

IDENTIFIKASI KOMUNIKASI EFEKTIF ANTARA TENAGA TEKNIS KEFARMASIAN DENGAN PASIEN DI PUSKESMAS SELAMA MASA PANDEMI COVID-19 KOTA PALEMBANG

IDENTIFICATION OF EFFECTIVE COMMUNICATION BETWEEN PHARMACEUTICAL TECHNICAL PERSONNEL AND PATIENTS AT PUSKESMAS DURING COVID-19 PANDEMIC IN PALEMBANG

Lilis Maryanti¹, Mona Rahmi Rulianti², Sarmadi³

^{1,2,3}Jurusan Farmasi, Poltekkes Kemenkes Palembang, Palembang, Indonesia
email: lilismaryanti@poltekkespalembang.ac.id

Abstrak

Sebagai makhluk sosial, manusia memerlukan komunikasi untuk dapat berinteraksi. Kebaruan penelitian ini karena menganalisis komunikasi efektif antara tenaga teknis kefarmasian dengan pasien selama masa pandemi covid-19. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi komunikasi efektif antara tenaga teknis kefarmasian dengan pasien saat pelayanan di Puskesmas yang ada di kota Palembang di masa pandemi Covid-19. Metode penelitian yang digunakan yakni survey dengan pendekatan deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien di Puskesmas Kota Palembang. Pengambilan sampel menggunakan teknik Non-probability Sampling yaitu Quota sampling. Dengan mempertimbangkan jumlah populasi yang tak terhitung maka penulis mengambil sampel sebanyak 100 responden. Instrumen penelitian menggunakan kuisioner dengan skala likert 5 tingkatan. Ada 5 indikator yang diperlukan dalam komunikasi efektif sebagai bahan untuk analisis data yaitu unsur Respect (menghormati), Empathy (kemampuan untuk mendengarkan/mengerti terlebih dahulu), Audible (terdengar), Clarity (kejelasan), Humble (rendah hati). Analisis data menggunakan uji Chi-Square. Hasil penelitian ditemukan nilai $p=0,000$, $p < \alpha$ (0,05). Diperoleh nilai mean rata-rata sebesar 4,08 yang berarti menunjukkan kriteria baik, serta hasil persentase responden pada lima indikator tersebut yang menunjukkan kriteria baik. Kesimpulan penelitian yakni adanya komunikasi yang baik antara tenaga teknis kefarmasian dengan pasien di puskesmas kota Palembang pada masa pandemi Covid-19. Kata Kunci: Komunikasi efektif; Masa pandemi covid-19; Tenaga teknis kefarmasian.

Abstract

As social beings, humans need communication to be able to interact. The novelty of this study is because it analyzes effective communication between pharmaceutical technical personnel and patients during the COVID-19 pandemic. This study aims to identify effective communication between pharmaceutical technical personnel and patients during services at puskesmas in the city of Palembang during the Covid-19 pandemic. The research method used is a survey with a descriptive approach. The population in this study was all patients at the Palembang City Health Center. Sampling uses a Non-probability Sampling technique, namely Quota sampling. Taking into account the number of untold populations, the authors sampled as many as 100 respondents. The research instrument uses a questionnaire with a likert scale of 5 levels. There are 5 indicators needed in effective communication as material for data analysis, namely the elements of Respect, Empathy (the ability to listen/understand first), Audible (audible), Clarity (clarity), Humble (humble). Data analysis using the Chi-Square test. The results of the study found a value of $p = 0.000$, $p < \alpha$ (0.05). An average mean value of 4.08 was obtained, which means that it shows good criteria, as well as the results of the percentage of respondents on the five indicators that show good criteria. The conclusion of the study was that there was good communication between pharmaceutical technical personnel and patients at the Palembang city health center during the Covid-19 pandemic. Keywords: Effective communication; Covid-19 pandemic; Pharmaceutical technical personnel.

1. PENDAHULUAN

Sebagai makhluk sosial, manusia memerlukan komunikasi untuk dapat berinteraksi. Komunikasi merupakan kegiatan yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari. Komunikasi adalah suatu proses dalam menyampaikan pesan dari seseorang kepada orang lain dengan tujuan untuk memberitahu, mengeluarkan pendapat, mengubah pola sikap atau perilaku baik langsung maupun tidak langsung. Pada dasarnya setiap orang bisa berkomunikasi dengan lancar (1). Namun terkadang timbul hambatan bagi kita untuk berkomunikasi efektif. Salah satu masalah yang sering menimbulkan ketidakpuasan pasien adalah komunikasi antara petugas kesehatan dengan pasien (2). Apalagi jika berada di pelayanan umum, salah satunya tenaga teknis kefarmasian yang ada di puskesmas. Tentu saja banyak hal lain yang bisa menjadi pemicu terciptanya permasalahan ini dan masing masing dari pribadi kita memiliki permasalahan yang berbeda (3).

