

KUALITAS PELAYANAN INFORMASI OBAT KEPADA PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT SETIA MITRA JAKARTA SELATAN TAHUN 2019

Febri Hidayat^{1*}, Ekadipta¹, Dede Komarudin¹, Siti Anni Mahmudah¹

¹Program Studi Farmasi, Institut Sains dan Teknologi Al-Kamal
Jl. Raya Kedoya Al Kamal No.2, Kedoya Selatan, Kebon Jeruk Jakarta 11520

*e-mail : hidayat2368@gmail.com

Received: 21 April 2021, Revision: 29 June 2021, Accepted: 01 Agustus 2021

Abstrak

Perkembangan di bidang kefarmasian telah terjadi pergeseran orientasi pelayanan kefarmasian tidak saja sebagai pengelola obat, namun lebih luasnya mencakup pelaksanaan pemberian informasi untuk mendukung penggunaan obat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pemberian informasi obat pada pelayanan resep terhadap pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Setia Mitra Jakarta Selatan. Pengambilan sampel menggunakan teknik *Non-Probability Sampling*, dengan cara kuota sampling yaitu mencari sampel yang memenuhi kriteria inklusi sampai dipenuhi jumlah sampel yang diperlukan adalah sebanyak 157 responden. Penelitian ini menggunakan analisa deskriptif untuk mendeskripsikan karakteristik setiap variable penelitian dengan menghitung distribusi frekuensi dan proporsinya. Sedangkan kualitas pemberian informasi obat dihitung menggunakan metode berdasarkan Permenpan nomor 14 tahun 2017. Berdasarkan karakteristik responden jenis kelamin terbanyak adalah wanita 61%, dengan usia terbanyak pada rentang usia 20-49 tahun (53%), dengan pendidikan responden terbanyak berasal dari perguruan tinggi (51%). Kualitas pelayanan informasi obat petugas instalasi farmasi rumah sakit setia mitra Jakarta Selatan adalah baik. Dimana kualitas pemberian informasi yang paling baik adalah konfirmasi identitas pasien dengan nilai sangat baik. Sedangkan kurang baik terjadi pada penyampaian nama obat kepada pasien.

Kata kunci : Kualitas, Mutu Pelayanan, PIO

Abstract

Developments in the field of pharmacy have shifted the orientation of pharmaceutical services not only as a drug manager, but more broadly, including the provision of information to support drug use. This study aims to determine the quality of drug information provision in prescription services for outpatients at the Pharmacy Installation at the Setia Mitra Hospital, South Jakarta. Sampling using a Non-Probability Sampling technique, by means of quota sampling, which is looking for samples that meet the inclusion criteria until the number of samples required is as many as 157 respondents. This study uses descriptive analysis to describe the characteristics of each research variable by calculating the frequency distribution and proportions. Meanwhile, the quality of drug information provision is calculated using a method based on Permenpan number 14 of 2017. Based on the characteristics of the most respondents, 61% of the sexes were women, with the most age ranging from 20-49 years (53%), with the most respondents' education coming from universities (51%). The quality of drug information services for the pharmacy installation officers at the setia mitra hospital, South Jakarta is good. Where the quality of providing the best information is confirmation of the patient's identity with very good value. Meanwhile, the delivery of the name of the drug to the patient is not very good.

Keyword : Quality, Service Quality, Drug information service

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan kondisi dari keseimbangan antara unsur fungsi biologis, psikologis, sosial dan spiritual yang memungkinkan seseorang melakukan aktivitas sehari-hari (Untari, 2017). Upaya Kesehatan merupakan setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan (Notoatmodjo, 2010). Fasilitas kesehatan merupakan tempat pelayanan kesehatan baik untuk peningkatan mutu kesehatan, pencegahan, penyembuhan dan pemulihan kesehatan yang dilakukan pemerintah pusat, pemerintah dan masyarakat (Pemerintah RI, 2016). Adapun sarana kesehatan meliputi balai pengobatan, pusat kesehatan masyarakat (puskesmas), rumah sakit dan sarana kesehatan lainnya (Oscar L, 2016).

