

**DESCRIPTION OF DRUG INFORMATION SERVICES FOR OUTPATIENTS AT THE
PHARMACY INSTALLATION OF X HOSPITAL IN MINAHASA DISTRICT**

**GAMBARAN PELAYANAN INFORMASI OBAT TERHADAP PASIEN RAWAT JALAN
DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT X DI KABUPATEN MINAHASA**

Senia Blessy Porayow¹⁾, Widya Astuty Lolo¹⁾, Gerald E. Rundengan¹⁾

¹⁾Program Studi Farmasi, FMIPA UNSRAT, Manado

*17101105023@student.unsrat.ac.id

ABSTRACT

One aspect of hospital clinical pharmacy services is Drug Information Service which is an activity of providing drug information with the aim of supporting rational drug use. The purpose of this study was to find out the implementation of drug information services provided by pharmacy officers at the time of drug delivery to outpatients at the Pharmacy Installation of X Hospitals in Minahasa district. This study used descriptive research methods with a sample of 100 patients. Data collection is done by interview and direct observation using a check list sheet. The results showed the percentage of components that were delivered at the time of delivering drug information, including the name of the drug was 92%, dose 94%, efficacy 76%, dosage type 9%, rule of use 22%, how to use the drug 11%, time of use 86%, side effects 10% and how to save 0%. These results indicate that the drug information submitted by pharmaceutical officers was incomplete, and it was concluded the description of the implementation of drug information services at pharmacy installations of X Hospital was categorized as bad with a percentage value of 44.44%.

Keywords: PIO, Pharmacy Installation, Outpatient.

ABSTRAK

Salah satu aspek dari pelayanan farmasi klinik rumah sakit ialah Pelayanan Informasi Obat yaitu kegiatan pemberian informasi obat dengan tujuan menunjang penggunaan obat rasional. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan informasi obat yang diberikan petugas kefarmasian saat penyerahan obat terhadap pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RS X Kabupaten Minahasa. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan jumlah sampel sebanyak 100 pasien. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara dan observasi langsung menggunakan lembar *check list*. Hasil penelitian menunjukkan persentase komponen yang disampaikan pada saat melakukan penyampaian informasi obat antara lain nama obat sebesar 92%, dosis 94%, khasiat 76%, jenis sediaan 9%, aturan pakai 22%, cara penggunaan 11%, waktu penggunaan 86%, efek samping 10% dan cara simpan 0%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa informasi obat yang disampaikan petugas kefarmasian belum lengkap, dan disimpulkan gambaran pelaksanaan pelayanan informasi obat di instalasi farmasi RS X dikategorikan buruk dengan nilai persentase 44,44%.

Kata kunci: PIO, Instalasi Farmasi, Pasien Rawat Jalan.

PENDAHULUAN

Salah satu aspek dari pelayanan farmasi klinik di rumah sakit ialah Pelayanan Informasi Obat (PIO) yang merupakan kegiatan penyediaan dan pemberian informasi, rekomendasi obat yang independen, akurat, tidak bias, terkini dan komprehensif yang dilakukan oleh apoteker kepada dokter, apoteker, perawat, profesi kesehatan lainnya serta pasien dan pihak lain di luar rumah sakit yang bertujuan untuk menyediakan informasi mengenai obat kepada pasien dan tenaga kesehatan di lingkungan rumah sakit dan pihak lain diluar rumah sakit dan menunjang penggunaan obat yang rasional (Permenkes, 2016). Manfaat dari pelayanan informasi obat adalah untuk mendukung pengobatan yang rasional agar terhindar dari kesalahan penggunaan obat (*medication error*) serta dapat menciptakan pengetahuan serta pemahaman pasien dalam penggunaan obat yang akan berdampak pada kepatuhan pengobatan dan keberhasilan terapi.

Banyak pasien yang belum mengetahui dan sadar akan apa yang harus dilakukan tentang obat-obatannya. Untuk mencegah kesalahgunaan, penyalahgunaan dan adanya interaksi obat yang tidak dikehendaki, pelayanan informasi obat dirasakan sangat diperlukan (Yamada dan Nabeshima, 2015). Kejelasan informasi tentang obat yang harus diminum atau digunakan pasien akan sangat mempengaruhi ketaatan pasien dan keberhasilan pengobatan, karena penggunaan obat yang tidak benar bisa membahayakan. Pasien khususnya rawat jalan sangat membutuhkan informasi yang lengkap tentang obatnya, karena informasi tersebut menentukan keberhasilan terapi yang dilakukannya sendiri di rumah.

