

# Evaluasi Tingkat Pengetahuan Pasien terhadap Pelayanan Informasi Obat (PIO) di Apotek Kabupaten Banyumas

Triana Nur Safitri<sup>1</sup>, Peppy Octaviani D.M<sup>2</sup>, Rani Prabandari<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Program Studi Farmasi Program Sarjana, Fakultas Kesehatan, Universitas Harapan Bangsa

<sup>1</sup>tri84086@gmail.com, <sup>2</sup>octavianipeppy@gmail.com, <sup>3</sup>raniprabandari@uhb.ac.id

## ABSTRACT

*Drug Information Service (DIS) is a very important part of clinical pharmacy services because it aims to avoid misuse in the use of drugs. The purpose of this study was to determine the suitability of clinical pharmacy services at pharmacies in Banyumas Regency with Minister of Health Regulation No. 73 of 2016 concerning Pharmaceutical Service Standards at pharmacies, to find out the details of drug information submitted to patients in Banyumas Regency pharmacies, to determine the level of patient knowledge of Drug Information Services (DIS) delivered at the Banyumas Regency pharmacy. This research is an analytic observational research with a cross sectional approach. The results of the study on 70 samples showed that clinical pharmacy services on assessment and prescription services were 99%, dispensing 99%, drug information services 100%, counseling 99%, homecare 30%, Drug Therapy Monitoring (DTM) 69%, Drug Side Effect Monitoring (DSEM) 59%. Drug information submitted on the name of the drug 89%, drug preparation 96%, dose 96%, how to use 96%, drug storage 89%, indication 100%, interaction 50%, side effects 76%. The level of patient knowledge of drug information services, good category 56%, moderate 36%, bad 8%.*

**Keywords : Pharmacies, Patient Knowledge, Drug Information Service**

## ABSTRAK

Pelayanan Informasi Obat (PIO) merupakan bagian dari pelayanan farmasi klinik yang sangat penting karena bertujuan untuk menghindari kesalahan dalam penggunaan obat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kesesuaian pelayanan farmasi klinik di apotek Kabupaten Banyumas dengan PerMenkes No 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di apotek, mengetahui rincian informasi obat yang disampaikan kepada pasien di apotek Kabupaten Banyumas, mengetahui tingkat pengetahuan pasien terhadap Pelayanan Informasi Obat (PIO) yang disampaikan di apotek Kabupaten Banyumas. Penelitian ini merupakan jenis penelitian observasional analitik dengan pendekatan cross sectional. Hasil penelitian pada 70 sampel menunjukkan pelayanan farmasi klinik pada pengkajian dan pelayanan resep 99%, dispensing 99%, pelayanan informasi obat 100%, konseling 99%, homecare 30%, Pemantauan Terapi Obat (PTO) 69%, Monitoring Efek Samping Obat (MESO) 59%. Informasi obat yang disampaikan pada nama obat 89%, sediaan obat 96%, dosis 96%, cara pakai 96%, penyimpanan obat 89%, indikasi 100%, interaksi 50%, efek samping 76%. Tingkat pengetahuan pasien terhadap pelayanan informasi obat, kategori baik 56%, sedang 36%, buruk 8%.

**Kata kunci : Apotek, Pengetahuan Pasien, Pelayanan Informasi Obat**

## PENDAHULUAN

Pasien tidak semuanya tahu tentang apa yang harus dilakukan mengenai obat yang dimilikinya. Maka, untuk menghindari kesalahan dalam penggunaan obat, PIO sangat diperlukan. PIO adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh apoteker dalam pemberian informasi mengenai obat

yang tidak memihak, dievaluasi dengan kritis dan dengan bukti terbaik dalam segala aspek penggunaan obat kepada profesi kesehatan lain, pasien atau masyarakat. informasi mengenai obat termasuk obat resep, obat bebas dan herbal (KemenKes RI, 2016).

Pada penelitian yang dilakukan oleh Supardi *et al.*, (2019), menyatakan Standar Pelayanan Kefarmasian (SPK) di apotek belum sepenuhnya dilaksanakan, pelaksanaan standar pengelolaan sediaan farmasi (98,4%) lebih tinggi dibandingkan dengan standar pelayanan farmasi klinik (73,8%).

Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Kovacevic *et al.*, (2017) terhadap pasien geriatri dengan polifarmasi, sebanyak 75,5% pasien memahami tujuan dilakukan konsultasi adalah untuk meningkatkan pengetahuan pasien tentang penggunaan obat. Sebanyak 73,6% menyatakan mereka peduli dengan pengobatannya. Oleh karena itu, apoteker harus memberikan informasi yang tepat untuk menjamin efektivitas dan keamanan, ketepatan penggunaan obat. Dalam upaya meningkatkan pelaksanaan SPK di apotek maka disarankan agar apoteker meningkatkan kompetensi pelayanan kefarmasian di apotek, organisasi profesi melakukan pendidikan berkelanjutan terhadap apoteker dan Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota membuat kebijakan, melaksanakan pembinaan dan monitoring/evaluasi secara berkala (Supardi *et al.*, 2019).

Penelitian yang dilakukan oleh Saibi *et al.*, (2020), menunjukkan sebanyak 85% persen tenaga kefarmasian yang memberikan informasi obat kepada pasien adalah non apoteker. Poin informasi obat yang paling banyak disampaikan yaitu frekuensi penggunaan obat disampaikan sebesar 82% petugas apotek, diikuti oleh tujuan penggunaan (61%) dan waktu penggunaan (44%). Tidak ada satupun petugas apotek yang menyampaikan poin informasi seperti: interaksi obat dan cara mencegahnya, efek samping obat dan cara mencegahnya, makanan dan minuman yang harus dihindari serta cara penyimpanan obat.

Pengetahuan yang dimiliki oleh pasien mengenai obatnya adalah salah satu indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas dari pemberian obat. Menurut penelitian Horvat dan Kos (2015) sebanyak 93–100% pasien sudah mengetahui informasi umum dan cara penggunaan dari obat yang diterima, tetapi hanya 16% yang mengetahui

pertimbangan dari pemilihan obat tersebut, dan 20% pasien yang mengetahui efek sampingnya. Pada penelitian yang dilakukan oleh Destiani *et al.*, (2018), tingkat pengetahuan pasien terhadap obat atau dosis hanya 21%.

Penelitian ini bertujuan untuk melihat kesesuaian pelaksanaan pelayanan farmasi klinik di apotek dengan Permenkes No 73 Tahun 2016, informasi obat yang disampaikan pada saat PIO, dan mengevaluasi tingkat pengetahuan pasien terhadap pelayanan informasi obat di apotek Kabupaten Banyumas.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada bulan Juni-Juli 2021 di apotek Kabupaten Banyumas. Jenis penelitian ini menggunakan observasional analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Rancangan penelitian ini bersifat kuantitatif yang dilakukan dengan cara wawancara, observasi dan kuisioner.

Uji validasi berupa uji validitas dan reliabilitas dilakukan sebelum pengambilan data penelitian. Setelah dinyatakan valid dan reliabel, kemudian dilakukan pengambilan data.

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode *non-probability sample* dan dihitung dengan rumus Slovin, data apotek di Kabupaten Banyumas pada tahun 2021 sebanyak 229 apotek, Margin error yang digunakan 10%, sehingga sampel yang harus diambil pada penelitian yaitu 70 apotek yang berada di Kabupaten Banyumas. Setiap apotek peneliti menemui 1 apoteker untuk memperoleh informasi mengenai pelayanan farmasi klinik dan PIO, kemudian peneliti membagikan kuisioner kepada 1 responden pasien untuk dievaluasi tingkat pengetahuan terhadap informasi obat yang telah disampaikan oleh apoteker. Kriteria inklusi untuk pasien adalah pasien yang datang dengan swamedikasi dan tidak menjadi responden saat pengambilan data validasi. Pengolahan data meliputi: *editing*, *coding*, dan *tabulating*. Untuk data yang diperoleh kemudian direkapitulasi dan diberikan *scoring*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kesesuaian pelayanan farmasi klinik di apotek Kabupaten Banyumas dengan Permenkes no 73 tahun 2016

Tabel 1 Pelaksanaan pelayanan farmasi klinik di apotek Kabupaten Banyumas

Pelayanan farmasi klinik	Dilaksanakan		Tidak dilaksanakan	
	apotek	%	apotek	%
Pengkajian dan pelayanan resep	69	99%	1	1%
Dispensing	69	99%	1	1%
PIO	70	100%	0	0%
Konseling	69	99%	1	1%
Home care	21	30%	49	70%
PTO	48	69%	22	31%
MESO	41	59%	29	41%