Perkembangan di bidang kefarmasian telah terjadi pergeseran orientasi pelayanan kefarmasian tidak saja sebagai pengelola obat, namun lebih luasnya mencakup pelaksanaan pemberian informasi untuk mendukung penggunaan obat. Informasi yang tepat dan benar dalam penggunaan obat sangat penting dalam menunjang keberhasilan terapi (Aprinansyah, 2017). Tidak tersampainya informasi secara baik, mutlak menjadi tanggung jawab apoteker atau petugas penyerah obat (Oscar L, 2016). Terdapat sepuluh unsur pemberian informasi obat pada pelayanan resep yang tercantum dalam Permenkes nomor 72 tahun 2016. Namun tidak semua unsur informasi obat tersebut diberikan kepada pasien.

Berdasarkan penelitian Adityawati, yaitu unsur informasi obat yang tidak disampaikan di rumah sakit adalah penyimpanan dan stabilitas obat (Adityawati, 2016). Menurut Permenkes

nomor 72 tahun 2016 terdapat formulir kepuasan pasien yang salah satu unturnya menilai bahwa pasien puas apabila petugas instalasi farmasi memberikan informasi obat dengan jelas. Menurut Peraturan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Layanan Publik menyatakan bahwa kualitas pelayanan dinilai dari tingkat kepuasan masyarakat (Jatmiko, 2018). Kualitas pelayanan kesehatan yang baik apabila dilakukan dengan standar dan menimbulkan kepuasan bagi pasien (Ekadipta & Anisha Mutiara, 2019).

Rumah sakit Setia Mitra Jakarta Selatan merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan swasta yang menyelenggarakan upaya kesehatan bagi masyarakat. Survei yang telah dilakukan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Setia Mitra Jakarta Selatan terhadap pemberian informasi obat pada pelayanan resep sudah terlaksana. Namun belum mencakup seluruh unsur pemberian informasi obat yang tercantum pada Permenkes nomor 72 tahun 2016. Selain itu, masih ada pasien yang meminta penjelasan ulang mengenai informasi obatnya. Hal ini menunjukkan pasien belum puas terhadap pemberian informasi obat pada pelayanan resep.

Oleh karena itu, peneliti ingin melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui kualitas pemberian informasi obat pada pelayanan resep terhadap pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Setia Mitra Jakarta Selatan. Sehingga dapat digunakan

sebagai gambaran oleh instansi untuk meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya dalam pemberian informasi obat pada pelayanan resep rawat jalan sehingga pasien mengetahui tujuan pengobatan dan memahami instruksi pengobatan.

METODE

Pengambilan sampel menggunakan teknik *Non-Probability Sampling*, dengan cara kuota sampling yaitu mencari sampel yang memenuhi kriteria inklusi sampai dipenuhi jumlah sampel yang diperlukan adalah sebanyak 157 responden. Dimana kriteria inklusi pada penelitian ini adalah pasien berusia 20 tahun ke atas yang menebus obat rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit

Setia Mitra yang bisa berkomunikasi, membaca dan menulis. Instrumen penelitian ini berupa kuesioner yang diberikan kepada responden. Pertanyaan pada kuisisioner berdasarkan kualitas pemberian informasi obat pada pelayanan resep berdasarkan standar Permenkes nomor 72 tahun 2016. Penelitian ini menggunakan analisa deskriptif untuk mendeskripsikan karakteristik setiap variable penelitian dengan menghitung distribusi frekuensi dan proporsinya. Sedangkan kualitas pemberian informasi obat dihitung menggunakan metode berdasarkan Permenpan nomor 14 tahun 2017 (Ekadipta & Muhammad Sadikin, 2019).

