

# PENDIRIAN PUSAT PELAYANAN INFORMASI OBAT UNTUK PENINGKATAN PELAYANAN KEFARMASIAN DAN SARANA EDUKASI DI APOTEK UMM MEDICAL CENTER

Rachmawati H<sup>1</sup>, Ika Ratna Hidayati<sup>2</sup>, Dian Ermawati<sup>3</sup> & Engrid Juni Astuti<sup>4</sup>

Staf Pengajar. <sup>1</sup>Jurusan Farmasi, Fakultas Ilmu Kesehatan,  
Universitas Muhammadiyah Malang  
Alamat Korespondensi : Jl. Bendungan Sutami No. 188 A Malang

## ABSTRAK

Apotek UMC (UMM Medical Center) merupakan salah satu unit usaha Universitas Muhammadiyah Malang yang bergerak di bidang kesehatan dan terletak di dalam klinik UMC. Manajemen dari Apotek UMC dikelola oleh Apoteker Pengelola Apotek dan bertanggungjawab kepada Pembantu Rektor II.

Pelayanan Informasi Obat yang dibuat dengan melengkapi sumber pustaka untuk informasi obat dan pembuatan leaflet tentang penggunaan obat yang baik dan benar serta penyediaan tempat konsultasi di apotek UMC. Diharapkan dengan adanya Pusat Pelayanan Informasi Obat (PPIO), masyarakat mendapatkan pengetahuan tentang obat dan keuntungan lain untuk apotek yaitu adanya peningkatan omzet penjualan.

Kegiatan yang dilakukan di fokuskan di UMC dengan pemberian informasi tentang obat dari resep dokter yang dibeli oleh pasien. Setiap pasien yang mendapatkan informasi didokumentasikan di buku data pasien. Data tersebut terdokumentasi sebagai *record of pasien* sehingga dapat pula digunakan sebagai *Patient Medical Record* (PMR) apabila pasien kembali membeli obat.

Pemberian informasi tentang obat diberikan oleh apoteker yang bertugas di UMC pada tempat konsultasi yang disediakan. Informasi yang diberikan oleh apoteker kepada pasien berupa cara penggunaan obat yang benar serta informasi lain yang berkaitan dengan terapi tersebut termasuk efek samping dan interaksi obat yang mungkin timbul dari penggunaan obat tersebut. PPIO merupakan solusi dalam memberikan informasi dan pelayanan serta edukasi yang bermanfaat bagi pasien.

Kata Kunci : Apotek UMC, Informasi, Obat

## PENDAHULUAN

### Analisis Situasi

Apotek UMC merupakan salah satu unit usaha Universitas Muhammadiyah Malang yang bergerak di bidang kesehatan dan terletak di dalam klinik UMC. Pengelola Apotek adalah seorang apoteker yang berjumlah 1 orang, dan dalam pelaksanaan operasional di bantu oleh 2 (dua) orang Asisten Apoteker dan 2 (dua) orang administrasi. Apotek UMC melayani pasien yang memerlukan pelayanan kefarmasian mulai pada pukul 07.30 – 21.00 WIB. Apotek UMC melayani resep pasien yang berobat ke klinik UMC, melayani resep dokter dari luar, dan melayani pasien yang datang dengan keluhan (*Pharmaceutical Care*).

Saat ini pelayanan kefarmasian dirasa perlu untuk diberikan kepada pasien sebagai tanggungjawab

profesi seorang apoteker. Dimana pasien yang datang ke apotek diharapkan mendapatkan pelayanan yang prima dan informasi yang benar tentang obat, terutama tentang bagaimana penggunaan obat yang baik dan benar. Maka dipandang perlu didirikan PPIO di Apotek UMC. Pengalaman dilapangan masih banyak pasien yang datang ke apotek belum tahu bagaimana penggunaan obat yang baik dan benar, bagaimana cara penyimpanannya terutama untuk obat-obat konvensional.

Di apotek UMC banyak masyarakat yang melakukan swamedikasi terhadap penyakit-penyakit ringan. Untuk melakukan swamedikasi secara aman, efektif dan terjangkau, masyarakat perlu melakukan bekal pengetahuan dan keterampilan. Masyarakat mutlak memerlukan informasi yang jelas dan terpercaya agar penentuan kebutuhan jenis atau jumlah obat dapat diambil berdasarkan alasan yang rasional.

