

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Harapan pasien terhadap mutu pelayanan kefarmasian mengharuskan adanya perubahan pola pelayanan dimana pada pola lama yang mengarah pada produk obat, menjadi pola yang baru yang mengarah pada pasien. Kegiatan kefarmasian yang awalnya hanya berpusat pada pengolahan obat sebagai komoditi meningkat menjadi pelayanan yang menyeluruh dengan tujuan meningkatkan kualitas hidup pasien. Harapan pasien atas pelayanan kefarmasian dibentuk oleh banyak faktor, diantaranya informasi yang diterima pasien dari lingkungan sekitarnya, pengalaman atas penggunaan jasa yang sama sebelumnya, dan kesan pasien atas organisasi yang menyediakan layanan jasa tersebut (Antari, 2019).

Menurut penelitian Basuki (2008), salah satu masalah yang sering menimbulkan ketidakpuasan pasien adalah komunikasi antara petugas kesehatan dengan pasien. Pada penelitian Wintariani *et al.*, (2017), menunjukkan pelaksanaan pelayanan kefarmasian di apotek wilayah Denpasar tahun 2017 dengan peraturan Menteri Kesehatan No 73 Tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di apotek yaitu tidak sesuai standar (60,9%) dan yang sesuai standar (39,1%). Dengan jumlah persentase yang tinggi pada kategori tidak sesuai, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian masih perlu ditingkatkan, salah satunya dibidang komunikasi. Melalui komunikasi efektif yang dilakukan tenaga kesehatan baik ketepatan waktu, keakuratan, kelengkapan, kejelasan serta pemahaman dari penerima dapat meminimalisir terjadinya kesalahan dalam berkomunikasi. Komunikasi dapat efektif apabila pesan diterima dan dimengerti sebagaimana yang dimaksud oleh pengirim pesan, pesan ditindaklanjuti dengan sebuah perbuatan oleh penerima pesan dan tidak ada hambatan untuk hal itu. Dengan terbangunnya hubungan saling percaya, pasien dapat menceritakan keluhan

yang dialaminya secara jujur dan jelas sehingga dapat membantu tenaga kefarmasian dalam pengobatan (Ekadipta *et al.*, 2021).

Menurut Supartiningsih (2017), pelayanan informasi obat mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Faktor penentu tingkat kepuasan pelanggan atau konsumen juga dipengaruhi oleh karakteristik dari konsumen tersebut yang merupakan ciri-ciri seorang atau ke khasan seorang yang membedakan seorang satu dengan yang lain. Pasien yang menerima jasa pelayanan kesehatan akan membandingkan jasa yang dialaminya dengan jasa yang diharapkannya. Jika jasa yang diterima memenuhi atau melebihi harapan, pasien akan menggunakan penyedia pelayanan kesehatan itu lagi. Pasien akan merasa puas apabila tenaga kesehatan dapat membina hubungan baik dengan pasien melalui teknik dan sikap komunikasi selama memberikan pelayanan kepada pasien (Kurniawati, 2017).

Menurut penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Mamesah *et al.*, (2020), tentang hubungan komunikasi efektif dengan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit mengatakan terdapat hubungan antara komunikasi efektif dan kepuasan pasien. Sebanyak 47% responden menyatakan bahwa tenaga kefarmasian telah melaksanakan komunikasi secara efektif dan 58% responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Komunikasi efektif adalah unsur utama dari sasaran keselamatan pasien. Komunikasi yang efektif jika dilakukan dengan tepat waktu, jelas, lengkap, akurat, dan mudah untuk dipahami oleh penerima pesan dapat mengurangi kesalahan dalam peningkatan keselamatan pasien. Dalam melaksanakan kegiatan kefarmasian perlu dilakukan penilaian kepuasan pasien terhadap pemberian informasi obat untuk mempelajari respon konsumen terhadap mutu pelayanan yang diterima, maka dari itu peneliti tertarik melakukan penelitian tentang hubungan antara faktor-faktor komunikasi efektif dan kepuasan pasien terkait pemberian informasi obat di Kota Denpasar.