Tabel 1. Nilai persepsi, interval, interval konversi, mutu pelayanan dan kualitas kinerja

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kualitas Kinerja
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik (TB)
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik (KB)
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik (B)
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik (SB)

Tabel 2. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	Persentase
Jenis Kelamin	
Pria	49%
Wanita	61%
Usia	
20 sampai 49 tahun	53%
50 sampai 59 tahun	43%
60 tahun ke atas	14%
Pendidikan	
SD	4%
Sekolah Menengah	45%
Perguruan Tinggi	51%

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berasarkan hasil uji validitas dengan sampel berjumlah 157, dengan taraf signifikan 0,5% didapat hasil perhitungan yang didapat lebih besar dari r tabel (0,342), sehingga instrument dapat digunakan. Berdasarkan hasil

pengujian reliabilitas didapat nilai *alpha cornbach* = 0,984 atau lebih besar dari 0,06. Sehingga dapat disimpulkan bahwa instrument penelitian yang digunakan untuk mengukur variabel pelayanan dapat dikatakan reliabel atau handal.

Tabel 3. Analisis Kualitas Pelayanan Informasi Obat

No	Petugas apotek memberikan unsur-unsur informasi obat	Informasi yang diperoleh				Jumlah	Interval	Mutu Pelayanan	Kualitas Kinerja
		4	3	2	1				
1	Konfirmasi identitas (nama, tgl lahir, dari dokter)	123	25	8	1	157	3,72	A	Sangat Baik
	Jumlah	492	75	16	1	584			
	Persentase	84,25	12,84	2,74	0,17	100			
2	Nama obat	39	81	14	23	157	2,87	C	Kurang Baik
	Jumlah	156	243	28	23	450			
	Persentase	34,67	54,00	6,22	5,11	100			
3	Bentuk obat	54	92	10	1	157	3,27	B	Baik
	Jumlah	216	276	20	1	513			
	Persentase	42,11	53,80	3,90	0,19	100			
4	Dosis obat	56	94	5	1	156	3,31	B	Baik
	Jumlah	224	282	10	1	517			
	Persentase	43,33	54,55	1,93	0,19	100			
5	Cara pakai obat	59	82	14	2	157	3,26	B	Baik
	Jumlah	236	246	28	2	512			
	Persentase	46,09	48,05	5,47	0,39	100			
6	Penyimpanan obat	56	97	4	0	157	3,33	B	Baik
	Jumlah	224	291	8	0	523			
	Persentase	42,83	55,64	1,53	0,00	100			
7	Khasiat obat	55	97	5	0	157	3,32	B	Baik
	Jumlah	220	291	10	0	521			
	Persentase	42,23	55,85	1,92	0,00	100			
8	Batas waktu menyimpan obat atau expired date.	55	96	5	1	157	3,31	B	Baik
	Jumlah	220	288	10	1	519			
	Persentase	42,39	55,49	1,93	0,19	100			
9	Efek samping yang timbul setelah minum obat.	55	95	5	2	157	3,29	B	Baik
	Jumlah	220	285	10	2	517			
	Persentase	42,55	55,13	1,93	0,39	100			
10	Interaksi obat terkait suatu hal yang tidak boleh dikonsumsi bersamaan dengan obat.	53	99	2	3	157	3,29	B	Baik
	Jumlah	212	297	4	3	516			
	Persentase	41,09	57,56	0,78	0,58	100			

Karakteristik Responden

Karakteristik responden pada penelitian ini dibagi kedalam tiga bagian yaitu karakteristik berdasarkan jenis kelamin, usia dan pendidikan. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin di dominasi oleh wanita dengan jumlah 80 orang (61%) dan pria berjumlah 77 orang (49%). Selanjutnya, berdasarkan usia di dominasi oleh usia Dewasa dari 19 sampai 49 tahun dengan jumlah 83 orang (53%), lalu usia Pralansia berusia 50 sampai 59 tahun sebanyak 68 orang (43%) dan usia Lansia berusia 60 tahun ke atas berjumlah 6 orang (14%). Terakhir karakteristik responden berdasarkan pendidikan di dominasi oleh jenjang pendidikan perguruan tinggi sebanyak 82 orang (51%), lalu jenjang pendidikan sekolah menengah sebanyak 71 orang (45%) dan jenjang pendidikan sekolah dasar sebanyak 4 orang (4%).

