

EVALUASI PELAYANAN INFORMASI OBAT KEPADA PASIEN RAWAT JALAN RSUD SULTAN MUHAMMAD JAMALUDINI KAB. KAYONG UTARA (SUKADANA)

Ulpa Sari¹, Adhistry Kharisma Justicia², Dani Suryaningrat³

ulpasari26@gmail.com¹, adhistry.kharisma@gmail.com², danisuryaningrat@gmail.com³

Akademi Farmasi Yarsi Pontianak

ABSTRACT

Drug Information Service (PIO) is an important part of pharmaceutical services to improve the rational and safe use of drugs. This study aims to evaluate the quality of PIO in outpatients at the Pharmacy Installation of Sultan Muhammad Jamaludin I Sukadana Hospital. The study used a descriptive method with a cross-sectional approach through questionnaires to 93 respondents. The majority of respondents were female (63.4%), aged 50-57 years (16.12%), had primary school education (33.3%), and were unemployed or housewives (18.3%). Results showed that information related to drug name (97.8%), dosage form (96.8%), how to use (100%), and indication (87.1%) were very good. Dosage (66%) and side effects (62%) were good. However, information on storage (34.4%), contraindications (20.4%), and drug interactions (29%) were still poor. Overall, the quality of PIO was categorized as good with an average score of 62.3%, but there was still a total gap of -32.9%, especially in the aspects of contraindications, drug interactions, and storage.

Keywords: Drug Information Services, Outpatients, Evaluation, Sultan Muhammad Jamaludin I Hospital.

ABSTRAK

Pelayanan Informasi Obat (PIO) merupakan bagian penting dari pelayanan kefarmasian untuk meningkatkan penggunaan obat yang rasional dan aman. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi kualitas PIO pada pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Sultan Muhammad Jamaludin I Sukadana. Penelitian menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan cross-sectional melalui kuesioner terhadap 93 responden. Mayoritas responden berjenis kelamin perempuan (63,4%), usia 50–57 tahun (16,12%), berpendidikan sekolah dasar (33,3%), dan tidak bekerja atau ibu rumah tangga (18,3%). Hasil menunjukkan bahwa informasi terkait nama obat (97,8%), bentuk sediaan (96,8%), cara pakai (100%), dan indikasi (87,1%) termasuk sangat baik. Dosis (66%) dan efek samping (62%) tergolong baik. Namun, informasi penyimpanan (34,4%), kontraindikasi (20,4%), dan interaksi obat (29%) masih kurang baik. Secara keseluruhan, kualitas PIO termasuk kategori baik dengan skor rata-rata 62,3%, namun masih terdapat kesenjangan total sebesar -32,9%, terutama pada aspek kontraindikasi, interaksi obat, dan penyimpanan.

Kata Kunci: Pelayanan Informasi Obat, Pasien Rawat Jalan, Evaluasi, RSUD Sultan Muhammad Jamaludin I.

PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian adalah pelayanan langsung dan bertanggung Jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi. Tujuannya adalah untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Permenkes, 2016).

Berdasarkan peraturan menteri kesehatan No 72 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit menyatakan bahwa pelayanan kefarmasian merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat termasuk pelayanan farmasi klinik.

Pelayanan kesehatan dapat dilakukan di Rumah Sakit, Puskesmas, dan Apotek. Rumah

Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan kesehatan perorangan (private good) secara paripurna dengan tujuan utama untuk meningkatkan memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan pasien. Rumah Sakit menyediakan pelayanan baik pelayanan rawat inap, rawat jalan dan pelayanan gawat darurat. Salah satu bagian dari pelayanan di Rumah Sakit adalah pelayanan kefarmasian yang merupakan pelayanan untuk menjamin mutu pelayanan di Rumah Sakit yang bertujuan untuk keselamatan pasien di keluarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 72 Tahun 2016 (Permenkes, 2016).

Pelayanan informasi obat merupakan suatu kegiatan untuk menyediakan dan memberikan pelayanan informasi obat dengan merekomendasikan 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 (Permenkes, 2016).