Penelitian sebelumnya terhadap implementasi pelayanan informasi obat pasien rawat jalan di Rumah Sakit Dr. Soedarso Pontianak menunjukkan bahwa komponen informasi obat yang disampaikan oleh apoteker pada saat menyerahkan obat kepada pasien adalah identitas pasien, nama obat, jenis sediaan, khasiat obat, dosis obat, cara penggunaan obat, efek samping obat, dan kepatuhan minum obat, didapatkan hasil bahwa pada pelayanan informasi obat sudah cukup terealisasi namun masih terdapat indikator informasi obat yang masih harus ditingkatkan lagi (Puspasari, 2020).

Rumah Sakit X merupakan salah satu rumah sakit pemerintah. Sebagai rumah sakit pemerintah yang menjadi pilihan utama masyarakat di wilayah sekitarnya, maka sudah seharusnya bagi

rumah sakit ini untuk memberikan pelayanan yang berkualitas agar dapat memberikan kepuasan kepada pasien.

Instalasi Farmasi RS X melakukan kegiatan PIO bagi pasien rawat jalan hanya pada saat penyerahan obat terhadap pasien, sehingga pemberian informasi obat yang jelas dan tepat menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan oleh petugas kefarmasian yang menyerahkan obat kepada pasien. Jumlah pasien ± 100 orang per hari harus dilayani di satu loket dengan satu petugas kefarmasian yang bertugas menyerahkan obat, tentunya mengalami kesulitan dalam menyampaikan informasi tentang obat kepada setiap pasien yang memiliki karakteristik berbeda-beda.

Penelitian mengenai Pelayanan Informasi Obat di RS X belum pernah dilakukan sebelumnya. Hal ini mendorong peneliti untuk melakukan penelitian dengan tujuan untuk memperoleh gambaran tentang bagaimana pelaksanaan pelayanan informasi obat dan mengetahui informasi apa saja yang diberikan petugas kefarmasian saat penyerahan obat terhadap pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RS X di kabupaten Minahasa.

METODOLOGI PENELITIAN

Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan Juli-November 2021 di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X, di Kabupaten Minahasa, Provinsi Sulawesi Utara.

Alat dan Bahan

Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah alat tulis menulis, kamera dan alat perekam. Dan bahan yang digunakan berupa data primer yang diperoleh langsung dengan cara wawancara dan observasi langsung dengan menggunakan lembar *check list*.

Jenis Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian diskriptif yaitu penelitian dengan tujuan membuat gambaran tentang sesuatu yang objektif atau keadaan yang sebenarnya (Notoatmodjo, 2012).

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan pengamatan langsung (observasi) terhadap pelaksanaan kegiatan pelayanan informasi obat di instalasi farmasi

rumah sakit, kemudian mengisi lembar *check list* untuk komponen informasi obat yang diberikan oleh petugas kefarmasian kepada pasien rawat jalan dengan jumlah sampel sebanyak 100 pasien, disaat proses penyerahan obat. Setelah itu dilakukan wawancara untuk mendapatkan informasi dari petugas kefarmasian terkait kegiatan pelayanan informasi obat.

Analisis Data

Analisis data untuk mengolah hasil penelitian ini dilakukan dengan menggunakan program *Microsoft Excel*. Data yang telah dikumpulkan kemudian diolah dan disajikan dalam bentuk persentase dalam tabel untuk menggambarkan hasil penelitian. Rumus persentase komponen informasi obat (Notoatmodjo, 2012):

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

P : Presentase

F : Jumlah responden yang mendapatkan informasi obat dari apoteker

N : Jumlah keseluruhan responden

Hasil perhitungan persentase tiap komponen informasi akan dibuat rata-rata persentase untuk mendapatkan gambaran pelaksanaan pelayanan informasi obat di instalasi farmasi RS X, dengan menggunakan rumus (Apriansyah, 2017):

$$\frac{\text{jumlah persentase seluruh komponen informasi obat}}{\text{jumlah komponen informasi obat}} = \text{persentase gambaran pio di RS X}$$

HASIL DAN PEMBAHASAN

Komponen informasi obat yang disampaikan oleh petugas kefarmasian kepada pasien rawat jalan di instalasi farmasi RS X dapat dilihat pada Tabel 1.

