

EVALUASI PELAYANAN INFORMASI OBAT UNTUK PASIEN RAWAT JALAN BPJS DI PUSKESMAS BOGOR SELATAN

^{1*}Anitia Lestari, ²Fredy Arifita Nasel, ³Noneng Kurniasih

¹Program Studi Farmasi, Sekolah Tinggi Teknologi Industri Dan Farmasi Bogor, Jl. Kumbang No. 23 Bogor, Jawa Barat 16151

²Instalasi Farmasi, Puskesmas Bogor Selatan, Jl. Batutulis No. 82, Kecamatan Bogor Selatan.

Korespondensi: anitia950@gmail.com

ABSTRAK

Tuntutan pasien dan masyarakat akan peningkatan mutu Pelayanan Kefarmasian, mengharuskan adanya perluasan dari paradigma lama berorientasi kepada produk (*drug oriented*) menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (*patient oriented*) dengan filosofi Pelayanan Kefarmasian (*pharmaceutical care*) (Kemenkes, 2016). Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui data sosiodemografi pasien rawat jalan BPJS dan mengetahui hasil persentase dari penelitian kegiatan PIO dan tersampainya informasi obat dengan tercapai atau tidaknya berdasarkan nilai keberhasilan indikator mutu di Puskesmas Bogor Selatan. Dilakukan secara prospektif dimulai bulan Maret – Mei 2021. Dengan sampel 97 pasien diperoleh pasien terbanyak yaitu perempuan dengan hasil 72% dan untuk hasil PIO dengan jumlah obat 217 diperoleh hasil yang sudah disampaikan dan mencapai nilai keberhasilan yaitu, nama obat 100% sudah mencapai nilai keberhasilan sebesar 90%, sediaan 94%, sudah mencapai nilai keberhasilan sebesar 90%, dosis 100% sudah mencapai nilai keberhasilan sebesar 100%, cara pakai 100% sudah mencapai nilai keberhasilan sebesar 100%, indikasi 100% sudah mencapai nilai keberhasilan sebesar 100%. Informasi obat yang sudah disampaikan, namun belum mencapai nilai keberhasilan indikator mutu yaitu, penyimpanan 8% belum mencapai hasil keberhasilan sebesar 90%, efek samping 51% belum mencapai nilai keberhasilan sebesar 90%, dan terdapat indikator PIO yang belum disampaikan yaitu, kontraindikasi, stabilitas dan interaksi obat.

Kata Kunci : Pelayanan Informasi Obat (PIO), Indikator PIO, Nilai Keberhasilan Mutu PIO

ABSTRACT

The demands of patients and society for improving the quality of pharmaceutical service require an expansion from the old product oriented paradigm to a new patient oriented paradigm with the philosophy of pharmaceutical care (Ministry Of Health, 2016). The purpose of this study was to determine the percentage result PIO research activities and the delivery of drug information with whether or not it was achieved based on the success value of quality indicators at the South Bogor Health Center. Conducted prospectively starting in March – May 2021. With a sample of 97 patients, the results for PIO that have been delivered and achieved a success value, the drug name 90% has reached a success value of 90%, a dose of 100% has reached a success value of 100%, how to use 100% has achieved a success value of 100%, an indication of 100% has reached a success value of 100%. The drug information submitted, but has not achieved the success value, 78% preparation have not achieved success value of 90%, storage 17% has not achieved a success value of 90%, side effects 63% have not achieved a success rate of 90%, and there are PIO indicator that have not been conveyed contraindications, stability and drug interaction.

Keywords: Drug Information Service (DIS), Indicator DIS, The Success Value Of The Quality Indicator DIS

PENDAHULUAN

Di era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pelayanan kesehatan sudah tidak terpusat lagi di rumah sakit atau fasilitas kesehatan tingkat lanjutan, pelayanan kesehatan harus dilaksanakan secara bertahap atau sesuai dengan kebutuhan medis pasien. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat. Prinsip ini diberlakukan pada pelayanan kesehatan dan difokuskan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) salah satunya Puskesmas (Kemenkes RI, 2019). Tuntutan pasien dan masyarakat akan peningkatan mutu Pelayanan Kefarmasian mengharuskan adanya perluasan dari paradigma lama berorientasi kepada produk (*drug oriented*) menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (*patient oriented*) dengan filosofi Pelayanan Kefarmasian (*pharmaceutical care*) (Kemenkes, 2016).

