

KUALITAS PELAYANAN INFORMASI OBAT DI RUMAH SAKIT X GIANYAR

Wayan Ira Masuari

Universitas Udayana, Indonesia

E-mail: iramasuari22@gmail.com

Diterima:

19 Agustus 2021

Direvisi:

06 September
2021

Disetujui:

15 September
2021

Abstrak

Pelayanan informasi obat merupakan kegiatan pelayanan yang dilakukan untuk mendukung pengobatan yang rasional agar terhindar dari kesalahan penggunaan obat (*medication error*), penyalahgunaan (*abused*) dan penggunaan obat yang salah (*misuse*). Pelayanan informasi obat dilakukan oleh Apoteker untuk memberi informasi secara akurat dan terkini kepada pasien dan profesi kesehatan lainnya. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas dari pelayanan informasi obat yang diberikan dengan cara membandingkannya dengan Standar Pelayanan Informasi Obat menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 72 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode deskriptif dengan teknik wawancara terhadap kepala instalasi farmasi dan wakil kepala ruangan Rumah Sakit X Gianyar. Berdasarkan hasil pengamatan terhadap kinerja dari Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Gianyar dalam melakukan pelayanan informasi obat telah didasari atas Standar Pelayanan Informasi Obat menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 72 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit dengan kualitas pelayanan informasi obat yang sangat baik. Selain itu semua apoteker yang memberikan pelayanan informasi obat di Rumah Sakit X Gianyar sudah memiliki kompetensi, serta adanya tingkat kepuasan yang tinggi dalam memberikan pelayanan terkait kebermanfaatan informasi obat yang dirasakan oleh pengguna layanan informasi obat.

Kata kunci: *Rumah Sakit X Gianyar, Pelayanan informasi Obat, Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*

Abstrac

Drug information services are service activities carried out to support rational treatment to avoid medication error, abused and misuse. Drug information services are carried out by Pharmacists to provide accurate and up-to-date information to patients and other health professions. This study was conducted to determine the quality of drug information services provided by comparing them with Drug Information Service Standards according to the Minister of Health's Regulation No. 72 of 2016 concerning Pharmaceutical Services Standards in Hospitals. The research method used is descriptive method with interview techniques to the head of the pharmaceutical installation and deputy head of the X Gianyar Hospital room. Based on observations of the performance of the X Gianyar Hospital Pharmacy Installation in conducting drug information services,

it has been based on Drug Information Service Standards according to the Minister of Health Regulation No. RI. 72 of 2016 concerning Pharmaceutical Services Standards in Hospitals with excellent quality drug information services. In addition, all pharmacists who provide drug information services at X Gianyar Hospital already have competence, as well as a high level of satisfaction in providing services related to the benefits of drug information felt by drug information service users.

Keywords: Hospital X Gianyar, Drug information services, Pharmaceutical Service Standards in Hospitals

Pendahuluan

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian, Apoteker wajib menerapkan Standar Pelayanan Kefarmasian yang ditetapkan oleh Menteri Kesehatan saat melaksanakan kegiatan kefarmasian di Instansi Pelayanan Kefarmasian (Pambudi, 2017). Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 72 tahun 2016 yang termuat pada pasal 3 ayat 1 meliputi standar pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai dan pelayanan farmasi klinik. Pasal 3 ayat 3 menyebutkan Pelayanan farmasi klinik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b salah satunya Pelayanan Informasi Obat (PIO). Pelayanan Informasi Obat (PIO) merupakan kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh apoteker untuk memberi informasi secara akurat, tidak bias dan terkini kepada Dokter, Apoteker, Perawat, profesi kesehatan lainnya dan pasien (Tumiwa, 2014). Apoteker bertanggungjawab dalam menjamin penggunaan obat yang rasional, efektif, aman dan terjangkau oleh pasien dengan menerapkan pengetahuan, ketrampilan dan bekerja sama dengan tenaga kesehatan lainnya (Rikomah, 2018). Informasi yang diberikan berkaitan dengan obat meliputi indikasi, kesesuaian dosis, ada tidaknya kontraindikasi, ada tidaknya efek samping dan interaksi dengan obat dan makanan. Tujuan dari Pelayanan Informasi Obat di Rumah Sakit yaitu, menyediakan informasi mengenai obat kepada pasien dan tenaga kesehatan di lingkungan rumah sakit dan pihak lain di luar rumah sakit. Penerimaan obat dan bahan obat harus berdasarkan faktur pembelian dan/atau surat pengiriman barang yang sah. Menyediakan informasi untuk membuat kebijakan yang berhubungan dengan obat/sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai, terutama bagi komite/tim farmasi dan terapi menunjang penggunaan obat yang rasional (Ismainar, 2015).