Dalam Tabel 1 dipaparkan komponen informasi obat yang disampaikan oleh petugas kefarmasian pada saat penyerahan obat kepada pasien rawat jalan yang berjumlah 100 pasien. Dapat dilihat dari hasil perhitungan tersebut bahwa komponen informasi yang paling sering disampaikan oleh petugas secara berurutan adalah dosis obat diikuti oleh nama obat dan waktu penggunaan yang masing-masing sebesar 94%, 92% dan 86%. Komponen informasi yang jarang bahkan tidak pernah disampaikan oleh petugas adalah efek samping, jenis sediaan dan cara penyimpanan obat yakni masing-masing sebesar 10%, 9% dan 0%. Komponen informasi obat yang

disampaikan oleh petugas kefarmasian ini lebih banyak jumlahnya jika dibandingkan terhadap temuan dari penelitian yang dilakukan di instalasi farmasi Rumah Sakit Yogyakarta. Penelitian tersebut melaporkan bahwa hanya terdapat enam komponen informasi obat yang disampaikan oleh petugas kepada pasien yakni khasiat obat, cara penggunaan, aturan pakai, lama penggunaan obat, efek samping obat dan cara penyimpanan obat (Baroroh, 2011).

Rumah Sakit X dalam memberikan pelayanan informasi obat dilakukan dengan kegiatan yang dapat memberikan informasi obat secara baik dan mudah dipahami. Pelayanan informasi obat yang dilakukan oleh instalasi farmasi RS X untuk pasien rawat jalan diberikan oleh petugas kefarmasian saat penyerahan obat kepada pasien bersamaan dengan penyampaian informasi obat secara lisan dan metode tertulis melalui penulisan etiket pada kemasan obat. Pemberian dan penyebaran informasi kepada pasien dilakukan secara pasif melalui menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pasien pada saat penyerahan obat.

Proses penyerahan obat kepada pasien dilakukan oleh apoteker atau TTK, sesuai jadwal pembagian kerja instalasi farmasi RS X. Penyerahan obat dilakukan melalui loket penyerahan resep yang dilayani oleh satu petugas dengan memanggil pasien secara manual tanpa pengeras suara, sehingga terkadang ada pasien yang harus dipanggil berulang kali karena suara petugas yang kurang jelas saat menyebut nama pasien dan suasana yang cukup ramai.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan, apoteker maupun TTK dapat menyampaikan dengan baik informasi terkait terapi obat yang diberikan. Namun, berdasarkan hasil wawancara apoteker dan TTK mengaku kendala yang dialami selama memberikan PIO kepada pasien rawat jalan adalah jika pasien tidak bisa diajak komunikasi dan sulit mengerti. Hal tersebut biasanya terjadi pada pasien yang tidak sabar dan menganggap diri lebih paham dari petugas, pasien dengan kondisi memiliki riwayat penyakit hipertensi dan pasien lanjut usia.

Gambaran pelaksanaan pelayanan informasi obat oleh tenaga kefarmasian terhadap pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RS X Kabupaten Minahasa, dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 1. Persentase Komponen Informasi Obat (n = 100)

Komponen Informasi Obat	Diberikan Informasi	Tidak Diberikan Informasi
	Persentase %	Persentase %
Nama Obat	92	8
Dosis Obat	94	6
Khasiat/Indikasi	76	24
Jenis Sediaan	9	91
Aturan Pakai	22	78
Cara Penggunaan	11	89
Waktu Penggunaan	86	14
Efek Samping	10	90
Cara Simpan	0	100

Berdasarkan hasil pengamatan pelayanan informasi obat pada pasien rawat jalan, petugas kurang lengkap dalam memberikan komponen informasi obat kepada pasien, terutama pada jenis sediaan, aturan pakai, cara penggunaan, efek samping obat dan cara simpan obat. Hal ini terjadi karena jumlah pasien rawat jalan di instalasi farmasi yang harus dilayani tidak sebanding dengan petugas kefarmasian yang bertugas dibagian penyerahan obat sehingga tidak memungkinkan petugas memberikan informasi obat secara lengkap pada setiap pasien yang mengambil obat.

Belum maksimalnya pelayanan informasi obat terhadap pasien rawat jalan yang dilakukan oleh petugas kefarmasian di Instalasi Farmasi RS X, dikarenakan waktu pemberian informasi yang hanya dilakukan saat penyerahan obat pada pasien yang waktunya terbatas. Petugas menyerahkan obat dengan pemberian informasi obat sekitar 1-2 menit, tergantung banyaknya obat pasien yang diresepkan dokter. Dari pengamatan yang dilakukan, rata-rata waktu pemberian informasi obat adalah sebesar 30 detik. Waktu pemberian informasi tercepat adalah 10 detik dan terlama adalah 80 detik. Lama sebentarnya waktu pemberian informasi obat dipengaruhi oleh peran aktif dari pasien yang bertanya kepada petugas yang menyerahkan obat.

