

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pelayanan Kefarmasian

Pelayanan Kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Fasilitas pelayanan kefarmasian berupa apotek, instalasi farmasi rumah sakit, puskesmas, klinik, toko obat atau praktik bersama (Kemenkeu RI No.51/2009).

Pelayanan Kefarmasian di Apotek diselenggarakan dalam rangka menjamin ketersediaan dan akses masyarakat terhadap obat, sediaan farmasi lain, alat kesehatan dan BMHP yang aman, bermutu dan bermanfaat (Permenkes RI No. 14/2021). Standar pelayanan kefarmasian di apotek adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian yang meliputi pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, BMHP, pelayanan farmasi klinik (Permenkes RI No.73/2016).

1) Pelayanan Farmasi Klinik

Pelayanan farmasi klinik merupakan pelayanan langsung yang diberikan Apoteker kepada pasien dalam rangka meningkatkan outcome terapi dan meminimalkan risiko terjadinya efek samping karena obat, untuk tujuan keselamatan pasien (*patient safety*) sehingga kualitas hidup pasien (*quality of life*) terjamin. Berikut ini hal-hal yang dilakukan dalam pelayanan farmasi klinik menurut permenkes No. 73/2016 :

a) Pengkajian dan pelayanan resep

Pengkajian dan pelayanan resep merupakan suatu rangkaian kegiatan yang meliputi penerimaan, pemeriksaan ketersediaan, pengkajian resep, penyiapan sediaan farmasi, alat kesehatan dan BMHP, termasuk peracikan obat dan penyerahan disertai pemberian informasi. Pengkajian dan pelayanan resep dilakukan untuk semua resep yang masuk tanpa kriteria pasien.

b) *Dispensing*

Dispensing bertujuan untuk menyiapkan, menyerahkan dan memberikan informasi obat yang akan diserahkan kepada pasien. *Dispensing* dilaksanakan setelah kajian administratif, farmasetik dan klinik memenuhi syarat.

c) Pelayanan Informasi Obat

Pelayanan Informasi Obat (PIO) merupakan kegiatan yang dilakukan oleh apoteker dalam penyediaan dan 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.

d) Konseling

Konseling Obat merupakan proses interaktif antara Apoteker dengan pasien/keluarga untuk meningkatkan pengetahuan, pemahaman, kesadaran dan kepatuhan sehingga terjadi perubahan perilaku dalam penggunaan obat dan menyelesaikan masalah yang dihadapi pasien. Untuk mengawali konseling, Apoteker menggunakan three prime questions.

e) *Home Care*

Apoteker dapat melakukan kunjungan pasien dan atau pendampingan pasien untuk pelayanan kefarmasian di rumah dengan persetujuan pasien atau keluarga terutama bagi pasien khusus yg membutuhkan perhatian lebih.

f) Pemantauan Terapi Obat (PTO)

Merupakan proses yang memastikan bahwa seorang pasien mendapatkan terapi Obat yang efektif dan terjangkau dengan memaksimalkan efikasi dan meminimalkan efek samping. Salah satu hal yang dilakukan adalah pengumpulan data. Data yang dibutuhkan yaitu riwayat pengobatan pasien yang terdiri dari riwayat penyakit, riwayat penggunaan obat dan riwayat alergi. Data tersebut dapat diperoleh dari wawancara dengan pasien, keluarga pasien dan tenaga kesehatan lain.

g) Monitoring Efek Samping Obat (MESO)

Merupakan kegiatan pemantauan setiap respon terhadap obat yang merugikan atau tidak diharapkan yang terjadi pada dosis normal yang

digunakan pada manusia untuk tujuan profilaksis, diagnosis dan terapi atau memodifikasi fungsi fisiologis. Kegiatan MESO dapat dilakukan dengan mengidentifikasi obat maupun pasien yang memiliki resiko terhadap kejadian efek samping obat untuk kemudian dilaporkan ke Pusat Monitoring Efek Samping Obat Nasional.

