

## EVALUASI PELAYANAN INFORMASI OBAT DI POTEK KECAMATAN TIKALA KOTA MANADO

Resa Setia<sup>1\*</sup>, Olivia Datu<sup>1</sup>, Jeane Mongi<sup>1</sup>, Yusuf Tapehe<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Farmasi, Fakultas MIPA, Universitas Kristen Indonesia Tomohon

<sup>2</sup>Program Studi Statistika, Fakultas MIPA, Universitas Kristen Indonesia Tomohon

\*Penulis Korespondensi, E-mail: christieresa@gmail.com

Diterima: 4 September 2018, Disetujui: 21 September 2018

### ABSTRAK

Pelayanan informasi obat merupakan 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 lain, pasien atau masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan informasi obat di Apotek-apotek Kecamatan Tikala Kota Manado. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif dan pengambilan sampel dengan cara *accidental sampling*. Hasil penelitian diperoleh berdasarkan data secara kumulatif mencapai persentase lebih dari 50% yang termasuk kategori pengetahuan cukup baik. Kesimpulannya adalah pelayanan informasi obat di apotek kecamatan tikala sudah termasuk kategori pengetahuan cukup baik.

**Kata Kunci** : *pelayanan informasi obat, apotek, Manado*

### ABSTRACT

Drug information service is an activity which is conducted by the pharmacist in providing information about drugs that are not impartial, critically evaluated and with the best evidence in all aspects of drug use to other professions, patients or the community. This study aims to find out drug information services at drugstore in Tikala, Manado City. The research method was qualitative descriptive method and sampling method using accidental sampling. The results of this research were obtained based on cumulative data was reach 50% or more than that which classified as the category of quite well. The conclusion is the drug information service at the tikala district pharmacy is classified in the good knowledge category.

**Keywords**: *Drug information service, drugstore, Manado*

### PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan bermutu tinggi dimulai dengan standar etika yang tinggi. Dalam perkembangan dunia saat ini, dikatakan bahwa kualitas merupakan faktor dasar yang mempengaruhi pilihan konsumen untuk berbagai jenis jasa yang berkembang pesat dewasa ini. Pada dasarnya dapat dikatakan

sebagai suatu tindakan dan perlakuan atau, cara melayani orang lain untuk memenuhi apa yang menjadi kebutuhan dan keinginannya. Tingkat kepuasan konsumen atas suatu pelayanan dapat diukur dengan membandingkan antara harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diinginkan dengan kenyataan yang diterimanya atau dirasakan (Baroroh, 2014). Dalam

Permenkes 2016 aspek dibidang pelayanan yang sangat diharapkan konsumen salah satunya fasilitas pelayanan kesehatan. Fasilitas pelayanan kesehatan merupakan tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah atau masyarakat. Pelayanan kefarmasian merupakan suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien, berkaitan dengan sediaan farmasi dengan tujuan mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Standar pelayanan kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Harus diakui bahwa saat ini belum semua pasien tahu dan sadar akan apa yang harus dilakukan dengan obat-obatnya, oleh sebab itu untuk mencegah penyalahgunaan dan adanya interaksi obat yang tidak dikehendaki, maka pelayanan informasi obat sangat diperlukan. Manfaat dari pelayanan informasi obat untuk menghindari masalah yang berkaitan dengan terapi obat. Untuk menghindari hal tersebut dalam Permenkes No.73 tahun 2016 Apoteker harus menjalankan praktik sesuai standar pelayanan, di mana Apoteker harus mampu berkomunikasi dengan tenaga kefarmasian dalam menetapkan terapi untuk mendukung penggunaan obat yang rasional. Informasi kesehatan sangatlah penting dan dibutuhkan dalam kehidupan bermasyarakat. Kurangnya pemahaman akan kesehatan akan berdampak buruk pada pasien. Dalam pelayanan informasi obat ini peran Apoteker sangatlah penting. Jika informasi obat tidak diberikan oleh orang yang berkopetensi dibidang kefarmasian maka akan berdampak buruk pada pasien atau masyarakat. Bila peran dan tanggung jawab pelayanan kefarmasian dijalankan dengan benar kepada pasien maka masalah terkait obat seperti penggunaan obat tanpa indikasi, indikasi yang tidak terobati, dosis obat terlalu tinggi, serta interaksi obat dapat dihindari (Mayefis *et al.*, 2015)

## **METODE PENELITIAN**

### **Alat dan Bahan**

Bahan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner terdiri dari beberapa pertanyaan yaitu, identitas dan data faktual di uji validitas dan reabilitas. Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah alat tulis menulis, kamera, laptop, kalkulator dan printer.