Pada penelitian yang dilakukan di kota Padang, Monita membuktikan standar pelayanan kefarmasian terkategori baik hanya mencapai 3%, kategori sedang hanya 16% dan kategori kurang sekitar 81%. Dengan jumlah persentase yang tinggi pada kategori kurang, hal ini telah menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian sangat perlu ditingkatkan, terutama komunikasi antar tenaga teknis

kefarmasian dengan pasien (4). Menurut Liansyah, T. Minawatidan Hendra, K bahwa diperkirakan 1/3 dari orang dewasa yang mengalami penyakit kronik dapat menghemat penggunaan obat-obatan, oleh karena komunikasi dengan petugas kesehatan yang baik. Salah satu bentuk langkah yang bijaksana dalam meningkatkan kualitas pelayanan menurut Taufik adalah dengan meningkatkan kemampuan komunikasi bagi tenaga kesehatan (5)(6). Namun jika komunikasi efektif ini tidak dilakukan maka akan terjadi kegagalan komunikasi antara petugas dan pasien. Ada 5 indikator agar komunikasi dapat berjalan efektif, antara lain: *Respect* (menghormati), *Empathy* (kemampuan untuk mendengarkan/mengerti terlebih dahulu), *Audible* (terdengar), *Clarity* (kejelasan), *Humble* (rendah hati) (7).

Berdasarkan PP 51 tahun 2009 pekerjaan kefarmasian adalah pembuatan termasuk pengendalian mutu sediaan farmasi, pengamanan, pengadaan, penyimpanan dan pendistribusi atau penyaluran obat, pengelolaan obat, pelayanan obat atas resep dokter, pelayanan informasi obat, serta pengembangan obat, bahan obat dan obat tradisional (8). 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(9). Apalagi pelayanan kefarmasian saat ini mengalami perubahan paradigma dari *drug oriented* menjadi *patient oriented* (10).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 Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi komunikasi efektif antara tenaga teknis kefarmasian dengan pasien saat pelayanan di Puskesmas yang ada di kota Palembang di masa pandemi Covid-19. Peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “*Identifikasi Komunikasi Efektif antara Tenaga Teknis Kefarmasian dengan Pasien Selama Masa Pandemi Covid 19 di Puskesmas Kota Palembang*”. Tujuan dari Penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi kemampuan komunikasi efektif yang terjadi antara Tenaga Teknis Kefarmasian dengan pasien di Puskesmas kota Palembang selama masa pandemi Covid-19.

2. METODE

Penelitian ini dilaksanakan di seluruh Puskesmas yang ada di kota Palembang. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan andil dan manfaat dalam peningkatan kemampuan berkomunikasi tenaga teknis kefarmasian. Dalam penelitian ini dilakukan selama empat bulan dari bulan Mei sampai bulan Juli 2022. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien di Puskesmas Kota Palembang. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *non-probability Sampling* yaitu *quota sampling*,

Penulis menentukan sendiri sampelnya berdasarkan pertimbangan tertentu(11). Dengan mempertimbangkan jumlah populasi yang banyak karena sampel diambil dari seluruh puskesmas yang ada di kota Palembang maka penulis mengambil sampel yaitu sebanyak 100 responden.

Metode yang dipergunakan yaitu metode survey kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian yang menggunakan teknik survey untuk mengumpulkan data primer langsung dari pemakai, yang merupakan sukarelawan, melalui pengisian kuesioner yang dilakukan sendiri(12). Pendekatan deskriptif dipandang paling tepat untuk melaksanakan penelitian ini dengan pertimbangan bahwa informasi yang diharapkan diperoleh yakni tentang gejala pada saat penelitian dilakukan. Untuk mendapatkan data-data yang berkaitan dengan kepuasan pasien dan kemampuan komunikasi tenaga teknis kefarmasian digunakan instrumen 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. Responden yang akan diberikan kuisoner ini dipilih acak dan diambil perwakilan dari masing-masing puskesmas yang ada.