B. Penyelenggara Sistem Elektronik Farmasi (PSEF)

1. Istilah dan definisi

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan No. 74 Tahun 2021, Penyelenggara Sistem Elektronik Farmasi yang selanjutnya disingkat PSEF adalah badan hukum yang menyediakan, mengelola, dan/atau mengoperasikan sistem elektronik farmasi untuk keperluan fasilitas pelayanan kefarmasian. Tanda Daftar PSEF adalah sertifikat usaha yang diperlukan bagi pelaku usaha PSEF sebelum melakukan kegiatan operasional usahanya.

Sistem Elektronik Farmasi adalah serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan, dan/atau menyebarkan informasi elektronik dalam rangka mendukung pekerjaan kefarmasian. Pelayanan Kefarmasian secara Elektronik adalah setiap kegiatan atau serangkaian kegiatan yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan kefarmasian dengan menggunakan Sistem Elektronik Farmasi.

Telefarmasi adalah pelayanan kefarmasian melalui penggunaan teknologi telekomunikasi dan sistem informasi kepada pasien dalam jarak jauh.

Sistem Elektronik Farmasi digunakan untuk mendukung fasilitas pelayanan kefarmasian dalam hal Telefarmasi, meliputi:

- a) Informasi ketersediaan Obat;
- b) Pelayanan resep elektronik;
- c) Pelayanan swamedikasi;
- d) Pengantaran obat; dan
- e) Pelayanan kefarmasian secara elektronik lain seperti konsultasi dengan Apoteker (BEMFarmasiUMS,2019).

2. Sarana Penyelenggara Sistem Elektronik Farmasi (PSEF)

Sarana dan prasarana Sistem Elektronik Farmasi paling sedikit harus memenuhi ketentuan:

1. Sistem Elektronik Farmasi berupa *retail online* atau *market place* dengan fitur khusus kefarmasian.
2. PSEF menjamin keamanan dan kerahasiaan data pada Sistem Elektronik Farmasi.
3. Dokumen kefarmasian pada Sistem Elektronik Farmasi mampu telusur dalam waktu 5 (lima) tahun.
4. PSEF memiliki sistem pengendalian terhadap penyelenggaraan Sistem Elektronik Farmasi yang dapat menyebabkan gangguan, kerusakan, kerugian atau risiko terhadap kemanan, khasiat/manfaat dan mutu sediaan farmasi, keselamatan pasien/masyarakat dan kerahasiaan pasien/masyarakat.

Sistem Elektronik Farmasi menyediakan fungsi pilihan bagi masyarakat dalam menentukan Apotek yang akan memberikan Pelayanan Kefarmasian dan menentukan apakah akan mengambil sendiri obatnya atau menggunakan jasa pengantaran. Sistem Elektronik Farmasi menyediakan data transaksi sediaan farmasi yang disampaikan secara otomatis setiap 24 jam yang dapat diakses oleh Kementerian Kesehatan dalam upaya pengawasan.

3. Ketentuan Sarana Penyelenggara Sistem Elektronik Farmasi (PSEF)

PSEF dilarang untuk:

1. Melakukan sendiri kegiatan penjualan obat dan berlaku sebagaimana fasilitas kefarmasian.
2. Bermitra dengan selain fasilitas pelayanan kefarmasian.
3. Menginformasikan sediaan farmasi tertentu meliputi Narkotika, psikotropika, sediaan dalam bentuk injeksi tidak termasuk insulin untuk penggunaan sendiri, implant KB, dan obat dalam pelayanan swamedikasi yang tidak sesuai penggolongan obat mengikuti ketentuan peraturan perundang-undangan.

PSEF wajib melakukan pelaporan kepada Kementerian Kesehatan paling sedikit 1 (satu) tahun sekali.