Berdasarkan tabel 2 didapat bahwa wanita lebih teliti dan memperhatikan akan detil, wanita akan cenderung lebih teliti (Mustika, Effendy, & Setiyarini, 2008). Selain itu wanita juga akan cenderung bertindak hati-hati terutama dalam masalah kesehatan keluarga (Fatimah, 2016). Usia 20 hingga 49 tahun merupakan usia produktif dan pada usia tersebut orang akan cenderung ingin mengetahui lebih banyak tentang apa yang mereka dapat serta dampak bagi tubuh mereka (Ekadipta & Andri Arthono, 2020). Usia sendiri dapat mempengaruhi perilaku dan pengetahuan seseorang, sehingga dengan semakin bertambahnya usia maka akan semakin bertambah pengetahuan yang didapat (Hurlock, 2015). Sedangkan pada pendidikan

semakin tinggi pendidikan seseorang maka semakin tinggi pula tingkat pengetahuan yang dimiliki (Pratiwi, Wiyono, & Jayanto, 2020).

Kualitas Pelayanan Informasi Obat

Berdasarkan hasil penyebaran kuisioner mengenai penyampaian petugas kepada responden mengenai unsur-unsur dalam pemberian informasi obat berdasarkan Permenkes No. 72 Tahun 2016, maka didapat bahwa petugas instalasi farmasi rumah sakit setia mitra Jakarta Selatan mendapatkan penilaian Baik. Pada tabel 3 dapat terlihat bahwa mutu pelayanan terbaik yang disampaikan kepada pasien oleh petugas farmasi adalah konfirmasi identitas dari pasien dengan mutu pelayanan A (sangat baik). Sedangkan mutu pelayanan kurang baik (C) justru terjadi pada penyampaian nama obat yang diberikan kepada pasien. Sementara itu untuk mutu pelayanan informasi obat lainnya bernilai B (baik). Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan informasi obat petugas instalasi farmasi rumah sakit setia mitra Jakarta Selatan adalah B (baik) (Elizabet, 2017).

Penyampaian nama obat menjadi mutu pelayanan terendah dikarenakan petugas farmasi beranggapan bahwa pasien tidak perlu mengetahui nama obat yang diberikan. Pemberian informasi nama obat merupakan suatu hal yang penting guna mencegah *look alike sound alike* (LASA) serta interaksi obat terlebih bagi pasien yang juga menggunakan obat lainnya (Sjahadat & Muthmainah, 2013). Hasil ini justru bertolak belakang dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Devianti

dimana pemberian nama obat memiliki mutu pelayanan sangat baik (A) (Devianti, 2018).

Konfirmasi identitas menjadi menjadi pelayanan informasi obat dengan kualitas sangat baik (A). Konfirmasi identitas menjadi suatu hal yang sangat penting terutama agar tidak salah dalam pemberian obat kepada pasien, terutama bila pasien memiliki nama yang serupa. Konfirmasi nama dan tanggal lahir juga agar obat yang diberikan sesuai Permenkes No. 72 Tahun 2016 dalam hal tepat pasien (Anggraini & Fatimah, 2016). Secara keseluruhan penilaian kualitas pelayanan informasi obat pada instalasi farmasi rumah sakit setia mitra Jakarta Selatan adalah baik (B), hal ini ditunjukkan dari 10 poin penilaian 8 poin menunjukkan penilaian baik.

