

**EVALUASI PELAYANAN KIE (Komunikasi, Informasi dan Edukasi)
OBAT DI APOTEK SHEN JAYA DONOMULYO**

*EVALUATION OF IEC (Communication, Information and Education) SERVICE DRUGS AT SHEN
JAYA PHARMACY DONOMULYO..*

Yuli Glantaria, Bambang Arief P

Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang

Pelayanan obat merupakan pelayanan kepada pasien yang ingin melakukan pengobatan sendiri, dikenal dengan swamedikasi. Swamedikasi berarti mengobati segala keluhan pada diri sendiri dengan obat-obatan yang dibeli bebas diapotik atas inisiatif sendiri tanpa nasehat dokter. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui evaluasi pelayanan KIE (Komunikasi, Informasi dan Edukasi) obat di apotek Shen Jaya Donomulyo. Jenis penelitian ini adalah penelitian survey deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang datang ke apotek shen jaya donomulyo. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 97 responden terpilih yang memenuhi kriteria inklusi. Penelitian ini dilakukan pada bulan maret 2018 yang bertempat di Apotek Shen Jaya Donomulyo. Penelitian ini menunjukkan rata-rata nilai bisa kita simpulkan bahwa pelayanan komunikasi obat di Apotek Shen Jaya donomulyo baik (78%). Rata-rata nilai pelayanan Informasi di apotek Shen Jaya Donomulyo (76%) baik dan rata-rata nilai pelayanan edukasi obat di apotek shen jaya donomulyo baik (70%).

Kata Kunci : Pelayanan, KIE

ABSTRACT

Drug service is a service to patients who want to do their own treatment, known as swamedikasi. Swamedication means treating all complaints to yourself with over-the-counter medicines diapotik on their own initiative without doctor's advice. The purpose of this research is to know the evaluation of CIE service (Communication, Information and Education) medicine at pharmacy Shen Jaya Donomulyo. The type of this research is descriptive survey research. The population in this study were patients who came to the pharmacy shen jaya donomulyo. The sample used in this study were 97 selected respondents who met the inclusion criteria. This research was conducted in March 2018 which is held in Apotek Shen Jaya Donomulyo. This study shows the average value we can conclude that drug communication service in Apotek Shen Jaya donomulyo good (78%). The average value of Information services at pharmacies Shen Jaya Donomulyo (76%) good and average value of drug education services in pharmacies shen jaya donomulyo good (70%).

Keywords: Service, IEC

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hal terpenting dalam kehidupan manusia, Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan, dikatakan bahwa kesehatan merupakan suatu keadaan sejahtera dari badan, jiwa, dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomis.

Salah satu upaya masyarakat dalam meningkatkan taraf kesehatannya adalah melalui beragam cara pengobatan, Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan. Salah satunya adalah pengobatan dengan menggunakan obat-obatan modern berbahan kimia. Upaya kesehatan dapat diselenggarakan dengan berbagai cara, dapat melalui pendekatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (*Iehabilit*), pencegahan penyakit (*preventif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*) dan pemulihan kesehatan (*Iehabilitative*) yang dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan. Seluruh konsep kesatuan upaya kesehatan ini dijadikan

pedoman dan pegangan bagi semua fasilitas kesehatan di Indonesia termasuk Apotek.

Apotek merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan untuk melakukan pekerjaan kefarmasian dan menyalurkan perbekalan farmasi kepada masyarakat. Perbekalan farmasi yang dimaksud meliputi obat dan bahan obat serta perbekalan kesehatan. Dalam melaksanakan kegiatan pelayanan kesehatan, apotek melakukan berbagai kegiatan termasuk pengendalian mutu sediaan farmasi, pengamanan pengadaan, penyimpanan dan distribusi obat, pelayanan obat atas resep dokter maupun tanpa resep dokter, pelayanan informasi obat, pengembangan obat, bahan obat dan obat tradisional. Kegiatan yang terdapat di apotek dikelola oleh seorang Apoteker Penanggung jawab Apotek (APA) yang bertanggung jawab atas seluruh pekerjaan kefarmasian baik dalam kegiatan pelayanan kesehatan maupun dalam institusi bisnis apotek.

