

## **OPINI APOTEKER DAN PASIEN TERHADAP PERAN APOTEKER DALAM PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK KOTA MERAUKE**

**DEASY ABRAHAM THOE, 2013**

Fakultas Farmasi

Deasy\_Abraham@yahoo.com

**Abstrak** - Peran dan tanggung jawab apoteker terus berkembang dari tahun ke tahun, dari pengelolaan obat sebagai komoditi (*drug oriented*) menjadi pelayanan yang komprehensif yang berorientasi kepada pasien (*patient oriented*). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana opini apoteker dan pasien dalam peran dan tanggung jawab tenaga kesehatan, dalam hal pelayanan yang telah dilakukan oleh apoteker di apotek, dan opini pasien mengenai ketrampilan apoteker dalam memberikan pelayanan kefarmasian. Pengambilan data dilakukan menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian dengan responden apoteker dan pasien di apotek kota Merauke. Terdapat 142 responden yang terdiri dari 14 apoteker dan 128 pasien yang bersedia ikut serta dalam penelitian. Dari penelitian ini diperoleh hasil yaitu : 1) apoteker beropini bahwa pelayanan terkait obat merupakan peran dan tanggung jawab apoteker tetapi pasien cenderung menempatkan dokter dan apoteker, 2) apoteker merasa sudah melayani tetapi pasien belum merasakan, 3) pasien menilai apoteker trampil, tetapi masih kurang yakin dalam hal mengingatkan adanya pemeriksaan laboratorium.

**Kata kunci** : Opini apoteker dan pasien, pelayanan kefarmasian, apotek Merauke.

### **PENDAHULUAN**

Pelayanan kefarmasian pada saat ini telah bergeser orientasinya dari obat ke pasien yang mengacu kepada pelayanan kefarmasian (*pharmaceutical care*). Kegiatan pelayanan kefarmasian yang semula hanya berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi menjadi pelayanan yang komprehensif yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup dari pasien (KepMenKes No.1027, 2004).

Studi di Inggris menemukan bahwa mayoritas konsumen apotek lebih memilih dokter sebagai pemberi nasehat kesehatan dan hanya sedikit konsumen apotek yang pernah berusaha meminta saran kesehatan pada apoteker. Meskipun apoteker telah mengakui secara konsisten tanggung jawab untuk mengedukasi pasien tentang penggunaan obat yang tepat dan kebutuhan pelayanan kesehatan

lainnya, pasien sering mengkaitkan tanggung jawab ini kepada dokter dan bukan apoteker (Adeleye *et al*, 2011).

Oleh karena itu, untuk mencapai suatu layanan kefarmasian secara maksimal maka perlu diketahui terlebih dahulu bagaimana opini apoteker dan pasien dalam mengasumsikan peran dan tanggung jawab tiap item pelayanan, bagaimana opini apoteker dan pasien tentang pelayanan yang telah dilakukan oleh apoteker dan telah dirasakan oleh pasien di apotek dan opini pasien mengenai ketrampilan yang dimiliki apoteker untuk memberikan pelayanan kefarmasian.

Penelitian ini ingin mempelajari opini apoteker dan pasien di apotek mengenai pelayanan kefarmasian di apotek di kota Merauke. Penelitian akan dilakukan pada beberapa apotek di kota Merauke dengan meminta opini dari responden yaitu apoteker pengelola apotek dan pasien apotek yaitu dengan metode pengumpulan data melalui survei menggunakan kuesioner yang kemudian akan dianalisis secara statistik.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana opini apoteker dan pasien di apotek mengenai peran dan tanggung jawab tenaga kesehatan dalam pelayanan kefarmasian?
2. Bagaimana opini apoteker dan pasien tentang pelayanan kefarmasian yang telah dilakukan oleh apoteker dan telah dirasakan oleh pasien di apotek?
3. Bagaimana opini pasien mengenai ketrampilan yang dimiliki apoteker untuk memberikan pelayanan kefarmasian?

Tujuan penelitian yang ingin dicapai dari penelitian adalah :

- a. Untuk menilai opini apoteker dan pasien di apotek terhadap peran tenaga kesehatan dalam pelayanan kefarmasian dan untuk mengeksplorasi sejauh mana pasien di apotek menilai peran apoteker dengan asumsi tertentu.
- b. Untuk mengetahui opini apoteker dan pasien tentang pelayanan kefarmasian yang telah dilakukan oleh apoteker dan dirasakan oleh pasien.
- c. Untuk mendapatkan gambaran opini pasien di apotek mengenai ketrampilan apoteker.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian yang dilakukan berupa penelitian non-eksperimental dengan metode *Cross-sectional* survei menggunakan kuisioner yang diberikan kepada apoteker dan pasien di apotek-apotek di kota Merauke. Lokasi penelitian dilakukan di apotek-apotek di kota Merauke yang diteliti dari bulan Juli 2012 sampai dengan Agustus 2012. Data diperoleh peneliti dengan cara dikumpulkan langsung dari lapangan yaitu dengan cara memberi survei berupa kuesioner yang diisi oleh apoteker dan pasien apotek.

Pada penelitian ini, seluruh total populasi apoteker menjadi target sampel penelitian. Apoteker yang tidak bersedia akan dieksklusi dari penelitian ini. Pengambilan jumlah sampel konsumen dalam penelitian ini menggunakan metode *Non Probability Sampling*. Terlebih dahulu harus ditentukan jumlah sampel konsumen untuk menentukan jumlah responden yang mencerminkan populasinya.

