

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pelayanan kefarmasian dalam permenkes 73 tahun 2016 tentang standar kefarmasian di apotek adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien.

Pelayanan kesehatan bermutu tinggi dimulai dengan standar etika yang tinggi atau merupakan salah satu standar penetapan tata kelola yang wajib dipahami. Dalam perkembangan dunia saat ini, dikatakan bahwa kualitas merupakan faktor dasar yang mempengaruhi pilihan konsumen untuk berbagai jenis jasa yang berkembang pesat dewasa ini. Pada dasarnya dapat dikatakan sebagai suatu tindakan dan perlakuan atau, cara melayani orang lain untuk memenuhi apa yang menjadi kebutuhan dan keinginannya. Tingkat kepuasan konsumen atas suatu pelayanan dapat diukur dengan membandingkan antara harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diinginkan dengan kenyataan yang diterimanya atau dirasakan (Baroroh, 2014).

Pelayanan kefarmasian merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan. Pelayanan kefarmasian pada saat ini telah bergeser orientasinya dari obat atau pelayanan obat (*drug oriented*) dan pelayanan pasien (*patient oriented*) yang bertujuan meningkatkan kualitas hidup pasien mengacu kepada perawatan farmasi (*pharmaceutical care*). Kegiatan pelayanan kefarmasian yang semula hanya berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi menjadi pelayanan yang komprehensif yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Sebagai konsekuensi perubahan orientasi tersebut, apoteker dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, ketrampilan dan perilaku agar dapat melaksanakan interaksi langsung dengan pasien. Bentuk interaksi tersebut antara lain adalah melaksanakan pemberian informasi, monitoring penggunaan obat untuk mengetahui tujuan akhirnya sesuai harapan dan terdokumentasi dengan baik (Permenkes RI No. 73/2016:1).

Pelayanan kefarmasian di apotek merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari pelaksanaan upaya kesehatan, yang berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Pelayanan klinik di apotek meliputi pengkajian dan pelayanan resep, dispensing, pelayanan informasi obat, konseling, pelayanan kefarmasian di rumah, pemantauan terapi obat serta mentoring efek samping obat (Permenkes RI No. 73/2016:1:3(3)).

Apotek merupakan salah satu fasilitas untuk menyelenggarakan pelayanan kefarmasian yang bertanggung jawab kepada pasien berkaitan dengan sediaan farmasi dalam mencapai efek terapeutik dan meningkatkan mutu kehidupan pasien yang dijalankan oleh apoteker sebagai penanggung jawab. Apotek juga sebagai sarana penyaluran sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai yang aman, bermutu, bermanfaat, dan terjangkau (Kemenkes RI, 2017).

Apoteker harus memahami dan menyadari kemungkinan terjadinya kesalahan pengobatan (*medication error*) dalam proses pelayanan dan mengidentifikasi, mencegah, serta mengatasi masalah terkait obat (*drug related problems*), masalah farmakoekonomi, dan farmasi sosial (*socio-pharmacoeconomy* sehingga untuk menghindari hal tersebut, Apoteker harus menjalankan praktik sesuai standar pelayanan (Permenkes RI No. 73/2016:1).

*Medication error* dapat menimbulkan kerugian pada pasien, baik yang berdampak kerusakan permanen maupun non permanen dalam hal kesehatan dan kesejahteraan pasien, menambah lama waktu pengobatan sehingga dapat meningkatnya biaya pengobatan yang dikeluarkan, menurunnya kepercayaan terhadap pelayanan kesehatan dan kematian (Zirpe et al., 2020).

Tahap *medication error* yang paling sering terjadi terdapat pada tahap prescribing atau peresepan. Kesalahan yang umum terjadi berupa kesalahan dalam menulis obat, kesalahan rute atau dosis obat. Kesalahan dalam tahap ini menyebabkan hampir 50% dari total kesalahan dalam pengobatan (Tariq et al., 2023).

Pemberian informasi obat adalah salah satu tahap pada pelayanan resep untuk menghindari masalah yang berkaitan dengan terapi obat. Pemberian informasi obat memiliki peran yang penting dalam rangka memperbaiki

kualitas hidup pasien dan menyediakan pelayanan yang bermutu bagi pasien (Umi Athiyah, dkk, 2014:6).

