanan Farmasi Klinik di Apotek Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Wakatobi Tahun 2022

Achmad Kadarman¹, Rosdiana², Citra Dewi²

¹Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan, Universitas Mandala Waluya

²Program Studi Farmasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Mandala Waluya

ABSTRAK

Pelayanan farmasi rumah sakit adalah bagian yang tidak dapat dipisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit. Pelayanan farmasi rumah sakit bertanggung jawab penuh terhadap pasien terkait dengan sediaan farmasi dan orientasi kesembuhan pasien melalui ketepatan pemberian obat. Penilaian kualitas layanan kefarmasian dapat dilakukan dengan cara mengetahui persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang sudah diterima dalam pemenuhan harapan masyarakat. Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui persepsi masyarakat tentang mutu pelayanan farmasi klinik di apotek RSUD Kabupaten Wakatobi. Jenis Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Jumlah populasi penelitian ini adalah Sebanyak 98 orang. Metode yang digunakan yaitu *simple random sampling*. Metode analisis menggunakan *microsoft excel* menggunakan tabel dan diagram serta dianalisis dengan melihat sistem pelayanan yang berlangsung di apotek RSUD Kabupaten Wakatobi. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan lemah antara pelayanan informasi obat, dispensing sediaan steril, monitoring efek samping obat, dan konseling dengan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan farmasi klinik di RSUD Kabupaten Wakatobi. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan farmasi klinik masih belum sepenuhnya diterapkan di RSUD Kabupaten Wakatobi.

Kata kunci : Persepsi, Mutu Pelayanan, RSUD Kabupaten Wakatobi

Factors Related to Public Perception Regarding Quality of Clinical Pharmaceutical Services at Pharmacy Regional General Hospital (RSUD) Wakatobi District In 2022

ABSTRACT

Hospital pharmacy services are an inseparable part of the hospital health service system. Hospital pharmaceutical services are fully responsible for patients regarding pharmaceutical preparations and patient recovery orientation through accurate medication administration. Assessment of the quality of pharmaceutical services can be done by knowing the public's perception of the services they have received in order to fulfill public expectations. This research aims to determine the public's perception of the quality of clinical pharmacy services at the Wakatobi District Hospital pharmacy. This type of research is quantitative research with a cross-sectional approach. The total population of this study was 98 people. The method used is simple random sampling. The analysis method uses MS. Excel uses tables and diagrams and is analyzed by looking at the service system that takes place at the Wakatobi District Hospital pharmacy. The results of the research show that there is a weak relationship between drug information services, dispensing of sterile preparations, monitoring of drug side effects, and counseling with patient perceptions of the quality of clinical pharmacy services at the Wakatobi Regency Regional Hospital. This shows that clinical pharmacy services are still not fully implemented at the Wakatobi District Hospital.

Keywords : Perception, Quality of Service, RSUD Wakatobi Regency.

Penulis Korespondensi :

Rosdiana
Program Studi Farmasi, Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Mandala Waluya
E-mail : hasrianisalmaO@gmail.com

Info Artikel :

Submitted : 11 Agustus 2023
Revised : 29 September 2023
Accepted : 10 Oktober 2023
Published : 23 Juni 2024

PENDAHULUAN

Pelayanan farmasi rumah sakit merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit. Pelayanan farmasi rumah sakit bertanggung jawab penuh terhadap pasien terkait dengan sediaan farmasi dan orientasi kesembuhan pasien melalui ketepatan pemberian obat. Standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit meliputi, pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, bahan medis habis pakai; dan pelayanan farmasi klinis. Pelayanan farmasi klinis penggunaan obat, dan dispensing sediaan steril (Sjölander *et al.*, 2017).

Pelayanan farmasi klinis di rumah sakit diatur dalam Permenkes 72 tahun 2016. Pelayanan farmasi klinis yang harus dilaksanakan diantaranya adalah pengkajian dan pelayanan resep, penelusuran riwayat obat, rekonsiliasi obat, pelayanan informasi obat, konseling, *visite*, pemantauan terapi obat, monitoring efek samping obat, evaluasi pelayanan publik yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan dan keselamatan pasien. Apoteker dituntut hadir dan terlibat secara langsung dalam pelayanan kefarmasian hal ini bertujuan untuk meningkatkan outcome terapi dan meminimalkan risiko terjadinya efek samping karena obat, untuk tujuan keselamatan pasien (*patient safety*) sehingga kualitas hidup pasien (*quality of life*) terjamin (Permenkes, 2016).