Pentingnya pelayanan komunikasi, informasi, edukasi (KIE) agar farmasis

berkomunikasi dengan pasien pada saat penyampaian informasi dan Edukasi mengenai obat, untuk mencegah terjadinya medication error (kejadian yang tidak diharapkan) dalam menggunakan obat. Sudah menjadi tanggung jawab seorang farmasis terhadap keselamatan pasiennya, penyampaian KIE diharapkan untuk pasien dapat menggunakan obat secara benar yang sangat terpenting kewajiban seorang farmasis baik diminta ataupun tidak harus selalu pro aktif melaksanakan KIE (komunikasi, informasi dan edukasi) mengenai obat yang dibeli sehingga membuat pasien merasa aman dengan obat yang dikonsumsi.

Pelayanan farmasi tentang obat yang diberikan saat ini adalah pelayanan KIE obat kepada pasien. Diharapkan pasien akan memberikan penilaian tersendiri terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga farmasi di apotek. Pasien yang merasa puas dengan jasa pelayanan yang diterimanya akan memperlihatkan kecenderungan besar untuk menggunakan kembali jasa yang

ditawarkan oleh pemberi jasa tersebut dimasa akan datang.

Apotek shen jaya di Donomulyo kabupaten Malang salah satu sarana pelayanan kesehatan yang memiliki peran penting dalam kegiatan distribusi obat dan alat kesehatan kepada masyarakat sekitar Donomulyo terdapat beberapa pesaing di daerah Donomulyo akan tetapi ada perbedaan pelayanan jam buka, misalnya dari waktu pelayanan Apotek lain buka hanya dari pagi sampai sore sedangkan Apotek Shen Jaya Donomulyo melakukan pelayanan dari pagi sampai malam dengan total pasien rata rata lebih dari 100 pasien tiap harinya yang datang membeli obat. Faktor yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan mutu pelayanan di Apotek Shen Jaya di donomulyo kabupaten malang salah satunya adalah pelayanan KIE mengenai obat, karena dengan penyampaian KIE pada obat diharapkan pasien dapat menggunakan obat secara benar dan mengetahui informasi tentang obat tersebut. Dengan banyaknya penjualan obat yang dilakukan di apotek saat ini sering terjadinya tidak dilakukan KIE

yang menyebabkan pasien tidak mengerti penggunaan obat yang benar dan hal tersebut sangat sering terjadi di apotek shen jaya donomulyo.

METODOLOGI PENELITIAN

Desain penelitian merupakan bentuk rancangan yang digunakan dalam melakukan prosedur penelitian. (Hidayat,2008). Sedangkan desain penelitian yang akan digunakan adalah metode penelitian survey deskriptif.

Populasi Penelitian adalah subjek yang memenuhi kriteria yang telah ditetapkan. Populasi yang digunakan peneliti adalah semua konsumen yang menerima layanan KIE di Apotek Shen Jaya Donomulyo dengan jumlah populasi rata-rata dalam perbulan terakhir yaitu 3200 konsumen.

Sampel merupakan sebagian wakil populasi yang diteliti (Arikunto,2006). Tehnik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah tehnik Non Probabilitas yaitu Convenience/ accidental rondum sampling.

Pelaksanaan penelitian dilakukan di apotek shen jaya donomulyo dan dilaksanakan pada bulan maret 2018.

Alat ukur yang peneliti gunakan untuk mengukur evaluasi terhadap pelayanan KIE (Komunikasi,Informasi dan Edukasi) obat di Apotek Shen Jaya adalah kuesioner.

