

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggungjawab kepada pasien, yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan kualitas kehidupan pasien. Sedangkan yang termasuk sediaan farmasi adalah obat, bahan obat, obat tradisional dan kosmetika (Depkes RI, 2009).

Berdasarkan kewenangan pada peraturan perundang-undangan, Pelayanan Kefarmasian telah mengalami perubahan yang semula hanya berfokus kepada pengelolaan Obat (*drug oriented*) berkembang menjadi pelayanan komprehensif (*pharmaceutical care*) meliputi pelayanan Obat dan pelayanan farmasi klinik yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien (Depkes RI, 2016).

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 pengkajiaan dan pelayanan resep, dispensing, pelayanan informasi obat, konseling, pelayanan kefarmasian di rumah, pemantauan terapi obat serta memonitoring efek samping obat (Permenkes RI No. 73/2016:I:3(3)).

Ketidaktahuan (*non compliance*) dan ketidaksepahaman (*non concordance*) pasien dalam menjalankan terapi merupakan salah satu penyebab kegagalan terapi. Hal ini sering disebabkan karena kurangnya pengetahuan dan pemahaman pasien tentang obat dan segala sesuatu yang berhubungan dengan penggunaan obat untuk dirinya. Oleh karena itu, untuk nencegah penggunaan obat yang salah (*drug misuse*) dan untuk menciptakan pengetahuan dan pemahaman pasien dalam penggunaan obat yang akan berdampak pada kepatuhan pengobatan dan keberhasilan dalam proses penyembuhan maka sangat diperlukan pelayanan informasi obat untuk pasien dan keluarga melalui konseling obat. Pasien yang mempunyai pengetahuan yang cukup tentang

obatnya akan menunjukkan peningkatan ketaatan pada regimen obat yang digunakannya sehingga hasil terapi akan meningkat pula.

Konseling adalah suatu proses komunikasi dua arah yang sistematis antara apoteker dan pasien untuk mengidentifikasi dan memecahkan masalah yang berkaitan dengan obat dan pengobatan (Kepmenkes, 2004). Proses konseling merupakan metode cara untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman pasien dalam penggunaan obat agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan. Sehingga untuk menghindari hal tersebut terdapat istilah *Pharmaceutical care* atau pelayanan yang dibutuhkan dan diterima pasien untuk menjamin keamanan dan penggunaan obat yang rasional, baik sebelum, selama, maupun sesudah penggunaan obat guna untuk memenuhi kebutuhan peningkatan pelayanan kesehatan. Konseling yang diperankan oleh apoteker terhadap pasien sangat mempengaruhi pengetahuan, perilaku, dan juga dapat meningkatkan kualitas hidup pasien (Lavudkk., 2018).

Selain meningkatkan kepatuhan pasien, manfaat konseling bagi apoteker dan pengembangan apotek adalah mewujudkan bentuk pelayanan asuhan kefarmasian sebagai tanggung jawab profesi apoteker, menjaga citra profesi sebagai bagian dari tim pelayanan kesehatan, dan menjadi pelayanan tambahan untuk menarik pelanggan sehingga menjadi upaya pemasaran jasa pelayanan (Depkes RI, 2007).

Sekitar 30-50 % kasus ketidakpatuhan pengunjung apotek yang menerima obat. Penyebab kegagalan terapi obat yang demikian bersifat multidimensi, antara lain karena kurangnya edukasi. Kurangnya edukasi ini juga berkesinambungan dengan tingkat pengetahuan pengobatan. Dari penelitian yang dilakukan di wilayah kabupaten Garut, oleh (Suci dkk., 2018) ditemukan kualitas pelayanan informasi obat dalam konseling yang dilakukan oleh apoteker masuk kategori kurang baik.

Sebagai seorang profesional kesehatan dalam bidang kefarmasian, 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-pharmacoecconomy*).

Untuk menghindari hal tersebut, Apoteker harus menjalankan praktik sesuai standar pelayanan. Apoteker juga harus mampu berkomunikasi dengan tenaga kesehatan lainnya dalam menetapkan terapi untuk mendukung penggunaan Obat yang rasional (Permenkes RI No.73/2016:I).

Konsumen apotek sangat mendukung dan berharap mendapatkan pelayanan konseling baik untuk obat OTC maupun obat resep pertama ataupun resep ulangan tetapi berbeda isi dengan resep sebelumnya. Konsumen apotek merasa kesulitan untuk mengungkapkan pelayanan konseling yang diinginkan, meskipun pelanggan mengalami beberapa masalah yang terkait dengan pengobatan. Untuk mendorong minat konseling pelanggan apotek, petugas apotek harus dapat mengidentifikasi dan mengambil tindakan untuk mengatasi hambatan komunikasi (Kaae *et al*, 2014). Penelitian yang dilakukan terhadap konsumen apotek di Wilayah Bantul menunjukkan sebagian besar atau sebanyak 89% konsumen apotek memerlukan konseling dari apoteker mengenai obat-obat yang dibelinya baik obat resep maupun obat tanpa resep, sedangkan 11% konsumen mengatakan tidak memerlukan konseling dari apoteker (Candradewi & Kristina, 2017)

Penelitian sebelumnya yang dilakukan (Villako *et al.*, 2012) menunjukkan hasil yang sama bahwa harapan konsumen paling besar dalam pembelian obat adalah mendapatkan konseling secara profesional oleh Apoteker, dan mendapatkan rekomendasi dalam pemilihan obat. Izzatin, 2015 mengatakan bahwa, sebanyak 75% konsumen yang pernah mendapatkan konseling dalam swamedikasi mengatakan membutuhkan Apoteker dalam swamedikasi, dan sebanyak 91% konsumen sangat setuju bahwa Apoteker memiliki peranan penting dalam pelayanan swamedikasi.