Kegiatan yang dilakukan pada Pelayanan Informasi Obat di Rumah Sakit berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 72 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit meliputi menjawab pertanyaan, menerbitkan, buletin, *leaflet*, poster, *newsletter*, menyediakan informasi bagi tim farmasi dan terapi sehubungan dengan penyusunan formularium rumah sakit (Amaranggana, 2017). Bersama dengan tim penyuluhan kesehatan rumah sakit (PKRS) melakukan kegiatan penyuluhan bagi pasien rawat jalan dan rawat inap. Melakukan pendidikan berkelanjutan bagi tenaga kefarmasian dan tenaga kesehatan lainnya dan melakukan penelitian.

Manfaat dari pelayanan informasi obat adalah untuk mendukung pengobatan yang rasional agar terhindar dari kesalahan penggunaan obat (*medication error*), menyalahgunaan (*abused*), dan penggunaan obat yang salah (*misuse*) serta dapat menciptakan pengetahuan serta pemahaman pasien dalam penggunaan obat yang akan berdampak pada kepatuhan pengobatan dan keberhasilan terapi. Obat adalah zat kimia yang berubah menjadi racun jika digunakan pada dosis atau indikasi yang salah, tetapi ketika digunakan dalam dosis dan indikasi yang tepat, mereka membawa efek terapeutik yang diinginkan untuk tujuan penyembuhan dan meningkatkan kesehatan. Sehingga dalam pelaksanaan pelayanan informasi obat oleh Instalasi Farmasi Rumah Sakit harus berdasarkan Standar Pelayanan Informasi Obat menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 72 tahun 2016 untuk menunjang ketersediaan dalam memberikan informasi obat yang diserahkan kepada pasien serta tenaga kesehatan lainnya terkait penggunaan obat secara tepat, aman dan rasional. Hal ini juga dapat mendukung pengobatan yang optimal dan membantu masyarakat dalam memahami informasi obat dan pengobatannya.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan informasi obat yang diberikan oleh Rumah Sakit X Gianyar dalam penerapannya apakah sudah berdasarkan Standar Pelayanan Informasi Obat menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 72 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit dengan cara membandingkan data yang diperoleh dilapangan terhadap Standar Pelayanan Informasi Obat menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 72 tahun 2016.

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan yaitu metode deskriptif untuk membuat gambaran mengenai suatu kejadian dan bertujuan mengumpulkan data semata. Berdasarkan waktu pelaksanaannya dan teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu teknik wawancara terhadap kepala instalasi farmasi dan wakil kepala ruangan Rumah Sakit X Gianyar. Penelitian ini dilakukan langsung di Rumah Sakit X Gianyar pada bulan Juli 2020. Data yang diperoleh akan diolah dan dianalisis, kemudian disajikan secara deskriptif.

Hasil dan Pembahasan

Berikut merupakan daftar kegiatan pelayanan informasi obat yang dilakukan oleh Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Gianyar. Data yang dihasilkan merupakan hasil wawancara dengan kepala instalasi farmasi dan wakil kepala ruangan Rumah Sakit X Gianyar.

Tabel 1. Kegiatan Pelayanan Informasi Obat Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Gianyar.