Pasien yang mengantre mengambil obat biasanya banyak, sehingga PIO di rawat jalan hanya bisa dilakukan sebentar. Pasien tidak sempat bertanya dan petugas menjadi terburu-buru memberikan penjelasan juga ada yang tidak sempat diberikan informasi. Hal ini karena yang melakukan PIO adalah petugas yang menyerahkan obat kepada pasien. Selain itu, ruang khusus untuk pelayanan informasi obat belum tersedia dan tidak memiliki petugas PIO khusus.

Tabel 2. Persentase Gambaran Pelayanan Informasi Obat

Gambaran Pelaksanaan Pelayanan Informasi Obat	Persentase (%)	Kategori
		44,44

Gambaran pelaksanaan pelayanan informasi obat terhadap pasien rawat jalan di instalasi farmasi RS X di kabupaten minahasa dikategorikan buruk, hal ini disebabkan oleh komponen informasi yang disampaikan petugas kefarmasian kepada pasien rawat jalan belum lengkap, sehingga masih banyak pasien yang tidak diberikan informasi obat dengan lengkap oleh petugas kefarmasian.

Dalam Peraturan Menteri Kesehatan nomor 72 tahun 2016 mengenai Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit dalam hal penyerahan obat kepada pasien, petugas kefarmasian wajib menyerahkan obat disertai pemberian informasi obat yaitu memberikan informasi cara penggunaan obat dan hal-hal terkait dengan obat, namun dari pengamatan yang telah dilakukan dalam penelitian ini masih terdapat pasien yang tidak diberikan informasi obat oleh petugas. Alasannya karena petugas kefarmasian yang menyerahkan obat merasa bahwa pasien sudah sering berobat dan mendapat resep obat yang sama jadi pasien sudah sering menggunakan obat tersebut, sehingga tidak perlu lagi diberikan informasi. Pemberian informasi terkait obat yang akan digunakan pasien seharusnya menjadi hal yang selalu dilakukan petugas kefarmasian, maka baiknya bisa diperhatikan dan ditingkatkan lagi pelayanan informasi obat di instalasi farmasi RS X agar bisa lebih baik dan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di instalasi farmasi RS X, dapat disimpulkan bahwa gambaran pelaksanaan pelayanan informasi obat terhadap pasien rawat jalan di instalasi farmasi RSUD Noongan dikategorikan buruk dengan nilai persentase 44,44%, karena petugas masih belum lengkap memberikan informasi obat terhadap pasien. Komponen informasi obat yang disampaikan meliputi nama obat sebesar 92%, dosis obat sebesar 94%, khasiat obat sebesar 76%, jenis sediaan obat sebesar 9%, aturan pakai sebesar 22%, cara penggunaan sebesar 11%, waktu penggunaan sebesar 86%, efek samping sebesar 10%, dan cara simpan obat sebesar 0%.

SARAN

1. Perlu diperhatikan dan ditingkatkan lagi kepedulian petugas kefarmasian terhadap pentingnya pemberian informasi obat terhadap pasien rawat jalan. Perlu dilakukan sosialisasi kepada petugas kefarmasian mengenai kelengkapan rincian informasi obat yang diberikan pada pasien yang sesuai dengan standar yang ditetapkan.
2. Perlu menambahkan prosedur operasional standar/ *Standard Operational Procedure* (SOP) untuk pelayanan informasi obat bagi pasien di instalasi farmasi Rumah Sakit X di kabupaten Minahasa.
3. Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian terkait Pelayanan Informasi Obat tidak hanya pada pasien rawat jalan melainkan juga pada pasien rawat inap. Dan juga dapat dilakukan penelitian di dua instansi berbeda (negeri dan swasta) agar dapat dibandingkan hasilnya.

DAFTAR PUSTAKA

Apriansyah, A. 2017. Kajian Pelayanan Informasi Obat Di Apotek Wilayah Kota Tangerang Selatan. [Skripsi]. Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.

Baroroh, F. 2011. Evaluasi Implementasi Pelayanan Informasi Obat Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Kefarmasian*. 2(1): 71-77.

