

***EVALUATION OF DRUG INFORMATION SERVICES TO PATIENTS AT THE
PHARMACY INSTALLATION OF THE SULTAN AGUNG ISLAMIC HOSPITAL
IN SEMARANG CENTRAL JAVA***

**EVALUASI PELAYANAN INFORMASI OBAT PADA PASIEN DI INSTALASI FARMASI
RUMAH SAKIT ISLAM SULTAN AGUNG KOTA SEMARANG JAWA TENGAH**

Meki Pranata^{1)*}, Rizky Budi Santoso¹⁾, Arifin Santoso¹⁾

¹⁾Program Studi Farmasi Fakultas Kedokteran Universitas Islam Sultan Agung, Semarang

*mekipranata@unissula.ac.id

ABSTRACT

Drug information services are activities carried out by pharmacists in providing information about drugs that are impartial, evaluated critically and with the best evidence in all aspects of drug uses in other health professionals, patients or the community. The purposed of this study was to determine drug information services to patients in the pharmaceutical installation of Sultan Agung Islamic Hospital Semarang. This study is a descriptive study by observing how the delivery of drug information to patients with a cross-sectional design by systematically recording using a checklist that contains components of drug information with 13 pharmacists on duty on total. The results of this study found that 78 patients who received services obtained information on the name of the drug, patients with drug doses, the number of drugs, information on indications and time drug uses are 100%. The results of the delivery of information on certain drugs with a total of 30 patients were obtained including 30 patients (100%) of drug interactions, and 27 patients (90%) and 3 patients (10%) did not received the drug. Information services for drugs carried out by pharmacists to patients generally met the standards in the very good category.

Keywords: *Drug Information Services, Pharmacy Installation, Sultan Agung Islamic Hospital Semarang*

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 pada profesi kesehatan lain, pasien atau masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan informasi obat kepada pasien di instalansi farmasi Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan mengamati bagaimana penyampaian informasi obat pada pasien dengan rancangan *cross sectional* dengan mencatat secara sistematis menggunakan *checklist* yang berisi komponen informasi obat dengan jumlah sampel 13 Apoteker yang bertugas. Hasil pada penelitian ini didapatkan 78 pasien yang memperoleh pelayanan informasi menyebutkan nama obat, dosis obat, jumlah obat yang didapat, informasi indikasi obat dan waktu penggunaan obat adalah 100%. Hasil penyampaian informasi obat – obat tertentu dengan jumlah pasien 30 pasien yang didapat meliputi Interaksi obat 30 pasien (100%), dan cara penyimpanan obat 27 pasien (90%) dan 3 pasien tidak mendapatkan (10%). Pelayanan informasi untuk obat yang dilakukan oleh Apoteker kepada pasien secara umum sudah memenuhi standar dalam kategori sangat baik.

Kata Kunci: Pelayanan Informasi Obat, Instalasi Farmasi, Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang

PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan yang langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud dan tujuan untuk mencapai hasil peningkatan kualitas hidup pasien (PP, 2009). Pelayanan kesehatan dapat dilakukan di Rumah Sakit, Puskesmas, dan Apotek. Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan kesehatan perorangan (*private good*) secara paripurna dengan tujuan utama untuk meningkatkan memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan pasien. Salah satu bagian dari pelayanan di Rumah Sakit adalah pelayanan kefarmasian yang merupakan pelayan untuk menjamin mutu pelayanan di Rumah Sakit yang bertujuan untuk keselamatan pasien di keluaran Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.72 tahun 2016 (PERMENKES, 2016).

Pelayanan Informasi Obat oleh tenaga kefarmasian kepada pasien harus dilakukan. Selain itu tenaga kefarmasian harus pro aktif untuk memberikan pelayanan informasi obat yang diberikan kepada pasien. Beberapa informasi yang perlu disampaikan kepada pasien diantaranya dosis obat, cara/metode penggunaan dan waktu penggunaan obat, jumlah konsumsi obat dalam sehari, cara penyimpanan obat, dan bagaimana cara mengatasi apabila kemungkinan terjadi efek samping (Arifah, 2015).

