

# EVALUASI PELAYANAN INFORMASI OBAT PADA PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI PUSKESMAS GRABAG I

## THE EVALUATION OF DRUG INFORMATION SERVICE AT THE OUTPATIENT IN PHARMACY AT PUSKESMAS GRABAG I

Rina Adityawati<sup>1</sup>, Elmiawati Latifah<sup>2</sup>, Widarika Santi Hapsari<sup>3</sup>

### Abstrak

Pemberian informasi obat memiliki peranan penting dalam rangka memperbaiki kualitas hidup pasien dan menyediakan pelayanan bermutu bagi pasien. Kualitas hidup dan pelayanan bermutu dapat menurun akibat adanya ketidakpatuhan terhadap program pengobatan. Penyebab ketidakpatuhan tersebut salah satunya disebabkan kurangnya informasi tentang obat. Upaya untuk menunjang pelayanan yang bermutu tinggi di puskesmas, Instalasi Farmasi Puskesmas Grabag I perlu melakukan evaluasi pelayanan informasi obat pada pasien rawat jalan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui realisasi pelayanan informasi obat pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Puskesmas Grabag I jika dibandingkan dengan target yang diinginkan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan melihat dokumentasi data primer tentang pelayanan informasi obat pada pasien rawat jalan di Puskesmas Grabag I. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode observasi non partisipasi dimana peneliti hanya melakukan pengamatan dan mencatat secara sistematis dengan menggunakan *check list* yang berisi tentang komponen informasi obat. Untuk mengetahui perbandingan realisasi dengan target yang diinginkan digunakan analisis kesenjangan.

Hasil penelitian evaluasi pelayanan informasi obat pada pasien rawat jalan terlaksana dengan realisasi terjadi kesenjangan negatif sebesar (-1,05 %). Komponen informasi obat yang disampaikan meliputi bentuk sediaan, dosis obat, indikasi, kontra indikasi, efek samping dan interaksi obat, sedangkan komponen informasi obat yang tidak disampaikan di instalasi farmasi Puskesmas Grabag I yaitu penyimpanan obat dan stabilitas obat.

Kesimpulan penelitian ini adalah pelayanan informasi obat pada pasien rawat jalan di instalasi farmasi Grabag I dengan realisasi belum mencapai target yang diinginkan.

**Kata Kunci** : Pelayanan Informasi Obat, Pasien Rawat Jalan, Instalasi Farmasi Puskesmas

### Abstract

Provision of drug information plays an important role in improving the quality of patients live and provide quality services to patients. Quality of life and quality of service may decline due to poor adherence to the treatment program. The cause of non-compliance is due to lack of information of drugs. Efforts to support high-quality services in health centers, pharmacy installation at puskesmas Grabag I need to do an evaluation of drug information services on an outpatient basis.

The purpose of this study was to determine the realization of drugs information service outpatient pharmacy at Puskesmas Grabag I when compared to the desired target. This research is a descriptive view primary data documentation of drug information services at outpatient health centers Grabag I. The method of data collection in this study using non-participation observation where researchers simply observed and recorded systematically using a check list that contains about drug information component. To compare the actual with the desired target used the gap analysis.

The results of the evaluation study of drug information services on an outpatient accomplished with the realization of a gap negatively by (-1.05%). Components drug information presented include dosage forms, drug dosage, indications, contraindications, side effects and drug interactions, while

<sup>1</sup> Program Studi Farmasi Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Magelang

<sup>2</sup> Program Studi Farmasi Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Magelang

<sup>3</sup> Program Studi Farmasi Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Magelang

the components of drug information is not submitted in the pharmacy Grabag I is the storage of drugs and drug stability. It is concluded that the drug information service at the outpatient in the pharmacy at puskesmas Grabag I with the realization has not yet reached the desired target.

**Keywords:** *Drug Information Services, Outpatient, Pharmacy Health Center Installation*

## PENDAHULUAN

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan nomor 1027 tahun 2004, Pelayanan kefarmasian (*Pharmaceutical Care*) adalah bentuk pelayanan dan tanggungjawab langsung profesi apoteker dalam pekerjaan kefarmasian untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Salah satu bentuk pelayanan kefarmasian adalah pemberian informasi obat kepada pasien. Pemberian informasi merupakan salah satu tahap pada proses pelayanan resep (Anonim, 2004). Manfaat dari pemberian informasi antara lain untuk menghindari masalah yang berkaitan dengan terapi obat (*Drug Therapy Problem*) yang dapat mempengaruhi terapi obat dan dapat mengganggu hasil yang diinginkan oleh pasien (Cipolle *et al*, 1998).