Pelayanan Kefarmasian merupakan kegiatan yang terpadu dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah Obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan. Adapun yang menjadi bagian pada kegiatan pelayanan kefarmasian salah satunya, Pelayanan Informasi Obat (PIO) berperan penting dalam memberikan pelayanan informasi mengenai disampaikan nama obat, sediaan, dosis, cara pakai, penyimpanan, indikasi, kontraindikasi, stabilitas, efek samping, dan interaksi obat yang akan dipakai atau dikonsumsi oleh pasien. Kegiatan PIO dilakukan secara langsung oleh Apoteker kepada pasien dengan memberikan informasi yang jelas, tepat dan benar (Kemenkes, 2016). Informasi obat yang disampaikan akan membantu pasien dalam penggunaan obat secara tepat, aman, dan rasional (Mutia. A, *et al.*, 2020).

Penggunaan obat pada masyarakat semakin meluas dan meningkat sehingga berkembangnya informasi mengenai obat tersebut, diperlukan adanya pelayanan informasi obat, dan menerapkan pemanfaatan informasi yang relevan, agar tercapainya tingkat keberhasilan terapi yang optimal dan terhindarnya kesalahan dalam penggunaan obat (Kurniawan dan Chabib, 2010).

Pada jurnal penelitian yang dilakukan oleh Mutia. A, *et al.*, 2020 mengenai Evaluasi PIO diperoleh dengan hasil indikator sudah disampaikan yaitu, nama obat 73 %, dosis 99,9 %, cara pakai 96 %, sediaan 15 %, indikasi 93 %, efek samping 26 %, penyimpanan 16 %, dan yang belum disampaikan meliputi kontraindikasi, stabilitas dan interaksi obat. Berdasarkan laporan kinerja Dikjen tahun 2017 mengenai Pelayanan Kefarmasian menjelaskan bahwa Puskesmas yang sesuai dengan standar merupakan puskesmas yang melaksanakan Pelayanan Kefarmasian dalam PIO dan terdokumentasi.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Evaluasi Pelayanan Informasi Obat Untuk Pasien Rawat Jalan BPJS di Puskesmas Bogor Selatan, karena belum pernah dilakukannya penelitian mengenai judul tersebut. Puskesmas Bogor Selatan sudah berjalan melakukan Pelayanan Kefarmasian, salah satunya dalam Pelayanan Informasi Obat yang sudah memiliki nilai keberhasilan indikator mutu PIO yaitu, nama obat 90 %, sediaan 90 %, dosis 100 %, cara pakai 100 %, penyimpanan 90 %, indikasi 100 %, kontraindikasi 90 %, stabilitas 90 %, efek samping 90 %, interaksi 90 %.

METODE PENELITIAN

Metode

Penelitian ini merupakan penelitian observasi secara *cross sectional* dengan pengambilan data primer dilakukan secara prospektif dimana peneliti melakukan penelitian secara langsung dan mencatat ketika PIO dilakukan. Dengan waktu penelitian selama 3 bulan yaitu, bulan Maret - Mei 2021. Variabel yang diambil dalam penelitian ini, yaitu nama obat, sediaan, dosis, cara pakai, penyimpanan, indikasi, kontraindikasi, stabilitas, efek samping, dan interaksi obat

Analisis Data

Analisis data yang digunakan adalah kuantitatif, dan diolah dengan bantuan *Ms.Excel*. Hasil pengolahan data dianalisis untuk melihat gambaran masing-masing persentase indikator PIO dan untuk mengetahui tercapai atau tidaknya dengan

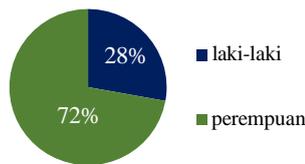
nilai indikator keberhasilan di Bogor Selatan, informasi mengenai nama obat, sediaan, dosis, cara pakai, penyimpanan, indikasi, kontraindikasi, stabilitas, efek samping dan interaksi obat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Puskesmas Bogor Selatan periode Maret – Mei 2021 dengan jumlah populasi 3600 pasien dan jumlah sampel sebanyak 97 pasien.

Data Sociodemografi Pasien Jenis Kelamin

Jenis kelamin pasien dikelompokkan menjadi 2 kelompok, yaitu laki-laki dan perempuan dengan jumlah sampel sebanyak 97 pasien.