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan peneliti untuk mendapatkan data dalam suatu penelitian. Dalam Penelitian ini, peneliti melakukan penelitian kualitatif dengan cara membagikan kuesioner kepada 100 pasien Puskesmas di

Kota Palembang. Setelah kuesioner diisi pilihannya maka data pun dapat dianalisis dengan menggunakan spss versi 26.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari penelitian yang telah dilakukan terhadap 100 sampel di seluruh puskesmas yang ada di kota Palembang pada bulan Mei sampai dengan Juli 2022, maka didapatkan beberapa data dari hasil pengumpulan kuesioner yang telah diisi pasien puskesmas sebagai responden. Dari data tersebut didapatkan nilai mean 40,84 per 10 kuesioner. Ini menandakan dari 10 item pertanyaan yang dijawab didapatkan nilai rata-rata per item

pertanyaan sekitar 4,08. Untuk memudahkan melihat penilaian per item pertanyaan dapat dilihat pada tabel 1 tentang rekapitulasi penilaian responden. Sebagian besar responden memilih penilaian 4 (baik) pada setiap item pertanyaan.

Pada table 2 terdapat hasil persentase penilaian responden yang ada di Puskesmas. Hal ini dapat memperkirakan persentase rata-rata tertinggi penilaian responden yaitu angka 4 pada setiap item pertanyaan dari questioner. Hal ini menjelaskan bahwa komunikasi antara tenaga teknis kefarmasian yang ada di Puskesmas kepada pasien sudah baik.

Tabel.1 Rekapitulasi Hasil Penilaian Responden

Unsur Komunikasi	Penilaian					Total
	1	2	3	4	5	
1	0	2	7	70	21	1
2	0	2	4	72	22	2
3	0	2	8	57	33	3
4	0	0	1	46	53	4
5	0	0	14	57	29	5
6	0	3	7	58	32	6
7	0	8	16	48	28	7
8	0	1	3	44	52	8
9	1	12	21	55	11	9
10	4	15	22	44	15	10

Tabel.2 Rekapitulasi Hasil Penilaian Responden

Unsur Komunikasi	Penilaian					Total
	1	2	3	4	5	
1		2%	7%	70%	21%	100%
2		2%	4%	72%	22%	100%
3		2%	8%	57%	33%	100%
4			1%	46%	53%	100%
5			14%	57%	29%	100%
6		3%	7%	58%	32%	100%
7		8%	16%	48%	28%	100%
8			3%	44%	52%	99%
9	1%	12%	21%	55%	11%	100%
10	4%	15%	22%	44%	15%	100%

Untuk item kuesioner no 3 yaitu tenaga teknis kefarmasian menunjukkan rasa empati dengan cara mendengarkan keluhan pasien, didapatkan respon yang sangat baik sebesar 33%, respon yang baik sebesar 57%, respon yang cukup sebesar 8%, dan respon yang tidak baik sebesar 2%. Pada item no.4 yaitu tenaga teknis kefarmasian mampu memberikan informasi kepada pasien dengan respon yang sangat baik sebesar 53%, respon yang baik sebesar 46%, respon cukup sebesar 1%, respon tidak baik sebesar 0%, dan ada juga respon sangat tidak baik sebesar 0%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tenaga teknis kefarmasian telah memiliki Unsur *Empathy* (kemampuan untuk mendengarkan/mengerti terlebih dahulu) dengan respon yang baik.

Untuk item kuesioner no 5 yaitu tenaga teknis kefarmasian melakukan komunikasi non verbal dengan baik, maka didapatkan respon yang sangat baik sebesar 29%, dengan baik 57%, dengan cukup sebesar 14%. Sedangkan untuk item no.6 yaitu petugas menunjukkan kesungguhan untuk melayani dengan respon sangat baik 32%, dengan respon baik sebesar 58%, dengan cukup sebesar 7%, 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 tenaga teknis kefarmasian memberikan saran yang diperlukan, maka didapatkan respon yang sangat baik sebesar 28%, dengan baik 48%, dengan cukup sebesar 16%, dengan tidak baik sebesar 8%, dan ada juga respon sangat

tidak baik sebesar 0%. Sedangkan untuk item no.8 yaitu petugas memberikan aturan pakai obat, dengan respon yang sangat baik sebesar 52%, dengan respon baik sebesar 44%, dengan cukup sebesar 3%, dan dengan tidak baik sebesar 0% dan ada juga dengan respon yang sangat tidak baik sebesar 0%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tenaga teknis kefarmasian apotek telah memiliki unsur *Clarity* (kejelasan) dengan baik.

Untuk item kuesioner no 9 yaitu tenaga teknis kefarmasian dapat meyakinkan pasien untuk datang kembali dengan respon yang sangat baik sebesar 11%, dengan baik 55%, dengan cukup sebesar 21%, dengan tidak baik sebesar 12%, dan ada juga respon sangat tidak baik sebesar 1%. Sedangkan untuk item no.10 yaitu tenaga teknis kefarmasian mengucapkan terima kasih dengan sopan, didapatkan respon yang sangat baik sebesar 15%, dengan respon baik sebesar 44%, dengan cukup sebesar 22%, dan dengan tidak baik sebesar 15% dan ada juga dengan respon yang sangat tidak baik sebesar 4%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tenaga teknis kefarmasian telah memiliki unsur *Humble* (rendah hati) dengan baik.