### **Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang datang di Apotek Kecamatan Tikala Kota Manado. Sampel dalam Penelitian ini adalah pasien yang datang di Apotek Kecamatan Tikala Kota Manado yang mengambil resep sebanyak lima puluh pasien. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan aksidental atau *accidental sampling*. Pengambilan sampel secara aksidental atau *accidental* ini dilakukan dengan mengambil kasus atau responden yang kebetulan ada atau tersedia di suatu tempat sesuai dengan konteks penelitian (Notoatmodjo, 2012).

### **Variabel yang di amati**

Variabel yang di amati yaitu waktu penggunaan obat, lama penggunaan obat, cara penggunaan obat, efek samping obat, cara penyimpanan obat, dan hal lainnya.

### **Analisis Data**

Data yang diperoleh di deskripsikan dalam bentuk tabel, presentasi, dan grafik. Analisis data dilakukan dengan menggunakan program spss. Setelah data diolah hasil diukur dengan menggunakan skala Guttman yaitu menggunakan dua pilihan jawaban (Ya dan Tidak)

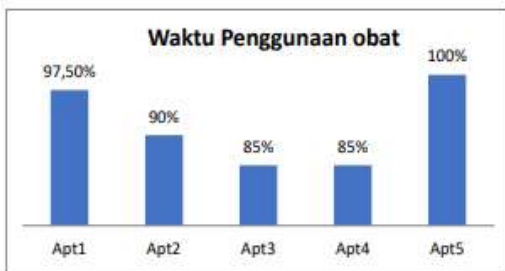
## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan di apotek kecamatan tikala kota

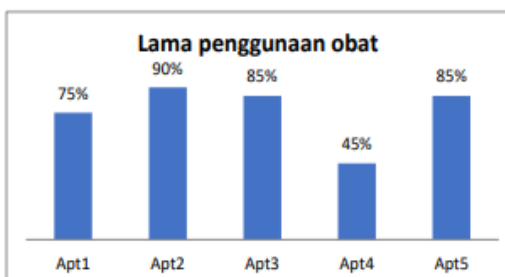
Manado setiap apotek sudah melakukan pelayanan informasi obat, hal ini di buktikan dengan hasil yang di dapatkan sudah masuk kategori cukup baik. Hasil perhitungan pertanyaan tentang waktu penggunaan obat dengan jumlah empat butir pertanyaan yang di peroleh dari masing-masing lima apotek dengan jumlah sepuluh responden tiap apotek menunjukan hasil yang cukup baik dengan jumlah responden yang mendapat penjelasan lebih dari 50%.

Dari hasil perhitungan pertanyaan tentang lama penggunaan obat dengan jumlah dua butir

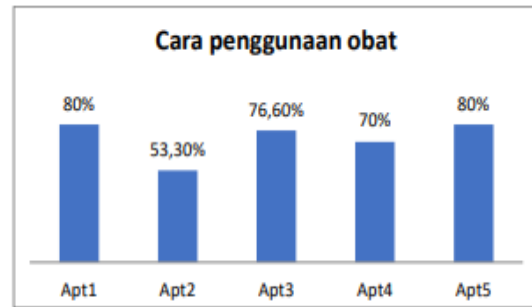
pertanyaan yang di peroleh dari masing-masing lima apotek dengan jumlah sepuluh responden tiap apotek, hanya satu apotek yang mendapat hasil kurang baik. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan empat apotek melayani responden sangat lambat dalam memberikan penjelasan informasi obat sehingga pasien menunggu terlalu lama. Dari hasil perhitungan pertanyaan tentang lama penggunaan obat dengan jumlah dua butir pertanyaan yang di peroleh dari masing-masing lima apotek dengan jumlah sepuluh responden tiap apotek, hanya satu apotek yang mendapat hasil kurang baik.