1.2 Rumusan Masalah

Apakah ada hubungan antara faktor-faktor komunikasi efektif dalam pemberian informasi obat dengan kepuasan pasien terhadap layanan kefarmasian di Kota Denpasar?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui hubungan antara faktor-faktor komunikasi efektif dalam pemberian informasi obat dengan kepuasan pasien terhadap layanan kefarmasian di Kota Denpasar

1.4 Manfaat Penelitian

Peneliti ini diharapkan dapat memberi manfaat baik secara teoritis dan praktis.

1.4.1 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi mengenai hubungan antara faktor-faktor komunikasi efektif dalam pemberian informasi obat dengan kepuasan pasien terhadap layanan kefarmasian di Kota Denpasar.

1.4.2 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan Tenaga Kefarmasian untuk meningkatkan dan memperbaiki komunikasi dalam pemberian informasi obat guna meningkatkan pelayanan kesehatan.

BAB II

TINJUAN PUSTAKA

2.1 Komunikasi

2.1.1 Definisi Komunikasi

Komunikasi merupakan suatu proses dimana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lainnya, yang pada gilirannya akan tiba pada saling pengertian yang mendalam. Komunikasi secara umum dapat diartikan sebagai suatu peristiwa saling menyampaikan informasi atau pesan yang berlangsung dari seseorang kepada orang lain. Menurut Liliweri (2007), komunikasi kesehatan meliputi informasi tentang pencegahan penyakit, promosi kesehatan, kebijaksanaan pemeliharaan kesehatan, regulasi bisnis dalam bidang kesehatan, yang sejauh mungkin mengubah dan membarui kualitas individu dalam suatu komunikasi atau masyarakat dengan mempertimbangkan aspek ilmu pengetahuan dan etika.

The American Nurses Association ANA (2010), menggambarkan berhasilnya suatu komunikasi adalah apabila kita mengetahui dan mempelajari unsur-unsur yang terkandung dalam proses komunikasi. Unsur-unsur itu adalah sumber (*resource*), pesan (*message*), saluran (*channel*) dan penerima (*receiver/audience*). Komunikasi dapat efektif apabila pesan diterima dan dimengerti sebagaimana dimaksud oleh pengirim pesan, pesan ditindaklanjuti dengan sebuah perbuatan oleh penerima pesan dan tidak ada hambatan untuk hal itu. Komunikasi yang efektif terjadi bila pendengar (penerima berita) menangkap dan menginterpretasikan ide yang disampaikan dengan tepat seperti apa yang dimaksud oleh pembicara.

Menurut Shannon dan Weaver (1949), mengatakan bahwa komunikasi merupakan bentuk interaksi antara manusia yang saling mempengaruhi, baik sengaja maupun tidak sengaja serta tidak terbatas pada bentuk komunikasinya yaitu verbal, ekspresi wajah, teknologi dan seni. Everett M. Rogers mendefinisikan komunikasi merupakan suatu

proses pengalihan ide dari satu sumber ke satu penerima atau lebih yang bertujuan mengubah tingkah laku seseorang (Effendy, 1986).

2.1.2 Definisi Komunikasi Efektif

Komunikasi efektif adalah komunikasi yang dapat menghasilkan perubahan sikap pada orang yang terlibat dalam komunikasi. Tujuan dari komunikasi efektif yaitu memberi kemudahan dalam memahami pesan yang disampaikan antara pemberi dan penerima sehingga bahasa lebih jelas dan melatih menggunakan bahasa non verbal secara baik (Hugo Aries Suprpto, 2017).

Menurut Muslikhah Dwihartanti (2004), komunikasi akan dapat berjalan dengan baik jika mengikuti aturan dan kaidah sebagai berikut:

1. Komunikator menghargai setiap individu, orang maupun kelompok yang dijadikan sasaran komunikasi. Hal ini menunjukkan bahwa seseorang yang melakukan komunikasi biasa menempatkan diri.
2. Komunikator harus mampu menempatkan diri pada situasi atau kondisi yang dihadapi orang lain. Setiap orang yang melakukan komunikasi harus mampu mendengar dan dapat menerima masukan apapun dengan sikap yang baik.
3. Pesan diterima oleh penerima pesan dan dapat didengarkan dengan baik. Hal ini berkaitan dengan media yang digunakan. Karena seringkali orang melakukan komunikasi, tetapi pesan tidak dapat dipahami karena media atau alat tidak mendukung.
4. Kejelasan pesan sehingga tidak menimbulkan multi interpretasi. Pemberi pesan tidak menggunakan istilah-istilah yang sulit dipahami oleh penerima pesan, maka akan sulit bagi penerima pesan untuk memahami isi pesan dan umpan balik tidak akan muncul.

2.1.3 Fungsi Komunikasi

Menurut Wulandari (2021), sebagai salah satu bidang ilmu pengetahuan, komunikasi yang berkaitan dengan kehidupan sosial. Secara umum komunikasi memiliki beberapa fungsi antara lain:

1. Fungsi Informasi: komunikasi tujuannya untuk menyampaikan pesan dari sumber kepada penerima. Komunikasi berfungsi sebagai pengumpulan, penyimpanan, penyebaran berita, data, gambar, fakta dan pesan opini serta komentar yang dibutuhkan untuk dapat dimengerti dan beraksi secara jelas terhadap kondisi lingkungan dan orang lain yang dapat mengambil keputusan yang tepat.
2. Sosialisasi (Pemasyarakatan): komunikasi sebagai penyedia ilmu pengetahuan dapat memungkinkan orang untuk bersikap serta bertindak sebagai anggota masyarakat yang efektif sehingga pelaku sadar akan fungsi sosialnya sehingga dapat aktif di dalam masyarakat.
3. Proses sosial: sebagai proses sosial komunikasi memiliki fungsi diantaranya komunikasi menghubungkan antar berbagai komponen masyarakat, tidak hanya individu atau masyarakat saja melainkan lembaga sosial. Komunikasi merupakan manifestasi kontrol sosial dalam masyarakat, komunikasi berperan dalam sosialisasi nilai kepada masyarakat dan dengan melakukan komunikasi dengan orang lain individu menunjukkan jati diri kemanusiaannya.

2.1.4 Faktor – Faktor Penghambat Komunikasi

Menurut Jessica Gani *et al.*, (2014), segala sesuatu yang menghalangi kelancaran komunikasi disebut sebagai gangguan. Faktor-faktor penghambat komunikasi terdiri dari:

1. Hambatan teknis

Hambatan yang bersifat teknis ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti penguasaan teknik dan metode berkomunikasi yang tidak sesuai, kurangnya sarana dan prasarana yang diperlukan dalam proses komunikasi, dan kondisi fisik yang

tidak memungkinkan terjadinya proses komunikasi yang dibagi menjadi kondisi fisik manusia, kondisi fisik waktu dan keadaan.

2. Hambatan semantik

Hambatan yang bersifat semantik ini disebabkan karena kesalahan dalam menafsirkan sesuatu. Kesalahan ini memberikan pengertian yang salah terhadap bahasa (kata-kata, kode-kode) yang dipergunakan dalam proses komunikasi.

3. Hambatan perilaku

Hambatan yang bersifat perilaku ini disebut juga hambatan kemanusiaan. Hambatan yang disebabkan berbagai bentuk sikap atau perilaku, baik dalam pemberi informasi maupun penerima informasi. Hambatan perilaku ini dapat dilihat dalam berbagai bentuk, seperti pandangan yang sifatnya apriori, pendapat yang didasarkan pada emosi, ketidakmauan untuk berubah dan sifat yang egosentris.