4. Telemedicine

Telemedicine, sebuah istilah yang diciptakan pada 1970-an, yang secara harfiah berarti “penyembuhan dari kejauhan” (WHO,2010).

Kegiatan pelayanan yang dapat dilakukan melalui *Telemedicine* meliputi:

a. Konsultasi Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE)

Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE) kesehatan merupakan bentuk upaya promosi kesehatan untuk mencari informasi kesehatan seputar gaya hidup sehat, diet, informasi olah raga dan kebugaran tubuh, dan informasi kesehatan lainnya.

b. Konsultasi Klinis

Konsultasi klinis merupakan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh dokter melalui *Telemedicine* meliputi anamnesa, pemeriksaan fisik tertentu yang dilakukan melalui audiovisual, pemberian anjuran/nasihat yang dibutuhkan berdasarkan hasil pemeriksaan, penegakan diagnosis, penatalaksanaan dan pengobatan pasien, penulisan resep obat/alat kesehatan, dan pemberian surat rujukan untuk pemeriksaan atau tindakan lebih lanjut ke laboratorium atau fasilitas layanan kesehatan lainnya.

c. Pemeriksaan Penunjang

Pemeriksaan penunjang merupakan salah satu kegiatan yang dilakukan dalam rangka penegakan diagnosis atau *follow up* kondisi kesehatan pasien. Pemeriksaan penunjang dilakukan melalui uji laboratorium yang pelaksanaannya dapat menggunakan aplikasi milik laboratorium medis ataupun fasilitas pelayanan kesehatana lainnya yang memiliki pelayanan laboratorium medis.

d. Pelayanan Telefarmasi

Pelayanan telefarmasi di fasilitas pelayanan kefarmasian dilaksanakan dengan ketentuan pelayanan resep elektronik oleh apoteker, apoteker melakukan komunikasi dengan dokter penulis resep untuk melakukan konfirmasi atau memberikan rekomendasi yang dapat menyebabkan perubahan pada resep elektronik, sediaan farmasi/alat kesehatan/suplemen kesehatan lainnya dapat diserahkan kepada pasien/keluarga pasien melalui jasa pengantaran (Kemenkes RI No HK 01.07/4829/2021).

5. Aplikasi pelayanan kesehatan

a. Halodoc

Halodoc merupakan sebuah perusahaan yang memanfaatkan internet untuk memberikan pelayanan kesehatan bagi penggunanya. Halodoc memiliki layanan seperti fitur konsultasi dengan dokter, pembelian obat secara *online*, dan janji temu di rumah sakit (Mochammad Aldi dkk 2021).

b. Alodokter

Alodokter merupakan sistem layanan yang menyediakan informasi kesehatan dengan narasumber kredibel, yaitu para dokter. Alodokter memberikan fitur layanan chatting dengan dokter umum maupun spesialis (Prasanti, Dhita dan Sri 2018).