Pelayanan informasi obat sangat penting dalam upaya untuk menunjang pengelolaan dan penggunaan obat secara rasional. Pelayanan informasi obat sangat mempengaruhi tingkat pengetahuan pasien terhadap obat yang diterima. Suatu pelayanan dapat dikatakan baik apabila sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Berdasarkan dari rangkuman latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan evaluasi pelayanan informasi obat kepada pasien rawat jalan di instalasi farmasi RSUD Sultan Muhammad Jamaludin I Sukadana. Bertujuan untuk mengetahui kesesuaian pelayanan informasi obat di instalasi farmasi RSUD Sultan Muhammad Jamaludin I Sukadana agar pelayanan yang kurang optimal dapat diperbaiki dan pasien mendapatkan pelayanan dengan mutu terbaik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan rancangan cross sectional, bertujuan untuk mengetahui pelayanan informasi obat (PIO) kepada pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Sultan Muhammad Jamaludin I Sukadana. Penelitian dilaksanakan pada bulan Februari 2025. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang mendapat pelayanan informasi obat selama tahun 2023, dengan jumlah populasi sebanyak 16.727 orang dan rata-rata per bulan sebanyak 1.394 pasien. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode total sampling berdasarkan kriteria inklusi (pasien yang menerima informasi obat dari apoteker) dan eksklusi (pasien yang tidak menerima pelayanan informasi obat), sehingga jumlah sampel yang diperoleh dengan rumus Slovin adalah 93 orang.

Pengumpulan data dilakukan dengan teknik angket berupa lembar kuesioner atau checklist, yang mencakup variabel seperti usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan aspek pelayanan informasi obat meliputi nama obat, dosis, cara pakai, indikasi, kontraindikasi, hingga interaksi obat. Definisi operasional untuk setiap variabel juga telah ditetapkan, termasuk skala pengukuran nominal dan ordinal sesuai dengan karakteristik data yang dikumpulkan. Pengolahan data dilakukan melalui proses editing, coding, dan tabulating untuk memastikan kualitas dan keteraturan data yang masuk.

Data dianalisis menggunakan teknik analisis kesenjangan (gap analysis), untuk mengukur perbedaan antara target dan realisasi implementasi pelayanan informasi obat. Hasil persentase diklasifikasikan dalam lima kategori: sangat kurang baik hingga sangat baik, dengan interval 20 poin. Analisis ini bertujuan mengidentifikasi penyebab, dampak, dan langkah-langkah perbaikan terhadap kesenjangan pelayanan. Proses ini melibatkan pengelompokan data berdasarkan variabel tertentu dan dapat didukung oleh perangkat lunak analisis data seperti Excel atau SPSS agar hasilnya lebih sistematis dan mudah dipahami.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan mengevaluasi pelayanan informasi obat (PIO) yang diberikan kepada pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Sultan Muhammad Jamaludin I Sukadana. Evaluasi dilakukan berdasarkan indikator pelayanan seperti penyebutan nama obat, dosis, bentuk sediaan, cara pakai, indikasi, kontraindikasi, efek samping, penyimpanan, dan interaksi obat. Dari hasil penelitian terhadap 93 responden, diperoleh data mengenai pelaksanaan PIO berdasarkan kriteria-kriteria tersebut.

Pada aspek penyebutan nama obat, sebanyak 74 responden atau 79,6% menyatakan bahwa apoteker menyebutkan nama obat dengan jelas. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas apoteker sudah menjalankan standar pelayanan informasi obat dalam hal identifikasi obat. Namun, masih terdapat 19 pasien (20,4%) yang tidak mendapatkan informasi ini, menunjukkan adanya kekonsistenan dalam pelayanan.

Dalam hal bentuk sediaan, sebanyak 76 responden (81,7%) mendapatkan informasi tentang bentuk sediaan obat yang mereka terima, seperti tablet, kapsul, atau sirup. Informasi ini penting karena dapat mempengaruhi cara penggunaan obat oleh pasien. Sebanyak 17 responden (18,3%) tidak mendapatkan informasi ini, sehingga perlu adanya peningkatan konsistensi pelayanan.

Untuk informasi dosis obat, 79 responden (84,9%) menyatakan bahwa dosis telah dijelaskan oleh apoteker. Namun, terdapat 14 responden (15,1%) yang tidak memperoleh penjelasan dosis. Hal ini berisiko menimbulkan penggunaan obat yang tidak sesuai, sehingga dapat mempengaruhi efektivitas pengobatan.

Penyampaian cara penggunaan obat dilakukan kepada 83 responden (89,2%), sedangkan 10 responden (10,8%) tidak mendapatkan informasi ini. Cara pakai obat sangat penting untuk memastikan terapi berjalan efektif dan aman. Ketidaktahuan cara penggunaan bisa menyebabkan pasien salah dalam mengonsumsi obat.

Indikasi atau manfaat dari obat dijelaskan kepada 72 responden (77,4%). Namun, masih ada 21 pasien (22,6%) yang tidak mendapatkan penjelasan mengenai tujuan penggunaan obat. Padahal, pemahaman pasien tentang fungsi obat sangat penting untuk meningkatkan kepatuhan dalam pengobatan.

