



Gambaran Pelayanan Informasi Obat Terhadap Pasien Oleh Petugas Farmasi di Apotek X Kuningan

Chindi Suci Anggraeni¹, R Yulia Rochmawati²

^{1,2} D-3 Farmasi, Akademi Farmasi Muhammadiyah Kuningan

ABSTRAK

Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui gambaran pelayanan informasi obat terhadap pasien oleh petugas farmasi di salah satu Apotek di Kabupaten Kuningan. Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif, dengan pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik *Purposive Sampling* sebanyak 87 pasien. Data diperoleh melalui pengisian lembar angket yang terdiri dari 9 item pertanyaan. Teknis analisis data yang digunakan yaitu menggunakan rumus persentase. Dari hasil pengumpulan data didapat kesimpulan bahwa tingkat pengetahuan pasien terhadap pemahaman penggunaan obat dikategorikan baik dengan hasil rata-rata persentase sebelum dilakukannya pelayanan informasi obat 78,13%, dan sesudah pelayanan informasi obat 85,94%.

Kata kunci : Pengetahuan, Informasi Obat, Pasien, Apotek.

ABSTRACT

This research was conducted with the aim to know the description of drug information services to patients by pharmacy officer in one of Apotek in Kuningan. The research design used is descriptive research, with sampling in this research is done with Purposive Sampling technique as many as 87 patients. Data obtained by filling the questionnaire consisting of 9 question items. Technical analysis of data used is using the formula percentage. From the results of data collection, it can be concluded that the level of knowledge of the patients on the understanding of drug use is categorized well with the average percentage result before the drug information service 78,13%, and after drug information service 85,94%.

Keywords: Knowledge, Drug Information, Patient, Pharmacy.

Correspondance: Chindi Suci Anggraeni e-mail: chindisucia@gmail.com

Pendahuluan

Obat adalah salah satu kebutuhan pokok dalam kehidupan manusia. Setiap orang pasti pernah merasakan jatuh sakit, misalnya kepala pusing, batuk, pilek, atau perut mules dan lain sebagainya.

Untuk menyembuhkan atau mengurangi rasa sakit, maka biasanya penderita langsung minum obat, oleh karena itu obat adalah kebutuhan primer bagi yang sedang menderita sakit. Namun kadang-kadang masyarakat bisa menjadi dokter bagi dirinya sendiri tanpa memeriksakan diri terlebih dahulu kepada yang berwenang (dokter atau petugas kesehatan), atau sering disebut dengan swamedikasi.

Meskipun obat dapat menyembuhkan tetapi banyak kejadian bahwa seseorang telah menderita akibat keracunan obat. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa obat dapat bersifat sebagai obat dan juga bersifat sebagai racun. Obat itu akan bersifat sebagai obat apabila dapat digunakan dalam pengobatan suatu penyakit dengan dosis dan waktu yang tepat. Jadi bila digunakan salah dalam pengobatan atau dengan melewati dosis lazim akan menimbulkan keracunan. Bila dosisnya lebih kecil maka tidak memperoleh penyembuhan.

Apoteker harus memahami dan menyadari kemungkinan terjadinya kesalahan pengobatan (*medication error*) dalam proses pelayanan dan mengidentifikasi, mencegah, serta mengatasi masalah terkait obat (*drug related problems*), masalah farmakoekonomi, dan farmasisosial (*sociopharmaco economy*). Untuk menghindari

hal tersebut, apoteker harus menjalankan praktik sesuai standar pelayanan. Apoteker juga harus mampu berkomunikasi dengan tenaga kesehatan lainnya dalam menetapkan terapi untuk mendukung penggunaan obat yang rasional. Dalam melakukan praktik tersebut, Apoteker juga dituntut untuk melakukan monitoring penggunaan obat, melakukan evaluasi serta mendokumentasikan segala aktivitas kegiatannya. Untuk melaksanakan semua kegiatan itu, diperlukan Standar Pelayanan Kefarmasian.

Pemerintah menetapkan Permenkes Nomor 35 tahun 2014 tentang standar pelayanan kefarmasian di apotek sebagai acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian di apotek yang berorientasi pada keselamatan pasien. Pengaturan standar pelayanan kefarmasian di apotek memiliki maksud dan tujuan, yaitu meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian, serta melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien.

