

LITERATURE REVIEW : EVALUASI PELAYANAN INFORMASI OBAT DI INSTALASI FARMASI

Ayu Werawati*, Sayyidah, Gina Aulia, Fatwa Hikmatul Kurnia
STIKes Widya Dharma Husada Tangerang, JL Pajajaran No.1, Tangerang Selatan, 15417, Indonesia

ARTICLE INFORMATION	ABSTRACT
<p><i>*Corresponding Author</i> Ayu Werawati E-mail: ayuwerawati@wdh.ac.id</p>	<p><i>Quality is something that greatly affects customer satisfaction. Quality is the level of excellence of something, both goods and services. The level of consumer satisfaction can be measured from the comparison between consumer expectations with the reality felt by the consumer against an item or service. In health services, to be able to provide a quality health service, it must be started from the fulfillment of high ethical standards. Nowadays where there has been a shift in the orientation of pharmaceutical service management which prioritizes improving the quality of life of patients (patient oriented) rather than just selling drugs to patients (drug oriented), it is necessary for pharmacists to have an active role in carrying out their competencies so that drug use can be more optimal. It is also necessary to reduce drug-related problems. The lack of drug information provided can lead to a lack of patient understanding of the drug and can have a negative impact on the patient. The objective of this study was to identify the evaluation of drug information services against pharmaceutical service standards and drug information service guidelines. This research method is a literature review. The inclusion criteria used were Indonesian research with drug information services in pharmacy installations, articles published 2011-2021, full text articles. The result is that the evaluation of drug information services has met pharmaceutical service standards and meets drug information service guidelines.</i></p>
<p>Keywords: Drug Information Services; Outpatient; Pharmacy Department</p>	<p>Kualitas merupakan hal yang sangat mempengaruhi kepuasan konsumen. Kualitas merupakan tingkat keunggulan sesuatu, baik barang ataupun jasa, sehingga tingkat kepuasan konsumen dapat diukur dari perbandingan antara harapan dengan kenyataan yang didapat terhadap suatu barang atau jasa. Pada pelayanan kesehatan, untuk dapat memberikan suatu pelayanan kesehatan yang berkualitas harus dimulai dari pemenuhan standar etika yang tinggi. Di masa sekarang ini dimana telah terjadi pergeseran orientasi manajemen pelayanan kefarmasian yang mengutamakan peningkatan kualitas hidup pasien (<i>patient oriented</i>) daripada sekedar memasarkan obat kepada pasien (<i>drug oriented</i>) menyebabkan perlunya peran aktif Apoteker untuk menjalankan kompetensinya agar penggunaan obat dapat lebih optimal. Hal ini juga diperlukan untuk mengurangi masalah terkait obat. Kurangnya informasi obat yang diberikan dapat menyebabkan kurangnya pemahaman pasien akan obat dan dapat berdampak buruk pada pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi evaluasi pelayanan informasi obat terhadap standar pelayanan kefarmasian dan pedoman pelayanan informasi obat. Metode penelitian ini merupakan suatu <i>Literature review</i>. Kriteria inklusi yang digunakan adalah penelitian Indonesia dengan pelayanan informasi obat di instalasi farmasi, artikel diterbitkan 2011-2021, artikel <i>full text</i>. Hasil penelitian yang dihasilkan bahwa evaluasi pelayanan informasi obat sudah memenuhi standar pelayanan kefarmasian dan memenuhi pedoman pelayanan informasi obat.</p>
<p>Kata Kunci: Pelayanan Informasi Obat; Pasien Rawat Jalan; Intalasi Farmasi</p>	<p>Kualitas merupakan hal yang sangat mempengaruhi kepuasan konsumen. Kualitas merupakan tingkat keunggulan sesuatu, baik barang ataupun jasa, sehingga tingkat kepuasan konsumen dapat diukur dari perbandingan antara harapan dengan kenyataan yang didapat terhadap suatu barang atau jasa. Pada pelayanan kesehatan, untuk dapat memberikan suatu pelayanan kesehatan yang berkualitas harus dimulai dari pemenuhan standar etika yang tinggi. Di masa sekarang ini dimana telah terjadi pergeseran orientasi manajemen pelayanan kefarmasian yang mengutamakan peningkatan kualitas hidup pasien (<i>patient oriented</i>) daripada sekedar memasarkan obat kepada pasien (<i>drug oriented</i>) menyebabkan perlunya peran aktif Apoteker untuk menjalankan kompetensinya agar penggunaan obat dapat lebih optimal. Hal ini juga diperlukan untuk mengurangi masalah terkait obat. Kurangnya informasi obat yang diberikan dapat menyebabkan kurangnya pemahaman pasien akan obat dan dapat berdampak buruk pada pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi evaluasi pelayanan informasi obat terhadap standar pelayanan kefarmasian dan pedoman pelayanan informasi obat. Metode penelitian ini merupakan suatu <i>Literature review</i>. Kriteria inklusi yang digunakan adalah penelitian Indonesia dengan pelayanan informasi obat di instalasi farmasi, artikel diterbitkan 2011-2021, artikel <i>full text</i>. Hasil penelitian yang dihasilkan bahwa evaluasi pelayanan informasi obat sudah memenuhi standar pelayanan kefarmasian dan memenuhi pedoman pelayanan informasi obat.</p>

