

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Orientasi pelayanan kefarmasian sudah berkembang dari orientasi produk (*drug oriented*) menjadi orientasi pasien (*patient oriented*) ataupun disebut juga dengan *pharmaceutical care*. *Pharmaceutical care* merupakan suatu upaya optimalisasi peran apoteker dalam membantu pengobatan pasien dengan tujuan meningkatkan kualitas kesehatan pasien (Novianita *et al.*, 2016). Tenaga kefarmasi dituntut tidak hanya memiliki keahlian dalam obat-obatan, tetapi juga harus memiliki kemampuan berinteraksi dan berkomunikasi dengan pasien dalam melakukan pelayanan kefarmasian (Purwatiningrum & Susanto, 2021).

Guna meningkatkan kualitas kesehatan, maka pemerintah harus berfokus pada kualitas pelayanan kesehatan. Tingkat dan kualitas kesehatan masyarakat akan meningkat seiring dengan tersedianya pelayanan kesehatan yang baik (Wintariani *et al.*, 2017). Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu jenis pelayanan kesehatan. Apotek ialah suatu tempat pratik pelayanan farmasi oleh apoteker.

Menteri Kesehatan Republik Indonesia telah menetapkan standar pelayanan kefarmasian dalam Keputusan Nomor 1027/Menkes/SK/IX/2004 untuk: 1) mengawasi pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh profesi apoteker; 2) mengembangkan dan meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian; 3) menjaga pasien dari pelayanan yang tidak profesional; 4) menjaga profesi dari tuntutan pasien yang tidak masuk akal.

Apoteker dan tenaga eknis Kekfarmasian (TTK) memegang peran penting pada praktik pelayanan kefarmasian yang bermutu dan optimal. Terdapat beberapa faktor yang memengaruhi harapan pasien terhadap pelayanan kefarmasian seperti, informasi yang diperoleh dari lingkungan sekitarnya, pengalaman sebelumnya dengan layanan serupa, dan kesan pasien terhadap penyedia layanan tersebut (Antari *et al.*, 2023). Kurangnya tenaga kefarmasian yang terlatih dengan baik dapat

mengurangi efek tidak terpenuhinya harapan konsumen, terutama dalam pemberian informasi obat (Antari *et al.*, 2019).

Pelayanan kefarmasian di Indonesia memiliki mutu yang jauh dari standar, khususnya di daerah Kota Denpasar. Hal ini terjadi karena apoteker belum melaksanakan kewajibannya secara optimal serta belum bertanggung jawab penuh dalam memberikan informasi obat (Udayana *et al.*, 2021). Kompetensi komunikasi tenaga farmasi saat menjalankan tugas kefarmasian harus mencakup kemampuan mengendalikan emosi dan mampu memahami kebutuhan pasien (Purwatiningrum & Susanto, 2021).

Menurut (Vermeir *et al.*, 2015) komunikasi efektif dan efisien adalah aspek penting dalam perawatan pelayanan kesehatan. Penyampaian layanan kesehatan dikatakan secara fundamental dan kritis bergantung pada bagaimana seseorang berkomunikasi. Meskipun tidak semua komunikasi dianggap efektif, tetapi menurut (Gordon *et al.*, 2015) memperbaiki aturan komunikasi adalah hal yang sangat krusial dalam sistem perawatan yang memiliki nilai tinggi. Secara ilmiah terbukti bahwa *outcome* pasien lebih baik jika terdapat komunikasi yang baik antar pasien dan profesional kesehatan.

Pemberian informasi obat merupakan bagian dari kegiatan *dispensing*. Kegiatan *dispensing* dapat dilakukan oleh apoteker dengan bantuan tenaga teknis kefarmasian (TTK). Dengan kewenangan terbatas terkait persyaratan administrasi dan farmasetik, tenaga teknis kefarmasian dapat membantu mengkaji pelayanan resep. Pasien harus menerima obat dengan informasi berikut: nama, dosis, petunjuk penggunaan, peringatan, efek samping dan informasi penyimpanan, stabilitas, interaksi dan dapat meminta nomor kontak pasien jika diperlukan. Selain itu, konsumen juga menerima informasi tambahan tentang penyakit sebelumnya tidak diberikan oleh dokter karena pasien tidak mempunyai waktu, keberanian, atau kemampuan untuk mengutarakan keinginan mereka (Antari *et al.*, 2023). Sehingga berdasarkan penjelasan tersebut peneliti tertarik untuk meneliti pengaruh faktor internal terhadap kelengkapan pemberian informasi obat oleh tenaga kefarmasian.