No	Jenis Kegiatan	Jumlah Apoteker yang melakukan	Waktu pelaksanaan	Frekuensi lamanya kegiatan berlangsung
1.	Memberikan dan menyebarkan informasi kepada konsumen secara aktif			
1.1	Menerbitkan <i>leaflet</i>	3	Setiap enam bulan sekali	Penyediaan dilakukan setiap hari
1.2	Pemberian video edukasi penggunaan obat seperti insulin dan inhaler	2	Setiap awal tahun	10-30 menit per video
2.	Memberikan dan menyebarkan informasi kepada konsumen secara pasif			
2.1	Menjawab pertanyaan terkait obat	5	Setiap hari kerja	Setiap hari kerja
3.	Menyediakan informasi bagi tim farmasi dan terapi sehubungan dengan penyusunan formularium rumah sakit			
3.1	Memberikan masukan mengenai jurnal terkini bila akan ada obat yang dimasukkan atau dikeluarkan dari formularium	5	Setiap awal tahun	Setiap 2-3 tahun sekali
4.	Bersama dengan tim penyuluhan kesehatan rumah sakit (PKRS) melakukan kegiatan penyuluhan bagi pasien rawat jalan dan rawat inap			
4.1	Memberikan promosi kesehatan Rumah Sakit (PKRS) dengan topik seputaran kefarmasian	3	Setiap 3 bulan sekali	30-60 menit per kegiatan
5.	Melakukan pendidikan berkelanjutan bagi tenaga kefarmasian dan tenaga kesehatan lainnya dan melakukan penelitian			
5.1	Memberikan informasi dan edukasi terkait cara meracik, cara membuat label obat, dan info-info penting lainnya.	5	Tergantung kebutuhan	Setiap 1 bulan sekali

Pelayanan informasi obat di Rumah Sakit termasuk kedalam jenis pelayanan farmasi yang dilakukan oleh Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) (Agustin, 2017). Rumah Sakit X Gianyar telah melakukan pelayanan informasi obat sejak tahun 2010 hingga saat ini. Rumah Sakit X Gianyar dalam memberikan pelayanan informasi obat dilakukan dengan berbagai jenis kegiatan yang dapat menunjang penyebaran informasi obat secara baik dan mudah dipahami.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan menyebutkan bahwa Rumah Sakit X Gianyar telah melaksanakan kegiatan pelayanan informasi obat berdasarkan pada Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI

Nomor 72 tahun 2016. Pelayanan informasi obat yang dilakukan oleh Rumah Sakit X Gianyar terdiri dari menerbitkan *leaflet* yang dilakukan setiap enam bulan sekali untuk pembuatan desain *leaflet* terbaru. *Leaflet* yang telah dilakukan pencetakan akan disediakan setiap hari pada konter penyerahan obat, dimana pasien serta tenaga kesehatan lainnya bebas mengambil *leaflet* tersebut tanpa pengecualian. *Leaflet* yang disediakan berisikan berbagai informasi obat, meliputi jadwal pengobatan, cara pemakaian obat, cara pengukuran obat untuk obat cair, dosis obat yang harus dikonsumsi dan cara penyimpanan obat. Penyediaan *leaflet* pada konter penyerahan obat berfungsi untuk memberikan dan menyebarkan informasi kepada konsumen secara aktif dan dapat memberikan informasi sedetail mungkin yang tidak dapat disampaikan atau terlupakan saat pemberian informasi secara lisan (Nita, 2019). Berdasarkan penelitian Eka dkk., (2003) dan Hermawati (2003) menyebutkan bahwa pemberian informasi melalui *leaflet* secara signifikan mempengaruhi pengetahuan masyarakat yang ditunjukkan terjadinya peningkatan pengetahuan terkait pemilihan dan penggunaan obat secara rasional dan mandiri (Natasia, Dyahariesti, & Yuswantina, 2020). Selain melalui *leaflet* Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Gianyar juga menggunakan metode secara lisan dalam menyampaikan informasi yang dibarengi saat penyerahan obat kepada pasien dan metode tertulis yang dilakukan melalui penulisan etiket pada kemasan obat.

Pemberian video edukasi terkait teknik khusus penggunaan obat seperti insulin dan inhaler oleh Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Gianyar dilakukan untuk menunjang pengetahuan terkait cara penggunaan obat. Penyebaran informasi terkait edukasi kesehatan melalui media elektronik seperti video memiliki keuntungan yaitu penyampaian informasi penting dapat dilakukan dengan cepat dan mudah dipahami oleh konsumen. Rumah Sakit X Gianyar telah aktif melakukan edukasi kesehatan melalui video sejak tahun 2010 hingga sekarang, dimana kegiatan tersebut dilakukan pada awal tahun dengan durasi video antara 10-30 menit per video. Video edukasi yang diberikan memuat tentang informasi khusus terkait teknik penggunaan obat-obat tertentu seperti inhaler dan insulin.