PENDAHULUAN

Kualitas merupakan hal yang sangat mempengaruhi kepuasan konsumen. Kualitas merupakan tingkat keunggulan sesuatu, baik barang ataupun jasa. Sehingga tingkat kepuasan konsumen dapat diukur dari perbandingan antara harapan dengan kenyataan yang didapat terhadap suatu barang atau jasa. Dalam pelayanan kesehatan, untuk dapat memberikan suatu pelayanan kesehatan yang berkualitas harus dimulai dari pemenuhan standar etika yang tinggi. (Baroroh, 2014).

Salah satu aspek dalam bidang pelayanan kesehatan yang diharapkan konsumen adalah pelayanan Kesehatan yang berkualitas. Dengan pelayanan kesehatan yang berkualitas maka derajat kesehatan akan meningkat, penyakit dapat dicegah dan bila terjadi penyakit dapat sembuh dan pulih dengan cepat.

Salah satu fasilitas pelayanan Kesehatan adalah pelayanan kefarmasian. Dan sebagai bagian dari pelayanan Kesehatan maka pelayanan farmasi juga memiliki tujuan untuk meningkatkan mutu hidup pasien. Pelayanan kefarmasian yang berhubungan dengan sediaan farmasi dapat dilakukan secara langsung dan bertanggungjawab kepada pasien. (Kementrian Kesehatan, 2016).

Sebagai acuan standar bagi tenaga kefarmasian dalam melakukan pekerjaan

kefarmasian maka Kementrian Kesehatan RI telah merumuskan pedoman dalam bentuk Peraturan Menteri Kesehatan. Peraturan ini dapat dijadikan standar pelayanan di puskesmas, apotek dan rumah sakit untuk mengelola perbekalan farmasi dan juga mengatur standar pelayanan klinik. Dalam standar pelayanan klinik tenaga kefarmasian diharapkan dapat memberikan pelayanan informasi obat kepada pasien (Kementrian Kesehatan, 2016).

Sebagai produk khusus yang memerlukan pengaturan khusus dalam penggunaannya, obat harus disertai informasi yang memadai saat diserahkan kepada pasien. Idealnya Apoteker harus selalu memberikan pelayanan informasi obat baik diminta ataupun tidak agar penggunaan obat dapat lebih optimal. Apoteker dapat berkontribusi untuk meningkatkan hasil pengobatan pasien dengan memberikan informasi dan memotivasi pasien agar mematuhi aturan penggunaan obat. Pelayanan informasi obat dilakukan agar pasien dapat terhindar dari masalah yang berkaitan dengan terapi obat. Informasi obat sangat penting dan sangat dibutuhkan oleh pasien dan keluarga pasien agar penggunaan obat dapat optimal. Khususnya di masa sekarang ini dimana telah terjadi pergeseran orientasi manajemen pelayanan kefarmasian yang mengutamakan

peningkatan kualitas hidup pasien (*patient oriented*) daripada sekedar memasarkan obat kepada pasien (*drug oriented*). Kurangnya informasi obat yang diberikan dapat menyebabkan kurangnya pemahaman pasien akan obat dan dapat berdampak buruk pada pasien.

Tujuan dilakukannya pelayanan informasi obat adalah untuk menyediakan informasi mengenai obat. Pelayanan informasi obat juga bertujuan untuk menunjang penggunaan obat yang rasional (Kementrian Kesehatan, 2016)..