## 1.2 Rumusan Masalah

Apakah ada pengaruh faktor internal (empati, kondisi fisik, keandalan dan daya tanggap, kondisi emosi, *familiarity*, motivasi kerja dan demografi tenaga kefarmasian) terhadap kelengkapan pemberian informasi obat oleh tenaga kefarmasian?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui faktor internal yang mempengaruhi tenaga kefarmasian terhadap kelengkapan pemberian informasi obat di Apotek Wilayah Kota Denpasar.

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

- 1). Diharapkan akan memberi informasi mengenai faktor-faktor harus diperhatikan ketika memberikan informasi obat kepada pasien.
- 2). Dengan adanya penelitian ini, diharapkan mendapatkan pengetahuan baru terkait hubungan antara faktor internal serta pemberian informasi obat oleh tenaga farmasi kepada pasien.

### 1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini bisa menjadi evaluasi, panduan penerapan bagi tenaga kefarmasian dalam memberi informasi obat ke pasien.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Konsep Apotek**

##### **2.1.1 Pengertian Apotek**

Apotek merupakan wadah praktik pelayanan kefarmasian dilaksanakan apoteker. Pelayanan kefarmasian ialah pelayanan yang bertanggung jawab pada pasien dan bersangkutan sediaan farmasi guna meningkatkan mutu kesehatan pasien. Kewajiban apotek dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian antara lain menjamin ketersediaan sediaan farmasi, perbekalan kesehatan yang dapat dikonsumsi dan bermutu, bermanfaat, dan dapat diakses, serta menjamin kepastian hukum bagi apoteker yang bekerja di sana (Permenkes, 2017).

Menyediakan obat yang diperlukan masyarakat umum, mengadakan peracikan obat, mengubah bentuk obat, mencampurkan obat serta menyerahkan obat dengan memberikan informasi secara detail dan mudah dipahami merupakan tugas dan fungsi dari tempat penyaluran perbekalan farmasi, yaitu apotek. Adapun beberapa kegiatan yang dilakukan di apotek ;

1. Membuat, mengelola, meracik, mengubah bentuk, mencampurkan, menyimpan, dan memberikan obat
2. Melakukan penyimpanan, pengadaan, penyaluran serta penyerahan pembekalan farmasi lain.
3. Menyediakan informasi terkait farmasi, termasuk:
  - a. Memberikan informasi terkait obat serta pembekalan sediaan farmasi lainnya yang diberi ke masyarakat, tenaga kesehatan lain, dan dokter
  - b. Memperhatikan serta melaporkan hasil pengamatan terkait obat dan pembekalan farmasi lainnya, termasuk yang berkaitan dengan keamanan, bahaya, kualitas, dan dampak. Setiap layanan informasi wajib harus didasarkan pada kepentingan pasien.
  - c. Melaksanakan pelayanan informasi diperlukan dengan mempertimbangkan kepentingan umum

### **2.1.2 Standar Pelayanan Kefarmasian**

Penyelenggaraan pelayanan kefarmasian oleh tenaga kefarmasian menggunakan standar pelayanan kefarmasian sebagai acuan. Sumber daya kefarmasian fokus pada keselamatan pasien harus dimanfaatkan untuk mendukung penetapan standar pelayanan kefarmasian di apotek. Pengaturan standar ini dibuat agar menambah kualitas layanan kefarmasian, menjamin kepastian hukum dan melindungi seluruh pihak terkait dari penggunaan obat (Permenkes No 73, 2016).

Pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan perbekalan kesehatan habis pakai merupakan hal yang lumrah dalam pelayanan kefarmasian yang diselenggarakan oleh apotek. Mereka juga mencakup manajemen farmasi klinis. Perencanaan, perolehan, penerimaan, penyimpanan, pemusnahan, pengawasan, pencatatan, dan pelaporan merupakan seluruh aspek pada pengelolaan perbekalan farmasi, alat kesehatan, perbekalan kesehatan habis pakai. Apotek diwajibkan oleh Undang-Undang untuk melaporkan pelayanan kefarmasian secara bertahap kepada diskres provinsi, kementerian kesehatan, diskres kabupaten atau kota. Dedikasi dan kerja sama yang tinggi diperlukan untuk keberhasilan penerapan standar pelayanan kefarmasian, khususnya di apotek dan hasilnya akan menjadi semakin optimal.