Undang undang Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian menyebutkan pekerjaan kefarmasian adalah pembuatan termasuk pengendalian mutu sediaan farmasi, pengamanan, pengadaan, penyimpanan dan pendistribusian atau penyaluran obat, pengelolaan obat, pelayanan obat atas resep dokter, pelayanan informasi obat, serta pengembangan obat, bahan obat dan obat tradisional harus dilakukan oleh tenaga

kesehatan yang mempunyai keahlian dan kewenangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan menyebutkan bahwa setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan/atau keterampilan melalui pendidikan di bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan. Bahwa tenaga kesehatan memiliki peranan penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang maksimal kepada masyarakat agar masyarakat mampu untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat sehingga akan terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara social dan ekonomi serta sebagai salah satu unsure kesejahteraan umum sebagaimana dimaksud dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, di bidang kefarmasian telah terjadi pergeseran orientasi Pelayanan Kefarmasian dari pengelolaan obat sebagai komoditi kepada pelayanan yang komprehensif (pharmaceutical care) dalam pengertian tidak saja sebagai pengelola obat namun dalam pengertian yang lebih luas mencakup pelaksanaan pemberian informasi untuk mendukung penggunaan obat yang benar

dan rasional, monitoring penggunaan obat untuk mengetahui tujuan akhir, serta kemungkinan terjadinya kesalahan pengobatan.

Metodologi

Penelitian ini menggunakan desain deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dilakukan untuk mendapatkan gambaran atau deskripsi tentang suatu keadaan secara objektif.

Penelitian ini dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran pengetahuan seluruh pasien Apotek "X" di Kabupaten Kuningan mengenai pemahaman penggunaan obat.

Analisis Data

Pada penelitian ini teknik analisis data yang digunakan yaitu menggunakan rumus persentase. Data yang telah dikumpulkan kemudian diolah dan disajikan dalam bentuk tabel untuk menggambarkan hasil dan penelitian. Rumus Persentase:⁽¹⁴⁾

$$P = \frac{f}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

P = Persentase

f = Frekuensi Jawaban

N = Jumlah Sampel

100% = Pengali Tetap

Data dikumpulkan dan dianalisis secara deskriptif dan disajikan dalam bentuk tabel.

Kategori pengetahuan terdiri dari :

- a. Pengetahuan pasien dikatakan baik jika responden memperoleh skor $\geq 75\%$
- b. Pengetahuan pasien dikatakan cukup jika responden memperoleh skor 60-75%
- c. Pengetahuan pasien dikatakan kurang jika responden memperoleh skor $\leq 60\%$

Hasil dan Pembahasan

Cara pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling (non probability sampling)* yaitu teknik penetapan sampel dengan cara memilih sampel di antara populasi sesuai dengan yang dikehendaki dan berdasarkan pada suatu pertimbangan peneliti. Dalam penelitian ini diperoleh sampel sebanyak 87 responden. Angket disebarikan kepada 87 pasien di Apotek X Kuningan.

Dari 13 item pernyataan pada angket tentang Gambaran Pelayanan Informasi Obat Terhadap Pasien Oleh Petugas Farmasi di Apotek X Kuningan, selanjutnya disajikan dalam bentuk tabel persentase (%) dari setiap item untuk dianalisa.

Hasil Penelitian

Hasil pengumpulan data angket mengenai Gambaran Pelayanan Informasi Obat Terhadap Pasien Oleh Petugas Farmasi di Apotek X Kuningan yang berisi 13 item pertanyaan terhadap 87 responden adalah sebagai berikut :

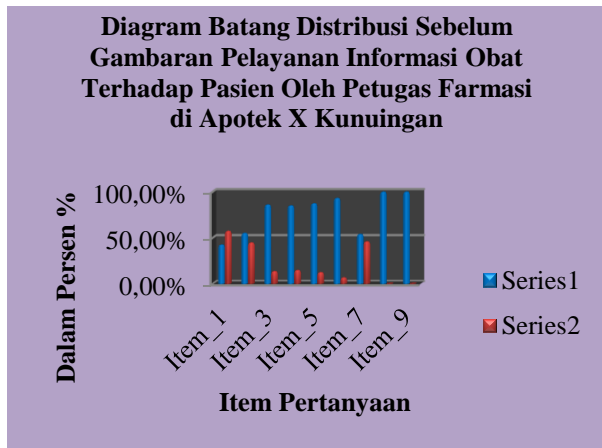
Tabel 1. Data hasil Penelitian Sebelum Berdasarkan Pilihan Jawaban Responden

