

## Kesesuaian Pelayanan Informasi Obat (PIO) di Apotek Kecamatan Tulung Kabupaten Klaten

Rahmi Nurhaini<sup>1\*</sup>, Fany Munasari<sup>1</sup>, Ratna Agustiningrum<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Program Studi DIII Farmasi, STIKES Muhammadiyah Klaten, Indonesia.

<sup>2</sup>Program Studi DIII Keperawatan, STIKES Muhammadiyah Klaten, Indonesia.

\*Email: rahmistikes.mukla@gmail.com

---

### Abstract

*Drug Information Services (PIO) at this time is not just delivering drugs but drugs must be clearly informed to patients so that patients are not mistaken in using the drugs received. A service is considered good if it is in accordance with established standards. This study aims to determine the suitability of information services carried out by Pharmacists in Apotek Kecamatan Tulung Kabupaten Klaten. This research is descriptive in nature using total sampling. The sample in this study were 3 Pharmacists. The results showed that the suitability of drug information service (PIO) in Apotek Kecamatan Tulung Kabupaten Klaten was the most frequently performed namely explaining the time of use of the drug 100% always done and explaining the amount of drug taken at the time drinking in patient 100% always done while explaining the side effects medication from drugs given to patients 100% rarely done.*

**Keywords:** *Conformity, Service Standards, Drug Information Services.*

### Abstrak

Pelayanan Informasi Obat (PIO) pada saat ini bukan sekedar menyerahkan obat tetapi obat harus diinformasikan secara jelas kepada pasien agar pasien tidak salah dalam menggunakan obat yang diterima. Suatu pelayanan dinilai baik apabila sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kesesuaian pelayanan informasi yang dilakukan Apoteker di Apotek Kecamatan Tulung Kabupaten Klaten. Penelitian ini bersifat deskriptif dengan menggunakan total sampling. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 3 Apoteker. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesesuaian standar Pelayanan Informasi Obat (PIO) di Apotek Kecamatan Tulung Kabupaten Klaten yang paling dilakukan yaitu menjelaskan waktu penggunaan obat 100% selalu dilakukan dan menjelaskan jumlah obat yang diminum saat sekali minum pada pasien 100% selalu dilakukan sedangkan menjelaskan efek samping obat dari obat yang diberikan pada pasien 100% jarang dilakukan.

**Katakunci:** Kesesuaian, Standar Pelayanan, Pelayanan Informasi Obat.

---

### 1. PENDAHULUAN

Pelayanan farmasi di apotek merupakan bagian dari pelayanan kefarmasian yang langsung dan bertanggung jawab kepada pasien. Hal

tersebut diperjelas dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek yang menyebutkan bahwa pelayanan

kefarmasian adalah bentuk pelayanan dan tanggung jawab langsung profesi farmasi dalam pekerjaan kefarmasian untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Saat ini telah bergeser orientasinya dari pelayanan obat (*drug oriented*) menjadi pelayanan pasien (*patient oriented*) dengan mengacu kepada *pharmaceutical care*. Kegiatan pelayanan kefarmasian yang semula hanya yang membutuhkannya (Anonim, 2009).

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

## 2. METODE

Pelayanan farmasi di apotek merupakan bagian dari pelayanan kefarmasian yang langsung dan bertanggung jawab kepada pasien. Hal tersebut diperjelas dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek yang menyebutkan bahwa pelayanan kefarmasian adalah bentuk pelayanan dan tanggung jawab langsung profesi farmasi dalam pekerjaan kefarmasian untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Saat ini telah bergeser orientasinya dari pelayanan obat (*drug oriented*) menjadi pelayanan pasien (*patient oriented*) dengan mengacu kepada *pharmaceutical care*. Kegiatan pelayanan kefarmasian yang semula hanya yang membutuhkannya (Anonim, 2009).

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 kesehatan lain, pasien, atau masyarakat. Informasi mengenai obat termasuk obat resep, obat bebas, dan herbal (Anonim, 2016).

Standar Pelayanan Kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggungjawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Anonim, 2016). Standar pelayanan kefarmasian diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 tahun 2016.

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 kesehatan lain, pasien, atau masyarakat (Anonim, 2016).

standar Pelayanan Informasi Obat (PIO) di Apotek Kecamatan Tulung Kabupaten Klaten telah dilaksanakan sesuai standar atau adanya penyimpangan dalam standar pelayanan yang dilakukan serta dapat menyimpulkan standar yang dilakukan.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan di Apotek Kecamatan Tulung Kabupaten Klaten pada bulan Mei-Juni 2019. Penelitian tersebut mengambil 3 Apotek yang masing-masing Apotek memiliki seorang Apoteker.