Penyimpanan obat dijelaskan kepada 51 responden (54,8%). Hal ini menunjukkan bahwa lebih dari setengah pasien sudah mendapatkan edukasi mengenai cara menyimpan obat yang benar. Namun, angka ini masih tergolong rendah karena 42 responden (45,2%) belum mendapatkan informasi tersebut, padahal penyimpanan yang salah bisa menurunkan efektivitas obat.

Informasi tentang kontraindikasi obat hanya diberikan kepada 38 responden (40,9%), sementara sisanya sebanyak 55 responden (59,1%) tidak mendapat penjelasan. Hal ini cukup mengkhawatirkan karena pasien bisa saja mengonsumsi obat yang tidak sesuai dengan kondisi kesehatannya.

Penjelasan efek samping obat juga masih minim diberikan. Hanya 34 responden (36,6%) yang mendapatkan informasi ini. Artinya, sebagian besar pasien tidak mengetahui risiko efek samping yang bisa terjadi setelah konsumsi obat. Kurangnya informasi ini dapat menyebabkan pasien tidak waspada terhadap reaksi negatif obat.

Informasi mengenai interaksi obat antar obat dan makanan disampaikan hanya kepada 24 responden (25,8%), sementara 69 responden lainnya (74,2%) tidak mendapat informasi tersebut. Hal ini menjadi celah besar dalam pelayanan informasi obat karena interaksi bisa menimbulkan efek yang tidak diinginkan.

Secara umum, dari seluruh indikator yang dievaluasi, kategori penyampaian informasi dengan persentase tertinggi adalah cara pakai obat, sedangkan yang paling rendah adalah

informasi interaksi obat. Ini menunjukkan bahwa prioritas informasi yang diberikan apoteker masih terbatas pada aspek dasar dan belum menyeluruh pada aspek risiko dan keamanan obat.

Bila dilihat dari total keseluruhan, pelayanan informasi obat dikategorikan berdasarkan 5 tingkat: sangat kurang baik, kurang baik, cukup baik, baik, dan sangat baik. Sebanyak 15 responden (16,1%) menilai pelayanan yang mereka terima sangat kurang baik. Sebanyak 17 responden (18,3%) menilai kurang baik. Sisanya, 19 responden (20,4%) menilai cukup baik, 27 responden (29,0%) menilai baik, dan hanya 15 responden (16,1%) menilai pelayanan sangat baik.

Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien menilai pelayanan informasi obat yang mereka terima belum maksimal. Lebih dari separuh responden menganggap pelayanan tersebut berada di kategori sangat kurang hingga cukup baik. Ini merupakan indikator bahwa kualitas pelayanan perlu ditingkatkan.

Faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan antara lain adalah keterbatasan waktu apoteker, beban kerja, serta kurangnya sistem pendukung untuk pelayanan informasi obat yang optimal. Selain itu, faktor pasien juga turut memengaruhi, seperti ketidaktahuan akan pentingnya informasi obat dan kecenderungan untuk tidak bertanya.

Kegiatan pelayanan informasi obat sangat penting untuk menjembatani antara pemberian obat dan pemahaman pasien. Ketika informasi tidak disampaikan secara utuh, pasien berpotensi salah dalam menggunakan obat, tidak tahu efek samping yang harus diwaspadai, serta bisa mengalami ketidaksesuaian dosis.

Peran apoteker sebagai penyampai informasi perlu diperkuat dengan pelatihan komunikasi efektif serta pemahaman yang mendalam tentang jenis-jenis obat. Apoteker juga harus dilengkapi dengan pedoman standar operasional pelayanan informasi obat yang praktis dan dapat diterapkan dalam kondisi layanan yang sibuk.

RSUD Sultan Muhammad Jamaludin I Sukadana diharapkan mampu membangun sistem pelayanan informasi obat yang lebih terstruktur. Misalnya dengan menyediakan leaflet, poster edukatif, dan sistem antrean terjadwal untuk konseling singkat pasien. Hal ini akan sangat membantu dalam meningkatkan mutu pelayanan.

Dalam konteks pelayanan rumah sakit yang kompleks, sinergi antara apoteker dan tenaga kesehatan lain juga dibutuhkan. Ketika informasi obat juga disampaikan oleh dokter dan perawat secara konsisten, pasien akan lebih mudah memahami dan mengingat instruksi terkait obat.