Tabel 2. Data hasil Penelitian Sesudah

| No. | Item Pertanyaan | Σ Pilihan Jawaban Responden | |
|-----|-----------------|------------------------------------|-------|
| | | Benar | Salah |
| 1 | Item_1 | 37 | 50 |
| 2 | Item_2 | 48 | 42 |
| 3 | Item_3 | 75 | 12 |
| 4 | Item_4 | 74 | 13 |
| 5 | Item_5 | 76 | 11 |
| 6 | Item_6 | 81 | 6 |
| 7 | Item_7 | 47 | 40 |
| 8 | Item_8 | 87 | 0 |
| 9 | Item_9 | 87 | 0 |

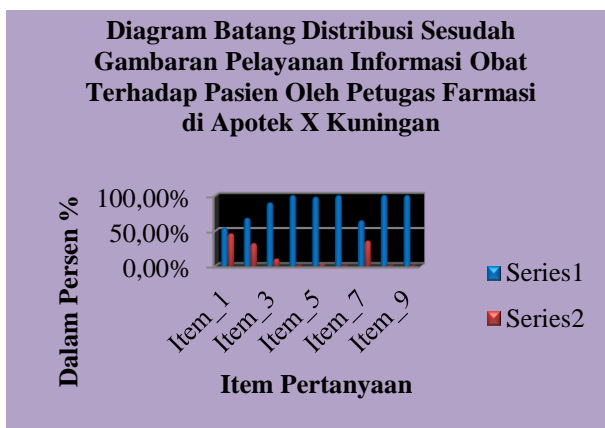
Berdasarkan Pilihan Jawaban Responden

| No. | Item Pertanyaan | Σ Pilihan Jawaban Responden | |
|-----|-----------------|------------------------------------|-------|
| | | Benar | Salah |
| 1 | Item_1 | 47 | 40 |
| 2 | Item_2 | 59 | 28 |
| 3 | Item_3 | 78 | 9 |
| 4 | Item_4 | 87 | 0 |
| 5 | Item_5 | 85 | 2 |
| 6 | Item_6 | 87 | 0 |
| 7 | Item_7 | 56 | 31 |
| 8 | Item_8 | 87 | 0 |
| 9 | Item_9 | 87 | 0 |



Gambar 1. Diagram Batang Distribusi Sebelum Gambaran Pelayanan Informasi Obat Terhadap Pasien Oleh Petugas Farmasi di Apotek X Kuningan.

Berdasarkan data diatas, dapat diketahui bahwa persentase rata-rata sebelum Pengaruh Pelayanan Informasi Obat Terhadap Pemahaman Penggunaan Obat Oleh Pasien di Apotek X Kuningan yaitu sebesar 78,13 % dari total populasi penelitian.



Gambar 2. Diagram Batang Distribusi Sesudah Gambaran Pelayanan Informasi Obat Terhadap Pasien Oleh Petugas Farmasi di Apotek X Kuningan.

Berdasarkan data diatas, dapat diketahui bahwa persentase rata-rata sesudah Pengaruh Pelayanan Informasi Obat Terhadap Pemahaman Penggunaan Obat Oleh Pasien di Apotek X Kuningan yaitu sebesar 85,94 % dari total populasi penelitian.

Pembahasan

Penelitian ini dilaksanakan di Apotek “X” di Kabupaten Kuningan dengan jumlah keseluruhan pasien sebanyak 720 pasien, besar sampel yang diambil oleh peneitian adalah sebesar 30 dari jumlah populasi, yaitu 87 pasien.

Dengan instrument penelitian yang berupa angket, angket diberikan sebanyak dua kali. Sebelum dan sesudah diberikan pelayanan informasi obat kepada pasien.

Data hasil penelitian yang telah diperoleh, kemudian diberi skor sesuai dengan skor yang telah ditentukan. Penilaiannya yaitu apabila pilihan jawaban benar di beri skor 1 dan jawaban salah di beri skor 0.

Berdasarkan data yang telah diperoleh, untuk item pertanyaan 1 sebelum pelayanan informasi obat dari 87 pasien, 37 pasien memilih jawaban benar dengan persentase 42,52% dan 50 pasien memilih jawaban salah dengan persentase 57,47%. Data ini menunjukkan bahwa 42,52% pasien tidak mengetahui dan memiliki pengetahuan yang kurang tentang efek samping dari obat. Setelah dilakukan informasi obat 87 pasien 47 pasien memilih jawaban benar dengan persentase 54,02% dan 40 pasien

memilih jawaban salah dengan persentase 45,97%. Data ini menunjukkan bahwa setelah dilakukan informasi obat 54,02% pasien masih kurang mengetahui dan memiliki pengetahuan yang baik tentang efek samping dari obat.

