

# Peningkatan mutu pelayanan di apotek dengan pemberian informasi obat yang tepat

**Nafla Naila Rosada**

Program Studi Farmasi, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang  
e-mail: [naflanailar@gmail.com](mailto:naflanailar@gmail.com)

## Kata Kunci:

Pelayanan kefarmasian;  
informasi obat; mutu pelayanan; apotek; kepuasan pasien

## Keywords:

font style; Pharmaceutical services; drug information; service quality; pharmacies; patient satisfaction

## ABSTRAK

Layanan Farmasi di apotek memainkan peran krusial dalam memastikan terapi pasien aman dan sukses. Salah satu inti dari pelayanan ini adalah pemberian informasi obat yang akurat dan komprehensif, seperti yang diwajibkan oleh standar resmi, yaitu Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Meskipun ada standar tersebut, banyak studi menunjukkan bahwa penerapannya di lapangan belum maksimal, dan hal ini sering kali memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Artikel ini menggunakan tinjauan konseptual untuk melihat bagaimana mutu pelayanan apotek dapat ditingkatkan, dengan fokus utama pada pemenuhan standar pemberian informasi obat oleh staf farmasi.

Metode yang digunakan adalah analisis konseptual melalui telaah mendalam terhadap tiga karya ilmiah yang meninjau kepuasan pasien dan kesesuaian layanan farmasi. Inti temuan dari kajian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan farmasi, khususnya dalam hal penyampaian informasi obat, memiliki dampak yang sangat besar terhadap keselamatan dan kepuasan pasien. Dengan demikian, kunci utama untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian di apotek adalah dengan mengoptimalkan peran Apoteker dalam menyajikan informasi obat secara menyeluruh dan sesuai dengan pedoman resmi yang berlaku.

## ABSTRACT

Pharmacy services at pharmacies play a crucial role in ensuring safe and successful patient therapy. One of the core aspects of this service is the provision of accurate and comprehensive drug information, as required by official standards, namely Minister of Health Regulation No. 73 of 2016 concerning Standards for Pharmaceutical Services in Pharmacies. Despite these standards, many studies show that their implementation in the field has not been optimal, and this often affects patient satisfaction levels. This article presents a conceptual review to explore how the quality of pharmacy services can be improved, with a primary focus on the fulfillment of medication information provision standards by pharmacy staff. The method used is conceptual analysis through an in-depth review of three scientific works that examine patient satisfaction and the adequacy of pharmacy services. The core findings of this study indicate that the quality of pharmacy services, particularly in terms of drug information provision, has a significant impact on patient safety and satisfaction. Thus, the key to improving the quality of pharmaceutical services in pharmacies is to optimize the role of pharmacists in providing comprehensive drug information in accordance with applicable official guidelines.



## Pendahuluan

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 Tahun 2017 tentang Apotek, apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian yang menjadi tempat pelaksanaan praktik kefarmasian oleh apoteker (Sugihantoro et al., 2020). Oleh karena itu, pengelolaan apotek harus dilakukan oleh apoteker yang profesional agar pelayanan kefarmasian dapat berjalan secara optimal dan bermutu. Pelayanan kefarmasian sendiri adalah bentuk pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang bertujuan untuk mencapai hasil terapi yang optimal sehingga dapat meningkatkan kualitas hidup pasien (Amalia, 2019).

Di Indonesia, aturan hukum tentang standar layanan farmasi di apotek diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016. Aturan ini jelas menyatakan bahwa layanan farmasi harus berorientasi pada kebutuhan pasien dan memastikan penggunaan obat yang rasional, aman, dan efektif. Salah satu cara penting untuk menerapkan standar ini adalah dengan memberikan layanan informasi obat. Layanan ini wajib memberikan penjelasan mengenai kegunaan obat, cara penggunaan, dosis yang tepat, efek samping, interaksi dengan obat lain, serta cara menyimpan obat dengan benar.

Berbagai penelitian menunjukkan korelasi kuat antara kualitas layanan farmasi dan tingkat kepuasan pasien. Dalam artikel pertama, studi yang meninjau kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Dinoyo Malang menemukan bahwa pasien secara umum merasa puas. Namun, studi tersebut juga menyoroti perlunya perbaikan pada beberapa aspek, terutama terkait konsistensi penyampaian informasi obat kepada pasien. Hal ini menunjukkan bahwa informasi obat adalah pembentuk utama persepsi pasien terhadap kualitas layanan yang mereka terima (Maimunah et al., 2022).

Pada penelitian artikel kedua di apotek Kecamatan Dau Kabupaten Malang mengenai kesesuaian implementasi standar farmasi klinik menurut Permenkes RI Nomor 73 Tahun 2016, mengungkapkan bahwa tidak semua komponen standar telah diterapkan secara optimal. Beberapa area layanan, termasuk penyediaan informasi obat secara menyeluruh, masih membutuhkan perbaikan agar sejalan dengan ketentuan yang berlaku. Kondisi ini memperlihatkan adanya gap antara standar regulasi dan praktik layanan farmasi di lapangan (Nurhastuti et al., 2022).