### **2.1.3 Pengertian Tenaga Kefarmasian**

Tenaga Kefarmasian ialah tenaga ahli bekerja di bidang farmasi, termasuk apoteker serta tenaga teknis kefarmasian (TTK). Tenaga kesehatan seperti apoteker dan tenaga teknis kefarmasian memiliki peran penting dalam menyediakan layanan kefarmasian yang berkualitas tinggi (Antari *et al.*, 2019). Menurut Menteri Kesehatan Republik Indonesia, apoteker ialah seorang sarjana farmasi yang sudah lulus serta mengatakan sumpah jabatan sebagai apoteker. Di sisi lain, tenaga teknis kefarmasian ialah seorang yang membantu apoteker dalam melaksanakan pekerjaan kefarmasian

### **2.1.4 Tugas dan Tanggung jawab Tenaga Kefarmasian**

Permenkes No.9 Tahun 2017 mengatakan, tenaga kefarmasian yakni Apoteker serta Tenaga Teknis Kefarmasian.

1. Apoteker

Apotek dipimpin oleh seorang apoteker yang bertanggung jawab atas semua kegiatan dalamnya. Apoteker yang mengelola apotek harus mempunyai SIPA. Tanggung jawab serta tugas seorang apoteker pengelola apotek antara lain:

- a. Melaksanakan layanan farmasi di apotek sesuai tugasnya dengan benar dan mematuhi undang-undang apotek yang berlaku.
- b. Mengkoordinasikan seluruh tugas manajerial apotek, seperti memberikan tugas dan tanggung jawab kepada setiap pegawai, mengatur dan mengatur jadwal kerja, serta mengkoordinasikan pekerja lainnya.
- c. Berpartisipasi dalam pengawasan penggunaan obat
- d. Memberikan pasien informasi obat dengan jelas dan mudah dipahami dalam mendukung penggunaan obat yang rasional (Fallo & Elsina, 2019).

## 2. Tenaga teknis kefarmasian

Tenaga teknis kefarmasian merupakan asisten apoteker yang selalu dituntut untuk bekerja profesional berdasarkan standar profesi dan kode etik yang berlaku.

Tugas seorang asisten apoteker antara lain:

- a. Menata produk farmasi didistribusikan dari gudang stok apotek
- b. Melaksanakan peracikan obat dari resep dokter
- c. Melayani pembelian obat di apotek
- d. Menyerahkan obat dan pemberian informasi obat kepada pasien (Fallo & Elsina, 2019).

Dalam pemberian informasi obat, apoteker dan asisten apoteker diharuskan mengikuti standar profesi seperti cara memberikan obat harus jelas dan disesuaikan dengan kebutuhan. Menghormati hak privasi pasien dan menjunjung tinggi kerahasiaan identitas pasien merupakan salah satu tugas terpenting seorang pekerja kefarmasian.

## 2.2 Komunikasi Tenaga Kefarmasian dan Pasien

Menurut KBBI, komunikasi ialah interaksi antar individu atau kelompok dengan tujuan bertukar informasi pesan yang dapat dipahami. *Cum* dan *unus* merupakan bahasa latin yang menjadi asal muasal kata komunikasi. *Cum* artinya dengan, sedangkan *unus* artinya satu. Jika kata tersebut digabungkan maka menjadi kata *communio* bahasa inggrisnya *communion* memiliki arti kebersamaan serta

persatuan. Tiga elemen penting diperlukan untuk komunikasi yang efektif antara pengirim dan penerima, serta keberhasilan pengirim kepada orang lain disebut komunikasi.

Komunikasi adalah unsur penting perawatan kesehatan dan merupakan persyaratan penting untuk perawatan kesehatan berkualitas tinggi bagi pasien (Antari *et al.*, 2017). Menurut (Antari *et al.*, 2023) informasi mengenai promosi kesehatan, pencegahan penyakit, dan strategi pemeliharaan kesehatan dan regulasi bisnis adalah bagian dari komunikasi kesehatan yang digunakan untuk meningkatkan kualitas individu pada komunikasi mempertimbangkan aspek ilmu pengetahuan, etika.

Pelayanan kefarmasian komunikasi dapat sebagai pembawa informasi, media edukasi dan persuasi. Komunikasi yang sangat banyak menuntut tenaga kefarmasian dapat berkomunikasi yang baik. Komunikasi yang efektif membutuhkan partisipasi aktif oleh pasien dan penyedia layanan kesehatan untuk memastikan bahwa pesan atau informasi diterima dan diinterpretasikan secara akurat oleh semua pihak (Antari *et al.*, 2023). Komunikasi yang baik dapat memperbaiki hubungan antara petugas tenaga kesehatan dengan pasien, menaikkan persepsi pasien terhadap kinerja petugas kesehatan dan meningkatkan kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan (Suprpto, 2017).

Tenaga kefarmasian menyatakan komunikasi merupakan wadah untuk berkolaborasi antara profesi lain hingga pasien dan memahami peran serta tanggung jawab profesional menjadi faktor pendukung berkolaborasi. Ketika industri farmasi beralih dari pendekatan yang berpusat pada produk ke pendekatan berpusat pada pasien, maka tanggung jawab tenaga kefarmasian profesional meningkat. Keterampilan komunikasi merupakan keterampilan yang wajib dimiliki oleh tenaga kefarmasian (Ernawati & Adrianta, 2019).