Informasi kesehatan sangatlah penting dan dibutuhkan dalam kehidupan bermasyarakat. Kurangnya pemahaman akan kesehatan akan berdampak buruk pada pasien. Dalam pelayanan informasi obat ini peran apoteker sangatlah penting. Jika informasi obat tidak diberikan oleh orang yang berkompetensi dibidang kefarmasian maka akan berdampak buruk pada pasien atau masyarakat. Bila peran dan tanggung jawab pelayanan kefarmasian dijalankan dengan benar kepada pasien maka masalah terkait obat seperti penggunaan obat tanpa indikasi, indikasi yang tidak terobati, dosis obat terlalu tinggi, serta interaksi obat dapat dihindari (Mayefis *et al.*,2015)

Semakin tingginya kesadaran masyarakat dalam meningkatkan derajat kesehatan, para petugas kefarmasian pun dituntut meningkatkan kemampuan dan kecakapan dalam rangka mengatasi permasalahan yang timbul dalam Pelaksanaan pelayanan informasi obat kepada masyarakat (Apriansyah, 2017). Penelitian ini untuk mengetahui pelaksanaan pemberian informasi di Apotek Kecamatan Tumijajar Kabupaten Tulang Bawang Barat Tahun 2022, berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Indonesia No.73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di apotek. Penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode case series atau studi serial kasus dengan sampel sejumlah 100 sampel pasien dengan instrument lembar *checklist*. Persentase yang menerima pemberian informasi oleh apoteker tidak ada, TTK 22%, Asisten Tenaga Kesehatan/ATK (lulusan SMK Farmasi) 60% dan petugas non kefarmasian 18%, persentase yang menerima pemberian informasi obat dengan lengkap mengenai nama obat 68%, sediaan obat 83%, dosis obat 14%, cara pemakaian obat 10%, cara penyimpanan obat 0%, indikasi obat 15%, mengenai efek samping obat 0%, interaksi obat 0%, informasi resep, menyampaikan secara lisan 100%, persentase yang menerima memberikan informasi obat mengenai pertanyaan pasien, menyampaikan dengan lengkap 0%, informasi aktif, menggunakan 0%, penjelasan kembali informasi, menjelaskan kembali 0% dan dokumentasi, melakukan dokumentasi 0%, sehingga pemberian informasi obat di Apotek Kecamatan Tumijajar

Kabupaten Tulang Bawang Barat belum sesuai dengan Standar Pelayanan Kefarmasian di apotek.

Berdasarkan penelitian Chindi Suci Anggraeni dan R Yulinda Rochmawati (2018) dengan judul "Gambaran Pelayanan Informasi Obat Terhadap Pasien Oleh Petugas Farmasi di apotek Kuningan hasil penelitian menunjukkan hasil rata-rata presentase gambaran pelayanan informasi obat 78,13% menjawab ya dan 21,83% menjawab tidak sebelum dilakukan pelayanan informasi obat dan sesudah pelayanan informasi obat 85,94% menjawab ya dan 14,04% menjawab tidak dengan jumlah 87 pasien. Pada penelitian Deni Rahmawan, Sari Prabandari dan Akhmad Barlin Aniq dengan judul "Gambaran pelayanan informasi obat oleh tenaga kefarmasian di apotek Sumber Waras Kota Tegal" hasil penelitian menunjukkan tenaga teknik kefarmasian sering memberikan pelayanan informasi obat kepada pasien sebanyak 53,4%, 30,0% jarang, 13,3% tidak memberikan pelayanan informasi obat dan 3,3% selalu memberikan pelayanan informasi obat.

Berdasarkan penelitian Putu Purwa Yoga (2018) dengan judul “ Evaluasi pelayanan Informasi obat tanpa resep oleh apoteker di apotek di kelurahan maguwoharjo kabupaten sleman Yogyakarta” Hasil penilaian *checklist* sesuai dengan kategori pada pelayanan informasi obat berdasarkan tiap item penilaian, yaitu : (Sangat Baik) yaitu item ke 4 berkomunikasi dengan intonasi yang tepat (97,2%); item 5 berkomunikasi dengan kecepatan yang mampu diterima pasien (100%); item 9 aturan pakai obat (88,9%); item 14 mengucapkan terimakasih (94,4%). (Baik) yaitu item ke 1 ramah dalam senyum (66,7%); item 2 ramah melakukan salam dan sapa (75,0%); dan item 10 cara pakai obat (58,3%). (Cukup) yaitu item ke 3 menanyakan kebutuhan pasien apa (44,4%). (Kurang) item ke 6 menanyakan keluhan pasien (16,7%); item 7 nama obat (22,2%); item 8 indikasi obat (13,9%); item 11 cara penyimpanan obat (8,3%); item 12 efek samping obat (25,0%); dan item 13 cara pembuangan obat (0%).