Tabel 1 menunjukkan Data ketujuh aspek pelayanan farmasi klinik di apotek Kabupaten Banyumas periode Juni-Juli 2021 belum sesuai dengan Permenkes 73 tahun 2016 mengenai standar pelayanan kefarmasian di apotek. Pelayanan dan pengkajian resep dilaksanakan 69%, dispensing 99%, PIO 100%, konseling 99%, homecare 30%, PTO 69% dan MESO 41%. Aspek yang sepenuhnya dilaksanakan adalah kegiatan PIO. Pelayanan informasi obat sangat diperlukan, karena jika pasien belum mendapat informasi tentang obat secara memadai, bisa menyebabkan ketidakpatuhan minum obat dan/atau penggunaan obat yang tidak benar maka akan membahayakan bagi pasien tersebut (Manado, 2014). Aspek yang paling sedikit dilaksanakan adalah *homecare*, mengingat pada saat ini sedang terjadinya pandemi *COVID-19*, sehingga kebanyakan apotek di wilayah kabupaten Banyumas meniadakan sementara kegiatan ini untuk menghindari penyebaran atau penularan virus *COVID-19*.

Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian Mulyagustina *et al.* (2017) bahwa pelayanan farmasi klinik pada fase *dispensing* sebagian besar

sudah diterapkan di kota Jambi, tetapi ada 15% sampel yang ditemukan tidak melakukan *dispensing* dan pelayanan resep, aspek konseling dan pemantauan terapi obat sebagian besar belum diterapkan di Kota Jambi dikarenakan sulitnya pasien untuk dimintai keterangan identitas. Penelitian lainnya dilakukan oleh Supardi *et al.* (2011) yang menyatakan bahwa hasil diskusi menunjukkan umumnya APA (Apoteker Pengelola Apotek) belum melakukan *homecare*. Beberapa pelaksanaan *homecare* dilakukan apabila terjadi kesalahan obat atau mengantar obat pesanan pasien. Beberapa APA belum melakukan monitoring penggunaan obat. Mereka sesekali memonitor penggunaan obat dengan cara menelepon pasien yang memiliki penyakit kronis, menanyakan kondisi pasien pasca penggunaan obat. Berkaitan dengan monitoring tersebut maka ada pasien yang merasa senang karena diperhatikan, dan ada pasien yang merasa ketakutan/curiga karena ditanya beberapa hal melalui telepon.

Informasi obat yang disampaikan di apotek Kabupaten Banyumas

Tabel 2 Informasi obat yang disampaikan di apotek Kabupaten Banyumas

PIO	Disampaikan		Tidak disampaikan	
	apoteke r	%	apoteker	%
Nama obat	62	89%	8	11%
Bentuk sediaan obat	67	95%	3	5%
Dosis obat	68	96%	2	4%
Cara pakai	67	95%	3	5%
Penyimpanan obat	62	89%	8	11%
Indikasi obat	70	100%	0	0%
Ada/tidak ada interaksi	35	50%	35	50%
Efek samping obat	53	76%	17	24%

Tabel 2 menunjukkan informasi obat yang disampaikan pada poin nama obat 89%, bentuk sediaan 95%, dosis 96%, cara pakai 95%, penyimpanan 89%, indikasi 100%, ada/tidak interaksi 50% dan efek

samping 76%. Penyampaian informasi obat yang seluruhnya disampaikan adalah indikasi obat. Pentingnya penyampaian tentang indikasi adalah jika pasien tidak mendapatkan informasi mengenai khasiat obat, maka penggunaan obat yang tidak sesuai indikasi dapat membahayakan. Kurang jelasnya informasi yang diterima pasien dapat berpengaruh pada kesehatan dan kepatuhan minum obat pasien (Suryandari, 2015). Hasil penelitian ini sejalan dengan Adityawati *et al.* (2016) pelayanan informasi obat tentang bentuk sediaan telah terealisasi 96%, dosis 98 %, cara penggunaan obat 98%, interaksi 12 %, efek samping 39 %. Cara penggunaan obat sering disampaikan oleh apoteker kepada pasien agar dapat menggunakan obat dengan benar. Informasi obat mengenai penyimpanan banyak yang tidak disampaikan kepada pasien karena pada umumnya penyimpanan obat adalah disimpan pada tempat sejuk dan terhindar dari sinar matahari langsung atau ikuti aturan yang tertera pada kemasan dan simpan obat dalam kemasan asli dalam wadah tertutup rapat (Priyanto, 2010).