Untuk item pertanyaan 2, sebanyak 48 pasien memilih jawaban benar dengan persentase 55,17% dan sebanyak 42 pasien memilih jawaban salah dengan persentase 44,82%. Data ini menunjukkan bahwa 55,17% pasien tidak mengetahui dan memiliki pengetahuan yang kurang tentang indikasi dari obat. Setelah dilakukan informasi obat 59 pasien memilih jawaban benar dengan persentase 67,81% dan 28 pasien memilih jawaban salah dengan persentase 32,18%. Data ini menunjukkan bahwa setelah dilakukan informasi obat 67,81% pasien mengetahui dan memiliki pengetahuan yang baik tentang indikasi dari obat.

Untuk item pertanyaan 3, sebanyak 75 pasien memilih jawaban benar dengan persentase 86,02% dan sebanyak 12 pasien memilih jawaban salah dengan persentase 13,79%. Data ini menunjukkan bahwa 86,02% pasien mengetahui dan memiliki pengetahuan yang baik tentang cara pakai obat. Setelah dilakukan informasi obat 78 pasien memilih jawaban benar dengan persentase 89,65% dan 9 pasien memilih jawaban salah dengan persentase 10,34%. Data ini menunjukkan bahwa setelah dilakukan informasi obat 89,65% pasien mengetahui dan memiliki pengetahuan yang baik tentang cara pakai obat.

Untuk item pertanyaan 4, sebanyak 74 pasien memilih jawaban benar dengan persentase 85,05% dan sebanyak 13 pasien memilih jawaban salah dengan persentase 14,94%. Data ini menunjukkan bahwa 85,05% pasien mengetahui dan memiliki pengetahuan yang baik tentang aturan pakai obat. Setelah dilakukan informasi obat 87 pasien memilih jawaban benar dengan persentase 100% dan 0 pasien memilih jawaban salah dengan persentase 0%. Data ini menunjukkan bahwa setelah dilakukan informasi obat 100% pasien sangat mengetahui dan memiliki pengetahuan yang sangat baik tentang aturan pakai obat.

Untuk item pertanyaan 5, sebanyak 76 pasien memilih jawaban benar dengan persentase 87,35% dan sebanyak 11 pasien memilih jawaban salah dengan persentase 12,64%. Data ini menunjukkan bahwa 87,35% pasien mengetahui dan memiliki pengetahuan yang baik tentang petugas memberikan kesempatan pasien untuk bertanya. Setelah dilakukan informasi obat 85 pasien memilih jawaban benar dengan persentase 97,70% dan 2 pasien memilih jawaban salah dengan persentase 2,29%. Data ini menunjukkan bahwa setelah dilakukan informasi obat 97,70% pasien mengetahui dan memiliki pengetahuan yang baik tentang petugas memberikan kesempatan pasien untuk bertanya.

Untuk item pertanyaan 6, sebanyak 81 pasien memilih jawaban benar dengan persentase 93,10% dan sebanyak 6 pasien memilih jawaban salah dengan persentase 6,89%. Data ini menunjukkan bahwa 93,10% pasien

mengetahui dan memiliki pengetahuan yang baik tentang konsumen mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep atau obat yang ditebusnya. Setelah dilakukan informasi obat 87 pasien memilih jawaban benar dengan persentase 100% dan 0 pasien memilih jawaban salah dengan persentase 0%. Data ini menunjukkan bahwa setelah dilakukan informasi obat 100% pasien mengetahui dan memiliki pengetahuan yang sangat baik tentang apakah konsumen mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep atau obat yang ditebusnya.

Untuk item pertanyaan 7, sebanyak 47 pasien memilih jawaban benar dengan persentase 54,02% dan sebanyak 40 pasien memilih jawaban salah dengan persentase 45,97%. Data ini menunjukkan bahwa 54,02% pasien mengetahui dan memiliki pengetahuan yang kurang tentang petugas memberi informasi obat secara tertulis bila pasien kurang begitu paham. Setelah dilakukan informasi obat 56 pasien memilih jawaban benar dengan persentase 64,36% dan 31 pasien memilih jawaban salah dengan persentase 35,63%. Data ini menunjukkan bahwa setelah dilakukan informasi obat 64,36% responden mengetahui dan memiliki pengetahuan yang baik tentang petugas memberi informasi obat secara tertulis bila pasien kurang begitu paham.