Cara pengolahan data adalah sebagai berikut (Nursalam,2008) :

1. *Editing*
2. *Coding*
3. *Scoring*

Kuisisioner terdiri dari 13 butir pertanyaan berdasarkan jawaban kuisisioner yang terkumpul kemudian dilakukan analisa data dengan menghitung rata-rata prosentase berdasarkan jumlah skor tiap jawaban yaitu :

1. Sangat puas = 3
2. Puas = 2
3. Cukup puas = 1
4. Tidak puas = 0

Kemudian hasil prosentase dan pernyataan setiap variable dikategorikan dengan menggunakan

kriteria kualitas. adapun kriteria kualitas tersebut yaitu :

Sangat baik: bila didapat hasil $> 80\%$ - 100%

Baik : bila didapat hasil $> 60\%$ - 80%

Cukup baik : bila didapat hasil $> 40\%$ - 60%

Tidak baik : bila didapat hasil $< 10\%$ - 40% (Arikunto, 2004)

Berdasarkan hasil analisis data tersebut diharapkan rata-rata sebagai pelayanan KIE (Komunikasi, Informasi, dan Edukasi) obat di Apotek Shen Jaya Donomulyo

HASIL PENELITIAN

Hasil penelitan dikelompokkan menjadi data umum dan data khusus. Responden penelitian adalah pasien yang datang ke apotek shen jaya donomulyo. Data umum menjelaskan karakteristik responden yang meliputi jenis kelamin,usia,pendidikan dan status pekerjaan. Data khusus menampilkan Evaluasi pelayanan KIE obat di apotek Shen Jaya donomulyo. Penelitian dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang

datang ke apotek shen jaya, pengisian kuesioner oleh responden di kursi tunggu sewaktu responden selesai membeli obat dengan didampingi peneliti. Penelitian dilaksanakan pada bulan Februari 2018 sebanyak 97 responden.

Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
1	Pria	41	42,2%
2	Wanita	56	57,8%
Total		97	100,0%

Berdasarkan Tabel didapatkan bahwa responden Evaluasi pelayanan KIE (Komunikasi,Informasi dan Edukasi) di apotek shen jaya donomulyo mayoritas berjenis kelamin wanita yaitu sebanyak 56 responden (57,8%).

Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah Responden	Persentase
1	18-30 Tahun	64	66%
2	31-50	33	34%

Tahun		
Total (%)	97	100,0%

Berdasarkan tabel atas penelitian ini menunjukkan bahwa responden yang mau menerima pelayanan KIE (Komunikasi, Informasi dan Edukasi) di apotek shen jaya donomulyo mayoritas berusia 18 tahun sampai 30 tahun.

Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No.	Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Persentase
1	SD	6	6%
2	SMP	23	24%
3	SMA	58	60%
4	Perguruan Tinggi	10	10%
Total (%)		97	100,0%

Dengan demikian berdasarkan tabel dapat dinyatakan bahwa mayoritas pasien yang mau menerima pelayanan KIE (Komunikasi, Informasi dan Edukasi) obat di apotek shen jaya donomulyo memiliki pendidikan akhir SMA sebanyak 58 (60%).

Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan

No.	Status pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase
1	Bekerja	76	78%
2	Tidak Bekerja	21	22%
Total (%)		97	100,0%

Dengan demikian berdasarkan tabel diatas dapat dinyatakan bahwa mayoritas pasien yang mau menerima pelayanan KIE (Komunikasi, Informasi dan Edukasi) obat di apotek shen jaya donomulyo memiliki status pekerjaan sebanyak 76 (78%).

Hasil jawaban responden terhadap butir-butir pertanyaan tentang Komunikasi yaitu kuesioner no 1-5

No. responden	Skoring kuesioner 1	Skoring kuesioner 2	Skoring kuesioner 3	Skoring kuesioner 4	Skoring kuesioner 5
1	2	2	1	2	2
2	2	2	1	1	1
...
...
97	2	2	2	3	2
Total	243	235	239	198	228

$$\text{Nilai butir kuesioner 1} = \frac{243}{291} \times$$

$$100\% = 83\% \text{ (sangat baik)}$$

$$\text{Nilai butir kuesioner 2} = \frac{235}{291} \times$$

$$100\% = 81\% \text{ (sangat baik)}$$

$$\text{Nilai butir kuesioner 3} = \frac{239}{291} \times$$

$$100\% = 82\% \text{ (sangat baik)}$$

$$\text{Nilai butir kuesioner 4} = \frac{198}{291} \times$$

$$100\% = 68\% \text{ (baik)}$$

$$\text{Nilai butir kuesioner 5} = \frac{228}{291} \times$$

$$100\% = 78\% \text{ (baik)}$$

$$\text{Nilai rata-rata} = \frac{392}{5} \times 100\% = 78\%$$

(Baik)