Berdasarkan profil kesehatan Provinsi Lampung tahun 2021, Kota Bandar Lampung memiliki jumlah apotek terbanyak dibandingkan dengan kabupaten/kota lainnya di Provinsi Lampung. hal ini disebabkan Kota Bandar Lampung merupakan kotamadya yang merupakan Ibukota Provinsi Lampung dimana daerah perkotaan memiliki fasilitas sarana pelayanan kesehatannya cukup banyak, tidak hanya sarana pelayanan kesehatan pemerintah tetapi juga swasta (Dinkes Provinsi Lampung, 2021). Sebanyak 36% menempati posisi pertama

jumlah sarana kesehatan yang tersedia di Kota Bandar Lampung adalah apotek (BPS, 2022)

Pemberian konseling obat di apotek perlu dilakukan dan disampaikan sesuai standar yang berlaku oleh apoteker untuk mencapai kualitas hidup pasien yang lebih baik. Hal tersebut melatarbelakangi perlu diketahuinya gambaran tentang Pelaksanaan Konseling Obat oleh Apoteker Di Wilayah Kota Bandar Lampung terutama Di Kecamatan Tanjungkarang Pusat, Kecamatan Kedaton dan Kecamatan Way-Halim yang merupakan kecamatan pusat perkotaan yang memiliki banyak sarana pelayanan kesehatan apotek.

## **B. Rumusan Masalah**

Pelaksanaan konseling kepada pasien memiliki peran yang penting dalam rangka memperbaiki kualitas hidup pasien dan menyediakan pelayanan yang bermutu bagi pasien. Ketidaktahuan (*non compliance*) dan ketidaksepehaman (*non corcondance*) pasien dalam menjalankan terapi merupakan salah satu penyebab kegagalan terapi. Hal ini sering disebabkan karena kurangnya pengetahuan dan pemahaman pasien tentang obat dan segala sesuatu yang berhubungan dengan penggunaan obat. Pemberian konseling obat di apotek perlu dilakukan dan disampaikan sesuai standar yang berlaku oleh Apoteker untuk mencapai kualitas hidup pasien yang lebih baik. Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian terkait Gambaran Pelaksanaan Konseling Obat oleh Apoteker di Apotek Wilayah Kota Bandar Lampung

## **C. Tujuan**

### **1. Tujuan Umum**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran pelaksanaan konseling obat oleh Apoteker kepada pasien di Apotek di Kecamatan Tanjungkarang Pusat, Kecamatan Kedaton, dan Kecamatan Way - Halim Kota Bandar Lampung Tahun 2023.

### **2. Tujuan Khusus**

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah :

- a. Mengetahui gambaran data apotek meliputi; lama apotek berdiri, kepemilikan sarana apotek, lama jam buka apotek, dan jumlah apoteker di apotek.

- b. Mengetahui gambaran data apoteker meliputi; jenis kelamin, usia, lama pengalaman kerja di apotek, frekuensi kehadiran di apotek, lama tiap kali datang ke apotek (lama apoteker *stay* di apotek), pekerjaan lain selain apoteker pengelola apotek.
- c. Mengetahui gambaran pelaksanaan konseling meliputi; ketersediaan tempat konseling, metode konseling, informasi yang disampaikan, lama waktu melakukan konseling, referensi yang digunakan saat konseling, pendokumentasian konselin, tujuan pelayanan konseling, dan hambatan dalam pelaksanaan konseling.

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

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

Sebagai pengaplikasian ilmu yang telah diperoleh selama menjalani pendidikan di Politeknik Kesehatan Tanjungkarang Jurusan Farmasi, menambah wawasan, pengalaman, dan pengetahuan peneliti dalam menyusun laporan penelitian ilmiah dalam rangka mengembangkan ilmu pengetahuan serta pengembangan diri

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

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pustaka dan informasi bagi mahasiswa Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Tanjungkarang khususnya jurusan farmasi serta dapat menjadi referensi penelitian selanjutnya tentang Gambaran Pelaksanaan Konseling Obat oleh Apoteker di Apotek Wilayah Kecamatan Kota Bandar Lampung

##### **3. Manfaat Bagi Profesi Apoteker**

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan yang positif dalam pelaksanaan pelayanan kefarmasian oleh apoteker dalam hal konseling obat sesuai pedoman agar dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada pasien atau konsumen di apotek.

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

Ruang lingkup penelitian ini dibatasi pada gambaran pemberian konseling obat oleh apoteker kepada pasien di Apotek Kecamatan Tanjungkarang Pusat, Kecamatan Kedaton, dan Kecamatan Way - Halim Kota Bandar Lampung. Penelitian ini dilakukan pada bulan April-Mei 2023.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian survey deskriptif dengan metode studi serial kasus (*case series*). Pengambilan data dengan kuesioner dalam bentuk lembar angket dan kuesioner online melalui *google form*. Variabel penelitian ini adalah data apotek meliputi; lama apotek berdiri, kepemilikan sarana apotek, jam buka apotek, jumlah apoteker di apotek, data apoteker meliputi; jenis kelamin, usia apoteker, lama pengalaman kerja di apotek, frekuensi kehadiran apoteker di apotek, lama tiap kali datang ke apotek (lama apoteker *stay* di apotek), pekerjaan lain selain apoteker pengelola apotek, dan pelaksanaan konseling meliputi; ketersediaan tempat konseling, metode konseling, informasi yang disampaikan, lama melakukan konseling, referensi yang digunakan saat konseling, pendokumentasian konseling, tujuan pelayanan konseling, dan hambatan dalam pelaksanaan konseling. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *accidental sampling* dan analisis data yang digunakan yaitu analisis *univariate*.