Untuk item pertanyaan 8, sebanyak 87 pasien memilih jawaban benar dengan persentase 100% dan sebanyak 0 pasien memilih jawaban salah dengan persentase 0%. Data ini

menunjukkan bahwa 100% pasien mengetahui dan memiliki pengetahuan yang baik tentang apakah petugas bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi obat. Setelah dilakukan informasi obat 87 pasien memilih jawaban benar dengan persentase 100% dan 0 pasien memilih jawaban salah dengan persentase 100%. Data ini menunjukkan bahwa setelah dilakukan informasi obat 100% responden mengetahui dan memiliki pengetahuan yang baik tentang apakah petugas bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi obat.

Untuk item pertanyaan 9, sebanyak 87 pasien memilih jawaban benar dengan persentase 100% dan sebanyak 0 pasien memilih jawaban salah dengan persentase 0%. Data ini menunjukkan bahwa 100% pasien mengetahui dan memiliki pengetahuan yang baik tentang cara pakai obat. Setelah dilakukan informasi obat 87 pasien memilih jawaban benar dengan persentase 100% dan 0 pasien memilih jawaban salah dengan persentase 0%. Data ini menunjukkan bahwa setelah dilakukan informasi obat 100% responden mengetahui dan memiliki pengetahuan yang baik tentang apakah petugas memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien.

Kesimpulan

Berdasarkan dengan data hasil penelitian yang telah dianalisis, didapat kesimpulan bahwa tingkat pengetahuan pasien terhadap pelayanan informasi obat dari total 87 pasien yang diteliti sebelum dilakukannya pelayanan informasi obat 78,13% menjawab ya dan

21,83% menjawab tidak tentang pelayanan informasi obat. Setelah dilakukannya pelayanan informasi obat pasien lebih memahami 85,94% menjawab ya dan 14,04% menjawab tidak. Respon pasien setelah dilaksanakannya pelayanan informasi obat sangat baik terhadap pemahaman tentang efek samping obat, cara pakai obat, aturan pakai obat, indikasi obat, cara penyimpanan obat, dan aturan pakai obat.

Saran

Bagi Masyarakat

Agar selalu berhati-hati dalam menggunakan obat. Sangat penting untuk membaca aturan pakai obat, indikasi, dan yang lainnya yang tercantum pada kemasan obat serta bertanya pada petugas Apotek atau Apoteker.

Bagi Tenaga Kefarmasian

Agar dapat menjelaskan informasi obat dengan baik kepada setiap pasien pada saat penyerahan obat agar tidak terjadi penyalahgunaan obat.

Daftar Pustaka

Anief, Moh. 1990. *Perjalanan dan Nasib Obat dalam Badan*. Yogyakarta Gadjah Mada University Press.

Anonim, 2006. *Pedoman Pelayanan Informasi Obat di Rumah Sakit*. Dirjen Pelayanan Kefarmasian dan Alat Kesehatan Depkes RI : Jakarta

Arikunto, Suharsimi (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, Edisi Revisi ke-4*. Jakarta : Rebika Cipta.

Azwar 1996. *Kualitas Pelayanan bersifat Multidimensional*.

Kalihutu, 2008. *Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen*.

Nugroho, Y.A. 2011. *It's Easy Olah Data Dengan SPSS*. Yogyakarta : Skipta Media Creative.

Notoatmojo, S. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.

Peraturan Pemerintah No. 36 Tahun 2014, *Tenaga Kesehatan*.

Peraturan Pemerintah NO. 51 Tahun 2009, *Pekerjaan Kefarmasian*.

Peraturan Pemerintah No. 1332/Menkes/SK/X/2009. *Ketentuan dan Tata Cara Pemberian Izin Apotek pasal 1 ayat (a)*.

Priyantono. 2010. *Farmakologi Dasar*. Depok : Lembaga Studi dan Konsultasi Farmakologi

Riwidikdo, Handoko. 2012. *Statistika Kesehatan*. Yogyakarta : Nuhan Medika.

Saifuddin, A.C. 2001. *Reliabilitas dan validitas* Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Sibagariang E.E, Juliane, Rismalinda dan Siti N. 2010. *Buku Saku Metodologi Penelitian*. Jakarta : Trans Info Media.

Sujana, 2005. *Metode Statistika*. Bandung : Tarsito.

Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : Alfabeta.

Widjajanti, V. Nuraini. 1998. *Obat – obatan*. Yogyakarta : Penerbit Kanisius.