Pelaksanaan pelayanan informasi obat merupakan kewajiban farmasis yang didasarkan pada kepentingan pasien, dimana salah satu bentuk pelayanan informasi obat yang wajib diberikan oleh tenaga farmasis adalah pelayanan informasi yang berkaitan dengan penggunaan obat yang diserahkan kepada pasien dan penggunaan obat secara tepat, aman dan rasional atas permintaan masyarakat (Anief, 2007).

Pemberian informasi obat memiliki peranan penting dalam rangka memperbaiki kualitas hidup pasien dan menyediakan pelayanan bermutu bagi pasien. Kualitas hidup dan pelayanan bermutu dapat menurun akibat adanya ketidakpatuhan terhadap program pengobatan. Penyebab ketidakpatuhan tersebut salah satunya disebabkan kurangnya informasi tentang obat. Selain itu, cara pengobatan yang kompleks dan kesulitan mengikuti cara pengobatan yang diresepkan merupakan masalah yang mengakibatkan ketidakpatuhan terhadap pengobatan. Selain masalah kepatuhan, pasien juga dapat mengalami efek yang tidak diinginkan dari penggunaan obat. Dengan diberikannya informasi obat kepada pasien maka

masalah terkait obat seperti penggunaan obat tanpa indikasi, indikasi yang tidak terobati, dosis obat terlalu tinggi, dosis subterapi, serta interaksi obat dapat dihindari (Rantucci, 2007).

Berdasarkan survei yang dilakukan di Puskesmas Grabag I bahwa pelayanan informasi obat belum diberikan secara lengkap kepada pasien. Pada saat penyerahan obat, petugas apotek hanya memberikan informasi tentang cara penggunaannya saja dan pasien hanya menyerahkan resep, membayar biaya pengobatan, menerima obat dan tidak menanyakan informasi tentang obat kepada apoteker atau petugas apotek. Padahal informasi tersebut akan meningkatkan kehendak pasien untuk berpartisipasi aktif dalam cara pengobatan atau meningkatkan kepatuhan pasien dalam menggunakan obat sehingga mempercepat penyembuhan penyakit.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini yang bertujuan untuk mengevaluasi pelayanan informasi obat yang diberikan oleh petugas apotek kepada pasien di Puskesmas Grabag I sehingga dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan oleh instansi untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi obat.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian non eksperimental dengan pendekatan secara deskriptif. Penelitian ini terbatas pada usaha mengungkapkan suatu masalah atau keadaan atau peristiwa sebagaimana adanya sehingga bersifat mengungkapkan suatu fakta atau kenyataan. Hasil penelitian ditekankan pada penggambaran secara objektif tentang keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti atau diselidiki.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat jalan di puskesmas Grabag I. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode *purposive sampling* dimana

pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan menurut ciri - ciri (sifat - sifat) khusus yang dimiliki oleh sampel tersebut (Wahyuni, 2009). Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di puskesmas Grabag I dengan kriteria sebagai berikut :

1. Kriteria Inklusi

Kriteria inklusi merupakan kriteria dimana subjek penelitian dapat mewakili dalam sampel penelitian yang mempunyai syarat menjadi sampel.

- a. Pasien yang berusia minimal 18 tahun.
- b. Pasien yang memiliki penyakit kronik yang berobat di puskesmas Grabag I.

2. Kriteria Eksklusi

Kriteria eksklusi merupakan kriteria dimana subjek penelitian tidak dapat mewakili sampel karena tidak memenuhi syarat sebagai sampel penelitian.

- a. Pasien yang berusia dibawah 18 tahun
- b. Pasien yang memiliki penyakit ringan dan akut

Menurut Yuyun Wahyuni pengambilan sampel dapat dilakukan dengan menggunakan rumus :

$$n = \frac{N}{1 + N (e^2)}$$

Keterangan :

- n = jumlah sampel
- N = ukuran populasi
- e = tingkat kesalahan

Berdasarkan kunjungan pasien rawat jalan di puskesmas Grabag I periode Juli sampai Desember 2015, menunjukkan hasil rata - rata jumlah pasien sebesar 1.757 per bulan. Oleh karena itu diperoleh sampel dengan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned} n &= \frac{1757}{1 + 1757 (0,1^2)} \\ &= \frac{1.757}{1 + 1.757 (0,01)} \\ &= \frac{1.757}{18,57} \\ &= 94,61 \\ &= 95 \text{ sampel} \end{aligned}$$