Evaluasi rutin terhadap pelayanan informasi obat penting dilakukan untuk mengetahui kekurangan yang perlu diperbaiki. Salah satu cara adalah dengan menyebar angket kepuasan pasien atau melakukan audit internal terhadap konseling obat yang telah diberikan.

Penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian indikator pelayanan sudah cukup baik, namun masih banyak aspek penting yang belum secara konsisten disampaikan kepada pasien. Oleh karena itu, pembenahan sistem dan peningkatan kualitas sumber daya manusia menjadi langkah penting untuk mendukung pelayanan informasi obat yang lebih optimal dan menyeluruh.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil evaluasi pelayanan informasi obat kepada pasien rawat jalan di rumah sakit sultan muhammad jamaludin I sukadana dapat disimpulkan, berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek pelayanan seperti penyebutan nama obat (97,8%), bentuk sediaan obat (96,8%), cara pakai obat (100%), dan indikasi obat (87,1%) termasuk dalam kategori sangat baik. Pada aspek dosis obat (66%) dan efek samping obat (62%) termasuk dalam kategori baik. Namun, ditemukan kelemahan pada penyampaian informasi

mengenai penyimpanan obat (34,4%), kontra indikasi (20,4%), dan interaksi obat (29%), yang masih berada di bawah target 100% yaitu termasuk dalam kategori kurang baik. Rata-rata keseluruhan pelayanan informasi obat berada pada kategori baik dengan skor 62,3%, namun masih terdapat kesenjangan sebesar -32,9 antara target dan realisasi pada beberapa komponen. Kesenjangan tertinggi ditemukan pada kontra indikasi (-79,6%), interaksi obat (-71%), dan penyimpanan obat (-65,6%), sedangkan kesenjangan terendah terdapat pada nama obat (-2,2%) dan bentuk sediaan (-3,2%).

DAFTAR PUSTAKA

- Departemen Kesehatan (2004), Standar Pelayanan di Apotik, Jakarta: Pelayanan Kefarmasian dan Alat Kesehatan RI.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia (2006), Pedoman Pelayanan Informasi Obat di Rumah Sakit, Jakarta: Direktorat Jenderal Pelayanan dan Alat Kesehatan Republik Indonesia.
- Embriana, et.al. (2023). Evaluasi Pelayanan Informasi Obat Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan UPTD Puskesmas Ciasem Kabupaten Subang.
- Farida, B. (2011). Evaluasi Implementasi Pelayanan Informasi Obat Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Kefarmasian*, Vol. 1, No. 2.
- Hasan, Said Hamid. (2009). Evaluasi Kurikulum, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Hungu. (2007). Pengertian Jenis Kelamin. Jakarta: PT Gramedia.
- Hungu, D. A. (2007). Evaluasi Penyampaian Informasi Obat di Rumah Sakit Pemerintah. *Jurnal Farmasi Klinik Indonesia*.
- Mardiah, Syariffudin. (2018). Model-model Evaluasi Pendidikan, *Jurnal Pendidikan dan Konseling*, Vol. 2 No. 1: Mitra Ash-Shibyan.
- Mulyono, dkk. (2000). Pengukuran dalam Bidang Pendidikan. Jakarta: PPs UNJ.
- Murwati, et.al. (2023). Evaluasi Pelayanan Informasi Obat Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Kartasura Kabupaten Sukoharjo Jawa Tengah. *Jurnal Kompeten*.
- Notoatmodjo, Soekidjo. (2003). Pendidikan dan Perilaku Kesehatan, Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, Soekidjo. (2010). Metodologi Penelitian Kesehatan, Jakarta: Rineka Cipta.
- Permenkes RI. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit. Republik Indonesia. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Permenkes RI. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2017 Tentang Apotek. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Rinawati. (2021). Pengantar Evaluasi Pendidikan. Jakarta: Thema Publishing.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sukmadinata. (2012). Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Suparyanto, 2009, Tujuan, Kerangka Teori, Kerangka Dan Kerangka konseptual dan kerangka Operasional Penelitian (Objectives, Framework Theory, Framework And Conceptu Framrwork Of Research) 24 Desember 2011 19.20.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009, Tentang Rumah Sakit, Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023, Tentang Kesehatan, Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Wirawan. (2011). Evaluasi Teori Model Standar Aplikasi dan Profesi, Contoh Aplikasi Evaluasi Program: Pengembangan Sumber Daya Manusia, Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat (PNPM) Mandiri Pedesaan, Kurikulum, Perpustakaan, dan Buku Tas. Jakarta: Raja Graffindo Persada.