Apoteker perlu berperan secara langsung dalam pelayanan kefarmasian klinis dan berinteraksi secara langsung dengan pasien sehingga dapat tercapainya terapi

pasien secara maksimal. Hal ini menunjukkan bahwa peran apoteker berpengaruh dengan berhasilnya penerapan standar pelayanan kefarmasian. Berdasarkan hasil beberapa penelitian, apoteker dan tenaga kefarmasian di rumah sakit sangat berpengaruh dalam pelayanan farmasi klinis hal ini ditunjukkan dengan terpenuhinya standar pelayanan farmasi klinis yaitu dalam aspek pelayanan dan pengerjaan resep selain itu dalam aspek rekonsiliasi obat dan *visite* (Gillespie *et al.*, 2012).

Pelayanan farmasi klinis menjadi salah satu pelayanan yang berorientasi dan bersinggungan langsung dengan pasien. Dengan diterapkannya pelayanan farmasi klinis di rumah sakit maka secara tidak langsung pelayanan yang diberikan apoteker kepada pasien akan meningkatkan outcome terapi dan meminimalkan risiko terjadinya efek samping karena obat. Sehingga tujuan dari keselamatan pasien (*patient safety*) dan kualitas hidup pasien (*quality of life*) terjamin. Oleh karena itu, perlu dilakukan kesesuaian standar pelayanan farmasi klinis untuk menciptakan pelayanan yang bermutu dan berkualitas (Rusli *et al.*, 2016).

Berdasarkan hal tersebut maka dapat menjadi peluang sekaligus merupakan tantangan bagi apoteker untuk dapat meningkatkan kompetensinya sehingga dapat memberikan pelayanan kefarmasian secara komprehensif dan simultan baik yang bersifat managerial maupun farmasi klinis. (Gillespie *et al.*, 2012). Tingkat kepuasan pasien yang dapat dijadikan

sebagai indikator dalam evaluasi mutu pelayanan, khususnya pelayanan informasi obat. Apoteker menggunakan teknologi informasi karena apoteker membutuhkan sistem yang terkomputerisasi dalam mengumpulkan, menyimpan, dan memproses data input yang diberikan untuk menghasilkan informasi yang dapat membantu apoteker dalam melakukan pelayanan secara efektif (Adha, 2017).

Apoteker dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan perilaku dalam berinteraksi dengan pasien dan pemberian informasi yang lengkap mengenai cara pemakaian dan penggunaan, efek samping hingga memonitoring penggunaan obat untuk meningkatkan kehidupan pasien. Oleh karena itu apoteker dalam menjalankan profesinya harus sesuai dengan standar pelayanan kefarmasian di apoteker untuk menjamin mutu pelayanan kefarmasian kepada masyarakat. Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Persepsi Masyarakat Tentang Mutu Pelayanan Farmasi Klinik Di Apoteker Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Wakatobi Tahun 2022”.

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Apoteker Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Wakatobi pada bulan Agustus-September 2022.

B. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi pada penelitian ini adalah rekam medik rawat jalan 1 tahun terakhir

yaitu tahun 2021 di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Wakatobi. Sampel pada penelitian ini diambil dari populasi yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *simple random sampling*, dan jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 98 orang.

1. Sample Size

Adapun rumus yang digunakan untuk menentukan besar sampel yaitu rumus slovin:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

N : Jumlah populasi
n : Perkiraan besar sampel
e : Tingkat kepercayaan dan ketetapan yang diinginkan = 0,1

Maka dihitung sampel sebagai berikut :

$$\begin{aligned} n &= \frac{6322}{1 + 6322(0,1)^2} \\ n &= \frac{6322}{1 + 63,22} \\ n &= \frac{6322}{64,22} \\ n &= 98 \end{aligned}$$

Adapun kriteria sampel yaitu :

- Kriteria Inklusi ialah pengunjung yang membeli obat dengan resep dengan kisaran umur sekitar 20-60 tahun
- Kriteria eksklusi ialah pengunjung yang tidak membeli obat dengan resep

C. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang telah di melalui proses validasi dan reliabilitas

serta data rekam medik rawat jalan di RSUD kabupaten Wakatobi.

D. Prosedur Penelitian

1. Tahap Perizinan

Izin diperoleh dari Program Studi Farmasi Universitas Mandala Waluya yang kemudian diteruskan ke RSUD Kabupaten Wakatobi.

2. Tahap Penelitian

Tahap ini dilakukan pengumpulan data dari periode bulan Agustus sampai September 2022 yang diperoleh dari RSUD Kabupaten Wakatobi.