Sejumlah item penting yang terkait dengan pembentukan pusat informasi obat dijalankan oleh farmasi klinis dan apoteker informasi, melayani permintaan luas, terutama di kalangan spesialis klinis. Metode bekerja termasuk pencarian profesional literatur, evaluasi kritis dari materi, menulis jawaban yang terstruktur, kontrol kualitas, umpan balik ke penanya dan penyimpanan dalam database yang tersedia untuk umum (Alvan *et al.*, 2013).

Penelitian lain yang dilakukan oleh Faridah (2011) tentang pelayanan informasi obat pasien rawat jalan instalasi farmasi Rumah Sakit Kota Yogyakarta, bahwa pelayanan informasi obat pasien rawat jalan terlaksana dengan realisasi sebesar 99,33% dari target 100% pasien rawat jalan mendapatkan pelayanan informasi obat. Komponen informasi yang disampaikan meliputi khasiat, cara penggunaan aturan pakai, lama penggunaan obat, efek samping obat, sedangkan komponen informasi yang tidak disampaikan di instalasi farmasi Rumah Sakit Kota Yogyakarta

yaitu informasi jadwal pengobatan, dan tanda-tanda toksisitas.

Peneliti melakukan evaluasi kinerja Pelayanan Informasi Obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. Diharapkan bisa menjadi pembanding dalam melakukan evaluasi Pelayanan Informasi obat, yang bertujuan mengidentifikasi, mencegah, menyelesaikan masalah terkait obat, serta memperbaiki kualitas hidup pasien dan menyediakan pelayanan yang bermutu bagi pasien (Hariyanto, 2018).

METODOLOGI PENELITIAN

Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian *observasional descriptive* dengan rancangan *cross sectional*. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan September 2020 – Januari 2021.

Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.

Instrumen Penelitian

Lembar *checklist* pelayanan informasi obat yang disusun berdasarkan pedoman pelayanan informasi obat yang di adaptasi mengacu pada Prosedur Rumah Sakit dan Permenkes No.72 Tahun 2016, dan daftar panduan wawancara yang terdiri dari: 5 pertanyaan tentang apoteker dan 10 pertanyaan mengenai pelayanan informasi obat yang diberikan oleh apoteker.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi

Seluruh apoteker yang bekerja di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.

Sampel

Sampel pada penelitian ini adalah seluruh apoteker yang bertugas di instalasi di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. Penelitian ini menggunakan metode total *sampling* dimana sampel harus sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi meliputi:

1. Kriteria Inklusi

- a. Konsumen yang diberikan pelayanan informasi obat oleh apoteker Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang diluar apoteker fungsional.

- b. Pelayanan informasi obat yang dilakukan pengujian dalam penelitian ini meliputi: Menyebutkan nama obat, dosis obat, jumlah obat yang didapat, indikasi obat, waktu penggunaan obat.
 - c. Komponen Informasi obat yang hanya disampaikan untuk obat – obat tertentu meliputi: interaksi obat yang signifikan dan sudah dikonfirmasi atau dikonsultasikan kepada dokter, dan cara penyimpanan obat.
2. Eksklusi
 - a. apoteker tidak bersedia untuk mengisi data.