Direktorat Jenderal Bina Kefarmasian dan Alat Kesehatan. 2008. Materi Pelatihan dan Peningkatan Pengetahuan dan Keterampilan

Memilih Obat Bagi Tenaga Kesehatan. Departemen Kesehatan RI, Jakarta.

Direktorat Jenderal Pelayanan Kefarmasian Dan Alat Kesehatan. 2006. Pedoman Pelayanan Informasi Obat Di Rumah Sakit. Departemen Kesehatan RI, Jakarta.

Duta, S.R. 2012. Penilaian Pasien Terhadap Peran Tenaga Kefarmasian Dalam Pemberian Informasi Obat di Apotek Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi Periode April – Mei 2012. [Skripsi]. Fakultas MIPA, Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Hany, D.P. 2008. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pemberian Informasi Obat Pada Apotek Di Kecamatan Kartasura Sukoharjo. [Skripsi]. Fakultas Farmasi, Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Kementerian Kesehatan RI. 2011. Modul Penggunaan Obat Rasional. Ditjen Bina Kefarmasian dan Alat Kesehatan, Jakarta.

Lainjong, R.R. 2020. Pelayanan Informasi Obat di Instalasi Farmasi Puskesmas Lerep Kabupaten Semarang [Artikel]. Fakultas Ilmu Kesehatan, UNW Ungaran.

Lily, W., dan D. Rosmaladewi. 2017. Manajemen Informasi Kesehatan II. Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia Kesehatan, Jakarta.

Menteri Kesehatan RI. 2014. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 58 tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah sakit. Jakarta.

Menteri Kesehatan RI. 2016. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit. Jakarta.

Menteri Kesehatan RI. 2016. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Jakarta.

Notoatmodjo, S. 2012. Metodologi Penelitian Kesehatan. Rineka Cipta, Jakarta.

Novitasari, L.N. 2016. Evaluasi Pelayanan Informasi Obat Pada Pasien Di Instalasi Farmasi RSUD Panembahan Senopati Bantul Yogyakarta. [Skripsi]. Fakultas Farmasi, Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.

Oktara, R.I. 2020. Gambaran Pemberian Informasi Obat Kepada Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Di Beberapa Rumah Sakit. [Skripsi]. Jurusan Farmasi, Politeknik Kesehatan Tanjungkarang.

- Puspasari, H., dan D. Suryaningrat. 2020. Analisis Implementasi Pelayanan Informasi Obat Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Dr. Soedarso Pontianak Tahun 2020. *J Pharm Sci & Pract.* 7(2): 98 – 102.
- Ratih, P.S., A.M. Putra., U. Masran. 2018. Hubungan Pengetahuan Dan Kebutuhan Pasien Terhadap Informasi Obat Di Apotek Amandit Farma Banjarmasin. *Jurnal Ilmiah Manuntung.* 4(2): 98-105.
- Rusly. 2016. *Farmasi Rumah Sakit Dan Klinik.* Pusdik SDM Kesehatan, Jakarta.
- Setiadi. 2007. *Konsep dan Penulisan Riset Keperawatan.* Graha ilmu, Yogyakarta.
- Sjihadat, A.G., dan Muthmainah, S.S. 2013. Analisis Interaksi Obat Pasien Rawat Inap Anak Di Rumah Sakit Di Palu. *Jurnal Farmasi Klinik Indonesia.* 2(4): 1-6.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian dan Pengembangan.* Cetakan Alfabeta, Bandung.
- Suryani, N., Y. Saibi, V. A. Anwar. 2020. Profil Pemberian Informasi Obat Terhadap Pasien dengan Resep Antidiabetes di Apotek Tangerang Selatan. *Pharmaceutical and Biomedical Sciences Journal.* 2(1): 43-48.
- Suryo, P.A. 2017. *Gambaran Pemberian Informasi Obat Kepada Pasien Di RSUP Dr. Kariadi Semarang.* Fakultas Kedokteran, Universitas Diponegoro.
- Susi, A.R., dan Mei, R. 2017. Kepuasan Pasien Rawat Jalan Poli Jantung Terhadap Pemberian Informasi Obat Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Militer Cimahi. *Farmaka.* 15(3): 32-38.
- Wayan, I.M. 2021. Kualitas Pelayanan Informasi Obat Di Rumah Sakit X Gianyar. *Jurnal Sosial dan Sains.* 9(1): 2774-7018.
- Yamada, K., dan Nabeshima, T. 2015. Pharmacist managed clinics for patient education and counselilng in Japan: current status and future perspective. *Journal of Pharmaceutical Health Care and Sciences (JPHCS).*