Maka sampel dalam penelitian ini dibulatkan sebanyak 100 pasien untuk mengantisipasi sampel yang gugur. Data diambil pada bulan Februari tahun 2016 selama 6 hari, maka rata - rata perhari peneliti melakukan pengamatan pelayanan informasi obat yang diberikan oleh apoteker kepada pasien rawat jalan di instalasi farmasi sekitar 16 pasien per hari.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode observasi non partisipasi dimana peneliti melakukan pengamatan dan mencatat secara sistematis tanpa mengikuti secara langsung aktivitas-aktivitas yang dilakukan oleh objek penelitian. Jenis data yang dikumpulkan termasuk data primer yang diperoleh dengan cara *check list* untuk mendapatkan data - data penelitian tentang pelayanan informasi obat di instalasi farmasi puskesmas Grabag I.

Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan analisis kesenjangan untuk melihat gambaran perbedaan atau kesenjangan antara target dan realisasi pelayanan informasi obat pasien rawat jalan di instalasi farmasi puskesmas Grabag I.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian diperoleh 1 dari 95 pasien rawat jalan yang tidak diberikan pelayanan informasi obat, dengan demikian pelayanan informasi obat pasien rawat jalan sudah dapat terlaksana dengan realisasi sebesar 98,95 % dari target yang di inginkan sebesar 100 %. Hasil pengamatan pelayanan informasi obat pasien rawat jalan, kemudian dianalisis dengan analisis kesenjangan dengan rumus sebagai berikut :

$$R - T = \text{Kesenjangan}$$

Keterangan :

R = Realisasi

T = Target

$$\begin{aligned} \text{Kesenjangan} &= \text{Realisasi} - \text{Target} \\ &= (98,95 \%) - (100\%) \\ &= -1,05 \% \end{aligned}$$

Dalam penelitian ini, pelayanan informasi obat pada pasien rawat jalan di instalasi farmasi Puskesmas Grabag I terjadi kesenjangan negatif

sebesar (-1,05 %). Meskipun pelayanan informasi obat telah terlaksana namun masih terdapat komponen informasi obat yang disampaikan kepada pasien kurang lengkap atau tidak semua komponen informasi obat yang telah direncanakan terealisasi.

Komponen informasi obat yang disampaikan oleh apoteker pada saat menyerahkan obat kepada pasien rawat jalan di instalasi farmasi Puskesmas Grabag I dapat dilihat pada Tabel 1.

**Tabel 1. Prosentase Komponen Informasi Obat di Instalasi Farmas Puskesmas Grabag I**

Keterangan	Prosentase (%)
Dosis	97,9 %
Cara Pakai	97,9 %
Sediaan	95,8 %
Indikasi	95,8 %
Efek Samping	37,9 %
Interaksi	10,5 %
Kontra Indikasi	2,1 %
Penyimpanan	0 %
Stabilitas	0 %

Pelayanan informasi obat pada pasien rawat jalan di instalasi farmasi Puskesmas Grabag I sudah terlaksana meskipun realisasinya belum mencapai yang ditargetkan. Pelayanan informasi obat tentang bentuk sediaan telah terealisasi 96 % dan masih terjadi kesenjangan negatif sebesar 4 %. Ada beberapa pasien yang tidak diberikan informasi obat tentang bentuk sediaan karena pasien sudah jelas mengenai obat yang diberikan. Pelayanan informasi obat tentang dosis obat sudah terealisasi sebesar 98 %, seperti yang peneliti amati secara langsung, pada saat menyerahkan obat apoteker yang bertugas selalu menginformasikan mengenai dosis obat. Pelayanan informasi obat tentang cara penggunaan obat sudah terealisasi sebesar 98%. Cara penggunaan obat sering diberika apoteker kepada pasien agar dapat menggunakan obat dengan tepat dan benar. Misalnya, sediaan sirup atau suspensi harus dikocok terlebih dahulu, antasida harus dikunyah dahulu, tablet sublingual diletakkan dibawah lidah, bukan ditelan langsung tetapi, tablet bukal diletakkan diantara pipi dan gusi. Teknik khusus dalam