Definisi Operasional Penelitian

1. Pelayanan Informasi Obat (PIO) merupakan kegiatan penyediaan dan pemberian informasi, rekomendasi Obat yang independen, akurat, tidak bias, terkini dan komprehensif yang dilakukan oleh apoteker kepada dokter, apoteker, perawat, profesi kesehatan lainnya serta pasien. Pelayanan informasi obat di Rumah Sakit merupakan suatu pelayanan klinis yang dilakukan oleh apoteker di Rumah Sakit terutama di kalangan spesialis klinis. Metode bekerja termasuk pencarian profesional literatur, evaluasi kritis dari materi, menulis jawaban yang terstruktur, kontrol kualitas, umpan balik ke penanya atau pasien.
2. SDM (tenaga kesehatan) merupakan apoteker yang sudah lama atau baru bekerja di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang, pertanyaan terbuka.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian analisis deskriptif pelayanan informasi obat di instalasi farmasi Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. Data yang diambil berdasarkan dibagi menjadi 3 bagian, yaitu: sumberdaya manusia, teknis pelayanan informasi obat, dan hasil evaluasi informasi obat pada pasien di instalasi farmasi Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. Penelitian ini dilakukan kepada 13 Apoteker. Hasil penelitian ini diharapkan untuk mengevaluasi pelayanan informasi obat yang diberikan kepada pasien di instalasi farmasi Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.

Hasil

Karakteristik Demografi Apoteker di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.

Karakteristik demografi apoteker dalam penelitian ini dikategorikan berdasarkan usia, jenis kelamin, lama kerja.

1. Usia

Penelitian terkait karakteristik apoteker berdasarkan usia pada 13 apoteker di instalasi farmasi Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik demografi Apoteker berdasarkan usia

Usia	Frekuensi (N)	Persentase (%)
25-30 Tahun	6	46.2
31-35 Tahun	4	30.8
36-40 Tahun	2	15.4
46-50 Tahun	1	7.7
Total	13	100.0

Pada tabel 1. menunjukkan bahwa dari 13 apoteker dalam penelitian ini, 6 apoteker pada rentang usia 25-30 tahun, 4 apoteker pada rentang usia 31-35 Tahun, 2 apoteker pada rentang usia 36-40 tahun dan 1 apoteker pada rentang usia 46-50 tahun.

2. Jenis Kelamin

Penelitian terkait karakteristik apoteker berdasarkan jenis kelamin pada 13 apoteker di instalasi farmasi Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang 2.

Tabel 2. Karakteristik demografi apoteker berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi (N)	Persentase (%)
Laki-laki	3	23.1
Perempuan	10	76.9
Total	13	100.0

3. Lama Kerja

Penelitian terkait karakteristik apoteker berdasarkan jenis kelamin pada 13 apoteker di instalasi farmasi Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang Tabel 3.

Tabel 3. Karakteristik demografi apoteker berdasarkan lama kerja

Lama Bekerja	Frekuensi (N)	Persen (%)
1-5 Tahun	7	53.8
6-10 Tahun	3	23.1
> 10 Tahun	3	23.1
Total	13	100.0

Pada tabel 4. di bawah ini menunjukkan bahwa dari 13 apoteker dalam penelitian ini, 7 apoteker pada rentang masa kerja 1-5 tahun, 3 apoteker pada rentang masa kerja 6-10 tahun, 3 apoteker pada rentang masa kerja > 10 tahun.

Tabel 4. Pembagian kerja apoteker di instalasi farmasi Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang

Apoteker	Bagian Kerja	Lama Waktu Kehadiran	Nama Bangsal	Jumlah pasien per 1 x <i>visite</i>	Waktu yang dibutuhkan pasien
A	Rawat Inap	7 Jam	Ruang Ma'wa	4 - 5 Pasien	5 - 10 Menit
B	Rawat Inap	7 Jam	Baitussalam 1 – 2	4 - 5 Pasien	5 - 10 Menit
C	Rawat Inap	7 Jam	Darul Muqomah	4 pasien	5 - 10 Menit
D	Rawat Inap	7 Jam	Baitussalam 1	4 Pasien	5 - 10 Menit
E	Rawat Inap	7 Jam	Baitussalam 2	4 Pasien	5 - 10 Menit
F	Rawat Inap	7 Jam	Baitul Izzah 2	4 -5 Pasien	5 - 10 Menit
G	Rawat Inap	7 Jam	Instalasi Rawat Inap	-	-
H	Rawat Inap	7 Jam	Baitul Izzah 1	4 - 5 Pasien	5 - 10 Menit
I	Rawat Inap	7 Jam	ICU	4 - 5 Pasien	5 - 15 Menit
J	Rawat Inap	7 Jam	Darul Muqomah	4 Pasien	5 - 10 Menit
K	Rawat Inap	7 Jam	Instalasi Rawat Inap	-	-
L	Rawat Jalan	7 Jam	Instalasi rawat Jalan	-	-
M	Rawat Jalan	7Jam	Bagian penyerahan obat di instalasi farmasi di gedung MCEB	>70	5 - 10 Menit