Dalam pelayanan informasi obat sangatlah penting dilakukan oleh Apoteker karena Apoteker yang paling mengerti tentang obat dan memiliki kompetensi secara akademik. Bila informasi obat diberikan oleh orang yang tidak memiliki kompetensi di bidang kerfarmasian maka dapat terjadi masalah terkait obat, baik pada pasien khususnya juga pada masyarakat umumnya. Masalah terkait obat yang sering timbul misalnya cara penggunaan obat yang salah, aturan pakai obat yang tidak sesuai aturan penggunaan, tumpang tindih indikasi obat, polifarmasi, interaksi obat, pemberian obat yang *offlabel*, dosis obat yang tidak tepat (Mayefis dkk, 2015).

Beberapa penelitian evaluasi pelayanan informasi obat sudah dilakukan sebelumnya. Tapi karena masih kurangnya evaluasi tingkat pelayanan informasi obat

di instalasi farmasi. sehingga peneliti tertarik untuk melakukan kajian *literature review* evaluasi pelayanan informasi obat di instalasi farmasi. Tujuan penelitian ini untuk mengidentifikasi evaluasi pelayanan informasi obat terhadap standar pelayanan kefarmasian dan pedoman pelayanan informasi obat.

METODE

Metode penelitian ini merupakan suatu *Literature review*. Pemilihan metode ini mempertimbangkan situasi pandemi COVID-19 dan terbatasnya akses peneliti pada layanan Kesehatan untuk keperluan pengambilan data. Penelitian ini merupakan suatu analisis deskriptif. Jurnal yang di Analisa pada penelitian ini didapatkan melalui *Google Scholar* dengan pemilihan kata kunci yang disesuaikan dengan MeSH, Analisa yang digunakan untuk pemilihan jurnal mengikuti aturan dengan PICOS. Didapatkan 1800 artikel yang sesuai dengan kata kunci. Kata kunci yang digunakan adalah evaluasi, pelayanan informasi obat dan instalasi farmasi. Kemudian setelah dilakukan pengecekan artikel dan dilakukan pemeriksaan kelayakan artikel terhadap kriteria inklusi berhasil didapat 2 artikel yang layak dipergunakan dalam penelitian ini. Kriteria inklusi yang digunakan adalah penelitian Indonesia dengan pelayanan informasi

obat di instalasi farmasi, artikel diterbitkan 2011-2021, artikel full text.

Literature review dilakukan sebagai evaluasi pelayanan informasi obat di instalasi farmasi dengan teknik pengumpulan literatur. Artikel yang memenuhi kriteria inklusi berjumlah 2 artikel yang selanjutnya dianalisis.

HASIL

Tabel 1. Hasil Pencarian Literatur Evaluasi Pelayanan Informasi Obat di Instalasi Farmasi

Nama penulis, Tahun	Judul Penelitian	Desain Studi, Sampel, Variabel, Analisis	Ringkasan Hasil
Resa Setia, Olivia Datu, Jeane Mongi, Yusuf Tapehe (2018)	Evaluasi Pelayanan Informasi Obat di Instalasi Obat di Apotek Kecamatan Tikala Kota Manado	Desain studi: Kuisisioner Sampel : 50 pasien Variabel: Penggunaan obat, cara penggunaan obat, efek samping obat, cara penyimpanan obat Analisi: Program spps	Pelayanan informasi obat di apotek kecamatan Tikala kota Manado telah dilakukan dengan cukup baik
Rina Adityawati, Elmiawati Latifah, Widarika Santi Hapsari (2016)	Evaluasi Pelayanan Informasi Obat Pada Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Puskesmas Grabag I	Desain studi: observasi non partisipasi Sampel:100 pasien Analisis: Analisis kesenjangan	Pelayanan informasi obat untuk pasien rawat jalan instalasi farmasi puskesmas Grabag I sudah terlaksana

Sumber : Data Primer, 2021

PEMBAHASAN

Resa Setia dkk, telah melakukan penelitian pada apotek di kecamatan Tikala kota Manado. Hasil penelitian menunjukkan apotek sudah melakukan pelayanan informasi obat dengan cukup baik. Penelitian dilakukan pada 5 apotek dengan 10 responden pada tiap apotek. Responden diberikan pertanyaan mengenai pelayanan informasi obat yang didapat responden. Terdapat 21 pertanyaan yang diajukan mengenai informasi yang diberikan apotek, 4 butir pertanyaan mengenai informasi waktu penggunaan obat, 2 butir pertanyaan mengenai

informasi lama penggunaan obat, 3 butir pertanyaan mengenai informasi cara penggunaan obat, 2 butir pertanyaan mengenai informasi efek samping obat, 2 butir pertanyaan mengenai informasi hal-hal lain yang perlu diperhatikan, 8 butir pertanyaan mengenai informasi penyimpanan obat.