Berdasarkan tabel diatas analisis tiap butir jawaban responden terhadap pernyataan pada variabel evaluasi pelayanan Komunikasi obat di apotek shen jaya donomulyo dengan hasil kuesioner nomer 1 adalah 83% dengan kriteria sangat baik, nilai kuesioner nomer 3 adalah 82 % dengan kriteria sangat baik ,nilai kuesioner nomer 2 adalah 81% dengan kriteria sangat baik, nilai kuesioner nomer 5 adalah 78% dengan kriteria nilai baik dan yang terakhir nilai kuesioner nomer 4 adalah 68% dengan kriteria baik. Dan rata-rata

didapat 78% dengan kriteria baik. Dengan demikian berdasarkan tabel diatas dan rata-rata nilai bisa kita simpulkan bahwa pelayanan komunikasi obat di apotek shen jaya Baik

Hasil jawaban responden terhadap butir-butir pernyataan pada variabel tentang evaluasi pelayanan informasi obat di apotek shen jaya donomulyo

Tabel Hasil jawaban responden

terhadap butir-butir pertanyaan

tentang Informasi yaitu kuesioner no

6-10

No.r espo nden	Sco rin g kue sio ner 6	Sco rin g kue sio ner 7	Sco rin g kue sio ner 8	Sco rin g kue sio ner 9	Sco rin g kue sio ner 10
1	3	2	2	2	2
2	1	2	2	1	2
...
...
97	2	3	2	2	2
total	238	215	227	207	213

$$\text{Nilai butir kuesioner 6} = \frac{238}{291} \times$$

$$100\% = 82\% \text{ (sangat baik)}$$

$$\text{Nilai butir kuesioner 7} = \frac{215}{291} \times$$

$$100\% = 74\% \text{ (baik)}$$

$$\text{Nilai butir kuesioner 8} = \frac{227}{291} \times$$

$$100\% = 78\% \text{ (baik)}$$

$$\text{Nilai butir kuesioner 9} = \frac{198}{291} \times$$

$$100\% = 68\% \text{ (baik)}$$

$$\text{Nilai butir kuesioner 10} = \frac{228}{291} \times$$

$$100\% = 78\% \text{ (baik)}$$

$$\text{Nilai rata-rata} = \frac{380}{5} \times 100\% = 76\%$$

(baik)

Berdasarkan tabel diatas analisis jawaban responden terhadap pernyataan pada variabel evaluasi pelayanan Informasi obat di apotek shen jaya donomulyo dengan hasil kuesioner nomer 6 adalah 83% dengan kriteria sangat baik, nilai kuesioner nomer 8 adalah 78 % dengan kriteria baik ,nilai kuesioner nomer `10 adalah 78% dengan kriteria baik, nilai kuesioner nomer 7 adalah 74% dengan kriteria nilai baik dan yang terakhir nilai kuesioner nomer 9 adalah 68% dengan kriteria baik. Dan rata-rata didapat 76% dengan kriteria baik. Dengan demikian berdasarkan tabel diatas dan rata-rata nilai bisa kita

simpulkan bahwa pelayanan informasi obat di apotek shen jaya Baik

Hasil jawaban responden terhadap butir-butir pernyataan pada variabel tentang evaluasi pelayanan edukasi obat di apotek shen jaya donomulyo.