**Tabel 4.1** Gambaran Tingkat Kehadiran Apoteker di Apotek Kecamatan Tulung

Variabel		Jumlah, Persentas e n=3 (%)	Rata- Rata
Apoteker yang hadir saat penelitian			
a) Frekuensi Kehadiran kerja	Setiap hari kerja	1 (33,33)	3
	Tidak setiap hari kerja	2 (66,66)	
b) Waktu kehadiran	Pagi	3 (100)	3
	Sore	-	
	Pagi dan Sore	-	
Apoteker yang ada di Kecamatan Tulung Kabupaten Klaten		3 (100)	3
Status Apoteker yang hadir saat penelitian	Apoteker penanggung jawab Apotek	1 (33,33)	3
	Apoteker Pendamping	2 (66,66)	

Berdasarkan tabel 4.1 dapat disimpulkan bahwa Apoteker yang ada di Apotek Kecamatan Tulung adalah perempuan dengan usia 25-30 tahun disertai pengalaman kerja 1-10 tahun, memiliki pengetahuan tentang standar pelayanan kefarmasian dan pernah mengikuti pelatihan.

**Tabel 4.2** Karakteristik Apoteker di Apotek Kecamatan Tulung Kabupaten Klaten

Variabel		Jumlah, Persentase n=3 (%)	Rata- rata
Umur Apoteker	< 25 tahun	-	3
	25 – 30 tahun	-	
	31 – 35 tahun	1 (33,33)	
	>35 tahun	2 (66,66)	
Jenis Kelamin Apoteker	Laki – laki	-	3
	Perempuan	3 (100)	
Pendidikan Terakhir Apoteker	S-1	3 (100)	3
	S-2	-	
	S-3	-	
Status Kepemilikan Apotek	Milik Sendiri	1 (33,33)	3
	Kepemilikan bersama	-	

	dengan Pemodal		
	Milik Pemodal	2 (66,66)	
	<1 tahun	-	
Pengalaman menjadi Apoteker pengelola Apotek	1 – 10 tahun	3 (100)	
	11 – 20 tahun	-	3
	>20 tahun	-	
Pengalaman mengikuti pelatihan mengenai pelayanan informasi obat	Pernah	3 (100)	
	Tidak Pernah	-	3
Pengetahuan mengenai Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek	Tahu	3 (100)	
	Tidak Tahu	-	3

Berdasarkan tabel 4.2 Gambaran Kehadiran Apoteker yang berada di Apotek Kecamatan Tulung frekuensi kehadiran sebanyak 100% hadir pada saat jam kerja. Waktu kehadiran 100% hadir saat pagi. Dalam penelitian Kwando (2014) dijelaskan bahwa frekuensi

kehadiran Apoteker di Apotek maka akan semakin meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek tersebut. Hal ini akan menyebabkan peningkatan daya saing Apotek terutama dalam ketertarikan pelanggan.

**Tabel 4.3** Gambaran pelaksanaan Pelayanan Informasi Obat (PIO) di Apotek Kecamatan Tulung

Variabel	Kesesuaian				Rata-rata
	TD	JD	SD	SLD	
Pernyataan 1	-	-	2	1	3
Pernyataan 2	-	-	-	3	3
Pernyataan 3	-	-	2	1	3
Pernyataan 4	-	-	1	2	3
Pernyataan 5	-	-	-	3	3
Pernyataan 6	-	2	1	-	3
Pernyataan 7	-	1	1	1	3
Pernyataan 8	-	2	1	-	3
Pernyataan 9	-	1	2	-	3

Pernyataan 10	-	3	-	-	3
Pernyataan 11	-	-	2	1	3
<b>Jumlah</b>	-	9	12	12	33
<b>Persentase (%)</b>	-	27,27	36,36	36,36	100

Keterangan : TD : Tidak Dilakukan SD : Sering Dilakukan  
JD : Jarang Dilakukan SLD : Selalu Dilakukan

Berdasarkan hasil penelitian Pelayanan Informasi Obat (PIO) yang dilakukan kepada pasien yaitu tujuan pengobatan, waktu penggunaan obat (pagi/siang/malam), waktu penggunaan (sebelum/sesaat/setelah makan), frekuensi penggunaan obat, jumlah obat yang diminum, nama obat yang diberikan, indikasi dari obat yang diberikan, interaksi antara obat yang diberikan, pencegahan interaksi obat yang diberikan, efek samping dari obat yang diberikan, dan cara penggunaan obat.

Berdasarkan tabel 4.3 di atas dapat disimpulkan bahwa hanya ada beberapa item poin yang selalu dilakukan Apoteker pada saat pelayanan informasi obat (PIO) sedang item poin yang lain jarang dilakukan.

tidak lebih dari 50%, bahkan untuk item poin penyampaian efek samping dari obat yang diberikan jarang dilakukan, hal tersebut dimungkinkan terjadi karena keterbatasan waktu dan sumber daya manusia.

Semua obat yang digunakan untuk mengobati semua jenis kondisi kesehatan dapat menyebabkan efek samping, namun tak semua obat akan menimbulkan efek samping tersebut. Faktanya kebanyakan orang yang minum beberapa obat tertentu tidak mengalami efek samping atau mungkin hanya mengalami efek ringan saja. Perlunya disampaikan efek samping obat untuk mencegah pasien membeli obat lain untuk mengobati efek samping yang terjadi. Efek

samping yang terjadi akan hilang dengan sendirinya ketika pemberhentian minum obat dilakukan.