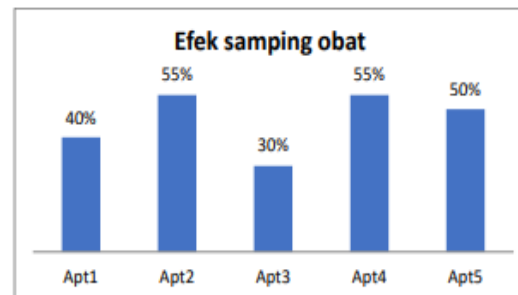
Gambar 1. Waktu Penggunaan Obat



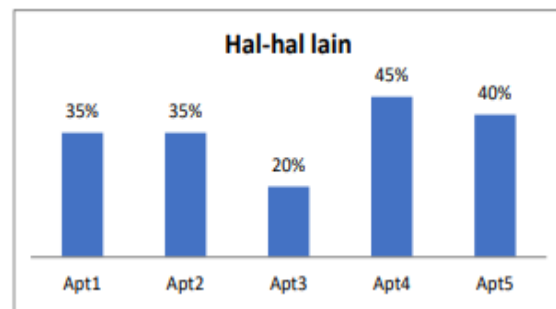
Gambar 2. Lama Penggunaan Obat



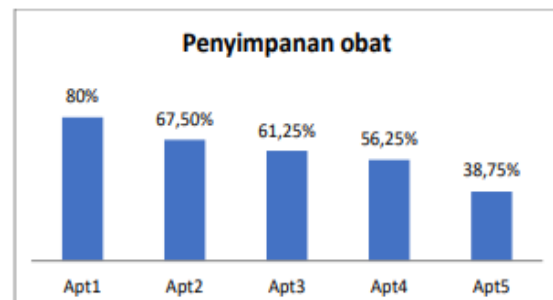
Gambar 3. Cara Penggunaan Obat



Gambar 4. Hasil Efek Samping Obat



Gambar 5. Hal-hal lain yang perlu diperhatikan dalam penggunaan obat



Gambar 6. Penyimpanan Obat

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan empat apotek melayani responden sangat lambat dalam memberikan penjelasan informasi obat sehingga pasien menunggu terlalu lama. Hasil perhitungan pertanyaan tentang cara

penggunaan obat dengan jumlah tiga pertanyaan yang di peroleh dari masing-masing lima apotek dengan jumlah sepuluh responden tiap apotek menunjukkan hasil yang cukup baik atau lebih dari 50%. Perhitungan pertanyaan tentang efek samping obat dengan jumlah dua pertanyaan yang di peroleh dari masing-masing apotek dengan jumlah sepuluh responden tiap apotek menunjukkan tiga dari lima apotek mendapat hasil yang cukup baik atau lebih dari 50%. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan apotek satu dan apotek tiga kurang dalam memberikan informasi tentang efek samping obat, dikarenakan apotek satu dan tiga hanya memberikan informasi obat khususnya saja. Karena walaupun obat yang terlihat biasa di konsumsi pasien, ternyata masih banyak responden yang tidak mengetahui efek samping dari obat yang dikonsumsi.

Hasil penelitian dari pertanyaan tentang hal-hal lain yang perlu di perhatikan dalam penggunaan obat dengan jumlah dua butir pertanyaan yang di peroleh dari masing-masing lima apotek dengan jumlah responden sepuluh di tiap apotek menunjukkan hasil yang kurang baik atau kurang dari 50%. Dari penelitian yang telah dilakukan Apotek tidak memberikan informasi tentang hal-hal lain, terkadang obat diserahkan begitu saja kepada responden tanpa memberikan penjelasan tentang interaksi obat dengan obat lain atau makanan tertentu, kontra indikasi obat tertentu, kecuali responden yang bertanya terlebih dahulu. Hal ini dikarenakan banyaknya pasien yang antri membuat Apoteker memberikan pelayanan informasi obat khususnya saja. Perhitungan pertanyaan tentang penyimpanan obat dengan jumlah delapan butir pertanyaan yang di peroleh dari masing-masing lima apotek dengan jumlah responden sepuluh di tiap apotek menunjukkan hanya satu apotek yang mendapat hasil kurang baik atau kurang dari 50%. Dari hasil penelitian yang dilakukan apotek lima tidak memberikan informasi tentang penyimpanan obat. Cara penyimpanan obat yang benar perlu diperhatikan, hal ini di lakukan untuk menghindari obat mengalami kerusakan atau terdegradasi. Obat dan bahan

obat harus disimpan dalam wadah yang cocok dan harus memenuhi ketentuan pembungkusan dan penandaan sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Suryandari, 2015).

## KESIMPULAN

Pelayanan informasi obat telah di lakukan dan mendapat hasil yang cukup baik, hal ini di buktikan dengan perhitungan sub bagian pertanyaan tiap apotek, jawaban dari responden yang telah mendapat penjelasan tentang sub bagian pertanyaan tertentu dengan nilai cukup baik dimana tiap bagian pertanyaan tentang waktu penggunaan obat, lama penggunaan obat, cara penggunaan obat, efek samping obat, dan penyimpanan obat dengan hasil hampir seluruh apotek lebih dari 50% atau cukup baik. Bagian pertanyaan tentang hal-hal yang perlu di perhatikan dalam penggunaan obat mendapat hasil yang rendah dimana hasil dari seluruh apotek yang diperoleh kurang dari 50%.

## DAFTAR PUSTAKA

- Baroroh, F. 2014. Evaluasi Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian DI Apotek Kota Yogyakarta., Fakultas Farmasi Universitas Ahmad Dahlan; Vol. 4 (2); hal.135-141.
- 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.
- Notoatmodjo, S. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta
- Suryandari Linda. 2015. *Analisis Kualitas Informasi Obat Untuk Pasien Di Apotek Kota Surakarta*. Skripsi Program Studi Farmasi. Universitas Muhammadiyah Surakarta.