Hasil evaluasi pelayanan informasi tentang waktu penggunaan obat menunjukkan responden mendapat penjelasan lebih dari 50% dan menunjukkan hasil cukup baik (Resa Setia dkk, 2018).

Hasil evaluasi pelayanan informasi tentang lama penggunaan obat diketahui hanya 1 apotek yang kurang memberikan informasi tentang lama penggunaan obat (Resa Setia dkk, 2018).

Hasil evaluasi pelayanan informasi obat mengenai cara penggunaan obat menunjukkan hasil cukup baik (Resa Setia dkk, 2018). Hasil evaluasi pelayanan informasi obat mengenai efek samping obat menunjukan apotek kurang dalam memberikan informasi dikarenakan petugas hanya memberikan informasi obat khusus saja (Resa Setia dkk, 2018).

Hasil evaluasi pelayanan informasi obat mengenai informasi khusus yang perlu disampaikan kepada pasien menunjukkan hasil kurang baik. Informasi khusus seperti interaksi obat atau kontra indikasi, dengan obat lain atau dengan makanan tidak diberikan kecuali bila responden yang bertanya terlebih dahulu. Terbatasnya jumlah tenaga kefarmasian dan banyaknya pasien membuat Apoteker hanya memberikan informasi hanya yang bersifat umum saja (Resa Setia dkk, 2018).

Hasil evaluasi pelayanan informasi obat mengenai penyimpanan obat menunjukkan apotek tidak memberikan informasi tentang penyimpanan obat. Informasi mengenai cara penyimpanan obat yang benar seharusnya diberikan kepada pasien untuk menghindari obat rusak selama penyimpanan. Obat harus disimpan dalam

wadah yang cocok yang dapat melindungi isinya dari kerusakan selama penyimpanan (Amalia, 2019).

Dari hasil penelitian yang dilakukan Rina Adityawati dkk, pelayanan informasi obat pada pasien rawat jalan di instalasi farmasi Puskesmas Grabag I sudah terlaksana meskipun komponen informasi obat yang disampaikan ke pasien tidak lengkap.

Evaluasi pelayanan informasi obat tentang dosis obat sudah dilakukan. Evaluasi informasi cara penggunaan obat diberikan apoteker kepada pasien agar obat dapat digunakan sesuai dengan tujuan penggunaannya (Rina Adityawati dkk, 2016).

Evaluasi pelayanan informasi obat tentang indikasi obat sudah dilakukan walaupun tidak semua informasi diberikan. Beberapa obat tidak diberikan informasi tentang indikasi obat karena banyaknya pasien dengan obat rutin di puskesmas Grabag I (Rina Adityawati dkk, 2016).

Pelayanan informasi tentang efek samping obat dan interaksi obat belum sepenuhnya dilakukan. Evaluasi pelayanan informasi tentang kontra indikasi obat juga belum sepenuhnya dilakukan (Rina Adityawati dkk, 2016).

Evaluasi pelayanan informasi obat pada pasien rawat jalan di Puskesmas Grabag I, setelah dilakukan analisa kesenjangan dapat disimpulkan target yang diharapkan

sudah tercapai walaupun belum optimal. Dimana petugas kefarmasian belum lengkap memberikan informasi khususnya

informasi mengenai penyimpanan yang berpengaruh terhadap stabilitas obat.