Dari pengolahan data yang dilakukan, hasil uji statistik dengan menggunakan spss 26, maka didapatkan hasil yang signifikan dengan nilai $p=0,000$, $p < @ (0,05)$ berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima, membuktikan bahwa telah terdapat komunikasi yang efektif antara tenaga teknis kefarmasian dengan pasien, walaupun dari hasil persentase kusioner, masih ada responden yang memberikan pernyataan tidak baik bahkan respon sangat tidak baik

terhadap komunikasi tenaga teknis kefarmasian. Selain itu didapatkan juga nilai mean dari jumlah nilai kusioner yaitu 4,08 yang artinya tenaga teknis kefarmasian telah melakukan komunikasi yang baik terhadap pasien dalam hal pelayanan di apotek.

4. KESIMPULAN

Kesimpulan penelitian yakni adanya komunikasi yang efektif antara tenaga teknis kefarmasian dengan pasien selama masa pandemi Covid-19 pada saat melakukan pelayanan kefarmasian di Puskesmas yang ada di Kota Palembang.

UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Yth. Bapak Direktur beserta Wakil Direktur I, II, dan III Poltekkes Kemenkes Palembang yang telah memberikan kepercayaan dan dukungan kepada peneliti untuk melakukan penelitian. Yth. Bapak Ka Pusat P2M beserta stafnya atas kepercayaan dan dukungan kepada peneliti untuk melakukan penelitian ini. Yth. Ibu Ketua Jurusan Farmasi beserta Bapak/Ibu Dosen serta rekan sejawat atas kepercayaan dan dukungan kepada peneliti untuk melakukan penelitian ini. Yth. Bapak Ka Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Palembang yang telah memberikan izin melakukan penelitian ini.

Yth. Ibu Ka Dinas Kesehatan Kota Palembang yang telah memberikan izin melakukan penelitian ini.

Yth. Bapak/Ibu Kepala Puskesmas Kota Palembang yang telah memberikan dukungan kepada peneliti untuk melakukan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

1. Effendy Onong, Ujana. *Dinamika Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya; 2002. 5 Hal.
2. Basuki E. *Komunikasi Antar Petugas Kesehatan*. *Commun Between Heal Prof*. 2008;58(September):340–5.
3. Kau Sta, Dulahu Wy, Hiola Ds. *Description Of Nurses Quality Of Work Life In Rsud Dr. M.M. Dunda Limboto*. *Jambura J Heal Sci Res*. 2022;4(1):416–25.
4. Monita Dan Prof. Dr. Achmad Fudholi. *Dea. Apt. Evaluasi Implementasi Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Di Kota Padang*. Universitas Gadjah Mada; 2009.
5. Tita Menawati Liansyah Dan Hendra Kurniawan. *Pentingnya Komunikasi Dalam Pelayanan Kesehatan Primer*. *Kedokt Syiah Kuala*. 2015;15(2):120–4.
6. Ilutagaol, E . Dan Helfi A. *Komunikasi interpersonal petugas Kesehatan dalam Kegiatan posyandu Di wilayah Kerja Puskesmas Muarasiberut Kabupaten mentawai*. *J Kesehat Masyarakat*. 2012;6(2):104–12.
7. Tengku Darmansah. *Manajemen Perkantoran*. Suhendri, Editor. Medan: Lembaga Peduli Pengembangan Pendidikan Indonesia (Lpppi); 2019.
8. Kemenkes Ri. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 889 Tahun 2011 Tentang Registrasi, Ijin Praktek Dan Izin Kerja Tenaga*

- Kefarmasian. Menkes. 2011;4.
9. Kemenkes Ri. Peraturan Menteri Kesehatan Ri Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian. 2014;139.
 10. Rachmandani Dkk. Peran Ikatan Apoteker Indonesia (Iai) Dalam Upaya Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Di Daerah Istimewa Yogyakarta. J Manaj Dan Pelayanan Farm. 2557;1(2):103–10.
 11. Sugiyono. Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Cv.Alfabeta; 2005. 21 Hal.
 12. Tajuddin M Dkk. Kesuksesan Sistem Informasi Perguruan Tinggi Dan Good University Governance Sebuah Kajian Empiris Di Perguruan Tinggi Swasta. Malang: Universitas Brawijaya Press; 2016. 95 Hal.