Temuan yang sama juga didukung oleh artikel ketiga dalam penelitian di Apotek Ganesha Farma Kabupaten Lamongan, di mana tingkat kepuasan konsumen berada di kategori puas, namun belum mencapai tingkat yang sempurna. Salah satu penyebabnya adalah kurangnya informasi mengenai obat yang diberikan kepada konsumen saat proses pengambilan obat (Nisa' et al., 2021). Temuan-temuan tersebut dengan jelas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kefarmasian di apotek sangat bergantung pada tingkat keakuratan dan ke lengkapan informasi obat yang diberikan oleh petugas kesehatan.

Oleh karena itu, artikel ini bertujuan untuk melakukan analisis konseptual tentang cara meningkatkan kualitas pelayanan apotek, dengan fokus pada pemenuhan standar

informasi obat yang lengkap sesuai dengan pedoman resmi. Harapan dari kajian ini adalah agar dapat menekankan pentingnya layanan informasi obat dalam meningkatkan keselamatan pengobatan dan kepuasan pasien.

## **Pembahasan**

Mutu pelayanan kefarmasian di apotek tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan obat, tetapi juga oleh kualitas pelayanan klinis yang berorientasi pada pasien. Salah satu komponen penting dalam pelayanan tersebut adalah pelayanan informasi obat, yang berperan dalam menjamin penggunaan obat secara aman dan rasional. Oleh karena itu, pembahasan ini difokuskan pada peran pelayanan informasi obat dalam mendukung standar pelayanan kefarmasian di apotek.

### ***Standart Pelayanan Kefarmasian dan Peran Informasi Obat***

Pelayanan informasi obat merupakan suatu kegiatan profesional yang mencakup penyediaan dan penyampaian informasi serta rekomendasi terkait obat yang bersifat independen, akurat, dan komprehensif, yang diberikan oleh apoteker kepada pasien maupun masyarakat yang memerlukan. Pelayanan ini bertujuan untuk mendukung keberhasilan terapi, mengoptimalkan efek terapeutik, serta menurunkan risiko terjadinya efek yang tidak diinginkan akibat penggunaan obat (Musyarofah et al., 2021)

Bagi apoteker, pelayanan informasi obat berperan penting dalam menjaga profesionalisme dan citra apoteker sebagai tenaga kesehatan, merealisasikan pelayanan kefarmasian sebagai bentuk tanggung jawab profesi, serta mencegah terjadinya kesalahan dalam penggunaan obat. Selain itu, pelayanan ini juga berkontribusi dalam meningkatkan kepercayaan pasien terhadap layanan kefarmasian yang diberikan. Informasi obat didefinisikan sebagai data atau pengetahuan yang bersifat objektif, disusun secara ilmiah dan terdokumentasi, yang meliputi aspek farmakologi, toksikologi, serta farmakoterapi suatu obat (Musyarofah et al., 2021).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 mengenai Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek, layanan farmasi harus berorientasi pada pasien. Ini berarti fokus pelayanan telah bergeser dari sekadar menyerahkan obat menjadi upaya memastikan pasien dapat menggunakan obat tersebut dengan aman, tepat, dan rasional. Implementasi kunci dari standar ini adalah kewajiban Apoteker atau tenaga kefarmasian untuk menyediakan informasi obat yang memadai. Informasi yang wajib disampaikan kepada pasien meliputi: tujuan pengobatan, dosis dan jadwal pemakaian, potensi efek samping yang mungkin timbul, dan panduan penyimpanan obat yang benar. Pemberian informasi obat ini merupakan bagian esensial dari peran klinis Apoteker dalam menjaga dan meningkatkan keselamatan pasien.

### ***Informasi Obat sebagai Standar Penentu Kepuasan dan Keselamatan Pasien***

Pelayanan informasi obat (PIO) sangat berpengaruh terhadap kepuasan dan keselamatan pasien. Jika pasien mendapatkan penjelasan tentang obat dengan jelas dan mudah dimengerti, hal itu akan membuat pasien lebih percaya terhadap layanan kefarmasian yang diterima. Penelitian di Puskesmas Dinoyo Malang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien sangat bergantung pada bagaimana informasi obat

disampaikan, apakah komunikasinya baik dan informasinya konsisten atau tidak (Maimunah et al., 2022).

Sejalan dengan temuan tersebut, penelitian yang dilakukan di Apotek Ganesha Farma Kabupaten Lamongan juga menunjukkan bahwa kurangnya informasi yang memadai mengenai obat berdampak negatif terhadap kepuasan konsumen terhadap layanan kefarmasian secara keseluruhan (Nisa' et al., 2021). Selain berpengaruh pada kepuasan, pelayanan informasi obat yang baik juga sangat penting dari segi klinis, karena dapat mencegah kesalahan penggunaan obat serta meningkatkan ketaatan pasien dalam menjalani terapi yang telah ditetapkan (Musyarofah et al., 2021).