Permasalahan yang dihadapi oleh apotek adalah belum adanya PPIO sehingga pemberian informasi tentang pelayanan kefarmasian kepada pasien yang datang ke apotek kurang optimal. Pelayanan kefarmasian pada saat ini telah bergeser orientasinya dari *drug oriented* menjadi *patien oriented* yang mengacu pada asuhan kefarmasian (*pharmaceutical care*).

## METODE PELAKSANAAN

### Kerangka Pemecahan Masalah

Beberapa tahapan dalam menyelesaikan masalah di UMC, yaitu :

1. Mendirikan PPIO di Apotek yang mana selama ini belum ada dan akan dipantau langsung oleh tenaga Apoteker UMC. Pendirian PPIO akan dimulai dengan penataan interior Apotek UMC sehingga akan tersedia tempat layanan konsultasi khusus untuk pasien dengan Apoteker yang bertugas di UMC. Selain itu membuat jasa apoteker beserta pin Apoteker yang akan dipakai oleh apoteker yang bertugas saat itu.
2. Membuat *leaflet* yang terdiri atas 4 macam materi kesehatan yang umum terjadi di masyarakat beserta informasi obat mengenai materi terkait yang akan digunakan sebagai media edukasi ke pasien meliputi : Cara Penggunaan Obat Demam, Diare, Batuk & Pilek
3. Melengkapi sumber pustaka untuk informasi obat di UMC

### Tujuan Kegiatan

Tujuan dari pelaksanaan program pengabdian ini adalah memberikan informasi tentang obat dan informasi lain yang berkaitan dengan terapi termasuk efek samping dan interaksi obat yang timbul pada pasien secara tepat dan akurat yang akhirnya pasien mendapatkan pelayanan yang simpatik dan paripurna.

### Manfaat Kegiatan

Manfaat kegiatan ini adalah tersedianya PPIO untuk menunjang peningkatan kefarmasian sebagai

sarana edukasi bagi masyarakat khususnya pasien yang berobat di UMC.

## Metode Yang Digunakan

Metode pengabdian masyarakat ini menggunakan kaji tindak (*action research*) yang dilaksanakan dengan cara:

1. Pelayanan informasi obat dan edukasi bagi pasien secara berkelanjutan.
2. Memberikan penyuluhan secara berkala kepada pasien tentang efek samping dan interaksi obat yang mungkin timbul dari penggunaan obat.
3. Pendampingan yang berkelanjutan tentang ilmu kefarmasian bagi tenaga kesehatan dan akademisi bidang farmasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan yang dilakukan difokuskan di UMC dengan pemberian informasi tentang obat dari resep dokter yang dibeli oleh pasien. Setiap pasien yang mendapatkan informasi didokumentasikan di buku data pasien. Data tersebut terdokumentasi sebagai *record of pasien* sehingga dapat pula digunakan sebagai *Patient Medical Record* (PMR) apabila pasien kembali membeli obat.

Pemberian informasi tentang obat diberikan oleh apoteker yang bertugas di UMC pada tempat konsultasi yang disediakan. Informasi yang diberikan oleh apoteker kepada pasien berupa cara penggunaan obat yang benar serta informasi lain yang berkaitan dengan terapi tersebut termasuk efek samping dan interaksi obat yang mungkin timbul dari penggunaan obat tersebut.



**Gambar 1. Apotek UMC Setelah Tersedia Meja Konsultasi**

Apoteker yang bertugas di UMC menggunakan jas beserta pin apoteker sebagai identitas karena selama ini peran apoteker kurang dipahami oleh masyarakat sehingga dapat dibedakan dengan karyawan apotek yang lain. Hal ini yang masih jarang terjadi di apotek yang lain dimana apoteker masih belum melakukan pekerjaan kefarmasian (*Pharmaceutical care*). Sehingga diharapkan dengan adanya PPIO dapat meningkatkan jumlah kunjungan pasien di UMC dan secara tidak langsung dapat meningkatkan omset atau pendapatan apotek UMC.

Kesehatan sebagai salah satu unsur kesejahteraan umum harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia, sebagaimana dimaksudkan dalam pembangunan UUD 1945 melalui pembangunan Nasional yang berkesinambungan. Pembangunan kesehatan sebagai bagian dari pembangunan Nasional bertujuan untuk mempertinggi derajat kesehatan termasuk keadaan gizi masyarakat dan penyediaan obat-obatan di apotek dalam rangka peningkatan kualitas dan taraf hidup serta kecerdasan dan kesejahteraan pada umumnya.