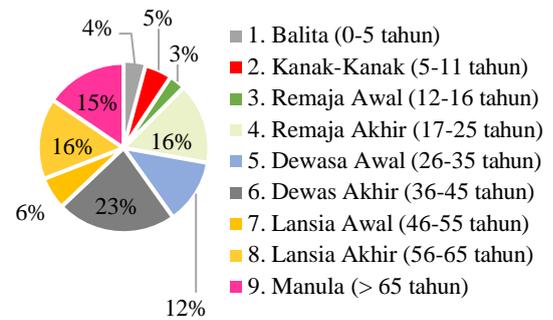
Gambar 1. Diagram Jenis Kelamin Pasien

Berdasarkan gambar 1, didapatkan hasil penelitian sebagian besar pasien rawat jalan BPJS adalah perempuan sebanyak 70 pasien atau sebesar 72% dan laki-laki 27 pasien atau sebesar 28%. Pada hasil penelitian yang dilakukan Rahmayanti Nadia S dan Ariguntar Tri, 2017 menjelaskan sebagian besar perempuan, karena perempuan lebih mudah rentan terkena penyakit sehingga, lebih banyak melaporkan gejala penyakit dan ingin cepat mendapatkan bantuan kesehatan dibandingkan laki-laki yang kurang peduli terhadap kesehatan. Tujuan dilakukannya penelitian jenis kelamin untuk mengetahui yang lebih banyak dalam menyikapi dan melaporkan gejala sakit yang diderita pasien berdasarkan jenis kelamin.

Usia

Usia pasien dikategorikan atau dikelompokkan menjadi 9 kelompok dengan jumlah sampel 97 pasien yaitu,

Balita 4 pasien (0-5 tahun), Kanak-kanak 5 pasien (5-11 tahun), Remaja Awal 3 pasien (12-16 tahun), Remaja Akhir 15 pasien (17-25 tahun), Dewasa Awal 12 pasien (26-35 tahun), Dewasa Akhir 22 pasien (36-45 tahun), Lansia awal 6 pasien (46-55 tahun), Lansia Akhir 15 pasien (56-65 tahun), dan Manula 15 pasien (>65 tahun).



Gambar 2. Diagram usia

Berdasarkan gambar 2. Diagram usia pasien menunjukkan bahwa usia kelompok pasien terbanyak, yaitu dewasa akhir 36-45 tahun didapatkan dengan hasil 22 pasien atau sebesar 23% dan jumlah usia pasien terkecil, yaitu balita 0-5 tahun didapatkan 4 pasien atau sebesar 4 %.

Pada hasil penelitian yang dilakukan Rahmayanti Nadia S dan Ariguntar Tri, 2017 menjelaskan hal ini karena kelompok usia dewasa akhir 36-45 tahun merupakan usia yang produktif, sehingga berpotensi timbulnya penyakit dari daya tahan tubuh yang melamam atau dari pekerjaan dan usia balita 0-5 tahun jarang melaporkan gejala sakit menggunakan kartu peserta BPJS. Dilakukannya penelitian ini, bertujuan untuk mengetahui kategori usia pasien yang paling banyak dalam melaporkan gejala sakit untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

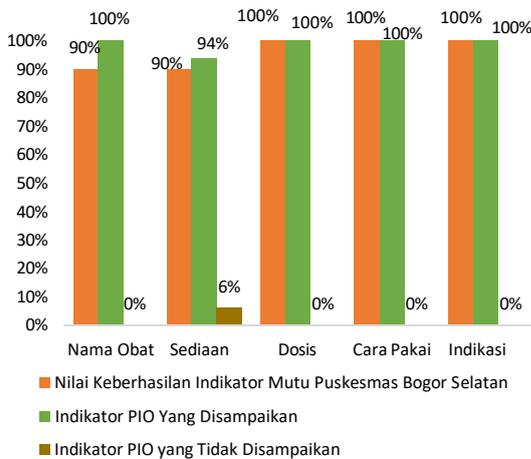
Pelayanan Informasi Obat

Penyampaian PIO di instalasi Farmasi Puskesmas Bogor Selatan dilakukan oleh Apoteker dengan jumlah sampel 97 pasien dan didapatkan jumlah obat sebanyak 217 obat selama 3 bulan penelitian yaitu, Bulan Maret – Mei 2021. Adanya kegiatan monitoring yang terdokumentasi dan ditetapkannya nilai keberhasilan indikator mutu PIO di Puskesmas Bogor Selatan untuk memantau aktivitas

berlangsung yang telah direncanakan dan dilakukan oleh tenaga teknis kefarmasian agar tercapainya nilai keberhasilan indikator mutu.