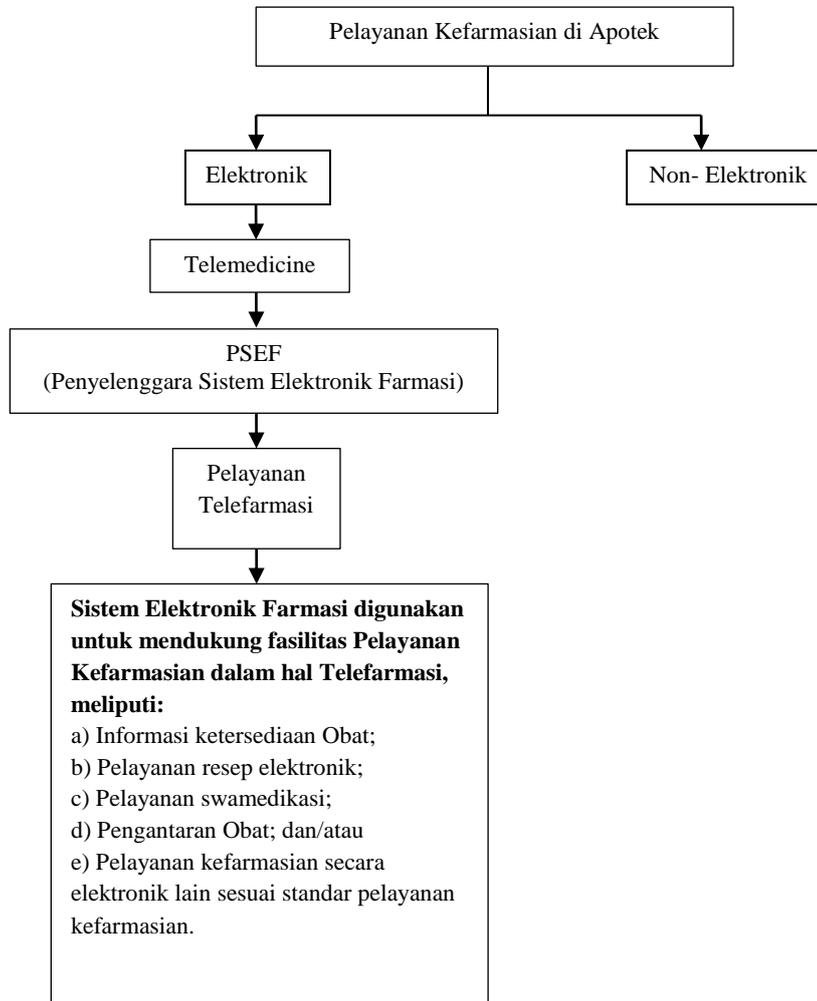
c. MOSHealth

MOSHealth merupakan aplikasi digital untuk memudahkan konsumen membeli obat, vitamin dan produk kesehatan lainnya (Akhmad, Nurdian 2020).

d. KlikDokter

KlikDokter merupakan sebuah website penyedia layanan seputar informasi kesehatan. Selain memuat informasi seputar keehatan, KlikDokter juga menyediakan layanan tanya jawab seputar kesehatan yang diklaim langsung dijawab oleh dokter ahli dibidangnya (Rosida, Sita 2017).