KESIMPULAN

Berdasarkan karakteristik responden jenis kelamin terbanyak adalah wanita 61%, dengan usia terbanyak pada rentang usia 20-49 tahun (53%), dengan pendidikan responden terbanyak berasal dari perguruan tinggi (51%). Kualitas pelayanan informasi obat petugas instalasi farmasi rumah sakit setia mitra Jakarta Selatan adalah baik. Dimana kualitas pemberian informasi yang paling baik adalah konfirmasi identitas pasien dengan nilai sangat baik. Sedangkan kurang baik terjadi pada penyampaian nama obat kepada pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Adityawati, R. (2016). Evaluasi Pelayanan Informasi Obat Pada Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Puskesmas Kecamatan Grabag. *Jurnal Farmasi Sains Dan Praktis*, 2.
- Anggraini, A. N., & Fatimah, F. S. (2016). Evaluasi Penerapan Patient Safety dalam Pemberian Obat di Wilayah Kerja Puskesmas Kasihan II Kabupaten Bantul Yogyakarta. *Jurnal Ners Dan Kebidanan Indonesia*, 3(3), 162. [https://doi.org/10.21927/jnki.2015.3\(3\).162-168](https://doi.org/10.21927/jnki.2015.3(3).162-168)
- Aprinansyah, A. (2017). *Kajian Pelayanan Informasi Obat di Apotek Wilayah Kota Tangerang*. Universitas Islam Negeri.
- Devianti, F. (2018). *GAMBARAN PEMBERIAN INFORMASI OBAT (PIO) DI PUSKESMAS KECAMATAN SUKARAME KOTA BANDAR LAMPUNG*. Poltekkes Tanjung Karang.
- Ekadipta, E., & Andri Arthono. (2020). Analisis Prefensi Konsumen Jamu Dalam Kemasan Di Wilayah Jabodetabek. *Prosiding Seminar Nasional Hasil Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat "Kesehatan Modern Dan Tradisional" - Diseminasi Penelitian*, 96–111. Retrieved from <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/25889>
- Ekadipta, E., & Anisha Mutiara. (2019). The Effect Of The Quality Of Drug Information Service On Patient Satisfaction Level In BPJS Out-patient Installation Of Siloam Hospital. *International Journal Of Applied Science*, 1(3), 18–29.
- Ekadipta, E., & Muhammad Sadikin. (2019). Kualitas Pemberian Informasi Obat pada Pelayanan Resep Berdasarkan Kepuasan Pasien BPJS Puskesmas Kecamatan Cilandak. *PHARMACY: Jurnal Farmasi*

- Indonesia (Pharmaceutical Journal of Indonesia)*, 16(2), 244. <https://doi.org/10.30595/pharmacy.v16i2.4920>
- Elizabet, Y. (2017). Gambaran sistem pelayanan resep pasien di instalasi rawat jalan rumah sakit karya bhakti pratiwi bogor tahun 2016. Universitas Islam Negeri Jakarta.
- Fatimah, F. S. (2016). GAMBARAN PENERAPAN PRINSIP BENAR PEMBERIAN OBAT DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA UNIT II. *Jurnal Ners Dan Kebidanan Indonesia*, 4(2), 79–83. [https://doi.org/http://dx.doi.org/10.21927/jnki.2016.4\(2\).79-83](https://doi.org/http://dx.doi.org/10.21927/jnki.2016.4(2).79-83)
- Hurlock, E. (2015). *Psikologi perkembangan: Suatu Pendekatan Sepanjang Kehidupa* (5th ed.). Erlangga.
- Jatmiko, M. I. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Citra Dan Kepercayaan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Aulia. *Procuratio*, 6(4), 373–389.
- Mustika, A., Effendy, & Setiyarini. (2008). Gambaran penerapan prinsip enam benar pada pemberian obat pada tindakan injeksi. *JIK*, 3(3), 151–158.
- Notoatmodjo, S. (2010). *Promosi Kesehatan Teori dan Aplikasi* (Revisi). Rineka Cipta.
- Oscar L, J. M. (2016). *Dasar-dasar Manajemen Farmasi*. Prestasi Pustaka.
- Pemerintah RI. (2016). *PP Nomor 47 Tahun 2016 Tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan*.
- Pratiwi, A. I., Wiyono, W. I., & Jayanto, I. (2020). *Pengetahuan Dan Penggunaan Antibiotik Secara Swamedikasi Pada Masyarakat Kota*. 12(28), 176–185. Retrieved from <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/biomedik/index>
- Sjahadat, A. G., & Muthmainah, S. S. (2013). Analisis Interaksi Obat Pasien Rawat Inap Anak di Rumah Sakit di Palu. *Jurnal Farmasi Klinik Indonesia*, 2(4), 1–6.
- Untari. (2017). *7 Pilar Utama Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Thema Publishing.