Berdasarkan hasil pengamatan dapat dilihat dari 13 apoteker dalam penelitian ini, 11 apoteker pada bagian rawat inap dan 2 apoteker dibagikan rawat jalan. Jam kehadiran apoteker dibagi menjadi dua *shift*, yaitu *shift* yang pertama dimulai pada pukul 08.00 – 15.00, sedangkan *shift* yang ke dua dimulai pada pukul 10.00 – 17.00 dengan rata - rata kehadiran 7 jam. Sedangkan waktu yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan informasi obat adalah 5 - 10 menit per pasien.

Hasil Checklist Pelayanan Informasi Obat

Hasil lembar *checklist* pelayanan informasi obat yang disusun berdasarkan pedoman pelayanan informasi obat yang mengacu pada Prosedur Rumah Sakit dan Permenkes No.72 tahun 2016 pada 13 apoteker terhadap 78 pasien yang memperoleh pelayan tersaji pada tabel berikut:

Tabel 5. Hasil checklist pelayanan informasi obat

NO	Pelayanan informasi obat	YA		TIDAK	
		N	(%)	N	(%)
1	Menyebutkan nama obat	78	100%	0	0%
2	Dosis obat	78	100%	0	0%
3	Jumlah obat yang didapat	78	100%	0	0%
4	Indikasi obat	78	100%	0	0%
5	Waktu penggunaan obat	78	100%	0	0%

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa dari 78 pasien yang memperoleh pelayanan informasi obat meliputi menyebutkan nama obat, dosis obat, jumlah obat yang didapat, indikasi obat, dan waktu penggunaan obat didapatkan hasil 100%.

Tabel 6. Hasil Komponen informasi obat yang hanya disampaikan untuk obat – obat tertentu.

NO	Pelayanan Informasi Obat	YA		TIDAK	
		N	(%)	N	(%)
1	Interaksi obat	30	100%	0	0%
2	Penyimpanan obat	27	90%	3	10%

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa dari 30 pasien yang memperoleh pelayanan informasi obat yang hanya disampaikan untuk obat – obat tertentu didapatkan hasil 30 pasien (100%) memperoleh informasi mengenai interaksi obat dan 27 pasien (90%).

Tabel 7. Distribusi ketercapaian pelaksanaan pelayanan informasi obat

Pemberian pelayanan informasi obat yang diberikan oleh Apoteker	Jumlah	Presentase (%)
Sangat Baik	10	100%
Baik	0	0
Buruk	0	0
Tidak Dapat Diterima	0	0

Pada tabel diatas terkait pelaksanaan pelayanan informasi obat yang diberikan oleh apoteker Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang diluar apoteker fungsional kepada pasien menunjukkan sebanyak 100% berada dalam kategori sangat baik.

Pembahasan

Karakteristik Demografi Apoteker di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.

Analisis demografi apoteker berdasarkan usia lebih banyak yang berusia 25-30 tahun yaitu 6 apoteker, 4 apoteker dengan rentang usia 31-35 tahun, 2 apoteker dengan rentang usia 36-40 tahun dan 1 apoteker dengan rentang usia 46-50 tahun. Berdasarkan jenis kelamin lebih banyak perempuan dari pada laki – laki yaitu 3 apoteker laki-laki dan 10 apoteker perempuan.