Oleh karena itu pemberian informasi obat perlu diperkenalkan kepada masyarakat karena kurangnya pengetahuan masyarakat bahwa adanya informasi obat yang dimanfaatkan atau mungkin masyarakat tidak mengetahui

komponen apa yang mereka ketahui agar penggunaan obat menjadi efektif dan aman. Oleh sebab itu, pemberian informasi obat yang benar, objektif dan lengkap akan sangat mendukung usaha dalam mengurangi terjadinya medication error dan meningkatkan kemanfaatan dan keamanan penggunaan obat.

Kecamatan Pesisir Tengah, Kabupaten Pesisir Barat memiliki fasilitas kesehatan yaitu 6 unit apotek yaitu terdiri dari Apotek Saundra, Apotek Chani medika farma, Apotek Rahmi, Apotek anugerah, Apotek Aan dan Apotek Syifa farma. Dan di Kecamatan Pesisir Selatan, Kabupaten Pesisir Barat memiliki fasilitas kesehatan yaitu 2 apotek terdiri dari Apotek Alecia farma, Apotek Firaz. Berdasarkan hasil survei pra penelitian ke 8 Apotek di Kecamatan Pesisir Tengah dan Pesisir Selatan, Kabupaten Pesisir Barat, terdapat 1 unit Apotek yaitu Apotek Saundra yang terdapat di Kecamatan Pesisir Tengah, dan 1 unit apotek yaitu Apotek Alecia farma yang terdapat di Kecamatan Pesisir Selatan, yang memiliki tempat dan keadaan yang mudah untuk dijangkau oleh masyarakat, memiliki tingkat kunjungan pasien lebih ramai dan termasuk apotek yang dapat menerima resep, dibandingkan dengan 6 apotek lainnya. Kemudian dalam hal penyerahan obat dan pemberian informasi obat hasil survei didapatkan bahwa dari sebagian pasien mendapat pemberian informasi obat yang kurang diberikan secara lengkap oleh tenaga teknik kefarmasian di apotek Kecamatan Pesisir Tengah dan Kecamatan Pesisir Selatan, Kabupaten Pesisir Barat. Pada saat penyerahan obat, pasien hanya mendapatkan informasi tentang nama obat dan indikasi saja dan petugas apotek atau tenaga kefarmasian tidak menjelaskan informasi secara lengkap terkait obat yang di tebus pasien.

Pemberian informasi obat di apotek perlu dilakukan dan disampaikan sesuai standar yang berlaku oleh sumber daya kesehatan apotek untuk mencapai kualitas hidup pasien yang lebih baik. Berdasarkan permasalahan yang terjadi terkait pemberian informasi obat yang kurang baik yang telah dijelaskan, hal tersebut melatarbelakangi perlunya dilakukan penelitian terhadap pelayanan kefarmasian terkait

"Gambaran Pemberian Informasi Obat di Apotek Kecamatan Pesisir Tengah, Kecamatan Pesisir Selatan, Kabupaten Pesisir Barat".

## **B. Rumusan Masalah**

Pelayanan kefarmasian di apotek merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari pelaksanaan upaya kesehatan. Pemberian informasi obat memiliki peran yang penting dalam rangka memperbaiki kualitas hidup pasien dan menyediakan pelayanan yang bermutu bagi pasien. Dampak dari kesalahan pemberian informasi obat salah satunya *medication error*. *Medication error* merupakan kejadian yang merugikan pasien akibat penanganan yang dilakukan oleh tenaga kesehatan (*human error*) yang sebetulnya dapat dicegah. Masih adanya tenaga kefarmasian yang belum memberikan informasi obat secara tepat dan lengkap, sehingga membuat penggunaan obat kurang efektif dan tidak aman. Apabila pelayanan farmasi yang baik terutama pelayanan informasi obat yang telah dilakukan oleh apoteker di apotek dan pelayanan ini dapat dirasakan oleh pasien dan masyarakat maka tujuan akhir dari pelayanan farmasi klinik akan meningkatkan kualitas hidup pasien dapat tercapai. Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian terkait gambaran pemberian informasi obat di apotek Kecamatan Pesisir Tengah dan Kecamatan Pesisir Selatan, Kabupaten Pesisir Barat.