Penyuluhan bagi pasien bisa dilakukan ketika pasien sedang menunggu obat baik secara berkelompok maupun secara individu. Penyuluhan menyangkut berbagai materi antara lain tentang khasiat dan keamanan obat-obatan, cara penggunaan serta efek samping obat. Masyarakat agar berhati-hati dalam membeli obat dipasaran, karena saat ini sangat banyak obat palsu yang beredar dengan bentuk dan kemasan yang sama, disarankan masyarakat membeli obat ditempat resmi, seperti toko obat dan apotik yang terdaftar dan obat yang dijual sudah terdaftar di BPOM, sehingga obat tersebut aman dikonsumsi. Untuk mencegah beredarnya obat palsu ini, pihak pemda/pemkot Malang Raya diharapkan melakukan koordinasi dengan pihak terkait agar memperketat ijin penjualan obat serta melakukan sidak minimal tiga bulan sekali, untuk mencegah beredarnya obat palsu di Malang Raya.

Pendirian PPIO di Apotik UMC ini diharapkan memberikan layanan prima kepada pasien/pelanggan secara bertanggungjawab. Praktik konsultasi layanan pemberian obat kepada pasien di apotik-apotik selama ini belum dianggap menjadi sebuah kebutuhan atau pekerjaan utama. Karena yang penting ketepatan dalam melayani pemberian obat berdasarkan resep dokter. Padahal dalam realita di masyarakat obat tidak

hanya asal dikasih berdasarkan resep tetapi perlu diberikan penjelasan cara meminum obat yang tepat biar efektif. Issue inilah antara lain dibahas oleh kepala Pusat Humaniora, Kebijakan Kesehatan dan Pemberdayaan Masyarakat dari Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Kementerian Kesehatan RI kepada pengelola apotik, owner apotik pada seminar dan workshop penyakit tidak menular pada 8-9 Maret 2013 di Lt 5 Perpustakaan Ubaya.

Apoteker melayani praktik konsultasi layanan pemberian obat itu bukan tanpa dasarnya, sesuai dengan kompetensi dan keilmuan kefarmasian. Kegiatan PPIO ini bertujuan membentuk suatu komunitas yang ingin dikembangkan dalam farmasi. Termasuk bagaimana membuat obat sendiri. Mestinya sekalian apoteker membuka praktik farmasi. Jadi apotik menyiapkan ruang konsultasi untuk memberikan penyuluhan cara pemakaian obat yang benar yang selama ini belum ada. Petugas farmasi jangan hanya stok obat tetapi juga penyuluhan pemakaian obat. Bukan saja memberikan penyuluhan cara minum obat tetapi perlu ada nilai edukasinya. Peran apoteker harus lebih dikuatkan lagi. Kalau di luar negeri sudah berjalan sesuai dengan kompetensi keilmuannya. Pada intinya apotek memberikan pelayanan yang paripurna Apoteker kepada pasiennya.

Kegiatan penting yang dilaksanakan dalam pengabdian ini adalah pemberian edukasi kepada pasien/pelanggan. Peran apoteker dalam melayani pemberian obat kepada pasien harus selalu ada nilai edukasi yang ditanamkan kepada pasien. Tanpa melihat status maupun usianya. Bahkan anak-anak kecil pun perlu diberi edukasi. Sebagai contoh, dalam kasus perokok yang batuk-batuk saat membeli obat di apotik kita harus memberikan saran untuk berhenti merokok. Dalam memberikan saran berhenti merokok ini, berbagai model kita jalankan. Misalnya, kalau ada pasien yang datang ke apotik, kita bisa mengatakan 'Coba dibayangkan. Bapak kan batuk-batuk loh! Berhenti merokok pak'. Ungkapan begini dalam rangka untuk mengubah perilaku perokok tadi untuk tidak merokok lagi. Jadi waktu orang datang beli obat juga mendapatkan edukasi atau pencerahan kepada pasien yang merokok. Ini juga salah satu bentuk pencegahan untuk mencegah bahaya merokok terhadap bentuk tubuhnya yang tidak normal sebagai akibat kecanduan merokok.