Pemberian dan penyebaran informasi kepada konsumen juga dilakukan secara pasif melalui menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pengguna pelayanan informasi obat. Pertanyaan yang sering muncul yaitu tentang pemilihan obat untuk kasus tertentu, ketersediaan obat, substitusi obat, dosis obat dan merk obat (Raco, 2018). Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan menyebutkan setiap tahunnya telah terjadi peningkatan terkait jumlah pertanyaan yang masuk, hal tersebut dikarenakan peran seorang apoteker saat ini sudah semakin nyata di Rumah Sakit serta informasi yang diberikan bermanfaat dan telah menjawab semua pertanyaan yang diajukan (Calundu, 2018). Selain itu, semua apoteker yang bekerja di Rumah Sakit X Gianyar sudah memiliki kompetensi serta adanya kepuasan dan kebermanfaatan informasi obat yang dirasakan oleh pengguna pelayanan informasi obat. Dalam menunjang pelayanan informasi obat terhadap tenaga kesehatan lainnya, Rumah Sakit X Gianyar telah menyediakan fasilitas komunikasi antar ruangan berupa telepon untuk memudahkan pengguna layanan informasi obat. Selain itu pelayanan informasi obat juga dilakukan secara lisan dan melalui whatsapp grup dikarenakan penggunaan whatsapp group lebih praktis untuk pengiriman file, foto maupun audio secara cepat dan mudah.

Ketersediaan formularium di Rumah Sakit merupakan salah satu bentuk penyediaan informasi bagi tim farmasi dan terapi untuk memudahkan pemilihan obat yang rasional, meminimalkan jenis obat, mengurangi biaya pengobatan, mengoptimalkan pelayanan kepada pasien, memudahkan perencanaan dan penyediaan serta meningkatkan efisiensi dana obat di Rumah Sakit (Nurintan Emor, 2019). Dalam menyediakan informasi bagi tim farmasi dan terapi sehubungan dengan penyusunan formularium

Rumah Sakit, Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Gianyar telah rutin melakukan revisi terkait formularium. Bentuk revisi yang dilakukan yaitu memberikan masukan mengenai jurnal terkini bila akan ada obat yang dimasukkan atau dikeluarkan dari formularium. Revisi formularium dilakukan setiap 2-3 tahun sekali pada awal tahun. Secara umum rumah sakit yang sering melakukan revisi formularium memiliki persentase pengadaan dan stock obat formularium yang relatif rendah yang mengindikasikan pengelolaan obat menjadi lebih efisien (Utari, 2014).

Pelayanan Informasi Obat melalui promosi kesehatan Rumah Sakit sangat penting dilakukan untuk meningkatkan kemampuan pasien dan tenaga kesehatan lainnya dalam rangka mempercepat proses penyembuhan, meningkatkan kesehatan, mencegah masalah kesehatan, dan mengembangkan upaya kesehatan (Saputra & Suranto, 2014). Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Gianyar telah melaksanakan program promosi kesehatan Rumah Sakit yang dilakukan bersama dengan tim penyuluhan kesehatan Rumah Sakit (PKRS) (Risnah, 2016). Kegiatan promosi kesehatan dilakukan setiap 3 bulan sekali dengan durasi kegiatan antara 30-60 menit per kegiatan, dimana kegiatan promosi kesehatan dilakukan melalui penyuluhan bagi pasien rawat jalan dan rawat inap. Metode promosi kesehatan yang digunakan yaitu metode sokratik. Metode sokratik merupakan metode komunikasi dua arah, baik secara langsung maupun tidak langsung. Penggunaan metode sokratik dalam melakukan promosi kesehatan berhasil mencapai target sasaran yang telah ditentukan (Nurmala, 2020). Seperti sasaran primer dengan melibatkan pasien baik dari anak-anak, remaja maupun dewasa selanjutnya keluarga pasien rawat inap dan rawat jalan. Kemudian, sasaran sekunder dengan melibatkan para tokoh masyarakat desa yang dapat bekerjasama serta menjadi jembatan antara masyarakat dan tim PKRS rumah sakit dalam upaya penyebaran informasi mengenai kesehatan. Terakhir adalah sasaran tertier terdiri dari para Dokter, Apoteker, tenaga kesehatan lainnya, Lurah, Bupati dan lain sebagainya yang turut berpartisipasi dalam mempromosikan kesehatan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Gianyar selain menyediakan informasi terkait obat, mereka juga melakukan pendidikan berkelanjutan bagi tenaga kefarmasian dan tenaga kesehatan lainnya dan melakukan penelitian, kegiatan yang dilakukan yaitu dengan memberikan edukasi terkait cara meracik, cara membuat label obat dan info-info penting lainnya. Kegiatan tersebut dilakukan tergantung dari kebutuhan staf kefarmasian maupun tenaga kesehatan lainnya, dimana kegiatan tersebut dilaksanakan setiap 1 bulan sekali. Pendidikan berkelanjutan bagi tenaga kefarmasian dan tenaga kesehatan lainnya dilakukan oleh apoteker dalam upaya meningkatkan pengetahuan dan keterampilan serta untuk mengimbangi tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kefarmasian. Hal tersebut sesuai dengan tuntutan kompetensi yang harus dimiliki oleh apoteker, yaitu sebagai *life-long learner* dalam pengembangan kemajuan profesi dan tanggungjawab sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit.

Kesimpulan

Pelayanan Informasi Obat yang dilakukan oleh Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Gianyar telah menunjukkan kualitas yang sangat baik, dimana kegiatan pelayanan informasi obat yang diberikan telah berdasarkan Standar Pelayanan Informasi Obat menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 72 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit dengan tingkat kepuasan yang tinggi terkait kebermanfaatan informasi obat.

Bibliografi.

- Agustin, Diyah Irawati. (2017). *Hubungan Penerapan Pelayanan prima (service excellent) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di instalasi farmasi rumah sakit umum daerah dr. sayidiman magetan tahun 2017*. Madiun: Stikes Bhakti Husada Mulia.
- Amaranggana, Larasati. (2017). Pelayanan informasi obat yang efektif dari beberapa negara untuk meningkatkan pelayanan farmasi klinik. *Jurnal Farmaka*, 15(1), 1–7.
- Calundu, Rasidin. (2018). *Manajemen Kesehatan* (Vol. 1). Yogyakarta: SAH MEDIA.
- Ismainar, Hetty. (2015). *Keselamatan pasien di rumah sakit*. Yogyakarta: Deepublish.
- Natasia, Gabriele, Dyahariesti, Niken, & Yuswantina, Richa. (2020). *Pengaruh Edukasi Cbi (Cara Belajar Insan Aktif) Terhadap Tingkat Pengetahuan Pada Swamedikasi*. Semarang: Universitas Ngudi Waluyo.
- Nita, Lutfianasari. (2019). *Survei Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rsu Darmayu Ponorogo*. Madiun: Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun.
- Nurintan Emor, Febrin. (2019). *Kesesuaian Penulisan Obat Dalam Resep Dokter Terhadap Formularium Pada Klinik Jiwa Di Salah Satu Rumah Sakit Swasta Di Kota Bandung*.
- Nurmala, Ira. (2020). *Promosi Kesehatan*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Pambudi, Dwi Bagus. (2017). *Perlindungan Hukum Apoteker Anggota Ikatan Apoteker Indonesia Dalam Melaksanakan Pekerjaan Kefarmasian*. Jawa Timur: Unika Soegijapranata.
- Raco, Jozef. (2018). *Metode penelitian kualitatif: jenis, karakteristik dan keunggulannya*.
- Rikomah, Setya Enti. (2018). *Farmasi Klinik*. Yogyakarta: Deepublish.
- Risnah, Risnah. (2016). *Buku Program dan Abstrak: Efektivitas Inklusi Sosial Melalui Pemberdayaan Aset Masyarakat di Kabupaten Jeneponto*.
- Saputra, Dedi Rahmat, & Suranto, Suranto. (2014). Implementasi Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan Di RSUD Kota Baubau. *Journal of Governance and Public Policy*, 1(2).
- Tumiwa, Novita N. G. (2014). Pelayanan informasi obat terhadap kepatuhan minum obat pasien geriatri di instalasi rawat inap RSUP Prof. Dr. RD Kandou Manado. *PHARMACON*, 3(3).
- Utari, Anindita. (2014). *Cara Pengendalian Persediaan Obat Paten dengan Metode Analisis ABC, Metode Economic Order Quantity (EOQ), Buffer Stock dan Reorder Point (ROP) di Unit Gudang Farmasi RS Zahirah Tahun 2014*.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).