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Tujuan umum dari penelitian ini untuk mengetahui gambaran pemberian informasi di Apotek Kecamatan Pesisir Tengah dan Kecamatan Pesisir Selatan, Kabupaten Pesisir Barat, berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Indonesia No. 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di apotek.

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Mengetahui persentase jenis tenaga teknik kefarmasian yang memberikan informasi obat kepada pasien

- b. Mengetahui persentase pasien yang mendapatkan informasi obat tentang nama obat di Apotek Kecamatan Pesisir Tengah dan Kecamatan Pesisir Selatan, Kabupaten Pesisir Barat.
- c. Mengetahui persentase pasien yang mendapatkan informasi obat tentang bentuk sediaan obat di Apotek Kecamatan Pesisir Tengah dan Kecamatan Pesisir Selatan, Kabupaten Pesisir Barat.
- d. Mengetahui persentase pasien yang mendapatkan informasi obat tentang dosis obat di Apotek Kecamatan Pesisir Tengah dan Kecamatan Pesisir Selatan, Kabupaten Pesisir Barat.
- e. Mengetahui persentase pasien yang mendapatkan informasi obat tentang cara pemakaian obat di Apotek Kecamatan Pesisir Tengah dan Kecamatan Pesisir Selatan, Kabupaten Pesisir Barat.
- f. Mengetahui persentase pasien yang mendapatkan informasi obat tentang cara penyimpanan obat di Apotek Kecamatan Pesisir Tengah dan Kecamatan Pesisir Selatan, Kabupaten Pesisir Barat.
- g. Mengetahui persentase pasien yang mendapatkan informasi obat tentang indikasi obat di Apotek Kecamatan Pesisir Tengah dan Kecamatan Pesisir Selatan, Kabupaten Pesisir Barat.
- h. Mengetahui persentase pasien yang mendapatkan informasi obat tentang efek samping obat di Apotek Kecamatan Pesisir Tengah dan Kecamatan Pesisir Selatan, Kabupaten Pesisir Barat.
- i. Mengetahui persentase pasien yang mendapatkan informasi obat tentang interaksi obat di Apotek Kecamatan Pesisir Tengah dan Kecamatan Pesisir Selatan, Kabupaten Pesisir Barat.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### **1. Bagi Peneliti**

Menambah wawasan, pengalaman dan pengetahuan serta menerapkan ilmu tentang pemberian informasi obat yang diperoleh selama perkuliahan.

##### **2. Manfaat Bagi Bidang Akademik**

Dapat menjadikan bahan pembelajaran dan referensi bagi kalangan yang akan melakukan penelitian lebih lanjut dengan topik yang ada di atas.

### 3. Bagi Apotek

Sebagai tambahan informasi dan bahan masukan yang positif bagi apotek untuk menyesuaikan pemberian informasi obat sesuai pedoman agar dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada pasien atau konsumen di apotek, Kecamatan Pesisir Tengah dan Kecamatan Pesisir Selatan, Kabupaten Pesisir Barat.

### **E. Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup penelitian ini dibatasi pada Gambaran pemberian informasi obat di apotek Kecamatan Pesisir Tengah dan Kecamatan Pesisir Selatan, Kabupaten Pesisir Barat. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode studi serial kasus (*case series*) pengambilan data gambaran pemberian informasi obat di apotek Kecamatan Pesisir Tengah dan Kecamatan Pesisir Selatan, Kabupaten Pesisir Barat dengan lembar *checklist*. Variabel penelitian ini meliputi mengetahui kelengkapan informasi yang diberikan oleh tenaga kefarmasian, jenis tenaga kefarmasian, nama obat, bentuk sediaan obat, dosis obat, cara pemakaian obat, cara penyimpanan obat, indikasi obat, efek samping obat, dan interaksi obat. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *Accidental sampling* dan selain itu juga teknik pengambilan sampel dengan analisis data yang digunakan yaitu analisis univariat bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik setiap variabel penelitian.