Pelayanan kesehatan yang baik berperan strategis dalam perbaikan kesehatan masyarakat. Kualitas layanan farmasi dan pelayanan kefarmasian yang lebih baik dan berorientasi pada konsumen (pasien) harus terus dikembangkan agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yang senantiasa berubah dan meningkat disamping dapat mengurangi resiko pengobatan. Dalam Permenkes No.73 Tahun 2016 mengenai Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek dalam hal dispending obat setelah penyiapan obat, Apoteker wajib menyerahkan obat disertai dengan memberikan informasi cara penggunaan obat dan hal-hal terkait dengan obat. Hal ini seharusnya menjadi hal yang selalu dilakukan Apoteker setiap Apotek.

Hasil penelitian terhadap standar Pelayanan Informasi Obat (PIO) di Apotek Kecamatan Tulung Kabupaten Klaten jumlah capaian 100% pada penyampaian waktu penggunaan obat dan jumlah obat yang diminum saat sekali pakai, selebihnya jumlah capaian selalu dilakukan dan menjelaskan jumlah obat yang diminum saat sekali minum pada pasien 100% selalu dilakukan sedangkan menjelaskan efek samping obat dari obat yang diberikan pada pasien 100% jarang dilakukan.

Tulung Kabupaten Klaten dalam menjelaskan waktu penggunaan obat 100%

#### 4. KESIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesesuaian standar pelayanan informasi obat di Apotek Kecamatan

**REFERENSI**

- Ahmad Apriansyah. 2017. *Kajian Pelayanan Informasi Obat Di Apotek Wilayah Kota Tangerang Selatan*. Skripsi. UIN Syarif Hidayatullah. Jakarta
- Anonim. 2004. *Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 1332/Menkes/SK/X/2002 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek*. Departemen Kesehatan Republik Indonesia. Jakarta
- Anonim. 2008. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 Tentang Rekam Medis*. Departemen Kesehatan Republik Indonesia. Jakarta
- Anonim. 2009. *Peraturan Pemerintahan Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian*. Departemen Kesehatan Republik Indonesia. Jakarta
- Anonim. 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tentang Standart Pelayanan Kefarmasian Di Apotek*. Departemen Kesehatan Republik Indonesia. Jakarta
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. PT Rineka Cipta. Jakarta
- Darmasaputra Erik, 2014. *Pemetaan Peran Apoteker Dalam Pelayanan Kefarmasian Terkait Frekuensi Kehadiran Apoteker di Surabaya Barat*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa. Universitas Surabaya. Vol.3 No.1
- Elmiawati Latifah, Prasojo Pribadi, Yuliasuti Fitriana. 2016. *Penerapan Standart Kefarmasian Di Apotek Kota Magelang*. Jurnal Farmasi Sains dan Praktis. Vol. II. 12-13
- Erlin Aurelia, 2013. *Harapan dan Kepercayaan Konsumen Apotek Terhadap Peran Apoteker yang Berada di Wilayah Surabaya Barat*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya. Vol.2 No.1
- Hartini Sri Yustina. 2009. *Relevansi Peraturan Dalam Mendukung Praktek Profesi Apoteker Di Apotek*. Majalah Kefarmasian. Yogyakarta
- Jogiyanto. 1995. *Analisis Dan Desain System Informasi*. Andi offset. Yogyakarta
- Manurung, L.P. 2010. *Analisis Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Dengan Minat Pasien Menembus Kembali Resep Obat Di Instalasi Farmasi RSUD Budhi Asing*. Universitas Indonesia. Jakarta
- Munir. 1991. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Gramedia. Jakarta
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta. Jakarta
- Pratama, Danu. 2014. *Gambaran Standar Pelayanan Resep Di Apotek Kecamatan Klaten Selatan*. Karya Tulis Ilmiah. STIKES Muhammadiyah. Klaten
- Rendy Kwando R, 2014. *Pemetaan Peran Apoteker Dalam Pelayanan Kefarmasian Terkait Frekuensi Kehadiran Apoteker di Surabaya Timur*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa. Universitas Surabaya. Vol.3 No.1
- Siregar, C.J.P dan Amalia L. 2006. *Farmasi Rumah Sakit Teori dan Penerapan*. Penerbit Buku Kedokteran ECG. Jakarta
- Siwi, Yowanda. 2018. *Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Pelayanan Informasi Obat di Apotek Mulia Klaten*. Karya Tulis Ilmiah. STIKES Muhammadiyah. Klaten
- Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung
- Sukandi Primasari Dyani, 2015. *Analisis Distribusi Apotek Dengan Sistem Informasi Geografis*. Jurnal Management dan Pelayanan Farmasi. Yogyakarta
- Supardi Sudiby, Sasanti Rini Handayani, Raharni, M.I Herman, Leny Andi Susyanty. 2011. *Pelaksanaan Standart Pelayanan Kefarmasian Di Apotek dan Kebutuhan Pelatihan Bagi Apotekernya*. Buletin Penelitian Kesehatan. Vol. 39, No. 3. 138-140
- Umar, Husein. 2005. *Study Kelayakan Bisnis*. Edisi Ketiga. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta