

# **Analisis Implementasi Pelayanan Informasi Obat Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit DR. Soedarso Pontianak Tahun 2020**

**Heny Puspasari<sup>\*</sup>, Dani Suryaningrat**  
Akademi Farmasi Yarsi Pontianak

Pelayanan informasi obat merupakan suatu kegiatan untuk memberikan pelayanan informasi obat yang akurat dan objektif dalam hubungannya dengan perawatan pasien, pelayanan informasi obat sangat penting dalam upaya menunjang budaya pengelolaan dan penggunaan obat secara rasional. Pelayanan kefarmasian adalah salah satu syarat dari pengobatan untuk mencapai tujuan keberhasilan terapi yang dapat meningkatkan kualitas hidup pasien. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui nilai realisasi implementasi pelayanan informasi obat pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Dr. Soedarso Pontianak tahun 2020 dengan target yang diinginkan sesuai standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit. Penelitian ini dilakukan dengan desain penelitian analisis *deskriptif* dengan unit analisis bagian instalasi farmasi rumah sakit. Pengambilan data secara *prospektif* kepada sejumlah pasien rawat jalan yang mendapat resep dari dokter dengan pemberian kuesioner serta pengamatan langsung. Dari hasil penelitian diketahui bahwa pelayanan informasi obat pada pasien rawat jalan di RSUD Dr. Soedarso, masih terjadi kesenjangan negatif atau realisasinya belum mencapai target yang diinginkan sebesar 97% untuk indikator efek samping obat dan 99% untuk kepatuhan minum obat. Berdasarkan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan informasi obat oleh petugas farmasi kepada pasien dalam memberikan komponen informasi obat seperti jenis sediaan obat, khasiat obat dan terutama pada efek samping obat dan informasi kepatuhan minum obat masih kurang lengkap.

**Kata kunci** : Analisis, implementasi, pelayanan informasi obat, RSUD Dr. Soedarso Pontianak

## **Analysis of Implementation of Medicine Information Service for Patients in the Hospital of DR. Soedarso Pontianak in 2020**

Drug information services is an activity to provide accurate and objective drug information services about patient care, drug information services are very important in efforts to support a culture of rational management and use of drugs. Pharmaceutical services are one of the requirements for treatment to achieve the goals of successful therapy that can improve the quality of life of patients. The purpose of this study was to determine the value of the realization of the implementation of outpatient drug information services at the general hospital Dr. Soedarso Pontianak in 2020 with the desired target according to pharmaceutical service standards at the hospital. This research was conducted with a descriptive analysis research design with an analysis unit of the hospital pharmacy installation section. Retrieval of data to several outpatients who received a prescription from a doctor by giving questionnaires and direct observation. The results of the study note that the drug information service for outpatients in Dr. Soedarso, there is still a negative gap or the realization has not reached the desired target of 97% for indicators of drug side effects and 99% for compliance with taking medication. Based on this research, it can be concluded that there is still a lack of complete drug information services by pharmaceutical officers to patients in providing information components of drugs such as types of drug preparations, medicinal properties, and especially on drug side effects and medication compliance information.

**Keywords**: Analysis, implementation, drug information services, RSUD Dr. Soedarso Pontianak

---

\*Corresponding author: [heny24puspasari@gmail.com](mailto:heny24puspasari@gmail.com)

---

## PENDAHULUAN

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 72 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Rumah Sakit, disebutkan bahwa pelayanan farmasi rumah sakit adalah bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan obat yang bermutu, termasuk pelayanan farmasi klinik yang terjangkau bagi semua lapisan masyarakat. Menurut Amarangana (2015) data hasil monitoring dan evaluasi tahun 2013 menunjukkan bahwa baru sekitar 14% rumah sakit yang dimonitoring telah melakukan Pelayanan Informasi Obat yang sesuai, 42% rumah sakit baru sebagian menerapkannya dan masih 44% rumah sakit belum menerapkan pelayanan informasi obat yang sesuai. Pelayanan informasi obat merupakan suatu kegiatan untuk memberikan pelayanan informasi obat yang akurat dan objektif dalam hubungannya dengan perawatan pasien, pelayanan informasi obat yang sangat penting dalam upaya menunjang budaya pengelolaan dan penggunaan obat secara rasional.

Pelayanan kefarmasian adalah salah satu syarat dari pengobatan untuk mencapai tujuan keberhasilan terapi yang dapat meningkatkan kualitas hidup pasien. Tujuan terapi yaitu (1) mengobati penyakit, (2) mengurangi gejala yang dialami oleh pasien, (3) mencegah atau memperlambat penyebaran penyakit, atau (4) mencegah penyakit ataupun gejalanya. Pelayanan kefarmasian melibatkan proses *kooperatif* seorang farmasis dengan pasien dan tenaga kesehatan lainnya dalam merancang, menerapkan, dan memonitor rencana pengobatan yang akan menghasilkan *outcome* terapi spesifik untuk pasien (EDQM, 2012).

Banyak pasien yang belum mengetahui dan sadar akan apa yang harus dilakukan tentang obat-obatannya. Oleh sebab itu untuk mencegah kesalahangunaan, penyalahgunaan dan adanya interaksi obat yang tidak dikehendaki, pelayanan informasi obat dirasakan sangat diperlukan. Tenaga kefarmasian memiliki kontribusi untuk meningkatkan hasil dari farmakoterapi dengan cara memberikan pelayanan informasi obat, edukasi dan konseling pada pasien untuk menyiapkan dan memotivasi pasien agar menaati aturan farmakoterapi dan kegiatan monitoring obat (Yamada dan Nabeshima, 2015).

Menurut Hunger dan Wheelen dalam Baroroh (2011) evaluasi implementasi strategis adalah sebuah proses yang memonitor aktivitas dan hasil kinerja perusahaan supaya kinerjanya aktual dan dapat dibandingkan dengan kinerja yang diinginkan (Hunger dan Wheelen dalam Baroroh, 2011). Menteri Kesehatan Republik Indonesia mengeluarkan Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes RI) No. 58 tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit. Permenkes ini menggantikan

Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit tahun 2004. Tujuan dari Permenkes RI No. 58 tahun 2014 adalah untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian di rumah sakit yang berorientasi pada keselamatan pasien. Berdasarkan Permenkes RI Nomor 58 tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, Pelayanan Informasi Obat (PIO) bertujuan untuk menyediakan beragam informasi terkait obat kepada pasien dan juga tenaga kesehatan serta untuk menunjang penggunaan obat yang rasional.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui nilai realisasi implementasi pelayanan informasi obat pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Dr. Soedarso Pontianak tahun 2020 dengan target yang diinginkan sesuai indikator dalam standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan desain penelitian analisis *deskriptif* dengan unit analisis bagian instalasi farmasi rumah sakit. Pengambilan data dilakukan secara *prospektif* kepada sejumlah 100 pasien rawat jalan yang mendapat resep dari dokter dengan pemberian kuesioner serta pengamatan langsung. Teknik *sampling* dalam penelitian ini menggunakan metode *non probability sampling* yaitu *purposive sampling* (pasien rawat jalan rumah sakit yang mendapat resep obat). *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, sehingga akan memudahkan penelitian menjelajahi obyek/situasi sosial yang diteliti (Sugiyono, 2016).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses pengumpulan data dilakukan mulai dari persiapan alat pengumpulan data, kemudian dilaksanakan penelitian di RSUD Dr. Soedarso Pontianak pada tahun 2020 dengan cara mengisi kuisisioner yang langsung ditujukan kepada pasien dengan merujuk pada indikator yang telah ditetapkan oleh Permenkes RI No 72 Tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian. Gambaran umum distribusi responden penelitian dapat dilihat pada Tabel 1.

**Tabel 1.** Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di RSUD Dr. Soedarso Pontianak Tahun 2020.

No	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase (%)
A	Laki-laki	43	43
B	Perempuan	57	57
Total		100	100

(Sumber: Data Sekunder, 2020)

Tabel 1 di atas menunjukkan sebaran jenis kelamin dari 100 responden di RSUD Dr. Soedarso Pontianak, yaitu 43 orang (43%) jenis kelamin laki-laki dan 57 orang (57%) jenis kelamin perempuan. Hal ini sesuai dengan penelitian lain yang mengatakan bahwa jenis kelamin perempuan cenderung lebih rentan terhadap penyakit dan lebih cepat menginginkan untuk mendapat bantuan kesehatan jika mengalami masalah kesehatan dibandingkan dengan laki-laki (Rahmayanti dan Ariguntar, 2017). Gambaran umum responden berdasarkan Umur di RSUD Dr. Soedarso Pontianak tahun 2020 dapat dilihat pada tabel 2.