Indikator PIO Sudah Disampaikan dan Mencapai Nilai Keberhasilan Indikator Mutu

Terdapat indikator PIO yang sudah disampaikan dengan tercapainya nilai keberhasilan indikator mutu yaitu, nama obat, dosis, cara pakai dan indikasi.



Gambar 3. Indikator PIO Sudah Disampaikan dan Mencapai Nilai Keberhasilan Indikator Mutu

Berdasarkan gambar grafik diatas menunjukkan bahwa indikator PIO yang sudah disampaikan dan mencapai nilai keberhasilan indikator mutu yaitu, untuk nama obat didapatkan 217 obat yang disampaikan informasi atau sebesar 100% . sudah mencapai nilai keberhasilan indikator mutu sebesar 100%. Pada saat kegiatan PIO Apoteker menyebutkan nama obat yang diterima oleh pasien. Pada jurnal penelitian Ekadipta, *et al.*, 2019 menjelaskan bahwa menyampaikan informasi mengenai nama obat merupakan hal yang harus disampaikan, karena semakin banyak informasi mengenai nama obat, pasien akan lebih banyak mengetahui obat yang dipakai atau digunakan sesuai dengan gejala penyakit. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Mutia. A, *et al.*, di Puskesmas Kupu tahun 2020.

Sediaan didapatkan dengan hasil 204 obat yang disampaikan informasi atau sebesar 94% yang disampaikan informasi, sudah mencapai nilai keberhasilan indikator mutu sebesar 90%. Apoteker memberikan informasi mengenai sediaan dengan menyebutkan bentuk obat seperti, tablet, salep, puyer, sirup, dan suppositoria. Pada jurnal penelitian Ekadipta, *et al.*, 2019 menjelaskan bahwa menyampaikan informasi mengenai sediaan perlu di sampaikan karena, sesuai dengan bentuk obat tersebut mempunyai tujuan tersendiri. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Mutia. A, *et al.*, di Puskesmas Kupu tahun 2020.

Dosis diperoleh dengan hasil 217 obat yang disampaikan informasi atau sebesar 100% sudah mencapai nilai keberhasilan indikator mutu sebesar 100%. Apoteker menyampaikan PIO mengenai dosis obat dengan menyebutkan ukuran gram pada setiap obat yang diterima seperti obat parasetamol dengan dosis 500 mg. Pada jurnal penelitian Ekadipta, *et al.*, 2019 menjelaskan bahwa menyampaikan informasi mengenai dosis harus disampaikan karena untuk mengetahui jumlah gram atau ukuran obat yang dikonsumsi pada setiap obat. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Mutia. A, *et al.*, di Puskesmas Kupu tahun 2020.

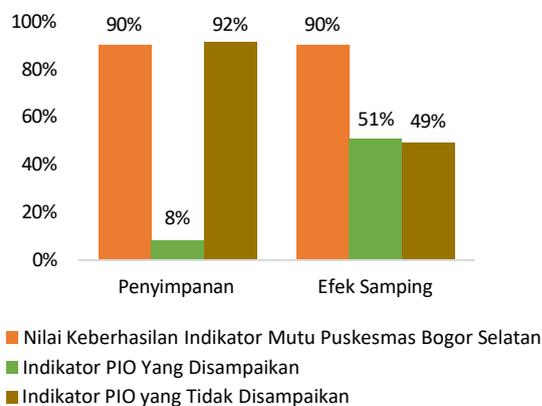
Cara pakai diperoleh hasil 217 obat yang disampaikan informasi atau sebesar 100% sudah mencapai nilai keberhasilan indikator mutu sebesar 100%. Apoteker menyampaikan informasi mengenai cara pakai dan tentang jadwal waktu penggunaan obat yang dinyatakan dalam berapa kali sehari seperti 3 kali sehari seperti parasetamol diminum setiap 3 kali sehari. Pada jurnal penelitian Ekadipta, *et al.*, 2019 menjelaskan bahwa menyampaikan informasi mengenai cara pakai harus disampaikan karena, agar tepat penggunaannya. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Mutia. A, *et al.*, di Puskesmas Kupu tahun 2020.