3. Tahap Penyusunan

Pada tahap ini dilakukan penyusunan proposal yang telah didapatkan hasilnya dari penelitian pada rekam medik pasien di RSUD Kabupaten Wakatobi.

E. Pengumpulan dan Pengolahan Data

1. Pengumpulan Data

- a) Data primer merupakan data yang didapatkan langsung oleh peneliti dari objek penelitiannya.
- b) Data sekunder merupakan data yang diambil secara langsung oleh peneliti terhadap sasaran. Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan lembar kuesioner

2. Pengolahan Data

Adapun proses pengolahan data yaitu sebagai berikut (Susilo & Aima, 2013) :

a) *Editing*

Data yang telah diisi oleh responden dikumpulkan dan kemudian diperiksa kembali oleh peneliti yang seperti memeriksa kelengkapan pengisian kuesioner, kejelasan jawaban dan keseragaman suatu pengukuran.

b) *Coding*

Coding atau pengkodean pada lembaran observasi. Pada tahap ini kegiatan yang dilakukan ialah mengisi daftar kode yang disediakan pada lembaran observasi sesuai pengamatan yang dilakukan.

c) *Entry/processing*

Entry / processing adalah pemasukan data-data penelitian tabel sesuai dengan kriteria.

d) *Cleaning*

Cleaning adalah suatu kegiatan yang melihat apakah suatu data sudah benar-benar bebas dari kesalahan.

3. Analisa Data

Analisis data adalah proses penyederhanaan data kedalam bentuk yang lebih mudah dan diinterpretasikan (Sugiyono, 2016). Analisis data dilakukan dengan menggunakan aplikasi MS Excel. Analisis data meliputi :

a) Analisis Univariat

Analisis Univariat adalah analisis yang digunakan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik masing-masing variabel yang diteliti. Pada umumnya dalam analisis ini hanya menghasilkan distribusi frekuensi dan persentase dari variabel independen dan variabel dependen (Notoadmojo, 2021).

b) Analisis Bivariate

Analisis bivariate digunakan untuk menganalisis dua variabel yang diduga berhubungan atau berkorelasi dan pengaruh. Analisis data ini menggunakan uji *Chi Square*.

$$\chi^2 = \sum \frac{(fo - fe)^2}{fe}$$

Keterangan ;

χ^2 : nilai chi square

f_o : frekuensi observasi/ pengamatan

f_e : frekuensi ekspektasi/ harapan

Hipotensi yang diharapkan pada penelitian ini adalah menolak H_0 . Apabila nilai $p\text{ value} < 0,05$ maka dinyatakan H_a diterima yaitu ada hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Sebaliknya bila $p\text{ value} > 0,05$ maka dinyatakan H_0 diterima yaitu tidak ada hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen (Notoadmojo, 2021). Adapun syarat penggunaan uji keceratan penelitian yaitu sebagai berikut (Sugiyono, 2016) :

- 1) $0,76 - 1,0$ = hubungan sangat kuat
- 2) $0,51 - 0,75$ = hubungan kuat
- 3) $0,26 - 0,50$ = hubungan sedang
- 4) $0,01 - 0,25$ = hubungan lemah

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

1. Karakteristik Responden

a) Jenis Kelamin

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	(n)	(%)
1	Laki-laki	58	59,2
2	Perempuan	40	40,8
Jumlah		98	100

(Sumber: Data Primer RSUD Kabupaten Wakatobi, 2022)

Tabel 1 menunjukkan mayoritas responden adalah perempuan sebanyak 40 orang (40,8%) sedangkan laki-laki sebanyak 58 orang (59,2%).

b) Umur

Berdasarkan Tabel 2 menunjukkan bahwa jumlah responden terbanyak

berumur 26-35 tahun sebanyak 48 orang (49,0%) dan jumlah responden paling sedikit berumur >55 tahun sebanyak 4 orang (4,1%).

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Umur (tahun)	(n)	(%)
1	17-35	27	27,6
2	26-35	48	49,0
3	36-45	13	13,3
4	46-55	6	6,1
5	>55	4	4,1
Total		98	100

(Sumber: Data Primer RSUD Kabupaten Wakatobi, 2022)

c) Pendidikan

Tabel 3. Distribusi Responden Menurut Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	(n)	(%)
1	SD	2	2,0
2	SMP	20	20,4
3	SMA	60	61,2
4	Perguruan Tinggi	16	16,3
Total		98	100

(Sumber: Data Primer RSUD Kabupaten Wakatobi, 2022).