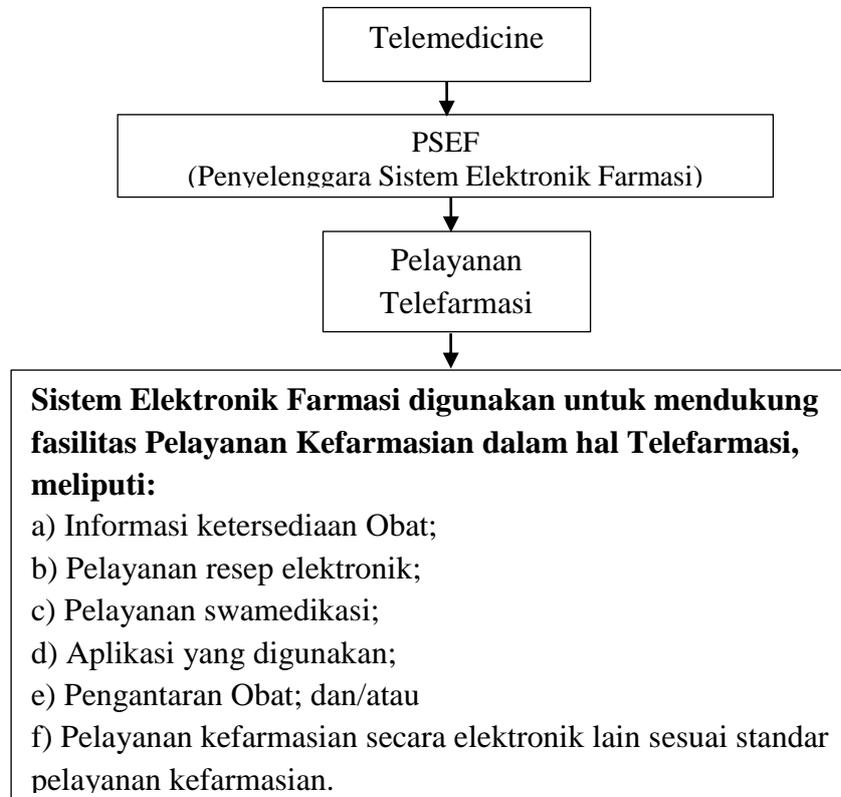
C. Kerangka Teori



Sumber: Permenkes No 74/2021, Kemenkes/4829/2021.

Gambar 2.1 Kerangka Teori.

D. Kerangka Konsep



Gambar 2.2 Kerangka Konsep.

E. Definisi Operasional

Tabel 2.1 Definisi Operasional.

No	Variabel	Definisi	Cara Ukur	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
1.	Karakteristik Apotek					
	a. Jumlah dokter praktik yang ada di Apotek	Jumlah dokter parktek yang ada di Apotek	Mengisi kolom jumlah dokter praktik pada kuesioner <i>Google form</i>	Kuesioner <i>Google form</i>	0 = 0 1 = 1 2 = 2 3 = Lainnya	Nominal
	b. jumlah TTK dan tenaga kefarmasian lainnya yang ada di Apotek	jumlah TTK dan tenaga kefarmasian lainnya yang ada di Apotek	Mengisi kolom jumlah tenaga kefarmasian pada kuesioner <i>Google form</i>	Kuesioner <i>Google form</i>	1 = 1 2 = 2 3 = lainnya	Nominal
2.	Pelayanan Telefarmasi					
	a. Aplikasi	Aplikasi yang di gunakan dalam pelayanan Telefarmasi	Mengisi kolom Aplikasi yang digunakan pada kuesioner <i>Google foms</i>	Kuesioner <i>Google form</i>	1 = Halodoc 2 = Alodokter 3 = MOSHealth 4 = WhatsApp Business 5 = Lainnya	Nominal
	b. Jumlah aplikasi yang digunakan	Jumlah aplikasi yang digunakan di apotek terkait penggunaan Telefarmasi	Mengisi kolom jumlah aplikasi pada kuesioner <i>Google forms</i>	Kuesioner <i>Google form</i>	1 = 1 2 = 2 3 = lainnya	Nominal

No	Variabel	Definisi	Cara Ukur	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
	c. Jasa pengantaran yang digunakan	Layanan antar pesanan obat dari fasilitas pelayanan kefarmasian oleh tenaga kefarmasian atau bekerja sama dengan instansi jasa pengiriman barang yang lainnya	Mengisi kolom jasa pengantaran pada kuesioner <i>Google form</i>	Kuesioner <i>Google form</i>	1 = Gojek 2 = Grab 3 = JNE 4 = Maxim 5 = Lainnya	Nominal
	d. Jenis produk yang dibeli	Jenis produk yang dibeli di apotek	Mengisi kolom jenis produk yang dibeli pada kuesioner <i>Google forms</i>	Kuesioner <i>Google form</i>	1 = obat bebas, obat keras, obat bebas terbatas, dll 2 = vitamin dan suplemen 3 = alat kesehatan (masker, handscoon, dll) 3 = lainnya	Nominal
	g. Pelayanan BPJS online	Ada atau tidaknya pelayanan BPJS online di apotek	Mengisi kolom pelayanan BPJS online pada kuesioner <i>Google forms</i>	Kuesioner <i>Google form</i>	1 = Ada 2 = Tidak Ada	Nominal
	h. Hambatan	Hambatan yang dialami dalam penggunaan Telefarmasi	Mengisi kolom hambatan pada kuesioner <i>Google forms</i>	Kuesioner <i>Google form</i>	1 = Ada 2 = Tidak Ada	Nominal