**Tabel 2.** Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia di RSUD Dr. Soedarso Pontianak Tahun 2020

Kelompok Usia (Tahun)	Jumlah (orang)	Presentasi (%)
17-24	19	19
25-32	20	20
33-40	16	16
41-48	22	22
49-56	12	12
57-64	5	5
65-72	3	3
73-80	3	3
Total	100	100

(Sumber: Data Sekunder, 2020)

Kriteria responden berdasarkan usia dibagi dengan interval 8, dengan hasil rentang usia minimal 17 tahun sampai 80 tahun. Menurut Kotler (2006) usia merupakan salah satu faktor dalam menentukan penilaian seseorang. Biasanya responden pada usia yang produktif memiliki tingkat pengetahuan yang lebih luas dibandingkan responden usia lanjut. Hal ini disebabkan pada usia produktif biasanya responden mengikuti perkembangan pengetahuan. Selain itu biasanya usia produktif memiliki kemampuan menangkap respon yang lebih bagus karena fungsi organ dan indranya masih bagus. Gambaran umum responden berdasarkan jenis pekerjaannya di RSUD Dr. Soedarso Pontianak tahun 2020 dapat dilihat pada tabel 3.

**Tabel 3.** Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan di RSUD Dr. Soedarso Pontianak Tahun 2020

Jenis pekerjaan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
SWASTA	22	22
PNS	16	16
Ibu Rumah Tangga	24	24
Lain-lain	38	38
Total	100	100%

(Sumber: Data Sekunder, 2020)

Berdasarkan tabel 3 diketahui bahwa persentase jenis pekerjaan paling banyak adalah kelompok pekerja tidak tetap sebanyak 38 responden (38%) seperti petani, pekerja bangunan, pensiunan dan kontraktor, dan yang paling sedikit adalah jenis pekerjaan bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebanyak 16 responden (16%). Notoatmodjo (2010) menyatakan bahwa salah satu faktor yang dapat mempengaruhi perilaku adalah status pekerjaan. Responden yang sebagian besar adalah kelompok yang pekerjaannya tidak tetap karena sebagian besar memiliki waktu senggang dibanding profesi lainnya dikarenakan kesibukannya tidak dapat meluangkan waktu, sedangkan ibu rumah tangga yang tidak berpenghasilan akan mempengaruhi sikap dan pengetahuan atas informasi obat. Gambaran umum responden berdasarkan pendidikan di RSUD Dr. Soedarso Pontianak tahun 2020 dapat dilihat pada tabel 4.

**Tabel 4.** Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan di RSUD Dr. Soedarso Pontianak Tahun 2020

No	Jenis pekerjaan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	SMP	20	20
2	SMA	37	37
3	Sarjana (S1)	17	17
4	Lain-lain	26	26
Total		100	100%

(Sumber: Data Sekunder, 2020)

Berdasarkan tabel 4 di atas diketahui bahwa jenis pendidikan responden paling banyak yaitu SMA/Sederajat 37 responden (37%) dan paling sedikit yaitu Sarjana sebanyak 17 responden (17%). Menurut Purwati (2013) tingkat pengetahuan dipengaruhi oleh pendidikan, di mana tingkat pendidikan yang lebih tinggi disertai dengan tingkat pengetahuan yang juga lebih baik. Pelayanan informasi obat pada pasien rawat jalan di instalasi farmasi RSUD Dr. Soedarso Pontianak tahun 2020 sudah terlaksana meskipun realisasinya belum mencapai target yang diinginkan. Hal ini sesuai dengan metode pengolahan data yang digunakan yaitu menggunakan skala *guttman*. Pada skala pengukuran dengan tipe ini akan didapat jawaban yang tegas yaitu “Ya-Tidak”; “Benar- Salah”; “Pernah-Tidak pernah” dan lain-lain. Pada kuesioner penelitian indikator informasi obat diberi skor nilai 1 untuk jawaban “Ya” dan nilai 0 untuk jawaban “Tidak”. Setelah semua data terkumpul, kemudian data dimasukkan ke dalam daftar rekapitulasi data dan dihitung persentasenya dari masing-masing item pertanyaan yang terdapat pada format indikator pertanyaan.

$$\text{Rumus: } \%P = FN \times 100\%$$

Keterangan :

P : Persentase

F : Frekuensi

N : Jumlah responden

100% : Bilangan Tetap (Sudjana, 2005)

Data yang dikumpulkan kemudian diolah secara manual melalui beberapa tahapan dan dianalisis dengan analisis kesenjangan dengan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan : R = Realisasi  
T = Target

Gambaran umum responden di RSUD DR. Soedarso Pontianak tahun 2020 berdasarkan indikator yang ditetapkan berdasarkan Permenkes No 72 Tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit dapat dilihat pada tabel 5.