Tingkat pengetahuan pasien terhadap Pelayanan Informasi Obat (PIO) di apotek Kabupaten Banyumas

Tingkat pengetahuan pasien diukur dengan kuisisioner. Kuisisioner yang digunakan pada penelitian ini dilakukan uji validasi terlebih dahulu di tiga apotek dengan jumlah keseluruhan 30 responden. Hasil uji validitas didapatkan  $r$  hitung pada 8 pertanyaan yaitu 0,756; 0,692; 0,763; 0,576; 0,789; 0,704; 0,692; 0,609 yang menunjukkan dari semua poin pertanyaan adalah valid karena  $r$  hitung >  $r$  tabel,  $r$  tabel 30 responden adalah 0,3610. Hasil uji reliabilitas didapatkan nilai *cronbach's alpha* pada kuisisioner dengan 8 pertanyaan valid adalah sebesar 0.850 yang berarti reliabel dengan tingkat keandalan yaitu sangat andal.

Tabel 3 Pengetahuan pasien terhadap Pelayanan Informasi Obat (PIO) di apotek Kabupaten Banyumas

PIO	Tahu		Tidak tahu	
	Pasien	%	pasien	%
Nama obat	59	84%	11	16%
Bentuk sediaan obat	69	99%	1	1%
Dosis obat	66	94%	4	6%
Cara pakai	68	97%	2	3%
Penyimpanan obat	55	79%	15	21%
Indikasi obat	68	97%	2	3%
Ada/tidak ada interaksi	38	54%	32	46%
Efek samping obat	39	56%	31	44%

Berdasarkan data tabel 3, informasi mengenai nama obat diketahui 84%, bentuk sediaan 99%, dosis 94%, cara pakai 97%, penyimpanan 79%, indikasi 97%, ada/tidak interaksi 54% dan efek samping 56%. beberapa pasien tidak mengetahui nama obat yang diterima, karena ada beberapa apotek yang masih menyerahkan obat berbentuk racikan, adanya pasien yang tidak dapat menyebutkan bentuk sediaan obat karena pasien tersebut tidak dapat membedakan antara bentuk pil, kapsul dan tablet.

Tingkat pengetahuan pasien terhadap Pelayanan Informasi Obat (PIO) di apotek Kabupaten Banyumas

Tabel 4 Tingkat pengetahuan pasien terhadap Pelayanan Informasi Obat (PIO) di apotek Kabupaten Banyumas

Kategori	Jumlah pasien	Persentase
Baik	39	56%
Sedang	25	36%
Buruk	6	8%

Pada tabel 4 menunjukkan dari ke 70 responden, terdapat pasien yang memiliki tingkat pengetahuan informasi obat dengan kategori baik sebanyak 39 pasien atau 56%, kategori sedang sebanyak 36%, dan kategori buruk sebanyak 6 pasien atau 8%. Rendahnya tingkat pengetahuan pasien tersebut dikarenakan beberapa

pasien yang dievaluasi berusia antara dewasa hingga lansia dan hanya berpendidikan tingkat dasar hingga menengah.

Menurut Mubarak (2007), semakin bertambah usia seseorang maka semakin banyak pengalaman dan pengetahuan yang diperoleh, sehingga akan meningkatkan kematangan mental dan intelektual. Usia seseorang yang lebih dewasa dapat mempengaruhi tingkat kemampuan dan kematangan dalam berfikir dan menerima informasi yang semakin lebih baik jika dibandingkan dengan usia yang lebih muda. Usia mempengaruhi tingkat pengetahuan seseorang. Semakin dewasa umur maka tingkat kematangan dan kemampuan menerima informasi lebih baik jika dibandingkan dengan umur yang lebih muda atau belum dewasa. Pernyataan tersebut tidak sejalan dengan hasil penelitian, pada hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang memiliki usia lebih muda memiliki tingkat pengetahuan yang lebih baik.

Menurut Mubarak (2007), menyatakan semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka akan semakin tinggi tingkat pengetahuannya. Tingkat pendidikan seseorang atau individu akan berpengaruh terhadap kemampuan berfikir, semakin tinggi tingkat pendidikan akan semakin mudah berfikir rasionalisme dan menangkap informasi baru termasuk dalam menguraikan masalah yang baru. Seseorang yang memiliki pendidikan tinggi diharapkan memiliki pengetahuan yang luas termasuk pengetahuan tentang kebutuhan kesehatannya.