2.1.5 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi

Hal penting yang harus dipahami tentang komunikasi adalah mengetahui dan memahami berbagai hal yang dapat mempengaruhi proses komunikasi. Menurut Potter dan Perry (2005), terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi komunikasi, antar lain:

1. Perkembangan

Sebagai seorang komunikator, tenaga kesehatan harus memperhatikan berbagai macam pengaruh perkembangan, seperti usia, bahasa, dan proses berpikir yang dimiliki penerima pesan. Dengan kata lain, seorang tenaga kesehatan harus memperhatikan berbagai macam hal tersebut dalam berkomunikasi dengan komunikator. Hal tersebut perlu untuk diketahui karena berbagai hal yang ingin disampaikan harus tersampaikan dengan baik. Jangan sampai pesan yang dikomunikasikan terhambat karena tenaga kesehatan tidak mengetahui perkembangan seputar komunikannya.

2. Persepsi

Persepsi merupakan interpretasi atau pandangan pribadi seseorang terhadap suatu hal, dapat berupa kejadian atau peristiwa atau juga dapat ungkapan orang lain. Pada dasarnya, dalam berkomunikasi kita harus memahami dengan baik bahwa setiap orang memiliki persepsi yang berbeda-beda. Oleh karena itu, dalam berkomunikasi dengan komunikan, seorang tenaga kesehatan harus mengetahui persepsi seperti apa yang dimiliki oleh komunikan dalam berkomunikasi.

3. Nilai

Nilai merupakan sebuah standar yang mempengaruhi perilaku dan sifat setiap orang. Sama halnya dengan persepsi, seorang tenaga kesehatan harus memahami nilai-nilai yang dipahami oleh komunikan yang baik dan efektif, sehingga dapat menunjang profesionalitas.

4. Latar belakang sosial budaya

Latar belakang sosial budaya merupakan salah satu hal yang penting dalam berkomunikasi dengan penerima informasi. Karena hal inilah yang membentuk pribadi komunikan. Latar belakang sosial budaya seseorang sangat berpengaruh terhadap proses berkomunikasi, karena dapat membatasi tindakannya atau sebaliknya membebaskannya dalam berkomunikasi.

5. Jenis kelamin

Laki-laki dan perempuan dapat dikatakan memiliki alat berkomunikasi yang berbeda. Perempuan biasanya berkomunikasi dengan membangun atau mendukung keakraban. Kemudian, laki-laki berkomunikasi cenderung untuk mendapatkan kemandirian. Seorang tenaga kesehatan juga harus memahami hal tersebut untuk melihat kebutuhan komunikannya dalam berkomunikasi.

6. Pengetahuan

Tingkat pengetahuan seseorang berpengaruh terhadap cara berkomunikasi. Seseorang yang berpengetahuan tentu memiliki banyak informasi. Orang yang berpengetahuan biasanya memiliki berbagai macam kosa kata yang digunakan dalam berkomunikasi. Oleh karena itu, seorang tenaga kesehatan juga harus banyak

belajar karena bisa saja berhadapan dengan seorang komunikan yang ternyata juga memiliki pengetahuan tentang kesehatan.

7. Lingkungan

Lingkungan tempat berinteraksi sangat berpengaruh terhadap efektifitas komunikasi yang terjadi. Suasana lingkungan harus diperhatikan karena akan mempengaruhi kenyamanan dalam berkomunikasi. Bagi seorang tenaga kesehatan harus memahami lingkungan sekitar karena berpengaruh terhadap komunikasi.

2.2 Kepuasan

2.2.1 Definisi Kepuasan

Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Kunci untuk menghasikan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi (Apriyani dan Sunarti, 2017).