Pemberian edukasi ke masyarakat ini tidak hanya kepada perokok tetapi kepada pasien yang lainnya. Terutama mencegah adanya bahaya penyakit yang menular. Dan terhadap penyakit menular ini sebaiknya memberikan edukasi ke masyarakat sejak dini untuk setiap jenjang usia. Misalnya seorang anak dinasihati ayahnya untuk tidak boleh merokok sejak kelas IV SD. “Kamu jangan merokok, itu kata ayah. Bahkan sampai sekarang saya ingat kata-kata ayahku ini”.

Konsep lain yang telah dikembangkan dan diaplikasikan secara berkelanjutan oleh UMC adalah pelayanan kefarmasian di rumah (home care) oleh Tim IBIKK Jurusan Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Malang yang berdiri sejak tahun 2012. Konsepnya adalah melakukan pendampingan terhadap pasien oleh apoteker dalam pelayanan kefarmasian di rumah dengan persetujuan pasien atau keluarganya. Konsep ini dijalankan dalam rangka memberikan pelayanan untuk pasien yang belum dapat menggunakan obat atau belum dapat menggunakan alat kesehatan secara mandiri. Khususnya pasien yang beresiko terkait penggunaan obat. Misalnya, komorbiditas, lanjut usia, lingkungan sosial, karakteristik obat, kompleksitas pengobatan, kompleksitas penggunaan obat, kebingungan atau kurangnya pengetahuan dan ketrampilan tentang bagaimana menggunakan obat dan alat-alat kesehatan agar tercapai efek yang terbaik. Pelayanan kefarmasian di rumah sebagai salah satu bentuk pencegahan untuk mengurangi resiko penggunaan obat yang dilakukan pasien.

Masyarakat harus selalu diingatkan berbagai pengetahuan masalah kesehatan kemasyarakatan, terutama upaya pencegahan terhadap berbagai penyakit. Berbagai upaya pencegahan dini terhadap kesehatan di masyarakat disimpulkan, pertama, melakukan tindakan penyembuhan terhadap pasien, kedua, melakukan kunjungan ke rumah pasien, ketiga, melakukan pemantauan terhadap kondisi fisik pasien maupun pemakaian obat, keempat, melakukan perawatan kaki terhadap pasien yang kena diabetes, kelima, membiasakan senam atau olahraga, keenam, melakukan diet yang komposisi (komposisi makanan yang berserat lebih banyak daripada nasi), ketujuh, memberikan rujukan terhadap pasien. Pasien diminta untuk bertemu dengan tenaga kesehatan yang lebih ahli.

## Kegiatan utama yang dilakukan di UMC

yaitu :

### 1. Melakukan Pelayanan Resep.

Yaitu pelayanan resep yang masuk diterima, untuk mencegah terjadinya kekeliruan diperjelas nama dan alamatnya, kemudian diberi harga, dilayani, diperiksa kembali dan diserahkan pada pasien dengan memberi informasi tentang cara penggunaan dan khasiat obat tersebut.

### 2. Pelayanan obat tanpa resep dokter

Pelayanan obat yang termasuk dalam golongan obat bebas dan obat bebas terbatas yang disertai informasi cara penggunaannya.

### 3. Memberi info obat ke pasien.

Pada saat penyerahan obat, info obat sangat lah penting yaitu pemberitahuan kepada pasien mengenai khasiat obat, aturan pemakaian dan cara pemakaiannya seperti sesudah maupun sebelum makan

### 4. Mengisi Kartu Stok Obat.

Ketika ada obat yang keluar dilakukan pencatatan sejumlah obat yang di keluarkan, begitu juga dengan adanya barang masuk dilakukan pencatatan juga. Hal ini bertujuan agar kita mengetahui jumlah obat yang tersisa dengan mudah tanpa harus menghitung jumlah obatnya. Pengisian kartu stok ini di lakukan berdasarkan tanggal keluar atau masuknya barang, dan keterangan lainnya yang di anggap penting, serta mengisi kolom paraf bagi siapa saja yang melakukan pengeluaran dan pemasukan barang.

### 5. Meracik obat

Setiap ada resep yang menggunakan resep racikan, maka dilakukan peracikan obat tersebut. Obat yang diracik jumlahnya harus benar, dilakukannya perhitungan bahan agar mengetahui jumlah obat yang akan di racik.