Langkah pertama yang perlu dilakukan dalam menentukan besarnya ukuran sampel pada studi deskriptif adalah informasi mengenai proporsi masalah yang telah dilaporkan sebelumnya. Apabila tidak ada, proporsi ditentukan sebesar 0,5 atau 50%. Selanjutnya, tentukan batas toleransi proporsi yang diinginkan ( $d$ ) dan nilai alfa ( $\alpha$ ) serta nilai  $Z \alpha/2$  (Candra, 2008).

Dengan menggunakan rumus berikut ini, besar ukuran sampel untuk studi deskriptif dapat ditentukan (Candra, 2008) :

$$n = p (1 - p) (Z / d)^2$$

Keterangan :

$n$  : Jumlah sampel minimal

$Z \alpha/2$  : derajat kemaknaan 95% maka  $Z \alpha/2 = 1,96$

$p$  : probabilitas error dinyatakan dalam peluang yang besarnya 0,5

$d$  : tingkat presisi/error yang digunakan 0,1

Dari hasil perhitungan diatas maka dapat diketahui bahwa jumlah sampel konsumen minimum yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang konsumen.

Untuk uji reliabilitas, validitas dan normalitas kuesioner digunakan program *software* SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*) 16.0 *for windows*. Untuk uji reliabilitas masing-masing butir pertanyaan atau pernyataan

diuji dengan menggunakan metode *Alpha Cronbach's*. Kuesioner dinyatakan memiliki reabilitas baik apabila nilai *Alpha Cronbach's* > dari 0,60 (Sujianto,2009). Untuk nilai validitas masing-masing butir pertanyaan atau pernyataan dapat dilihat pada nilai *Corrected Item-Total Correlation*. Setiap pernyataan dinilai valid apabila nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dibanding 0,3 (Sujianto,2009). Pada penelitian ini, pengujian normalitas data menggunakan *Kolmogorov-Smirnov Test*. Apabila nilai signifikansi atau nilai probabilitas >0.05, distribusi data adalah normal.

Rumusan permasalahan pada penelitian ini mengenai pelayanan kefarmasian yang dinilai mencakup 11 item berdasarkan opini responden yaitu apoteker pengelola apotek dan pasien di apotek-apotek kota Merauke. Pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh apoteker yang diteliti dalam penelitian ini dijabarkan dalam 11 pelayanan sebagai berikut :

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, untuk memperoleh data maka digunakan kuesioner yang dibagikan kepada apoteker pengelola apotek dan pasien. Dalam kuesioner yang digunakan terdapat 3 bagian pernyataan opini :

I) Peran tenaga kesehatan dalam pelayanan kefarmasian

Pada bagian ini, kuesioner diberikan kepada apoteker dan pasien. Kemudian data yang diperoleh akan dianalisis dengan membandingkan nilai persen responden yang memilih jawaban tertentu pada masing-masing kelompok pernyataan (per item) menggunakan *chi square* dengan hipotesis sebagai berikut :

Ho : Tidak ada perbedaan opini apoteker dan pasien tentang peran dan tanggung jawab tenaga kesehatan dalam pelayan kefarmasian.

Ha : Ada perbedaan opini apoteker dan pasien tentang peran dan tanggung jawab tenaga kesehatan dalam pelayanan kefarmasian.

Jika signifikansi < 0,05, maka Ho ditolak dan jika signifikansi > 0,05 maka Ho diterima (Priyatno,2009).

II) Frekuensi pelayanan kefarmasian apoteker di apotek

Untuk kuesioner bagian ini, kuesioner diberikan kepada Apoteker dan pasien di apotek. Selanjutnya data akan dianalisis dengan menggunakan *Mann-Whitney Test* dengan hipotesis sebagai berikut :

Ho : Tidak ada perbedaan opini apoteker dan pasien tentang frekuensi pemberian layanan kefarmasian di apotek.

Ha : Ada perbedaan opini apoteker dan pasien tentang frekuensi pemberian layanan kefarmasian di apotek.

Jika signifikansi  $< 0,05$ , maka Ho ditolak dan jika signifikansi  $> 0,05$  maka Ho diterima (Priyatno,2009).

### III) Ketrampilan Apoteker

Pada bagian ini dimaksudkan untuk menilai opini pasien mengenai apakah pasien merasa apoteker memiliki ketrampilan untuk melakukan 11 item pelayanan kefarmasian tersebut sehingga pada bagian ini kuesioner hanya diberikan pada pasien.

Untuk penilaian rata-rata hasil persentase ditinjau dari pedoman petunjuk teknis pelayanan kefarmasian, yaitu 81%-100% termasuk kategori baik, 61%-80% termasuk kategori cukup, dan  $\leq 60\%$  termasuk kategori kurang (DepKes. RI, 2008).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

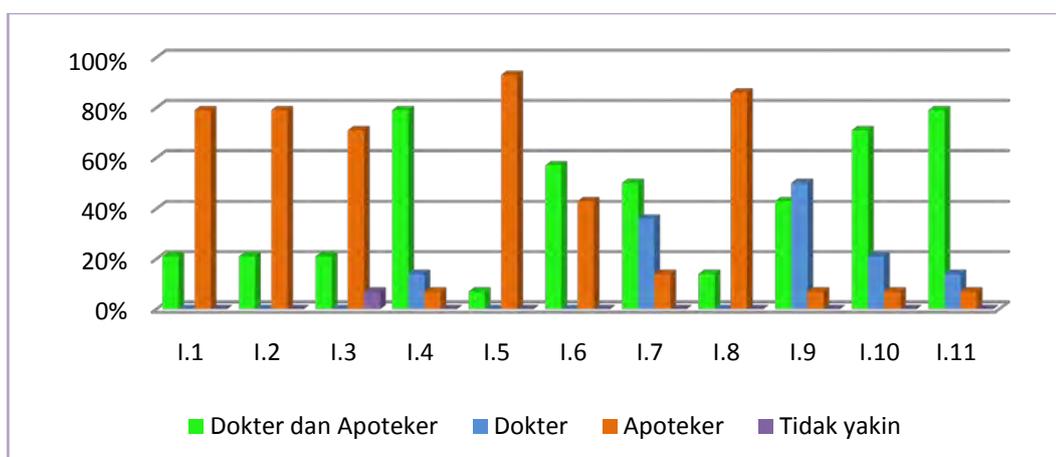
Seluruh apotek di kota Merauke ditargetkan menjadi sampel, tetapi apotek yang akhirnya menjadi subjek penelitian hanya 14 apotek (87,5%) dari total 16 apotek.