Tabel Hasil jawaban responden terhadap butir-butir pertanyaan tentang edukasi yaitu kuesioner no 11-13

No.responden	Scoring Kuesioner 11	Scoring kuesioner 12	Scoring kuesioner 13
1	2	2	3
2	1	2	1
...
...
97	1	1	1
total	210	202	202

$$\text{Nilai butir kuesioner 11} = \frac{210}{291} \times$$

$$100\% = 72\% \text{ (baik)}$$

$$\text{Nilai butir kuesioner 12} = \frac{202}{291} \times$$

$$100\% = 69\% \text{ (baik)}$$

$$\text{Nilai butir kuesioner 13} = \frac{202}{291} \times$$

$$100\% = 69\% \text{ (baik)}$$

$$\text{Nilai rata-rata} = \frac{210}{3} \times 100\% = 70\%$$

(baik)

Dengan demikian berdasarkan tabel diatas dan rata-rata nilai bisa kita simpulkan bahwa pelayanan informasi obat di apotek shen jaya Baik

PEMBAHASAN

K	78%
I	76%
E	70%
Rata-rata	75%

Dari tabel diatas kita dapat mengetahui bahwa Evaluasi Pelayanan KIE (Komunikasi, Informasi dan Edukasi) Obat di Apotek Shen Jaya Donomulyo maka dapat diperoleh hasil dari responden dengan hasil baik (75%)

Komunikasi	Informasi	Edukasi
1 = 83%	6 = 82%	11 = 72%
2 = 81%	7 = 74%	12 = 69%
3 = 82%	8 = 78%	13 = 69%
4 = 68%	9 = 68%	
5 = 78%	10 = 78%	

Dari tabel diatas menjelaskan hasil tiap butir kuesioner ada beberapa poin yang tergolong kurang.

Komunikasi	Informasi	Edukasi
4 = 68%	9 = 68%	12 = 69%
		13 = 69%

Dari tabel diatas bahwa menjelaskan poin yang termasuk kurang yaitu :

1. Komunikasi pada poin 4 yaitu cara petugas mempersilahkan anda untuk duduk ditempat yang telah disediakan. Hal yang harus dilakukan adalah manajemen harus mengarahkan karyawan untuk mempersilahkan duduk kepada pasien. Kemudian manajemen harus menambah jumlah kursi di apotek.

2. Informasi pada poin 9 yaitu cara petugas menjelaskan efek samping yang mungkin timbul dari obat yang anda pakai. Hal yang harus dilakukan adalah manajemen harus mengarahkan karyawan harus melakukan informasi kepada pasien supaya menjelaskan efek samping obat yang mungkin timbul dari obat yang dikonsumsi
3. Edukasi pada poin 12 dan 13 yaitu cara petugas menjelaskan alasan obat harus diminum tepat waktu dan menjelaskan obat harus mematuhi aturan pakai obat. Hal yang harus dilakukan adalah karyawan harus menjelaskan alasan obat harus diminum tepat waktu dan menjelaskan obat harus mematuhi aturan pakai obat.

KESIMPULAN

Evaluasi Pelayanan KIE (Komunikasi, Informasi dan Edukasi) Obat di Apotek Shen Jaya Donomulyo mendapatkan hasil dengan kriteria baik (75%)

SARAN

Diharapkan Apotek Shen Jaya Donomulyo dapat mempertahankan pelayanan yang saat ini sudah tergolong kriteria baik. Untuk pelayanan yang tergolong kriteria paling rendah dari hasil yang didapat ditingkatkan lagi.

DAFTAR RUJUKAN

Anief, M. (1991). *Apa yang Perlu Diketahui Tentang Obat*. Yogyakarta: Penerbit Gajah Mada University Press. Halaman 3.

[Sumber : Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1027/Menkes/SK/IX/2004]

Khotler, Philip, 2000, *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi*

- dan Kontrol*, terj : Hnedra Teguh dan Ronny Antonius Rusly, Edisi 9, Jilid 1 dan 2, PT Prenhallindo, Jakarta
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- Juwandi, Hendy Irawan. 2004. *Kepuasan Pelayanan Jasa*. Erlangga. Jakarta.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, dan L.L. Berry, 1998, *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1.
- Depkes RI. 2004 *Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1027/Menkes/SK/IX/2004 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*, Jakarta, Departemen kesehatan RI.
- Aryo, B. 2012. *Manajemen Pengelolaan Apotek*. Yogyakarta: D-Medika.