Tabel 2. Perbandingan pelayanan hasil *literature review* dengan pelayanan informasi sesuai Permenkes No, 73 tahun 2016

Persyaratan Pelayanan Informasi Obat Menurut Permenkes No. 73 tahun 2016	Resa Setia, dkk.	Rina Adiyawati dkk.
Informasi dosis obat	√	√
Informasi bentuk sediaan obat	√	√
Informasi formulasi khusus		√
Informasi metode rute pemberian	√	√
Informasi sifat fisika kimia dari obat		
Informasi farmakologi		√
Informasi keamanan penggunaan pada ibu hamil dan menyusui		
Informasi terkait efikasi		
Informasi terapeutik dan alternatif		
Informasi efek samping obat	√	√
Informasi interaksi obat		√
Informasi stabilitas obat		√
Informasi ketersediaan obat		
Informasi harga obat		
Informasi farmakokinetik		

Sumber : Data Primer, 2021

Evaluasi standar Pelayanan Informasi Obat dari hasil penelitian yang dilakukan Resa Setia dkk terhadap lima apotek di kecamatan Tikala kota Manado, menunjukkan apotek di kecamatan Tikala kota Manado sudah memberikan pelayanan informasi obat. Dimana pasien sudah mendapatkan informasi khususnya mengenai waktu, lama, aturan penggunaan, efek samping yang mungkin ditimbulkan dan informasi mengenai cara penyimpanan obat. (Resa Setia dkk, 2018).

Sedangkan menurut hasil penelitian Rina Adiyawati dkk dapat disimpulkan evaluasi pelayanan informasi obat terutama pada pasien rawat jalan sudah terlaksana. Dimana pasien sudah diberikan

pelayanan informasi mengenai bentuk sediaan obat, dosis obat, indikasi dan kontra indikasi dari obat, juga informasi mengenai efek samping dan interaksi obat. Hasil penelitian ini menunjukkan apotek sudah memenuhi standar pelayanan informasi obat dalam Permenkes Nomor 73 tahun 2016.

Dalam literatur hasil penelitian yang dilakukan oleh Resa Setia, dkk (2018), pelayanan informasi obat yang diteliti ada 5 macam, yaitu waktu penggunaan obat, lama penggunaan obat, efek samping obat, hal-hal lain yang perlu diperhatikan dalam penggunaan obat dan penyimpanan obat. Penelitian ini kurang memenuhi persyaratan pelayanan informasi obat

sesuai Permenkes No. 73 tahun 2016. Sementara literatur hasil penelitian Rina Adityawati, dkk (2016) komponen evaluasi lebih banyak, yaitu : dosis, cara pakai, sediaan, indikasi, efek samping, interaksi, kontra indikasi, penyimpanan dan stabilitas.

KESIMPULAN

Evaluasi pelayanan informasi obat di instalasi farmasi sudah memenuhi standar pelayanan kefarmasian dan memenuhi pedoman pelayanan informasi obat.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, T., 2019. Evaluasi Standar Pelayanan Kefarmasian Apotek Di Apotek X berdasarkan Permenkes Nomor 73 Tahun 2016. *Jurnal Inkofar*, 1(1).
- Baroroh, Faridah. 2011. Evaluation Of The Drug Information Service Implementation of Outpatient in Pharmacy Instalation of Yogyakarta Hospital.
- Fajarini, H., 2018. Implementasi Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 73 tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. *Parapemikir: Jurnal Ilmiah Farmasi*, 7(2), pp.260-269.
- Kementerian Kesehatan RI, 2016, Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 73 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek, Jakarta.
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. 2019. Petunjuk Teknis Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. Jakarta: hal 39-42.
- Mayefis D., Halim A., dan Rahim R. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Informasi Obat terhadap Kepuasan Pasien Apotek X Kota Padang. *Jurnal Ilmu kefarmasian Indonesia*; Vol. 13 (2); hal.201-204.
- Resa S, Olivia D, Jeane M, Yusuf T. 2018. Evaluasi pelayanan informasi obat di apotek kecamatan Tikala Manado. *Jurnal Biofarmasetikal Tropis*.2018, 1 (1), 9-12.
- Rina A, Elmiawati L, Widarika SH. 2016. Evaluasi Pelayanan Informasi Obat Pada Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Puskesmas Grabag I. *Jurnal Farmasi Sains dan Praktis*, Vol. I, No. 2, Februari 2016
- Suryandari L.S., 2014. Analisis Kualitas Informasi Obat Untuk Pasien Di Apotek Kota Surakarta Naskah Publikasi (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Susyanty, A.L., Hayanti, S. and Obat, B.P., 2019. Prioritas Pasien Akan Kebutuhan Pelayanan Informasi Obat di Apotek Jakarta