Analisis demografi berdasarkan lama masa kerja dapat dilihat dari tabel 3. 13 apoteker dalam penelitian ini, 7 apoteker rentang masa kerja 1-5 tahun, 3 apoteker rentang masa kerja 6-10 tahun, 3 apoteker rentang kerja > 10 tahun. Hal ini menunjukkan untuk apoteker baru yang bekerja di instalasi farmasi Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang di dapatkan paling banyak. Menurut penelitian Fadriyanti *et al.*, (2018) tidak ada jaminan bahwa seseorang yang sudah bekerja lama akan bekerja lebih produktif dibandingkan dengan seseorang yang baru bekerja. Menurut Made, (2020) semakin lama seseorang bekerja maka semakin banyak pengalaman dan semakin tinggi pengetahuan serta keterampilannya. Seseorang yang telah bekerja lebih lama dapat memberikan suatu keputusan yang lebih bijak dari pada yang baru bekerja.

Pembagian kerja Apoteker di instalasi farmasi Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang

Berdasarkan hasil bagian kerja 11 apoteker pada bagian Rawat Inap dan 2 apoteker pada bagian Rawat Jalan. Jam kehadiran apoteker dibagi menjadi dua *shift*, yaitu *shift* yang pertama

dimulai pada pukul 08.00 – 15.00, sedangkan *shift* yang ke dua dimulai pada pukul 10.00 – 17.00 dengan rata - rata kehadiran 7 jam. Setelah analisis demografi kemudian dilakukan hasil pengamatan apoteker.

Checklist Pelayanan Informasi Obat

Analisis dari *checklist* Pelayanan Informasi Obat yang disampaikan 10 apoteker dengan jumlah total pasien 78 pasien yang meliputi menyebutkan nama obat, dosis obat, jumlah obat yang didapat, indikasi obat, waktu penggunaan obat. Pada analisis hasil pengamatan yaitu 78 pasien (100%) memperoleh informasi mengenai menyebutkan nama obat, hasil ini dapat dilihat bahwa Apoteker di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang sudah sangat baik dalam menyampaikan Informasi mengenai menyebutkan nama obat, sedangkan pada pelayanan informasi obat tahap pemberian informasi dengan menyebutkan masih jarang dilakukan pada penelitian Yardi *et al.*, (2020) persentase pemberian informasi obat mencapai 30% yang dikategorikan rendah.

Pada hasil pengamatan didapatkan bahwa apoteker yang bertugas memberikan Pelayanan informasi obat di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang terkait dengan dosis obat di dapatkan 78 pasien 100% dimana hasil tersebut sangat baik. Selain menyebutkan nama obat, dan dosis obat, Penyampaian informasi mengenai jumlah obat yang didapat merupakan salah satu faktor penting dalam pelayanan informasi obat. Penyampaian mengenai jumlah obat yang didapat mengurangi kesalahan dalam peminuman terutama bagi pasien polifarmasi. Penelitian ini didapat hasil (100%) yaitu 78 pasien mendapatkan informasi dimana dikategorikan sangat baik, semua apoteker di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang telah menyampaikan informasi tersebut. Selain itu di Rumah Sakit Panti Nugroho Sleman, persentase penyampaian informasi terkait jumlah obat yang didapat juga didapatkan hasil sekitar 95.89% dengan kategori baik (Charies *et al.*, 2011).

Pelayanan informasi obat dapat menambah wawasan pasien mengenai obat yang akan digunakan. Fungsi utama diberikannya informasi terkait indikasi adalah untuk memudahkan pasien dalam memahami mengapa pasien mendapatkan obat tersebut. Informasi mengenai Indikasi obat yang dilakukan oleh apoteker di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang didapatkan hasil 78 pasien mendapatkan informasi (100%) hasil ini

dapat dikategorikan sangat baik. Indikasi obat sangat perlu dilakukan guna untuk meningkatkan kualitas hidup pasien (Adityawati *et al*, 2016).