### ***Tantangan Implementasi dan Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan***

Meskipun sudah ada panduan baku mengenai standar pelayanan kefarmasian yang jelas, dalam praktiknya penerapan di lapangan masih belum mencapai tingkat yang optimal. Dari ketiga artikel tersebut menunjukkan perlunya peningkatan mutu pelayanan kefarmasian secara mendesak. Untuk mencapai peningkatan tersebut, beberapa strategi dapat diterapkan, yaitu:

1. Meningkatkan kemampuan petugas farmasi melalui pelatihan yang berkelanjutan dan terjangkau.
2. Menggunakan prosedur operasional standar (SOP) yang lebih rinci terutama dalam memberikan informasi mengenai obat.
3. Melakukan evaluasi mutu pelayanan secara berkala, seperti dengan melakukan survei kepuasan pengguna jasa.

Selain itu, upaya dari pihak apotek sendiri, pengawasan dan pembinaan dari lembaga terkait juga sangat penting untuk memastikan standar pelayanan kefarmasian dapat dijalankan secara konsisten di seluruh apotek.

### **Kesimpulan dan Saran**

Berdasarkan kajian konseptual dan telaah terhadap beberapa penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan kefarmasian di apotek sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan informasi obat yang diberikan kepada pasien. Meskipun tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan apotek secara umum berada pada kategori puas, masih ditemukan berbagai kekurangan, khususnya dalam hal kelengkapan, konsistensi, dan kejelasan informasi obat. Kondisi ini menunjukkan bahwa implementasi Standar Pelayanan Kefarmasian sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 belum sepenuhnya terlaksana secara optimal di lapangan. Pelayanan informasi obat terbukti tidak hanya berperan dalam meningkatkan kepuasan pasien, tetapi juga menjadi faktor penting dalam menjamin keselamatan pasien, mencegah kesalahan penggunaan obat, serta meningkatkan keberhasilan terapi. Oleh karena itu, penguatan peran apoteker dalam pemberian informasi obat merupakan aspek krusial dalam peningkatan mutu pelayanan kefarmasian di apotek.

## Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, disarankan agar apotek meningkatkan kualitas pelayanan informasi obat melalui penguatan kompetensi apoteker dan tenaga kefarmasian, khususnya dalam komunikasi klinis dan edukasi pasien. Penerapan prosedur operasional standar yang lebih rinci dan konsisten terkait pemberian informasi obat perlu dioptimalkan dalam praktik sehari-hari. Selain itu, apotek disarankan untuk melakukan evaluasi mutu pelayanan secara berkala, misalnya melalui survei kepuasan pasien, sebagai dasar perbaikan berkelanjutan. Di sisi lain, peran pembinaan dan pengawasan dari instansi terkait juga perlu ditingkatkan guna memastikan implementasi standar pelayanan kefarmasian berjalan sesuai regulasi. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan mutu pelayanan kefarmasian di apotek dapat meningkat secara berkelanjutan, sehingga mampu memberikan perlindungan dan manfaat yang optimal bagi pasien.

## Daftar Pustaka

- Amalia, T. (2019). Evaluasi Standar Pelayanan Kefarmasian Apotek di Apotek X Berdasarkan Permenkes Nomor 73 Tahun 2016. *Jurnal Inkofar*, 1(1). <https://doi.org/10.46846/jurnalinkofar.v1i1.77>
- Maimunah, S., Utami, F. E., Dianti, M. R., & Inayatillah, F. R. (n.d.). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Dinoyo Malang. *Journal of Islamic Pharmacy*.
- Musyarofah, M., Fajarini, H., Balfas, R. F., & Dence, E. (2021). Pengaruh Implementasi Pelayanan Informasi Obat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Apotek. *Jurnal Ilmiah JOPHUS: Journal of Pharmacy UMUS*, 2(02), 1–9.
- Nisa', Z., Sugihantoro, H., Syahrir, A., & Wijaya, D. (2021). Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Ganesha Farma Kabupaten Lamongan. *Journal of Islamic Pharmacy*, 6(1). <https://repository.uin-malang.ac.id/9703/>
- Nurhastuti, I. E. P. (n.d.). *Tingkat Kesesuaian Pelayanan Farmasi Klinik di Apotek terhadap Permenkes RI No 73 Tahun 2016 di Kecamatan Dau Kabupaten Malang*. <https://repository.uin-malang.ac.id/11848/>
- Sugihantoro, H., Hakim, A., Kurniawati, L. H., & Ramadhani, R. (2020). Hubungan pengetahuan terhadap perilaku penggunaan antibiotik pada konsumen tiga apotek di Kecamatan Glagah Kabupaten Lamongan. *Farmasyifa*, 3(2), 102–112. <https://repository.uin-malang.ac.id/6574/>