menggunakan inhaler, obat tetes mata, tetes telinga, tetes hidung dan suppositoria. Pelayanan informasi obat tentang indikasi obat sudah terealisasi sebesar 96%, ada beberapa obat yang tidak diberikan dengan alasan pasien sudah biasa menggunakan obat tersebut, terutama pada pasien yang mendapatkan obat yang sama dengan resep sebelumnya. Pelayanan informasi tentang kontra indikasi obat hanya terealisasi sebesar 2 %, dimana realisasinya masih jauh dari target yang diinginkan. Berdasarkan pengamatan langsung informasi kontra indikasi diberikan oleh apoteker kepada pasien jika obat yang diberikan melawan sesuatu yang diindikasikan (dianjurkan atau diperlukan), karena dapat meningkatkan resiko terhadap pasien. Pelayanan informasi tentang efek samping obat sudah terealisasi sebesar 39 %, berdasarkan pengamatan langsung efek samping obat diberikan untuk obat - obat yang memiliki efek samping misalnya, pasien yang mendapatkan obat HCT dan Furosemid harus disertakan informasi tentang efek samping obat tersebut yaitu gangguan pada saluran cerna atau peningkatan ekskresi urin, pasien yang mendapatkan obat rifampisin harus disertakan dengan informasi efek samping obat tersebut yaitu urin berubah menjadi merah. Pelayanan informasi interaksi obat terealisasi sebesar 12 %, dimana realisasinya masih jauh dari target yang diinginkan.

Hasil dari evaluasi pelayanan informasi obat pada pasien rawat jalan di Puskesmas Grabag I, masih terjadi kesenjangan negatif atau realisasinya belum mencapai target yang diinginkan. Pada pelayanan informasi obat pada pasien rawat jalan, petugas kurang lengkap dalam memberikan komponen informasi obat kepada pasien, terutama pada penyimpanan dan stabilitas obat.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data tentang evaluasi pelayanan informasi obat pada pasien rawat jalan di instalasi farmasi puskesmas Grabag I didapatkan kesimpulan bahwa, pelayanan informasi obat pada pasien rawat jalan di Puskesmas Grabag I sudah terlaksana dengan realisasi sebesar 98,95% dari target 100% pasien

rawat jalan mendapatkan pelayanan informasi obat. Dengan demikian pelayanan informasi obat pada pasien rawat di instalasi farmasi puskesmas Grabag I masih terjadi kesenjangan negatif sebesar -1,05%. Komponen informasi obat yang disampaikan meliputi bentuk sediaan, dosis, cara pakai, indikasi, kontra indikasi, efek samping dan interaksi obat, sedangkan komponen informasi obat yang tidak di sampaikan di instalasi farmasi Puskesmas Grabag I yaitu penyimpanan dan stabilitas obat

#### DAFTAR ACUAN

- Anief, Moh. 2007. *Ilmu Meracik Obat Teori dan Praktik*. Gadjah Mada University Press. *The Mc Graw-Hill Companies, Inc, PP.* 76 – 77.
- Notoadmojo, S. 2005. *Promosi Kesehatan Teori dan Aplikasi*. PT Rineka Cipta. Jakarta.
- Rantucci, JS. 2007. *Pharmacist Talking With Patient. A Guide to Patient Conseling*. British Colombia. Canada.
- Singarimbun, M dan Sofian Effendi (ed.). 1989. *Metode Penelitian Survei*, LP3ES. Jakarta.
- Sharpin, A. 1985. *Strategik Management, Strategi Implementation. Mc. Graw Hill Inc. North California*.162,(16).
- Sekaran, U. 2003. *Research Method for Business A Skill – Building Approach. 4<sup>th</sup> Edition, john willey and Sons, New York*.
- Wahyuni, Yuyun. 2009. *Metodologi Penelitian Bisnis Bidang Kesehatan*, Fitramaya. Yogyakarta.
- Yogyakarta.
- Anonim, 2004. *Permenkes No 1027 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotik*. Departemen Kesehatan RI. Jakarta.
- Baroroh, Faridah. 2011. *Evaluation Of The Drug Information Service Implementation of Outpatient in Pharmacy Instalation of Yogyakarta Hospital. Jurnal Ilmiah Kefarmasian. 1 (2).* 71 – 77.
- Cipolle, RJ, Strand, LM, Morley, PC. 1998. *In Pharmacetical Care Partice, identifying resolving and preventing drug therapy problem : The pharmacist's Responsibility*.