## SIMPULAN

Pelayanan farmasi klinik di apotek Kabupaten Banyumas belum sesuai dengan Permenkes no. 73 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di apotek. Hasil penelitian 70 apotek di Kabupaten Banyumas didapatkan pelayanan farmasi klinik pada pengkajian dan pelayanan resep 99%, *dispensing* 99%, pelayanan informasi obat 100%, konseling 99%, *homecare* 30%, PTO 69% dan MESO 59%. Informasi obat yang disampaikan di apotek Kabupaten Banyumas didapatkan hasil apoteker yang

menyampaikan informasi mengenai nama obat sebesar 89%, bentuk sediaan 96%, dosis 96%, cara pakai 89%, indikasi 100%, interaksi 50% dan efek samping 76%. Berdasarkan hasil evaluasi tingkat pengetahuan pasien terhadap PIO di apotek Kabupaten Banyumas, dari 70 responden yang memiliki pengetahuan dengan kategori baik 56%, sedang 36% dan buruk 8%.

## SARAN

Terimakasih kepada apoteker di apotek Kabupaten Banyumas yang telah memberikan izin penelitian. Kepada pihak apotek khususnya apoteker untuk mengevaluasi pengetahuan pasien setelah diberikan pelayanan informasi obat oleh apoteker untuk memastikan pasien sudah mengetahui informasi obat yang sudah diterima.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adityawati, R., Latifah, E., & Hapsari, W. S. (2016). *Evaluasi Pelayanan Informasi Obat Pada Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Puskesmas Grabag I*. Jurnal Farmasi Sains Dan Praktis, 1 (2): 6–10.
- Destiani *et al.*, (2018). *Indikator Perawatan Pasien: Resep Pasien Degeneratif-Nondegeneratif dan Resep Racikan-Nonracikan di Salah Satu Apotek di Bandung*. Jurnal Farmasi Klinik Indonesia. 7 (2):134–142.
- Ginting, Adelina Br., (2009). *Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek di Kota Medan*, Skripsi, Universitas Sumatera Utara, Sumatera Utara.
- Horvat N, Kos M. (2015). *Contribution of Slovenian community pharmacist counseling to patients' knowledge about their prescription medicines: A cross-sectional study*. Croat Med J. 56 (1): 41–9.
- KemenKes RI. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta: Menti Kesehatan Republik Indonesia.

Kovacevic SV, Miljkovic B, Vucicevic K, Culafic

- M, Kovacevic M, Golubovic BJ *et al.*, (2017). *Elderly polypharmacy patients needs and concerns regarding medication assessed using the structured patient pharmacist consultation model*. Patient Educ Couns. 100(9):1714-1719.
- Manado, R. D. K. (2014). *Pelayanan Informasi Obat Terhadap Kepatuhan Minum Obat Pasien Geriatri Di Instalasi Rawat Inap Rsup Prof. Dr. R.D. Kandou Manado*. Pharmacon, 3(3): 310–315.
- Mubarak, W. I. (2007). *Promosi Kesehatan Sebuah Pengantar Proses Belajar Mengajar Dalam Pendidikan*. Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Mulyagustina, *et al.*, (2017). *Implementasi Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kota Jambi*. Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi. 7 (2):83–96.
- Priyanto, A., Hasanmihardja, M., & Setiawan, D. (2010). *Pelaksanaan penyimpanan obat dan pelayanan informasi obat kepada pasien di puskesmas di Kota Purwokerto*. Pharmacy, 07 (03): 93–106.
- Saibi, *et al.*, (2020). *Pemberian Informasi Obat Pasien Dengan Resep Antibiotik dan Penyediaan Antibiotik Tanpa Resep di Tangerang Selatan*. Jurnal Farmasi Galenika (Galenika Journal of Pharmacy) (e-Journal). 6 (2): 204 211
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta CV. Bandung.
- Supardi, *et al.*, (2011). *Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Dan Kebutuhan Pelatihan Bagi Apotekernya*. Jurnal Penelitian Kesehatan. 39 (3):138–144.
- Supardi *et al.*, (2019). *Pelaksanaan Standar Pel Pelayanan Kefarmasian di Apotek di Beberapa Kota Indonesia*. Jurnal Penelitian dan Pengembangan Pelayanan Kesehatan. 3 (3): 152-159.
- Suryandari, L. (2015). *Analisis Kualitas Informasi Obat Untuk Pasien Di Apotek Kota Surakarta*. 1–7.