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan reliabel karena seluruh hasil koefisien reliabilitas (*Cronbach's Alpha*) yang diperoleh lebih dari 0,6, valid karena setiap pernyataan yang dinilai memiliki nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dibanding 0,3 dan berdasarkan hasil uji normalitas dengan menggunakan *Kolmogorov-Smirnov Test* diketahui bahwa data memiliki nilai distribusi yang tidak normal karena nilai signifikansi atau nilai probabilitas pada masing-masing item pernyataan yang didapat  $p < 0,05$ .

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap 142 responden penelitian, data disajikan dalam dua bagian yaitu terdiri dari data apoteker (14 responden) dan data pasien apotek (128 responden). Bagian pertama (opini apoteker) dapat dilihat pada tabel 1 dan 2, sedangkan bagian kedua (opini pasien) dapat dilihat pada tabel 3,4 dan 5.

Tabel 1. Opini Responden Apoteker Terkait Peran dan Tanggung jawab Tenaga Kesehatan dalam Pelayanan Kefarmasian (Total 14 responden)

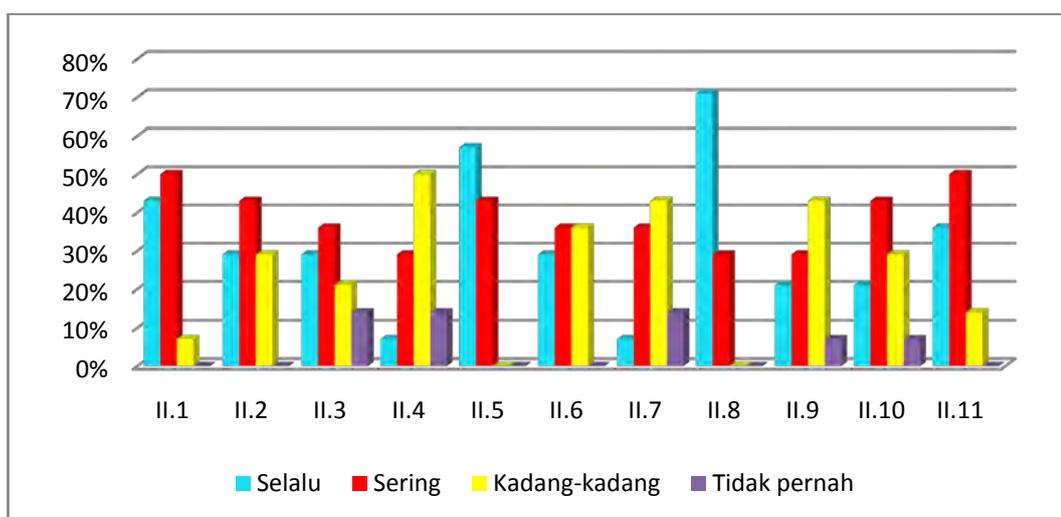
PERNYATAAN		Responden yang memberi jawaban			
Bagian I. Peran dan tanggung jawab tenaga kesehatan dalam pelayanan kefarmasian		Dokter dan Apoteker	Dokter	Apoteker	Tidak Yakin
1.	Memberikan edukasi kepada pasien tentang bagaimana penggunaan obat secara tepat	21,43%	0%	78,57%	0%
2.	Memberikan konsultasi tentang efek samping obat dan kemungkinan terjadinya interaksi obat	21,43%	0%	78,57%	0%
3.	Memberikan informasi tertulis mengenai obat yang digunakan pasien (selain etiket dan brosur)	21,43%	0%	71,43%	7,14%
4.	Mengingatkan pasien akan adanya kebutuhan pemeriksaan laboratorium	78,57%	14,29%	7,14%	0%
5.	Membantu pasien dalam memilih obat yang dapat dibeli tanpa resep dokter	7,14%	0%	92,86%	0%
6.	Mengidentifikasi peresepan terbaik untuk pengobatan pasien	57,14%	0%	42,86%	0%
7.	Mengambil langkah untuk menyesuaikan pengobatan pasien (jika diperlukan)	50%	35,71%	14,29%	0%
8.	Menjawab pertanyaan pasien tentang obat-obatan yang mereka gunakan	14,29%	0%	85,71%	0%
9.	Menjawab pertanyaan pasien tentang kondisi kesehatan pasien	42,86%	50%	7,14%	0%
10.	Membantu pasien untuk mengelola kondisi kesehatan dengan lebih baik	71,43%	21,43%	7,14%	0%
11.	Menyarankan tentang gaya hidup sehat dan pencegahan penyakit	78,57%	14,29%	7,14%	0%



Gambar 1. Opini Responden Apoteker Terkait Peran dan Tanggung jawab Tenaga Kesehatan dalam Pelayanan Kefarmasian

Tabel 2. Opini Responden Apoteker Tentang Frekuensi Pemberian Pelayanan Kefarmasian di Apotek (Total 14 Responden)