## 6. Memberi harga obat.

Barang yang datang dari PBF kemudian diberi harga, sesuai dengan harga yang tercantum pada faktur kemudian di kalikan dengan PPN jika terdapat PPN dalam faktur tersebut, kemudian di kalikan dengan laba yang telah di tentukan oleh apotek.

## 7. Menyusun obat

Penyusunan obat di simpan berdasarkan tempat yang telah di tentukan. Dalam apotek ini peletakan obat di susun berdasarkan alfabeth.

Untuk sumber informasi dalam PPIO maka dari dana pengabdian dibelikan sumber pustaka yang diletakkan di apotek sebagai salah satu pustaka yang mendukung pekerjaan kefarmasian (*pharmaceutical care*) dalam pemberian informasi kepada masyarakat. Buku yang di beli meliputi MIMS, ISO (Informasi Spesialit Obat), ISO Farmakoterapi.

Leaflet telah dibuat sebanyak 4 materi kesehatan yaitu : Batuk & Pilek, Cara Penggunaan Obat Diare, Demam. Leaflet tersebut diberikan ke pasien yang membeli resep obat di UMC dengan nominal minimal Rp. 30.000,-. Leaflet diberikan dengan tujuan memberikan informasi kepada masyarakat tentang penyakit dan pengobatannya.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

1. Peran apoteker diperlukan dalam memberikan pengetahuan tentang obat sehingga masyarakat menjadi sadar dan penggunaan obat dengan benar.
2. Sosialisasi tentang PPIO di UMC lebih diperluas sehingga peran apoteker di masyarakat menjadi lebih dikenal.
3. Kebiasaan hidup sehat bisa ditingkatkan dengan pemberian informasi melalui PPIO

## Saran

1. Apoteker perlu lebih memperkenalkan diri kepada masyarakat.
2. Perlu ditambah sumber pustaka di UMC untuk melengkapi informasi yang diberikan pada masyarakat

## DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, 2000, **Informatorium Obat Nasional Indonesia**, Dirjend POM, Departemen Kesehatan, Jakarta.
- Anonim. 2002. **Ketentuan dan tatacara pemberian izin apotek**.
- Anonim, 2004. **Standar Kompetensi Farmasi Indonesia**, ISFI. 2004
- Anonim, 2010. **Tiga Persyaratan Utama Untuk Mendapatkan Izin Apotek**. From [http:// www.apoteksehat.com/2010/10/kiat memulai bisnis apotek](http://www.apoteksehat.com/2010/10/kiat-memulai-bisnis-apotek).
- Darmansyah, Adi, dkk, 2010. **Undang-undang kesehatan sekolah menengah kejuruan farmasi**, cetakan ke 5. Jakarta: khoirul Anwar.
- DepKes RI, 1995. **Farmakope IV**. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia, hal. 14
- Direktorat Bina Farmasi Komunitas dan Klinik., 2006. **Pedoman Penggunaan Obat Bebas Dan Bebas Terbatas**. Jakarta: Depkes, hal 20-5
- Dorland, 2002. **Kamus Kedokteran Dorland**. Jakarta: EGC, hal 12.
- ISFI (Ikatan Sarjana Farmasi Indonesia), 2008. **ISO FARMAKOTERAPI**. Jakarta: ISFI, hal. 765-767

ISFI (Ikatan Sarjana Farmasi Indonesia), 2006.  
**ISO: Informasi Spesialite Obat Indonesia.**  
Edisi Farmakoterapi, Vol. 41, Jakarta, ISFI.

Kusuma, Andi (2010). **Pengertian Dan Tanggung jawab Apoteker.** Fom [http// Kedai-bat.blogspot.com/2010/05/pengertian dan tanggung jawab apoteker](http://Kedai-bat.blogspot.com/2010/05/pengertian-dan-tanggung-jawab-apoteker).

Syamsuni, H. (2005). **Farmasetika dasar dan hitungan farmasi.**  
From [http//books.google.co.id/books?id](http://books.google.co.id/books?id)

Scott, S.A., 2000, Gennaro, A.R(Ed). **The Prescriptions in: Remington's The Science and Practice of Pharmacy.** Ed. 20 th , Philadelphia: College of Pharmacy and Science, hal 1687-1688.

Setiabudy, 2007. **Farmakologi dan Terapi.** Jakarta: Bagian Farmakologi Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia, hal 585.

Tan T. H., dan Rahardja, K., 2002, **Obat-obat Penting,** Edisi Kelima. Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, hal 131-132.