2.2.2 Manfaat Kepuasan

Menurut Tjiptono (2012), kepuasan pelanggan telah menjelma menjadi kewajiban bagi setiap organisasi bisnis, peneliti pemasaran, eksekutif bisnis, bahkan politisi. Kualitas jasa yang unggul dan konsisten dapat menumbuhkan kepuasan pasien dan akan memberikan berbagai manfaat seperti:

1. Berdampak positif pada loyalitas pelanggan.
2. Berpotensi menjadi sumber pendapatan masa depan (terutama melalui pembelian ulang, *cross-selling*, dan *up-selling*).
3. Rekomendasi positif kepada calon konsumen.
4. Meningkatkan toleransi harga.
5. Pelanggan cenderung lebih reseptif terhadap produk.

2.2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan

Menurut penelitin Notoatmodjo (2003), berpendapat bahwa faktor-faktor dasar yang mempengaruhi kepuasan yaitu:

1. Pengetahuan

Tingkat pengetahuan seseorang dapat mempengaruhi perilaku individu, yang mana makin tinggi tingkat pengetahuan seseorang tentang kesehatan, maka makin tinggi untuk berperan serta.

2. Kesadaran

Bila pengetahuan tidak dapat dipahami, maka dengan sendirinya timbul suatu kesadaran untuk berperilaku berpartisipasi.

3. Sikap positif

Sikap merupakan reaksi atau respon seseorang yang masih tertutup terhadap suatu stimulus atau objek. Sedangkan salah satu kompensasi dari sikap yang positif adalah menerima diartikan bahwa orang mau dan memperhatikan stimulus yang diberikan.

4. Sosial ekonomi

Pelayanan yang diberikan oleh sesuai dengan biaya yang telah dikeluarkan oleh pelanggan. Semakin tinggi biaya yang dikeluarkan oleh pelanggan maka semakin baik pelayanan yang diberikan.

5. Sistem nilai

Sistem nilai seseorang pelanggan sangat mempengaruhi seseorang pelanggan untuk mempersepsikan pelayanan kesehatan yang diberikan.

6. Pemahaman pelanggan tentang jenis pelayanan yang akan diterimanya Tingkat pemahaman pelanggan terhadap tindakan yang diberikan akan mempengaruhi tingkat kepuasan seseorang terhadap tindakan.

7. Empati yang ditujukan oleh pemberi pelayanan kesehatan, sikap ini akan menyentuh emosi pelanggan. Faktor ini akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan pelanggan.

2.2.4 Kepuasan Pasien pada Pelayanan Kefarmasian

Menurut Pohan dalam Anggrianni (2017), kepuasan pasien adalah harapan pasien yang timbul atas tindakan tenaga kesehatan sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan selama proses berinteraksi dalam upaya memberikan pelayanan. Memahami kebutuhan dan keinginan pasien merupakan hal yang penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Kepuasan pasien menjadi bagian yang penting dalam pelayanan kesehatan sebab kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan kesehatan. Dengan demikian kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak tenaga kefarmasian tersebut. Namun pelayanan yang diberikan masih ada yang belum sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pasien dan kepuasan pasien masih belum sesuai dengan standar.

2.3 Pemberian Informasi Obat

Pemberian informasi obat merupakan bagian dari kegiatan dispensing. Dispensing bertujuan untuk menyiapkan, menyerahkan dan memberikan informasi obat yang akan diserahkan kepada pasien. Dispensing dilaksanakan setelah kajian administratif, farmasetik dan klinik memenuhi syarat. Kegiatan dispensing dapat dilaksanakan oleh Apoteker dengan dibantu oleh Tenaga Teknis Kefarmasian. Menurut Permenkes No 9 Tahun 2017, Tenaga Teknis Kefarmasian adalah tenaga yang membantu Apoteker dalam menjalankan pekerjaan kefarmasian, yang terdiri atas Sarjana Farmasi, Ahli Madya Farmasi dan Analis Farmasi. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2021 TTK dapat menyerahkan obat bebas dan bebas terbatas. TTK dapat membantu pengkajian pelayanan resep dengan kewenangan terbatas dalam persyaratan administrasi dan farmasetik. Penyerahan obat harus disertai