Waktu penggunaan obat terkait jadwal yang dinyatakan beberapa kali sehari atau setiap beberapa waktu baik pagi, siang, malam serta setelah, sebelum dan sesudah, didapatkan hasil bahwa apoteker di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang menyampaikan informasi obat tentang waktu penggunaan obat sangat baik yaitu 78 pasien (100%) . Hasil Pengamatan pelayanan informasi obat pada obat – obat tertentu yang dilakukan oleh 10 apoteker dengan jumlah 30 pasien pemberian pelayanan informasi obat pada obat – obat tertentu meliputi: interaksi obat, dan cara penyimpanan obat dimana dalam pemberian obat kejadian poli farmasi dapat meningkatkan resiko terjadi interaksi, oleh sebab itu apoteker dituntut untuk melakukan pelayanan informasi obat terkait dengan interaksi obat, berdasarkan hasil penelitian bahwa informasi mengenai Interaksi obat mendapatkan informasi (100%) 30 pasien hasil ini menunjukkan kegiatan penyampain informai obat mengenai interaksi obat sangat baik, pada hasil wawancara oleh salah satu apoteker di Rumah Sakit Islam Sultan Agung bahwa penyampaian interaksi sudah tercantum dalam etiket atau sudah dalam bentuk catatan sehingga Apoteker tidak harus menjelaskan tentang interaksi obat kepada semua pasien.

Pemberian informasi mengenai cara penyimpanan obat yang merupakan salah satu informasi yang penting yang harus disampaikan oleh apoteker kepada pasien. Pada penelitian ini didapatkan hasil sebesar 27 pasien mendapatkan informasi (90%) dimana apoteker menyampaikan informasi penyimpanan obat kepada pasien di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang dan 3 pasien tidak mendapatkan informasi (10%). penelitian yang dilakukan Kostagiolas *et al.*, (2011), pelayanan informasi obat pada proses penyampaian informasi obat tentang cara penyimpanan obat dengan hasil (4.35%). Jika dilihat pada hasil faktor yang mempengaruhi apoteker tidak menyampaikan informasi obat terkait dengan cara penyimpanan obat dikarenakan saat penyerahan obat pasien farmasi rawat jalan, pasien kebanyakan terburu – buru ingin segera pulang karena sudah lama menunggu dari pendaftaran hingga pemeriksaan dokter dan difarmasi

Dari hasil analisis penyampaian informasi obat dapat dikatakan sudah sesuai dengan pedoman pelayanan informasi obat yang

diadaptasi mengacu pada Prosedur Rumah Sakit dan Permenkes No.72 Tahun 2016, Direktorat Jenderal Bina Kefarmasian Dan Alat Kesehatan Kementerian Kesehatan tentang Cara Pelayanan Kefarmasian yang Baik (CPFBB), karena semua apoteker sudah menyampaikan dengan lengkap mencakup seluruh poin tentang Pelayanan Informasi Obat. Hal ini juga dapat dilihat dari hasil kategori pelaksanaan Informasi obat yang dilakukan oleh apoteker kepada pasien didapatkan menunjukkan sebanyak 100% berada dalam kategori sangat baik.

Teknis Pelayanan Informasi Obat Apoteker di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang

Hasil pengamatan teknis pelayanan informasi obat dibedakan menjadi 2 yaitu pelayanan informasi obat di instalasi rawat jalan dan instalasi rawat inap dimana untuk pelayanan informasi obat pada rawat jalan dilayani oleh 2 apoteker dan dibedakan menjadi 2 bagian yaitu sebagai kepala penanggung jawab rawat jalan dan sebagai penyerahan obat dan konsultasi obat. Pelayanan informasi obat dibagian penyerahan obat dilayani oleh Apoteker M dan L yang dilakukan pada jam kerja.

Selain melakukan pelayanan informasi obat apoteker juga memberikan *leaflet* kepada pasien, namun tidak semua pasien diberikan *leaflet* dikarenakan jumlah *leaflet* yang terbatas, dan apoteker juga melakukan siaran radio rumah saki yang berkaitan dengan pelayanan informasi obat. Hal ini menunjukkan apoteker tersebut sudah melakukan pelayanan informasi obat dengan baik, berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit tentang kegiatan pelayanan informasi obat (PERMENKES, 2016).

Berdasarkan sumber informasi apoteker menggunakan sumber informasi berupa *Medscape*, MIMS dan juga *letscom*. Berdasarkan evaluasi sumber informasi apoteker hanya sebatas meng-upgrade aplikasi *Medscape* secara berskala serta memperbarui edisi untuk buku - buku teks berupa MIMS. Dalam pelayanan informasi obat di instalasi rawat inap yang diamati pada penelitian ini berupa: waktu pelayanan informasi obat, kegiatan lain, sumber informasi, evaluasi sumber informasi, dan dokumentasi. Dimana hasil yang didapat semua apoteker memberikan pelayanan informasi pada saat jam kerja. Selain memberikan informasi dan edukasi pada pasien apoteker juga melakukan kegiatan lain berupa menjawab

pertanyaan dari pasien atau tenaga medis lainnya. Baik itu secara langsung (tatap muka) dan tidak langsung (media komunikasi), jenis pertanyaan umumnya berupa identifikasi tentang obat. Selain itu kegiatan lain yang dilakukan apoteker melakukan penyuluhan baik kepada perawat maupun tenaga medis lainnya.

Berdasarkan sumber informasi apoteker menggunakan sumber informasi berupa *Medscape*, MIMS, ISO, FI, FRS, dimana sumber informasi digunakan bertujuan untuk agar informasi yang diberikan kepada apoteker adalah informasi yang akurat, independen, tidak bias, dan terkini. Evaluasi sumber informasi menurut penelitian yang diteliti oleh Chabib *et al.*, (2010), ketrampilan yang mengevaluasi suatu pustaka yang digunakan oleh apoteker untuk dapat memilih sumber informasi yang paling bermutu dan paling berguna dalam pelayanan informasi obat. Evaluasi pustaka mendekati studi, survei dan pengkajian yang dipublikasikan, apa yang telah dicapai pada penelitian atau pengkajian, dapat disimpulkan bagaimana pustaka yang digunakan berkaitan dengan terapi yang diterima kepada pasien. Berdasarkan hasil evaluasi sumber informasi semua apoteker dilakukan evaluasi sumber informasi untuk memastikan informasi yang disampaikan adalah informasi ilmiah. Dan pada hasil pengamatan semua apoteker melakukan dokumentasi dalam bentuk rekam medis.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hipotesis, hal tersebut dikarenakan apoteker di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang sudah sangat baik dalam melakukan pelayanan informasi obat kepada pasien baik itu di rawat jalan dan di rawat inap Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. Pada penelitian ini juga memiliki kekurangan dan keterbatasan, yaitu pengukuran tingkat kelengkapan informasi obat, selain itu tidak semua apoteker melakukan pelayanan informasi obat kepada pasien hanya melakukan wawancara tidak melakukan pengamatan secara langsung, hasil ini menjadikan sisi yang bias pada apoteker apakah apoteker telah melakukan pelayanan informasi dengan benar.

KESIMPULAN

1. Pelayanan informasi obat yang dilakukan oleh apoteker Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang sudah sesuai standar dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit.

2. Pelayanan informasi untuk obat yang dilakukan oleh apoteker Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang kepada pasien secara umum sudah memenuhi standar dengan hasil 100% dalam kategori sangat baik.
3. Pelayanan informasi obat untuk obat – obat tertentu yang dilakukan oleh apoteker Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang, kategori pelayanan informasi obat interaksi obat dihasilkan 100%, dan cara penyimpanan obat 90% dengan kategori baik

SARAN

1. Untuk meningkatkan mutu pelayanan farmasi klinik, maka perlu dilakukannya peningkatan kompetensi apoteker di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang melalui pendidikan, pelatihan.
2. Bagi peneliti disarankan untuk meneliti lebih mendalam tentang pelayanan informasi obat dengan menambah aspek lain berupa monitoring penggunaan obat.

DAFTAR PUSTAKA

- Adityawati, R., Elmiawati, L., Widarika, S.H., 2016. Evaluasi Pelayanan Informasi Obat Pada Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Puskesmas Grabag I. *Jurnal Farmasi Sains dan Praktis*. **1** (2).
- Alvan, G., Marine, L., Andersson., Amika, B., Aspland., 2013. *The continuing challenge of providing drug information services to diminish the knowledge—practice gap in medical practice*. Springer-Verlag Berlin Heidelberg Eur *J Clin Pharmacol*.
- Arifah, L. S. (2015). *Analisis Kualitas Informasi Obat untuk Pasien di Apotek Kota Surakarta*. [Skripsi]. Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Charies, A., Achmad, P., Riswaka, S., (2011). Analisis Penggunaan Obat Pada Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Nugroho Sleman Periode Oktober 2008. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*. **1** (1).
- EDQM. (2012). *Pharmaceutical Care – Policies for a Safer, More Responsible and Cost – effective Health System*. Directorate for the Quality of Medicines & Health

- Care of the Council of Europe (EDQM). France, p.7.*
- Fadriyanti, Y & Suryarinilsih, Y. (2018). Hubungan Jam Kerja dan Karakteristik Perawat Pelaksana dengan Penerapan Sasaran Keselamatan Pasien pada Rumah Sakit di Kota Padang. *Menara Ilmu*. **12** (6).
- Farida, Y., Murti, T.A., Neneng, R., (2014). Analisis Penggunaan Obat Pada Komplikasi Sirosis Hati. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*. **(4)** 2.
- Faridah, (2011). Evaluasi Implementasi Pelayanan Informasi Obat Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Kefarmasian*, Vol. **1**, No. 2, 2011: 71 - 77
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1027/Menkes/SK/IX/2004 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Jakarta. (2004)
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan No.72 Tahun 2016 tentang Pelayanan Kefarmasian. Jakarta. (2016).
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan No.51 Tahun 2009 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian. Jakarta. (2009).
- Made, N. (2020). Persepsi Perawat Terhadap Peran Apoteker Dalam Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Robert Wolter Mongisidi Manado. Universitas Sam Ratulangi. *Jurnal Ilmiah Volume 9* (2).
- Novaryatiin, S., Ardhanay, Syahrida. D., dan Aliyah, S., (2018). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit Universitas Muhammadiyah Palangkaraya. *Borneo Journal Of Pharmacy*. Volume **1** Issue 1, Page 22 – 26.
- PP RI No 51. (2009). Pekerjaan Kefarmasian. Peraturan Pemerintah RI. Jakarta.
- Pradee, P., A.Sravya V., Mounika., G.Lakshmi D., M.
- Prudhvi K., M.Vinod K., Rama R. 2015. *Retrospective Study to Analyse and Evaluate Drug Information Query Services Provided by Clinical Pharmacist at a Tertiary Care Teaching Hospital. The Pharma Innovation Journal 2015; 4(7): 36-39*
- Yamada, K., Nabeshima, T. (2015). *Pharmacist – managed clinics for patient education and counseling in Japan: Current status and future perspective. Journal of Pharmaceutical Health Care and Sciences (JPHCS)*.
- Yardi, S., Nelly, S., Suci, A. N., Delina, H., Vidia, A., (2020). Pemberian Informasi Obat Pasien Dengan Resep Antibiotik dan Penyediaan Antibiotik Tanpa Resep di Tangerang Selatan. *Jurnal Farmasi Galenika*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Jakarta, Indonesia.