Indikasi didapatkan dengan hasil 217 obat yang disampaikan informasi atau sebesar 100% sudah mencapai nilai keberhasilan indikator mutu sebesar 100%. Apoteker memberikan informasi mengenai indikasi dengan menyebutkan khasiat atau fungsi suatu obat sesuai dengan penyakit. Pada jurnal penelitian

Ekadipta, *et al.*, 2019 menjelaskan bahwa menyampaikan informasi mengenai indikasi perlu disampaikan, karena menghindari kesalahan pemakaian obat yang tidak sesuai dengan gejala penyakit (Ekadipta, *et al.*, 2019). Penelitian ini sejalan dengan penelitian Mutia. A, *et al.*, di Puskesmas Kupu tahun 2020.

Indikator PIO Sudah Disampaikan Dan Belum Mencapai Nilai Keberhasilan Indikator Mutu

Terdapat komponen PIO yang sudah disampaikan namun, tidak tercapai nilai keberhasilan indikator mutu yaitu, penyimpanan, dan efek samping.



Gambar 4. Indikator PIO Sudah Disampaikan Dan Belum Mencapai Nilai Keberhasilan Indikator Mutu

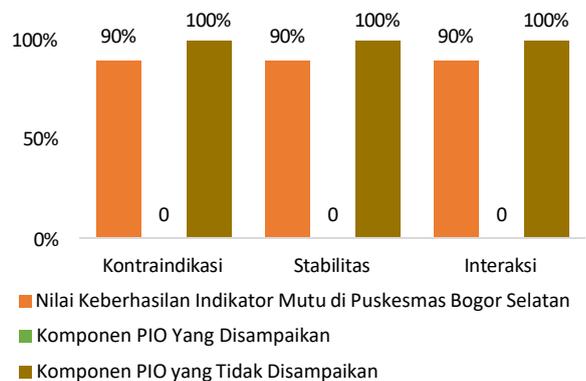
Penyimpanan didapatkan dengan 18 obat atau sebesar 8% yang disampaikan informasi dan belum mencapai nilai keberhasilan indikator mutu sebesar 90%. Apoteker hanya memberikan informasi mengenai bentuk sediaan obat tertentu saja. Informasi penyimpanan seperti bentuk sediaan obat sirup disimpan pada suhu ruang. Pada jurnal penelitian Ekadipta, *et al.*, 2019 menjelaskan bahwa menyampaikan informasi mengenai penyimpanan perlu disampaikan untuk menghindari terjadinya kerusakan pada obat. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Mutia. A, *et al.*, di Puskesmas Kupu tahun 2020.

Efek samping didapatkan dengan hasil 110 obat yang disampaikan informasi atau sebesar 51%, belum mencapai nilai keberhasilan indikator mutu sebesar 90%.

Apoteker menyampaikan informasi efek samping hanya obat-obat tertentu seperti obat amlodipine mempunyai efek samping mual, pusing, lelah. Pada jurnal penelitian Ekadipta, *et al.*, 2019 menjelaskan bahwa menyampaikan informasi mengenai efek samping perlu disampaikan untuk mengetahui efek samping pada obat yang dikonsumsi. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Mutia. A, *et al.*, di Puskesmas Kupu tahun 2020.

Indikator PIO Tidak Disampaikan Dan Tidak Tercapainya Nilai Keberhasilan Indikator Mutu

Terdapat Indikator PIO yang tidak disampaikan dan tidak tercapainya nilai keberhasilan indikator mutu yaitu, kontraindikasi, stabilitas dan interaksi.



Gambar 5. Indikator PIO Tidak Disampaikan Dan Tidak Tercapainya Nilai Keberhasilan Indikator Mutu

Kontraindikasi tidak disampaikan sewaktu PIO berlangsung karena ketika kajian farmasetik ditemukan misalnya, obat tersebut kontraindikasi dengan ibu hamil, apoteker langsung mengkonfirmasi kepada dokter. Pada jurnal Ekadipta, *et al.*, 2019 menjelaskan menyampaikan informasi kontraindikasi perlu disampaikan karena agar pasien tidak menggunakan obat jika memiliki kontraindikasi. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Mutia. A, *et al.*, di Puskesmas Kupu tahun 2020.

Stabilitas tidak disampaikan sewaktu PIO berlangsung karena hanya pasien tertentu seperti obat untuk anak yang diambil oleh ibunya. Pada jurnal penelitian Ekadipta, *et al.*, 2019 menjelaskan bahwa menyampaikan informasi mengenai stabilitas karena untuk

mengetahui batas kadaluarsa obat yang digunakan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Mutia. A, *et al.*, di Puskesmas Kupu tahun 2020.