informasi obat yang mencakup nama obat, dosis, cara pakai obat, indikasi, kontra indikasi, efek samping, cara penyimpanan obat, stabilitas dan interaksi yang diserahkan kepada pasien dan jika diperlukan dapat meminta nomor kontak pasien. Selain pemberian informasi obat saat pelayanan resep, Apoteker di Apotek juga dapat melayani obat non resep atau pelayanan swamedikasi. Apoteker harus memberikan edukasi kepada pasien yang memerlukan obat non resep untuk penyakit ringan dengan memilihkan obat bebas atau bebas terbatas yang sesuai (Kemenkes RI, 2017).

Pemberian informasi obat memiliki tujuan untuk memperbaiki kualitas hidup pasien. Dengan adanya pemberian informasi obat yang tepat dan benar kepada pasien diharapkan dapat menghindari masalah-masalah terkait obat. Tenaga kesehatan harus berusaha memahami kebutuhan informasi pasien, berbagi informasi dengan pasien, mengatasi hambatan pemahaman pasien, memfasilitasi pemahaman pasien, dan menyediakan sumber daya informasi. Terkait hal ini tenaga kesehatan harus memiliki kemampuan untuk menjelaskan masalah kesehatan pasien dan pendekatan untuk diagnosis dan pengobatannya, memberikan penjelasan dan instruksi yang tidak rumit, menggunakan informasi inti/utama, menghindari penggunaan jargon dan kompleksitas, mendorong pasien bertanya dan menanyakan pemahaman pasien akan informasi yang diberikan (Larasati, 2019).

2.4 Metode

Menurut Sugiyono (2013), yang dimaksud dengan penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme* digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Pada penelitian deskriptif analitik ini, peneliti mencoba untuk mencari hubungan antara variabel yaitu dengan melakukan suatu analisis terhadap data yang dikumpulkan.

Jenis penelitian ini yaitu penelitian dengan observasional analitik dengan metode *cross sectional*. Data diperoleh dari kuesioner yang dibagikan langsung kepada responden menggunakan model likert. Dalam penelitian *cross sectional*, peneliti hanya mengobservasi fenomena pada suatu titik waktu tertentu. Penelitian *cross sectional* mampu menjelaskan hubungan satu variabel dengan variabel lain pada populasi yang diteliti, menguji keberlakuan suatu model atau rumusan hipotesis serta tingkat perbedaan diantara kelompok sampling pada satu titik tertentu. Keunggulan rancangan *cross sectional* yaitu mudah dilaksanakan, sederhana, efektif dalam hal waktu, hasil dapat dilakukan dengan cepat, tidak perlu ada kontrol yang spesifik. Kelemahan rancangan *cross sectional* lainnya adalah ketidak mampuannya untuk menjelaskan proses yang terjadi dalam variabel yang diteliti serta hubungan korelasionalnya, diperlukan subjek penelitian yang besar.

Kuesioner yang akan disebar akan diuji terlebih dahulu menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas menggunakan teknik korelasi *Product Moment Pearson* teknik korelasi yang digunakan untuk mencari hubungan dan membuktikan hipotesis hubungan dua variabel bila data dari dua variabel atau tersebut adalah sama. Uji reliabilitas menggunakan metode *one shot* (sekali ukur) dengan ditentukan dengan menggunakan nilai *Cronbach Alpha* hitung.

Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis data deskriptif, analisis data bivariat dan uji multivariat. Analisis data deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Analisis bivariat adalah salah satu jenis teknik analisis data statistik yang paling sederhana yang biasanya dipergunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dan terikat. Hasil diperoleh akan dianalisis dengan uji *Chi-square* jika data memenuhi syarat dengan alternatif uji Fisher. *Chi-square* digunakan untuk menguji hubungan atau pengaruh dua variabel nominal dan mengukur kuatnya hubungan antara variabel yang satu dengan variabel nominal lainnya. Analisis multivariat adalah analisis multi variabel dalam satu atau lebih hubungan. Analisis ini

berhubungan dengan semua teknik statistik yang secara simultan menganalisis sejumlah pengukuran pada individu atau obyek. Hasil yang diperoleh akan dianalisis dengan uji regresi logistik untuk mengetahui variabel independen yang paling berhubungan dengan variabel dependen menggunakan sistem komputerisasi.

2.5 Kerangka Konseptual

Keadaan saat ini Pada penelitian Wintariani *et al.*, (2017), menunjukkan pelaksanaan pelayanan kefarmasian di apotek wilayah Denpasar tahun 2017 dengan peraturan Menteri Kesehatan No 73 Tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di apotek yaitu tidak sesuai standar (60,9%) dan yang sesuai standar (39,1%). Dengan jumlah persentase yang tinggi pada kategori tidak sesuai standar, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian masih perlu ditingkatkan, salah satunya dibidang komunikasi. Tidak terjalannya komunikasi yang efektif dapat menimbulkan berbagai hasil negatif seperti perawatan yang tidak berkelanjutan, keselamatan pasien kurang diperhatikan, dan ketidakpuasan pasien.

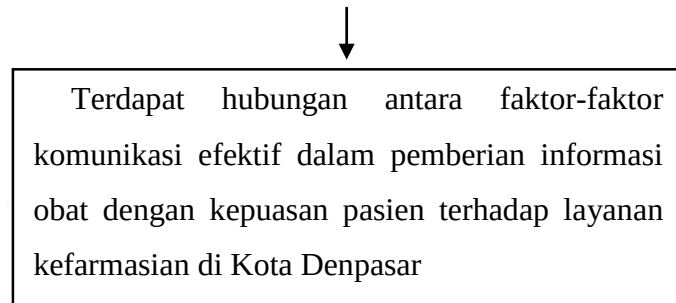
Keadaan yang diinginkan

Informasi obat dapat dilaksanakan dengan komunikasi yang efektif sehingga membuat pasien lebih terbuka akan masalah kesehatan yang dihadapi dan pasien merasa merasa puas.

Gap/celah dari keadaan saat ini menuju keadaan ideal Diperlukan peningkatan komunikasi efektif antara tenaga kesehatan dengan pasien yang terbukti memiliki pengaruh positif pada *outcome* kesehatan pasien. Dengan demikian, pasien dapat merasa puas saat menerima informasi dengan tepat, sehingga mengurangi resiko terjadinya kesalahpahaman dari pihak pasien yang mengakibatkan proses pengobatan tidak berjalan dengan efektif.

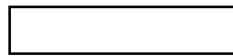
Apakah ada hubungan antara faktor-faktor komunikasi efektif dalam pemberian informasi obat dan kepuasan pasien di Kota Denpasar?

Menurut Gordon (2015), meningkatkan komunikasi sangat penting jika kita ingin berubah menjadi sistem perawatan kesehatan yang berorientasi pada nilai lebih. Komunikasi yang efektif antara tenaga kesehatan dan pasien telah terbukti memiliki pengaruh positif pada hasil kesehatan pasien. Pemberian informasi obat yang benar merupakan tolak ukur yang wajib dimiliki oleh tenaga kefarmasian dengan harapan mampu memberikan kepuasan pada pasiennya. Kepuasan pasien adalah harapan pasien yang timbul atas tindakan tenaga kesehatan dari kinerja layanan kesehatan selama proses berinteraksi



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

Keterangan:



= Bagian yang diteliti



= Panah petunjuk bagian yang diteliti

2.6 Hipotesis

Penelitian ini memiliki hipotesis yang merupakan dugaan sementara dari rumusan masalah yang akan dibahas. Dari uraian kerangka konsep diatas maka hipotesis yang dapat diambil yaitu terdapat hubungan antara faktor-faktor komunikasi efektif dalam pemberian informasi obat dengan kepuasan pasien terhadap layanan kefarmasian di Kota Denpasar.