Berdasarkan Tabel 3 menunjukkan bahwa jumlah responden terbanyak mempunyai tingkat pendidikan SMA sebanyak 60 orang (61,2%) dan jumlah responden paling sedikit mempunyai tingkat Pendidikan SD sebanyak 2 orang (2,0%).

d) Pekerjaan

Berdasarkan Tabel 4 menunjukkan bahwa jumlah responden terbanyak mempunyai pekerjaan sebagai karyawan swasta sebanyak 54 orang (55,1%) dan

responden paling sedikit mempunyai pekerjaan sebagai IRT yaitu sebanyak 5 orang (5,1%).

Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No	Pekerjaan	(n)	(%)
1	Tidak Bekerja	9	9,2
2	Pelajar/Mahasiswa	23	23,5
3	Karyawan Swasta	54	55,1
4	IRT	5	5,1
5	PNS	7	7,1
Total		98	100

(Sumber: Data Primer RSUD Kabupaten Wakatobi, 2022).

2. Analisis Univariat

Analisis univariat ketersediaan informasi obat terhadap persepsi mutu pelayanan farmasi di Instalasi Farmasi RSUD Wakatobi dapat diuraikan sebagai berikut :

a) Mutu Pelayanan Farmasi

Tabel 5. Distribusi Tingkat ketersediaan Informasi Obat Responden Terhadap Persepsi Mutu Pelayanan Kefarmasian

No	Mutu Pelayanan Farmasi	(n)	(%)
1	Cukup	66	67,3
2	Kurang	32	32,7
Total		98	100

(Sumber: Data Primer RSUD Kabupaten Wakatobi, 2022)

Berdasarkan Tabel 5 menunjukkan bahwa dari 98 responden yang menyatakan mutu pelayanan farmasi “Cukup” berjumlah 66 responden (67,3%) dan “kurang” sebanyak 32 orang (32,7%).

b) Ketersediaan Informasi Obat

Berdasarkan Tabel 6 menunjukkan bahwa dari 98 responden yang menyatakan ketersediaan informasi obat

“Cukup” berjumlah 59 responden (60,2%) dan “kurang” sebanyak 39 responden (39,8%).

Tabel 6. Distribusi Tingkat ketersediaan Informasi Obat Responden Terhadap Persepsi Mutu Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi

No	Ketersediaan Informasi Obat	(n)	(%)
1	Cukup	59	60,2
2	Kurang	39	39,8
Total		98	100

(Sumber: Data Primer RSUD Kabupaten Wakatobi, 2022)

c) Dispensing Sediaan Obat

Tabel 7. Distribusi Persepsi Masyarakat Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian Terkait Dispensing Sediaan Obat

No	Dispensing	(n)	%
1	Cukup	77	78,6
2	Kurang	21	21,4
Total		98	100

Berdasarkan Tabel 7 menunjukkan bahwa dari 98 responden yang menyatakan mengetahui dispensing sediaan obat “Cukup” berjumlah 77 responden (78,6%) dan “kurang” sebanyak 21 responden (21,4%).

d) Monitoring Efek Samping Obat

Tabel 8. Distribusi Persepsi Masyarakat Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian Terkait Efek Samping Obat

No	Efek Samping Obat	Jumlah (n)	%
1	Cukup	57	58,2
2	Kurang	41	41,8
Total		98	100

(Sumber: Data Primer RSUD Kabupaten Wakatobi, 2022)

Berdasarkan Tabel 8 menunjukkan bahwa dari 98 responden menyatakan adanya monitoring efek samping obat

yang “Cukup” sebanyak 57 responden (58,2%) dan “kurang” sebanyak 41 responden (41,8%).

e) Konseling

Tabel 9. Distribusi Persepsi Masyarakat Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian Terkait Konseling di Instalasi Farmasi RSUD Wakatobi

No	Konseling	(n)	%
1	Cukup	38	38,8
2	Kurang	60	61,2
Total		98	100

(Sumber: Data Primer RSUD Kabupaten Wakatobi, 2022).

Berdasarkan Tabel 9 menunjukkan bahwa dari 98 responden yang

menyatakan informasi konseling “cukup” berjumlah 60 responden (61,2%) dan “kurang” berjumlah 38 responden (38,8%).

3. Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan untuk melihat hubungan variabel terikat dari variabel bebas. Hubungan antara variabel bebas yaitu ketersediaan informasi obat dengan variabel terikat dalam hal ini persepsi responden terhadap mutu pelayanan farmasi dapat diuraikan sebagai berikut:

a) Persepsi Masyarakat tentang Mutu Pelayanan Farmasi Terkait Informasi Obat

Tabel 10. Persepsi Mutu Pelayanan Farmasi Terkait Informasi Obat

No	Pelayanan Informasi Obat	Persepsi Mutu Pelayanan farmasi				Total		P Value
		Kurang		Cukup				
		n	%	n	%	n	%	
1	Kurang	18	18,4	21	21,4	39	39,8	0,018
2	Cukup	14	14,3	45	45,9	59	60,2	
Total		32	32,7	66	67,3	98	100	

(Sumber: Data Primer RSUD Kabupaten Wakatobi, 2022)

Tabel 10 menunjukkan bahwa mayoritas 45 responden (45,9%) mendapatkan pelayanan informasi obat yang cukup sehingga persepsi mereka mengenai mutu pelayanan farmasi juga masuk dalam kategori yang cukup. Hasil uji statistik *Chi Square* diperoleh nilai 0,018, jadi Nilai p

Value < 0,05, maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya ada hubungan antara pelayanan informasi obat dengan persepsi responden terhadap mutu pelayanan farmasi di Instalasi Farmasi rawat jalan RSUD Kabupaten Wakatobi.

b) Persepsi Masyarakat tentang Mutu Pelayanan Farmasi Terkait Dispensing Sediaan Obat

Tabel 11 menunjukkan bahwa mayoritas 61 responden (62,2%) mengetahui dispensing sediaan obat yang cukup sehingga persepsi mereka mengenai mutu pelayanan farmasi juga masuk dalam

kategori yang cukup. Hasil uji statistik *Chi Square* diperoleh nilai 0,000, jadi Nilai p Value < 0,05, maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya ada hubungan antara Dispensing dengan persepsi responden

terhadap mutu pelayanan farmasi di Kabupaten Wakatobi.
Instalasi Farmasi rawat jalan RSUD

Tabel 11. Persepsi Mutu Pelayanan Farmasi Terkait Dispensing Sediaan Obat

No	Dispensing Sediaan Obat	Persepsi Mutu Pelayanan farmasi				Total		P Value
		Kurang		Cukup				
		n	%	n	%	n	%	
1	Kurang	16	16,3	5	5,1	21	21,4	0,000
2	Cukup	16	16,3	61	62,2	77	78,6	
Total		32	32,7	66	67,3	98	100	

(Sumber: Data Primer RSUD Kabupaten Wakatobi, 2022)

c) Persepsi Masyarakat tentang Mutu Pelayanan Farmasi Terkait Monitoring Efek Samping Obat

Tabel 12. Persepsi Mutu Pelayanan Farmasi Terkait Monitoring Efek Samping Obat

No	Monitoring Efek Samping Obat	Persepsi Mutu Pelayanan farmasi				Total		P Value
		Kurang		Cukup				
		n	%	n	%	n	%	
1	Kurang	19	19,4	22	22,2	41	41,8	0,013
2	Cukup	13	13,3	44	44,9	57	58,2	
Total		32	32,7	66	67,3	98	100	

(Sumber: Data Primer RSUD Kabupaten Wakatobi, 2022)

Tabel 12 menunjukkan bahwa mayoritas 44 responden (44,9%) mendapatkan monitoring efek samping obat yang cukup sehingga persepsi mereka mengenai mutu pelayanan farmasi juga masuk dalam kategori yang cukup. Hasil uji statistik *Chi Square*

diperoleh nilai 0,018, jadi Nilai p Value < 0,013, maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya ada hubungan antara Monitoring Efek Samping Obat dengan persepsi responden terhadap mutu pelayanan farmasi di Instalasi Farmasi rawat jalan RSUD Kabupaten Wakatobi.

d) Persepsi Masyarakat tentang Mutu Pelayanan Farmasi Terkait Konseling

Tabel 13. Persepsi Mutu Pelayanan Farmasi Terkait Konseling

No	Konseling	Persepsi Mutu Pelayanan farmasi				Total		P Value
		Kurang		Cukup				
		n	%	n	%	n	%	
1	Kurang	30	30,6	30	30,6	60	61,2	0,000
2	Cukup	2	2,0	36	36,7	38	38,8	
Total		32	32,7	66	67,3	98	100	

(Sumber: Data Primer RSUD Kabupaten Wakatobi, 2022)

Tabel 13 menunjukkan bahwa mayoritas 36 responden (36,7%) mendapatkan konseling obat yang cukup sehingga persepsi mereka mengenai mutu pelayanan farmasi juga masuk dalam kategori yang cukup. Hasil uji statistik *Chi Square* diperoleh nilai 0,000, jadi Nilai p Value $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya ada hubungan antara konseling dengan persepsi responden terhadap mutu pelayanan farmasi di Instalasi Farmasi rawat jalan RSUD Kabupaten Wakatobi.

PEMBAHASAN

Hasil analisis uji statistik dengan menggunakan uji *Chi square* dalam penelitian ini terhadap sampel penelitian yang berjumlah 98 responden menunjukkan bahwa variabel ketersediaan informasi obat, dispensing, monitoring efek samping obat dan konseling memiliki hubungan terhadap persepsi responden di Instalasi Farmasi rawat jalan di RSUD Kabupaten Wakatobi.

a) Hubungan Ketersediaan Informasi Obat dengan Persepsi Responden terhadap Mutu Pelayanan Farmasi

Ketersediaan informasi obat yaitu kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan pasien. Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 10 menunjukkan bahwa dari 98 responden (100%) yang merasa cukup baik dari segi persepsi responden terhadap mutu pelayanan farmasi, terdapat 45 responden (45,9%) yang merasa cukup dari segi ketersediaan informasi obat di Instalasi Farmasi ruang rawat jalan RSUD Kabupaten Wakatobi.

Hal tersebut menunjukkan bahwa farmasis dan dokter merupakan sumber informasi paling banyak pada penggunaan mutu pelayanan farmasi.

Pemilihan proses pengobatan merupakan hal yang sering dilakukan atau didiskusikan antara konsumen, farmasis, dan dokter. Komunikasi pasien dan dokter juga merupakan kunci dalam mengedukasi tentang penggunaan mutu pelayanan farmasi. Persepsi responden tentang mutu pelayanan farmasi dinilai dari hasil jawaban kuesioner, hampir semua responden mempunyai persepsi yang baik terhadap mutu pelayanan farmasi.

Penelitian sebelumnya juga menunjukan hasil yang serupa, yaitu responden memiliki persepsi dan perilaku yang baik terhadap mutu pelayanan farmasi walaupun memiliki pengetahuan yang kurang mengenai mutu pelayanan farmasi (Jamshe et al., 2016).

Menurut penelitian sebelumnya menjelaskan bahwa kemudahan memperoleh informasi dapat membantu mempercepat seseorang untuk memperoleh pengetahuan yang baru. Adapun sumber informasi tentang kesehatan yang pada penelitian ini secara umum dapat diperoleh masyarakat melalui media massa (cetak dan elektronik) maupun dari petugas kesehatan secara langsung (Amaranggana, 2017).

Menurut penelitian sebelumnya menjelaskan bahwa menyebutkan bahwa asal dari suatu informasi selain dari media massa juga dapat diperoleh dari pendidikan formal maupun non formal dan hal ini dapat memberikan pengaruh

jangka pendek sehingga menghasilkan perubahan atau peningkatan pengetahuan (Mubarak, 2016).

Hal ini telah sesuai dengan penelitian sebelumnya yang menjelaskan tentang hubungan karakteristik masyarakat dengan pengetahuan tentang mutu pelayanan farmasi di Puskesmas Wonoayu, yang dilakukan pada 82 responden yang diambil secara simple random sampling. Ditinjau dari aspek informasi dengan pengetahuan menggunakan uji statistik Chi-Square (χ^2) diketahui terdapat hubungan antara informasi dengan pengetahuan tentang mutu pelayanan farmasi dengan p-value 0,008 (Istianah, 2013).

b) Hubungan Dispensing Sediaan Obat dengan Persepsi Responden terhadap Mutu Pelayanan Farmasi

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 98 responden (100%) sebagian besar merasa informasi terkait dispensing obat kurang cukup baik dari segi informasi obat di Instalasi Farmasi rawat jalan RSUD Kabupaten Wakatobi. Kegiatan pelayanan farmasi di apotek yang telah diteliti tersebut menunjukkan bahwa pelayanan farmasi belum sepenuhnya diterapkan. Selain itu, faktor yang sangat mempengaruhi adalah keberadaan apoteker di apotek yang tidak sesuai jam praktek mengakibatkan penerapan pelayanan farmasi klinik di apotek belum sepenuhnya dilaksanakan dengan baik, serta kurangnya Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK) di apotek membuat karyawan/kasir yang bukan menempuh pendidikan farmasi harus melakukan pelayanan kefarmasian kepada pasien di apotek tersebut.

Kegiatan pengkajian resep yang telah ditetapkan yaitu meliputi pemeriksaan administrasi, kesesuaian farmasetik, dan pertimbangan klinis. Pengkajian resep dilakukan untuk menganalisa adanya masalah terkait obat, sehingga masalah terkait kelalaian pencantuman informasi, penulisan resep yang buruk, dan penulisan resep yang tidak tepat dapat dicegah dengan efektif. Hasil penelitian menunjukkan apotek sudah melakukan pengkajian resep sesuai standar.

Kegiatan penyerahan obat kepada pasien di apotek dilakukan oleh apoteker pendamping beserta karyawan/kasir. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016, penyerahan obat kepada pasien harus disertai dengan pemberian informasi obat. Informasi yang diberikan antara lain manfaat obat, makanan dan minuman yang harus dihindari, kemungkinan efek samping, cara penyimpanan obat, dan lainnya. (Permenkes, 2016). Dispensing sediaan obat merupakan kegiatan pelayanan yang dimulai dari tahap validasi,

interpretasi, menyiapkan/meracik obat, memberikan label/etiket, penyerahan obat dengan pemberian informasi obat yang memadai disertai sistem dokumentasi. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan dosis yang tepat dan aman. Oleh karena itu dalam pelaksanaannya diperlukan tenaga kefarmasian yang terlatih, fasilitas serta prosedur penanganan khusus. Untuk menjamin keamanan, mutu, manfaat, dan khasiat obat yang disiapkan dan diserahkan pada pasien, rumah sakit wajib

menyiapkan dan memberikan obat di lingkungan yang aman bagi pasien, petugas, dan lingkungan (Patuwondatu et al., 2021).

Sehingga berdasarkan dari mutu pelayanan farmasi terkait dispensing apoteker merupakan suatu profesi yang harus ditingkatkan perannya. Peran apoteker diharapkan tidak hanya menjual obat, tetapi lebih kepada menjamin tersedianya obat yang berkualitas, mempunyai efikasi, jumlah yang cukup, aman, nyaman bagi pemakainya serta pemberian informasi yang memadai dengan pemantauan saat penggunaan obat serta evaluasi (Mega et al., , 2020).

c). Hubungan Monitoring Efek Samping Obat dengan Persepsi Responden terhadap Mutu Pelayanan Farmasi

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 12 menunjukkan bahwa dari 98 responden (100%) sebagian besar merasa informasi terkait efek samping obat kurang cukup baik dari segi informasi obat di Instalasi Farmasi rawat jalan RSUD Kabupaten Wakatobi.

Pelayanan kefarmasian di apotek tidak hanya sebatas pada pelayanan obat berdasarkan resep dokter, tetapi juga dapat melayani obat tanpa resep atau disebut dengan swamedikasi yang disertai dengan pemberian edukasi oleh apoteker atau tenaga teknis kefarmasian kepada pasien. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan sebagian besar apotek sudah melakukan kegiatan swamedikasi dan edukasi kepada pasien, baik oleh apoteker maupun tenaga teknis kefarmasian (Kemenkes RI, 2016).

Pelayanan informasi obat di apotek telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri

Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 dan pelayanan yang dilakukan oleh seluruh apotek yaitu memberikan informasi dan edukasi mengenai obat kepada pasien. Menurut peraturan tersebut, kegiatan pelayanan informasi obat dilakukan oleh apoteker.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, pada apotek yang diteliti sudah melakukan pelayanan informasi obat, tetapi pelaksanaannya belum sepenuhnya diterapkan dengan baik terutama pada dokumentasi pelayanan informasi obat. Selain itu, petugas apotek yang masih tergolong baru menyebabkan kegiatan pemberian pengetahuan dan keterampilan kepada mahasiswa farmasi yang sedang praktek profesi, penelitian penggunaan obat, dan membuat makalah dalam forum ilmiah, serta melakukan program jaminan mutu belum sepenuhnya dilaksanakan di apotek.

d) Hubungan Konseling dengan Persepsi Responden terhadap Mutu Pelayanan Farmasi

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 13 menunjukkan bahwa dari 98 responden (100%) sebagian besar merasa informasi terkait konseling kurang baik dari segi informasi obat di Instalasi Farmasi rawat jalan RSUD Kabupaten Wakatobi. Kegiatan konseling menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016, juga dilakukan oleh apoteker.

Sesuai dengan yang tercantum dalam Surat Keputusan Pengurus Pusat Ikatan Apoteker Indonesia Nomor 058/SK/PP/.IAI/IV/2011 Tentang Standar Kompetensi Apoteker Indonesia, apoteker harus mampu melakukan konsultasi /

konseling sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai.

Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa dalam persepsi masyarakat terhadap mutu pelayanan kefarmasian terkait konseling di Instalasi Farmasi RSUD Kabupaten Wakatobi, terdapat 38 responden menyatakan informasi konseling yang dilakukan cukup (38,8%), Kemungkinan karena sebagian besar responden yang menebus obat mempunyai penyakit yang kronis, contoh seperti sakit jantung dan sakit maag kronis sehingga perlu diberikan informasi lain selain obat. Misalnya, seperti makanan dan kegiatan yang perlu dihindari agar penyakitnya tidak menjadi semakin parah. hal ini menunjukkan bahwa responden dapat dikatakan cukup terhadap pemberian informasi lain selain obat yang berhubungan dengan penyakit pasien seperti makanan dan aktifitas yang perlu dihindari.

Kemudian dalam pelayanan konseling juga terdapat 60 responden yang menyatakan informasi konseling yang dilakukan kurang (61,2%), hal ini disebabkan oleh beberapa faktor karena kurangnya waktu apoteker untuk berpraktik di apotek merupakan faktor lain yang mempengaruhi belum terlaksananya konseling secara maksimal, sangat banyaknya pasien yang menebus obat sehingga pemberian KIE terkait obat tidak maksimal dan membuat sebagian pasien merasa tidak puas. Dan karena petugas menganggap tidak semua pasien yang menebus obat perlu untuk mendapat informasi lain selain obat. Oleh karenanya, kemungkinan pasien masih

merasa kurang puas dengan informasi yang diberikan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa terdapatnya faktor-faktor yang berhubungan dengan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan farmasi klinik di RSUD Kabupaten Wakatobi seperti pelayanan informasi obat, pelayanan dispensing sediaan obat, pelayanan monitoring efek samping obat serta pelayanan konseling yang dimana aspek-aspek tersebut masih masuk dalam kategori yang cukup sehingga masih perlu dilakukan peningkatan dalam pelayanannya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan Terima Kasih diucapkan kepada Ketua Yayasan Mandala Waluya Kendari, Program Studi Farmasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Mandala Waluya, serta Dosen Pembimbing yang telah memberikan izin dan turut membantu dalam penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Adha, Z. (2017). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Pemanfaatan Instalasi Farmasi Rumah Sakit(IFRS) di RSUD Labuang Baji Makassar Periode Oktober 2016. *Climate Change 2013 - The Physical Science Basis*, 53(9).
- Amaranggana, L. (2017). *Farmaka*. August. <https://doi.org/10.24198/jf.v15i2.12590.g5762>
- Gillespie, U., Mörlin, C., Hammarlund-Udenaes, M., & Hedström, M. (2012). Perceived value of ward-based pharmacists from the perspective of physicians and nurses. *International Journal of Clinical Pharmacy*, 34(1), 127–135. <https://doi.org/10.1007/s11096->

- 011-9603-1
- Istianah, 2013. *Persepsi Dokter Dan Perawat tentang Peran Apoteker Dalam Pelayanan Farmasi Klinik di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta*. (Skripsi). Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Jamshet., Morlin C, Hammarlund U.M, & Hedstrom M., 2016. *The Definition of Clinical Pharmacy*. Pharmacotherapy; 28(6): 816-817.
- Mega, Mochammad Yogama SuryaNadapdap, T. P. (2020). Associated Road Outpatients Registration Officer Service On Best Service At Kabanjahe Hospital Karo Regency 2020. *Journal Health and Science; Gorontalo Journal Health & Science Community*, 4.
- Mubarak, 2016. *Faktor Yang Berhubungan Dengan Penanganan*. Jakarta: Salemba Medika
- Notoadmojo. (2021). *Penelitian Kesehatan*. Jakarta : PT Rineka Cipta
- Patuwondatu, M. H., Darmawan, E. S., & Ilyas, Y. (2021). *Instrumen Penelitian: Aplikasi SPSS pada Authority of Mixing Sterile Availability By Nurses in Hospital Case Study in Hospital of Badan Pengusahaan Media*
- Batam. *Jambura Journal of Health Sciences and Research*, 3(2), 277–284.
<https://doi.org/10.35971/jjhsr.v3i2.10759>
- Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor: 72/MENKES/2016 *Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI; 2016.
- Rusli, 2016. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sjölander, M., Gustafsson, M., & Gallego, G. (2017). Doctors' and nurses' perceptions of a ward-based pharmacist in rural northern Sweden. *International Journal of Clinical Pharmacy*, 39(4), 953–959.
<https://doi.org/10.1007/s11096-017-0488-5>
- Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Susilo & Aima, 2013. *Skala Pengukuran dan Penelitian Ilmu Keperawatan*. Bogor: In Media

Jurnal Pharmacia Mandala Waluya (JPMW) is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