**Tabel 5.** Persentase Indikator Implementasi Pelayanan Informasi Obat Kepada Pasien di RSUD Dr. Soedarso Pontianak Tahun 2020

Indikator	Jawaban Ya (%)	Jawaban Tidak (%)
Identitas Pasien	59	41
Nama Obat	48	52
Jenis Sediaan Obat	57	43
Khasiat Obat	56	44
Dosis Obat	49	51
Cara Penggunaan Obat	30	70
Efek Samping Obat	3	97
Kepatuhan Minum Obat	1	99
Total	100	100%

(Sumber: Data Sekunder, 2020)

Pelayanan informasi obat pada pasien rawat jalan di instalasi farmasi RSUD Dr. Soedarso Pontianak tahun 2020 sudah terlaksana meskipun realisasinya belum mencapai target yang diinginkan (100%). Pelayanan informasi obat tentang identitas pasien, nama obat, jenis sediaan, khasiat obat, dosis obat sudah terealisasi dengan cukup baik dengan rata-rata nilai persentase mencapai 40-50%.

Pelayanan informasi obat tentang cara penggunaan obat sudah terealisasi sebesar 30% dan mengalami kesenjangan sebesar 70%. Cara penggunaan obat seharusnya sering diberikan petugas 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 di bawah lidah dan bukan ditelan langsung, tablet bukal diletakkan di antara pipi

#### DAFTAR PUSTAKA

Amaranggana, L., 2015, Pelayanan Informasi Obat yang Efektif dari Beberapa Negara untuk Meningkatkan Pelayanan Farmasi Klinik: Review. *Jurnal Farmaka Suplemen*. 15(1): 20-28.

dan gusi. Informasi lain yang seharusnya juga disampaikan petugas kepada pasien adalah teknik khusus dalam menggunakan inhaler, obat tetes mata, tetes telinga, tetes hidung dan suppositoria.

Pelayanan informasi tentang efek samping obat sudah terealisasi sebesar 3% dan memiliki kesenjangan sebesar 97% di mana realisasinya masih jauh dari target yang diinginkan. 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 tentang kepatuhan minum obat terealisasi sebesar 1% dan memiliki kesenjangan sebesar 99%, di mana realisasinya masih jauh dari target yang diinginkan. Hasil dari data yang diambil terkait pelayanan informasi obat pada pasien rawat jalan di RSUD Dr. Soedarso, menunjukkan 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 efek samping obat dan kepatuhan minum obat. Hal ini terjadi karena penelitian ini diambil bertepatan dengan adanya kasus COVID-19 saat ini, terlebih lagi RSUD Dr. Soedarso adalah rumah sakit penanganan COVID-19, sehingga petugas rumah sakit mengalami kendala dalam menyampaikan pelayanan informasi obat kepada pasien. Rumah sakit memiliki kebijakan sendiri dalam pelayanan penyampaian informasi obat. Rumah sakit melakukan pelayanan informasi obat secara *online* kepada pasien yang memiliki kebutuhan khusus mengenai informasi obat, seperti pasien yang memiliki riwayat sakit jantung.

#### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan informasi obat di RSUD Dr. Soedarso Pontianak tahun 2020 sudah cukup terealisasi dan ada beberapa indikator informasi obat yang masih harus ditingkatkan lagi. Secara umum pelayanan informasi obat sudah memenuhi standar pelayanan kefarmasian yang telah ditetapkan oleh Permenkes No.72 tahun 2016.

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

EDQM, 2012, *Pharmaceutical Care – Policies and Practices for a Safer, More Responsible and Cost – effective Health*

*System*, Directorate for the Quality of Medicines & Healthcare of the Council of Europe (EDQM), France, p. 7.

Kotler, P. dan Keller, K.L., 2009, *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 Jilid satu. Erlangga, Jakarta.

Notoatmodjo, Soekidjo. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta: Jakarta.

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

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

Purwati, W. 2013. *Tingkat Pengetahuan Tentang Kesehatan*

*Gigi dan Mulut Guru Penjaskes SD di Kecamatan Rendang Tahun 2013*. *Jurnal kesehatan gigi*. 4(1).

Rahmayanti, S.N. dan Ariguntar, T., 2017, Karakteristik Responden dalam Penggunaan Jaminan Kesehatan Pada Era BPJS di Puskesmas Cisoka Kabupaten Tangerang Januari-Agustus 2015, *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(1): 61-65.

Sudjana, 2005, *Metode Statistika*, Penerbit Tarsito, Bandung.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta: Bandung.

Yamada, K. dan Nabeshima, T. 2015. Pharmacist managed clinics for patient education and counseling in Japan: current status and future perspective, *Journal of Pharmaceutical Health Care and Sciences (JPHCS)*. E-journal: doi: 10.1186/s40780-014-0001-4.