Interaksi obat tidak disampaikan sewaktu PIO karena hanya obat tertentu saja, seperti terdapat obat antasida dengan obat katropil. Pada jurnal penelitian Ekadipta, *et al.*, 2019 menjelaskan bahwa informasi mengenai interaksi obat perlu disampaikan karena bertujuan agar penggunaan obat tidak dikonsumsi bersamaan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Mutia. A, *et al.*, di Puskesmas Kupu tahun 2020.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan mendapatkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Data sosiodemografi pasien pada penelitian ini mendapatkan hasil dengan jenis kelamin hasil terbanyak diperoleh perempuan dengan persentase 72%. Berdasarkan usia didapatkan dengan persentase terbanyak dewasa akhir 36-45 tahun dengan persentase 22 %.
2. Hasil didapatkan dari penelitian ini untuk PIO dengan sampel 97 pasien dan total obat 217, yaitu :
 - a. Indikator PIO yang sudah disampaikan dan mencapai nilai keberhasilan yaitu, untuk nama obat didapatkan 217 obat (100%) dengan nilai keberhasilan indikator mutu 100%, sediaan 204 obat (94%) dengan nilai keberhasilan indikator mutu 90%. Dosis 217 obat (100%) dengan nilai keberhasilan indikator mutu 100%. Cara pakai 217 obat (100%) dengan nilai keberhasilan indikator mutu 100%. Indikasi 217 obat (100%) dengan nilai keberhasilan indikator mutu 100%.
 - b. Indikator PIO yang disampaikan, namun belum mencapai nilai keberhasilan yaitu, penyimpanan didapatkan dengan 18 obat (8%) belum mencapai nilai keberhasilan indikator mutu 90%. Efek samping 110 obat (51%) dengan nilai keberhasilan indikator mutu 90%.
 - c. Indikator PIO yang belum disampaikan yaitu, kontraindikasi, stabilitas dan interaksi obat.

DAFTAR PUSTAKA

- [Depkes] Departemen Kesehatan. 2006. *Pedoman Penggunaan Obat Bebas Dan Bebas Terbatas*. Jakarta. Hlm. 14, 20, 22, 77.
- [Depkes] Departemen Kesehatan. 2009. *Kategori Usia*. 2009. Jakarta.
- Direktorat Pelayanan Kefarmasian. Laporan. 2018. *Laporan Pelayanan Kefarmasian 2017*. Jakarta. Diakses 22 Januari 2020. Hlm. 31.
- dr. Km. taufik, 2017. *Indikator Mutu Pelayanan Kesehatan Primer*. 2017. Ambon.
- Ekadipta., Sadikin. M., Yusuf. R. M. 2019. *Kualitas Pemberian Informasi Obat Pada Pelayanan Resep Berdasarkan Kepuasan Pasien BPJS Puskesmas Kecamatan Cilandak*. 02(16). Hlm. 247, 250-252.
- [Kemenkes] Kementerian Kesehatan. 2011. *Modul Penggunaan Obat Rasional*. Jakarta. Hlm. 65-67.
- [Kemenkes] Kementerian Kesehatan. 2019. *Petunjuk Teknis Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas*. Jakarta. Hlm. 14, 37-38.
- [Kemenkes] Kementerian Kesehatan. 2014. *Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta. Hlm. 7-8, 12. Diakses 15 Maret 2021.
- Kurniawan, W.D., Chabib, L. 2010. *Pelayanan Informasi Obat Teori dan Praktik*. Graha Ilmu. Hlm. 1, 2, 4, 26, 72, 114.
- [Kemenkes] Kementerian Kesehatan. 2016. *Peraturan Kementeterian Kesehatan Nomor 74 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*. Jakarta. Hlm. 11-12, 15, 43.
- [Kemenkes] Kementerian Kesehatan. 2019. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Hlm. 14-15, 37.
- Mutia. A., Susanto. A., Sari. P. M. 2020. *Evaluasi Pelayanan Informasi Obat Pada Pasien Puskesmas Kupu*.

Rahmayanti Nadia S., Ariguntar T., 2017. *Karakteristik Responden Dalam Penggunaan Jaminan Kesehatan Pada Era BPJS Di Puskesmas Cisoka Kabupaten Tangerang Januari-Agustus 2015*. 01(6). Hlm. 62, 63.

Zaini. N. A., Gozali. D. 2016. *Pengaruh Suhu Terhadap Stabilitas Obat Sediaan Suspensi*. 02(14).