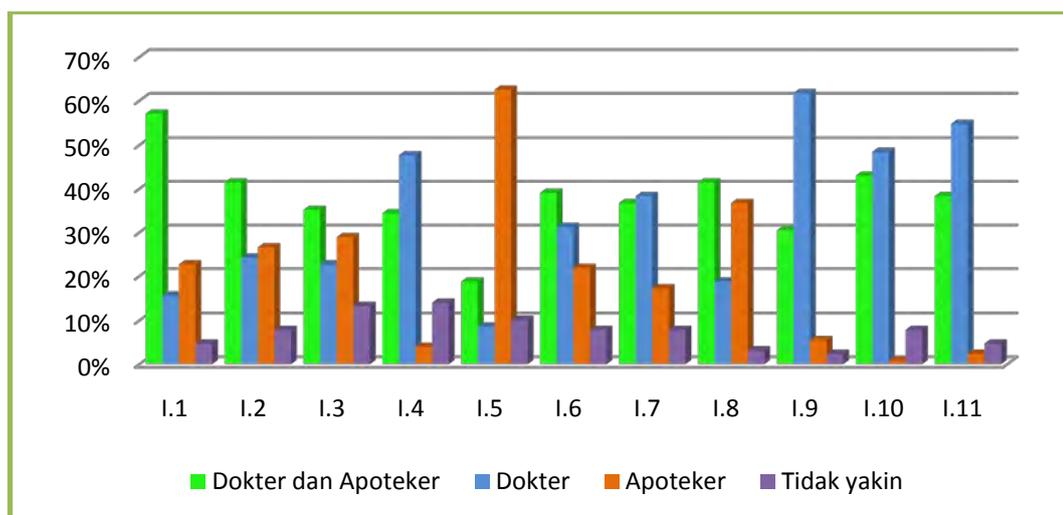
PERNYATAAN		Responden yang memberi jawaban			
Bagian II. Frekuensi Pemberian Pelayanan Kefarmasian di Apotek		Selalu (3)	Sering (2)	Kadang-kadang (1)	Tidak Pernah (0)
1.	Memberikan edukasi kepada pasien tentang bagaimana penggunaan obat secara tepat	42,86%	50%	7,14%	0%
2.	Memberikan konsultasi tentang efek samping obat dan kemungkinan terjadinya interaksi obat	28,57%	42,86%	28,57%	0%
3.	Memberikan informasi tertulis mengenai obat yang digunakan pasien (selain etiket dan brosur)	28,57%	35,71%	21,43%	14,29%
4.	Mengingatkan pasien akan adanya kebutuhan pemeriksaan laboratorium	7,14%	28,57%	50%	14,29%
5.	Membantu pasien dalam memilih obat yang dapat dibeli tanpa resep dokter	57,14%	42,86%	0%	0%
6.	Mengidentifikasi persepsian terbaik untuk pengobatan pasien	28,57%	35,71%	35,71%	0%
7.	Mengambil langkah untuk menyesuaikan pengobatan pasien (jika diperlukan)	7,14%	35,71%	42,86%	14,29%
8.	Menjawab pertanyaan pasien tentang obat-obatan yang mereka gunakan	71,43%	28,57%	0%	0%
9.	Menjawab pertanyaan pasien tentang kondisi kesehatan pasien	21,43%	28,57%	42,86%	7,14%
10.	Membantu pasien untuk mengelola kondisi kesehatan dengan lebih baik	21,43%	42,86%	28,57%	7,14%
11.	Menyarankan tentang gaya hidup sehat dan pencegahan penyakit	35,71%	50%	14,29%	0%



Gambar 2. Opini Responden Apoteker Tentang Frekuensi Pemberian Pelayanan Kefarmasian di Apotek

Tabel 3. Opini Responden Pasien Tentang Peran dan Tanggung jawab Tenaga Kesehatan Dalam Pelayanan Kefarmasian (Total 128 responden)

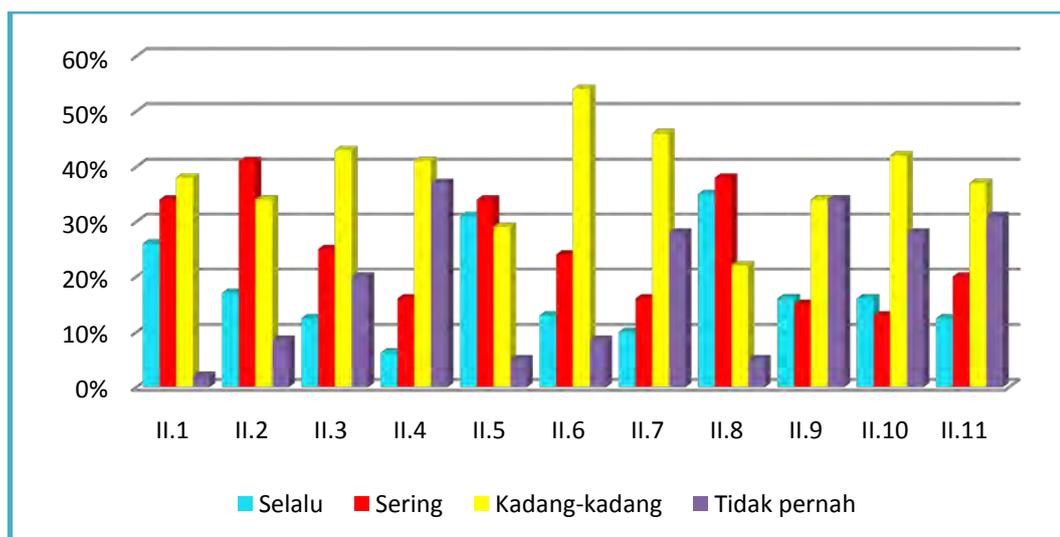
PERNYATAAN		Responden yang memberi jawaban			
Bagian I. Peran dan Tanggung jawab tenaga kesehatan dalam pelayanan kefarmasian		Dokter dan Apoteker	Dokter	Apoteker	Tidak Yakin
1.	Memberikan edukasi kepada pasien tentang bagaimana penggunaan obat secara tepat	57,03%	15,62%	22,66%	4,69%
2.	Memberikan konsultasi tentang efek samping obat dan kemungkinan terjadinya interaksi obat	41,41%	24,22%	26,56%	7,81%
3.	Memberikan informasi tertulis mengenai obat yang digunakan pasien (selain etiket dan brosur)	35,15%	22,66%	28,91%	13,28%
4.	Mengingatkan pasien akan adanya kebutuhan pemeriksaan laboratorium	34,37%	47,66%	3,91%	14,06%
5.	Membantu pasien dalam memilih obat yang dapat dibeli tanpa resep dokter	18,75%	8,59%	62,5%	10,16%
6.	Mengidentifikasi persepsian terbaik untuk pengobatan pasien	39,06%	31,25%	21,88%	7,81%
7.	Mengambil langkah untuk menyesuaikan pengobatan pasien (jika diperlukan)	36,72%	38,28%	17,19%	7,81%
8.	Menjawab pertanyaan pasien tentang obat-obatan yang mereka gunakan	41,41%	18,75%	36,72%	3,12%
9.	Menjawab pertanyaan pasien tentang kondisi kesehatan pasien	30,47%	61,72%	5,47%	2,34%
10.	Membantu pasien untuk mengelola kondisi kesehatan dengan lebih baik	42,97%	48,44%	0,78%	7,81%
11.	Menyarankan tentang gaya hidup sehat dan pencegahan penyakit	38,28%	54,69%	2,34%	4,69%



Gambar 3 Opini Responden Pasien Tentang Peran dan Tanggung jawab Tenaga Kesehatan Dalam Pelayanan Kefarmasian

Tabel 4. Opini Responden Pasien Tentang Frekuensi Penerimaan Pelayanan Kefarmasian di Apotek (Total 128 Responden)

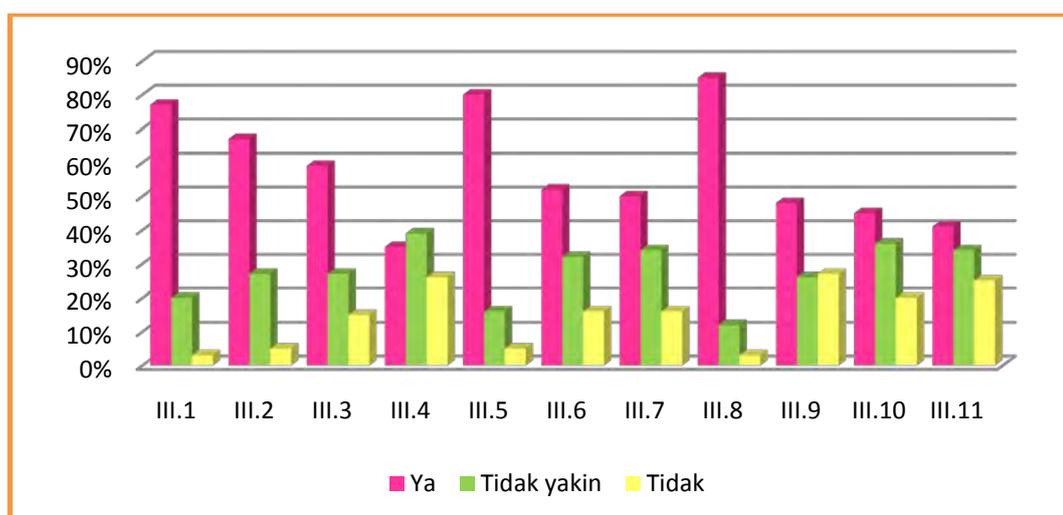
PERNYATAAN		Responden yang memberi jawaban			
Bagian II. Frekuensi Penerimaan Pelayanan Kefarmasian di Apotek		Selalu (3)	Sering (2)	Kadang-kadang (1)	Tidak Pernah (0)
1.	Memberikan edukasi kepada pasien tentang bagaimana penggunaan obat secara tepat	25,78%	33,59%	38,28%	2,35%
2.	Memberikan konsultasi tentang efek samping obat dan kemungkinan terjadinya interaksi obat	17,19%	40,63%	33,59%	8,59%
3.	Memberikan informasi tertulis mengenai obat yang digunakan pasien (selain etiket dan brosur)	12,5%	25%	42,97%	19,53%
4.	Mengingatkan pasien akan adanya kebutuhan pemeriksaan laboratorium	6,25%	16,41%	40,62%	36,72%
5.	Membantu pasien dalam memilih obat yang dapat dibeli tanpa resep dokter	31,25%	34,37%	28,91%	5,47%
6.	Mengidentifikasi persepsian terbaik untuk pengobatan pasien	13,28%	24,22%	53,91%	8,59%
7.	Mengambil langkah untuk menyesuaikan pengobatan pasien (jika diperlukan)	10,16%	15,62%	46,09%	28,13%
8.	Menjawab pertanyaan pasien tentang obat-obatan yang mereka gunakan	35,16%	38,28%	21,87%	4,69%
9.	Menjawab pertanyaan pasien tentang kondisi kesehatan pasien	16,41%	14,84%	34,37%	34,37%
10.	Membantu pasien untuk mengelola kondisi kesehatan dengan lebih baik	16,41%	13,28%	42,19%	28,12%
11.	Menyarankan tentang gaya hidup sehat dan pencegahan penyakit	12,5%	19,53%	36,72%	31,25%



Gambar 4. Opini Responden Pasien Tentang Frekuensi Penerimaan Pelayanan Kefarmasian di Apotek

Tabel 5. Opini Responden Pasien Tentang Keterampilan Apoteker Dalam Melayani di Apotek (Total 128 Responden)

PERNYATAAN		Responden yang memberi jawaban		
Bagian III. Keterampilan Apoteker Yang Telah Dirasakan Pasien		Ya	Tidak Yakin	Tidak
1.	Memberikan edukasi kepada pasien tentang bagaimana penggunaan obat secara tepat	77,34%	19,53%	3,13%
2.	Memberikan konsultasi tentang efek samping obat dan kemungkinan terjadinya interaksi obat	67,19%	27,34%	5,47%
3.	Memberikan informasi tertulis mengenai obat yang digunakan pasien (selain etiket dan brosur)	58,59%	26,56%	14,85%
4.	Mengingatkan pasien akan adanya kebutuhan pemeriksaan laboratorium	35,16%	39,06%	25,78%
5.	Membantu pasien dalam memilih obat yang dapat dibeli tanpa resep dokter	79,69%	15,62%	4,69%
6.	Mengidentifikasi peresepan terbaik untuk pengobatan pasien	52,34%	32,03%	15,63%
7.	Mengambil langkah untuk menyesuaikan pengobatan pasien (jika diperlukan)	50%	34,37%	15,63%
8.	Menjawab pertanyaan pasien tentang obat-obatan yang mereka gunakan	85,16%	11,72%	3,12%
9.	Menjawab pertanyaan pasien tentang kondisi kesehatan pasien	47,66%	25,78%	26,56%
10.	Membantu pasien untuk mengelola kondisi kesehatan dengan lebih baik	44,53%	35,94%	19,53%
11.	Menyarankan tentang gaya hidup sehat dan pencegahan penyakit	41,41%	33,59%	25%



Gambar 5. Opini Responden Pasien Tentang Keterampilan Apoteker Dalam Melayani di Apotek

Tabel 6. Data Perbandingan Opini Terkait Peran dan Tanggung jawab Tenaga Kesehatan dalam Pelayanan Kefarmasian

No	Pernyataan	p*
1.	Memberikan edukasi kepada pasien tentang bagaimana penggunaan obat secara tepat	<b>0,000</b>
2.	Memberikan konsultasi tentang efek samping obat dan kemungkinan terjadinya interaksi obat	<b>0,000</b>
3.	Memberikan informasi tertulis mengenai obat yang digunakan pasien (selain etiket dan brosur)	<b>0,000</b>
4.	Mengingatkan pasien akan adanya kebutuhan pemeriksaan laboratorium	<b>0,000</b>
5.	Membantu pasien dalam memilih obat yang dapat dibeli tanpa resep dokter	<b>0,000</b>
6.	Mengidentifikasi peresepan terbaik untuk pengobatan pasien	<b>0,000</b>
7.	Mengambil langkah untuk menyesuaikan pengobatan pasien (jika diperlukan)	<b>0,026</b>
8.	Menjawab pertanyaan pasien tentang obat-obatan yang mereka gunakan	<b>0,000</b>
9.	Menjawab pertanyaan pasien tentang kondisi kesehatan pasien	0,115
10.	Membantu pasien untuk mengelola kondisi kesehatan dengan lebih baik	<b>0,000</b>
11	Menyarankan tentang gaya hidup sehat dan pencegahan penyakit	<b>0,000</b>

**keterangan :** Ho ditolak jika  $p < 0,05$  (terdapat perbedaan opini antara apoteker dan pasien).

\* Perbandingan Opini Apoteker vs Pasien Dengan Menggunakan Chi-square

Tabel 7. Data Perbandingan Opini Terkait Frekuensi Pelayanan Kefarmasian Apoteker di Apotek

No	Pernyataan	p*
1.	Memberikan edukasi kepada pasien tentang bagaimana penggunaan obat secara tepat	<b>0,022</b>
2.	Memberikan konsultasi tentang efek samping obat dan kemungkinan terjadinya interaksi obat	0,187
3.	Memberikan informasi tertulis mengenai obat yang digunakan pasien (selain etiket dan brosur)	0,076
4.	Mengingatkan pasien akan adanya kebutuhan pemeriksaan laboratorium	0,103
5.	Membantu pasien dalam memilih obat yang dapat dibeli tanpa resep dokter	<b>0,009</b>
6.	Mengidentifikasi peresepan terbaik untuk pengobatan pasien	<b>0,032</b>
7.	Mengambil langkah untuk menyesuaikan pengobatan pasien (jika diperlukan)	0,178
8.	Menjawab pertanyaan pasien tentang obat-obatan yang mereka gunakan	<b>0,004</b>
9.	Menjawab pertanyaan pasien tentang kondisi kesehatan pasien	0,059
10.	Membantu pasien untuk mengelola kondisi kesehatan dengan lebih baik	<b>0,022</b>
11	Menyarankan tentang gaya hidup sehat dan pencegahan penyakit	<b>0,000</b>

**keterangan :** Ho ditolak jika  $p < 0,05$  (terdapat perbedaan opini antara apoteker dan pasien).

\* Perbandingan Opini Apoteker vs Pasien Dengan Menggunakan Uji Mann-Withney

Penelitian yang sama juga pernah dilakukan di Morgantown, West Virginia USA pada 9 apoteker dengan jumlah responden 17 responden apoteker dan 229 pasien. Hasil penelitian yang diperoleh yaitu apoteker dan pasien memiliki opini yang mirip untuk 7 dari 11 item pelayanan. Hasil mean frekuensi menunjukkan bahwa 4 item pelayanan yang memperoleh opini yang berbeda tidak selalu diberikan oleh apoteker.

Pada penelitian ini, hasil yang diperoleh juga menunjukkan terdapat perbedaan opini antara apoteker dan pasien. Berdasarkan uji statistik, peneliti mendapat hasil sebagai berikut :

- Opini apoteker dan opini pasien tentang peran dan tanggung jawab tenaga kesehatan dalam pelayanan kefarmasian yang diuji dengan menggunakan *chi-square* diperoleh hasil yaitu terdapat perbedaan opini secara signifikan pada 10 dari total 11 item pelayanan (tabel 6). Apabila membandingkan hasil yang didapat, perbedaan opini tersebut adalah sebagai berikut :
  - Apoteker memiliki opini bahwa pelayanan untuk memberikan edukasi kepada pasien tentang bagaimana penggunaan obat secara tepat ( $p=0,000$ ), memberikan konsultasi tentang efek samping obat dan kemungkinan terjadinya interaksi obat ( $p=0,000$ ) dan memberikan informasi tertulis mengenai obat yang digunakan pasien (selain etiket dan brosur) ( $0,000$ ) merupakan peran dan tanggung jawab apoteker tetapi pasien berpendapat bahwa pelayanan tersebut merupakan peran dan tanggung jawab dokter dan apoteker.
  - Untuk pelayanan kesehatan mengingatkan pasien akan adanya kebutuhan pemeriksaan laboratorium ( $p=0,000$ ), mengambil langkah untuk menyesuaikan pengobatan pasien (jika diperlukan ( $0,026$ ), membantu pasien untuk mengelola kondisi kesehatan dengan lebih baik ( $p=0,000$ ), dan menyarankan tentang gaya hidup sehat dan pencegahan penyakit ( $p=0,000$ ), apoteker memiliki opini bahwa pelayanan tersebut merupakan peran dan tanggung jawab dari dokter dan apoteker tetapi pasien cenderung memiliki opini bahwa pelayanan kesehatan tersebut adalah peran dan tanggung jawab dokter saja.

- Untuk pelayanan dalam hal mengidentifikasi peresepan terbaik untuk pengobatan pasien ( $p=0,000$ ) dan menjawab pertanyaan pasien tentang obat-obatan yang mereka gunakan ( $p=0,000$ ), pasien memiliki opini bahwa dokter juga memiliki peran dan tanggung jawab atas pelayanan tersebut tetapi apoteker memiliki opini bahwa pelayanan tersebut merupakan peran dan tanggung jawab apoteker dan apoteker tidak melibatkan dokter untuk pelayanan tersebut.
- Apoteker dan pasien memiliki opini cenderung sama dalam hal membantu pasien dalam memilih obat yang dapat dibeli tanpa resep dokter yaitu mayoritas beropini memilih apoteker. Tetapi secara statistik nilai  $p$  berbeda signifikan ( $p=0,000$ ).

Apoteker dan pasien memiliki opini yang tidak berbeda signifikan dalam hal pelayanan menjawab pertanyaan pasien tentang kondisi kesehatan pasien ( $p=0,115$ ). Apoteker dan pasien memiliki opini bahwa pelayanan kesehatan yaitu menjawab pertanyaan pasien tentang kondisi kesehatan pasien merupakan peran dan tanggung jawab dokter.

Mengacu dari pelayanan kefarmasian yang tercantum pada PP No.51 tahun 2009 maka item-item pelayanan dapat dikelompokkan adalah sebagai berikut:

- Dokter dan apoteker untuk pelayanan menyarankan tentang gaya hidup sehat dan pencegahan penyakit.
- Dokter untuk pelayanan mengingatkan pasien akan adanya kebutuhan pemeriksaan laboratorium, menjawab pertanyaan pasien tentang kondisi kesehatan pasien, dan membantu pasien untuk mengelola kondisi kesehatan dengan lebih baik.
- Apoteker untuk pelayanan memberi edukasi kepada pasien tentang bagaimana penggunaan obat secara tepat, memberikan konsultasi tentang efek samping obat dan kemungkinan terjadinya interaksi obat, memberikan informasi tertulis mengenai obat yang digunakan pasien (selain etiket dan brosur), membantu pasien dalam memilih obat yang dapat dibeli tanpa resep dokter, mengambil langkah untuk menyesuaikan pengobatan pasien (jika diperlukan), dan menjawab pertanyaan pasien tentang obat-obatan yang mereka gunakan.

- Opini apoteker dan opini pasien tentang frekuensi pelayanan kefarmasian apoteker di apotek menunjukkan terdapat perbedaan signifikan 6 item dari total 11 item pelayanan pada saat diuji dengan menggunakan *mann whitney test* (tabel 7). Apoteker dan pasien berbeda opini dalam hal pelayanan untuk memberikan edukasi kepada pasien tentang bagaimana penggunaan obat secara tepat ( $p=0,022$ ), membantu pasien dalam memilih obat yang dapat dibeli tanpa resep dokter ( $p=0,009$ ), mengidentifikasi peresepan terbaik untuk pengobatan pasien ( $p=0,032$ ), menjawab pertanyaan pasien tentang obat-obatan yang mereka gunakan ( $p=0,004$ ), membantu pasien untuk mengelola kondisi kesehatan dengan lebih baik ( $p=0,022$ ) dan menyarankan tentang gaya hidup sehat dan pencegahan penyakit ( $p=0,000$ ). Jika dilihat dari perbedaan *mean rank*, *mean rank* untuk apoteker cenderung lebih besar (24 sampai dengan 42) dari pasien untuk perbedaan opini pada pelayanan tersebut. Hal tersebut menunjukkan bahwa apoteker cenderung merasa sudah memberikan pelayanan tetapi pasien merasa belum merasakan pelayanan tersebut karena pasien cenderung memberi point rendah sehingga *mean rank* yang didapat terdapat selisih yang signifikan jika dibandingkan dengan apoteker.
- Opini pasien untuk ketrampilan apoteker menunjukkan bahwa pasien merasa apoteker memiliki ketrampilan untuk memberikan 10 dari 11 item pelayanan (tabel 5). Secara keseluruhan mayoritas pasien berpendapat bahwa apoteker memiliki ketrampilan untuk memberikan edukasi kepada pasien tentang bagaimana penggunaan obat secara tepat (77,34%), memberikan konsultasi tentang efek samping obat dan kemungkinan terjadinya interaksi obat (67,19%), memberikan informasi tertulis mengenai obat yang digunakan pasien (58,59%), membantu pasien dalam memilih obat yang dapat dibeli tanpa resep dokter (79,69%), mengidentifikasi peresepan terbaik untuk pengobatan pasien (52,34%), mengambil langkah untuk menyesuaikan pengobatan pasien (jika diperlukan) (50%), menjawab pertanyaan pasien tentang obat-obatan yang mereka gunakan (85,16%), menjawab pertanyaan

pasien tentang kondisi kesehatan pasien (47,66%), membantu pasien untuk mengelola kondisi kesehatan dengan lebih baik (44,53%) dan menyarankan tentang gaya hidup sehat dan pencegahan penyakit (41,41%). Mayoritas pasien merasa tidak yakin apoteker memiliki ketrampilan untuk memberikan pelayanan dalam hal mengingatkan pasien akan adanya kebutuhan pemeriksaan laboratorium (39,06%).

Mengacu dari DepKes.RI (2008) dapat dikategorikan dari 11 item hanya 1 item yang termasuk kategori baik (81%-100%), 3 item termasuk kategori cukup (61%-80%) dan 7 item masuk kategori kurang ( $\leq 60\%$ ) terkait opini pasien tentang ketrampilan yang dimiliki apoteker untuk melakukan pelayanan kefarmasian.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai opini apoteker dan pasien di apotek terhadap peran apoteker dalam pelayanan kefarmasian di apotek kota Merauke, dapat disimpulkan bahwa :

1. Ditinjau dari aspek peran dan tanggung jawab tenaga kesehatan dalam pelayanan kefarmasian :
  - Apoteker beropini bahwa untuk pelayanan terkait obat merupakan peran dan tanggung jawab apoteker terutama dalam hal pelayanan memilih obat dan memberikan edukasi, informasi dan konsultasi obat kepada pasien.
  - Pasien cenderung lebih menempatkan dokter dan apoteker terkait peran dan tanggung jawab apoteker dalam pelayanan kefarmasian.
  - Terdapat perbedaan opini antara apoteker dan pasien secara signifikan sebanyak 10 item dari total 11 item pelayanan.
  - Apoteker dan pasien memiliki opini sama pada item pelayanan menjawab kondisi kesehatan pasien yaitu merupakan peran dan tanggung jawab dokter.

2. Ditinjau dari aspek pelayanan kefarmasian yang telah dilakukan oleh apoteker dan telah dirasakan oleh pasien di apotek :
  - Masih terdapat perbedaan antara opini apoteker dalam pemberian pelayanan kefarmasian dengan pengalaman penerimaan layanan yang dirasakan oleh pasien.
  - Terdapat perbedaan opini antara apoteker dan pasien secara signifikan pada 6 item dari total 11 item pelayanan.
  - Apoteker menyatakan telah memberikan pelayanan terutama pelayanan terkait pada obat (*mean rank* 84,07-108,57), yaitu menjawab pertanyaan pasien tentang obat yang digunakan pasien (71,43%) dan membantu pasien memilih obat (57,14%) Namun pasien cenderung beropini belum merasakan pelayanan yang dilakukan apoteker secara maksimal bahkan untuk pelayanan terkait obat (*mean rank* 66,86-70,08).
  
3. Ditinjau dari aspek ketrampilan yang dimiliki apoteker untuk memberikan pelayanan kefarmasian: pasien memiliki opini bahwa apoteker memiliki kompetensi ketrampilan untuk melakukan pelayanan kefarmasian pada 10 dari 11 item pelayanan (41,41% s/d 85,16%). Pasien cenderung merasa tidak yakin pada item ketrampilan apoteker untuk mengingatkan pasien akan adanya kebutuhan pemeriksaan laboratorium (39,06%).

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian, berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai opini apoteker dan pasien di apotek terhadap peran apoteker dalam pelayanan kefarmasian di apotek kota Merauke, dapat diberikan saran :

1. Apoteker perlu lebih aktif berperan dan menunjukkan tanggung jawab dalam pelayanan kefarmasian karena saat ini pelayanan yang dilakukan apoteker belum selalu dirasakan pasien.
2. Apoteker perlu meningkatkan pelayanan yang masih dinilai kurang.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Adeleye IO, Abate MA, Blommel ML, 2011, *Pharmacy Patrons' Awareness of Pharmacists' Education and Routine Patient Care Responsibilities*, *J Pharm Pharmaceut Sci* 14(2) 306-314.
- Candra Budiman, 2008, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, EGC, Jakarta.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 2008, *Petunjuk Teknis Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek (SK Nomor 1027/ MENKES/ SK/IX/2004)*, 55.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1027/MENKES/SK/IX/2004 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek.*
- Priyatno Duwi. 2009. *5 jam belajar olah data dengan SPSS 17*, CV andi offset, Yogyakarta.
- Sujianto Agus E , 200 9, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*, PT. prestasi Pustakaraya, Jakarta.