### **2.3 Pemberian Informasi Obat**

Pemberian informasi obat ialah bentuk pelayanan kefarmasian bertujuan untuk menambah kualitas hidup pasien dan merupakan bagian dari kegiatan *dispensing*. *Dispensing* dilakukan setelah memenuhi syarat kajian administrasi,

farmasetik, dan klinik. Tujuannya adalah untuk mempersiapkan, menyerahkan, serta memberi informasi tentang obat yang akan diberikan ke pasien. Apoteker dapat melakukan dispensing dengan bantuan Tenaga Teknis Kefarmasian (Antari *et al.*, 2023).

Permenkes No. 9 Tahun 2017 mengatakan tenaga teknis kefarmasian (TTK) ialah asisten yang membantu apoteker pada pekerjaannya sarjana farmasi, ahli madya, analis farmasi. Keterbatasan kewenang terkait persyaratan administrasi dan farmasetik, TTK hanya dapat membantu pengkajian pelayanan resep. Seluruh informasi mengenai obat yang diberi ke pasien harus mencakup nama, dosis, cara penggunaan, indikasi, kontraindikasi, efek samping, penyimpanan, stabilitas, dan interaksi obat. Jika diperlukan, dapat meminta nomor kontak pasien (Antari *et al.*, 2023).

Selain memberikan informasi obat dalam pelayanan resep, apoteker juga dapat menyediakan layanan swamedikasi atau obat non-resep. Sesuai aturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 9 Tahun 2017 mengenai apotek, apoteker wajib memberi edukasi pasien yang butuh obat non-resep penyakit ringan dan memberikan pilihan terapi obat bebas atau bebas terbatas. Tenaga teknis kefarmasian dapat menyerahkan obat bebas. Dalam mencapai *outcome* pasien dan menjamin keselamatan pasien, serah terima kepada masyarakat harus disertai dengan pertukaran informasi.

Keuntungan dari penyediaan informasi ialah meningkatkan kepatuhan konsumen terhadap penggunaan obat, hingga menurunkan tingkat kematian serta kerugian lain seperti biaya dan produktivitas (Antari *et al.*, 2023). Menurut (Muharni *et al.*, 2015) mengatakan manfaat edukasi pasien adalah pemberian informasi obat dalam membantu mereka mengerti secara cermat obat yang hendak mereka konsumsi serta penggunaan obat yang baik dan benar.

#### **2.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Produktivitas Kerja dalam Pemberian Informasi Obat**

Produktivitas kerja karyawan sangat berpengaruh pada SDM suatu perusahaan. Aspek SDM perusahaan atau lembaga penting ialah suatu cara agar mengukur

seberapa produktif karyawan. Salah satunya adalah aspek internal. Aspek internal adalah komponen yang ada di dalam suatu perusahaan dan berasal dari diri sendiri, dan membantu perusahaan menghasilkan produktivitas kerja yang efisien dan efektif (Rabbani, 2017).

Salah satu layanan kefarmasian yang tujuannya meningkatkan kualitas hidup pasien adalah pemberian informasi obat. Faktor yang mempengaruhi produktivitas tenaga kerja kefarmasian yaitu faktor internal (Empati tenaga kefarmasian, kondisi fisik tenaga kefarmasian, keandalan dan daya tangkap tenaga kefarmasian, kondisi emosi tenaga kefarmasian, demografi tenaga kefarmasian, *familiarity*, motivasi kerja) (Antari *et al.*, 2023).

## 2.5 Metode Penelitian

Penelitian menggunakan metode desain obeservatif, pengambilan data dilakukan menggunakan metode *cross-sectional*. Variabel bebas dinilai menggunakan kuesioner, sedangkan variabel terikat dinilai menggunakan *checklist* pengamatan informasi obat yang diberi tenaga kefarmasian. Penelitian *cross-sectional* dalam jenis penelitian eksploratif, deskriptif, atau eksplanatif, memiliki kemampuan untuk memberikan penjelasan tentang hubungan antara satu variabel dan variabel lain dalam populasi yang diteliti, mengevaluasi validitas, rumusan hipotesis, dan mengukur tingkat disparitas antar kelompok sampling pada titik waktu tertentu.

Adapun keunggulan rancangan *cross-sectional* yaitu kemudahannya dilakukan dan murah, efisien dan cukup kuat disegi metodologi, hasil dapat dilakukan dengan cepat, tidak perlu ada control yang spesifik. Kelemahan dari rancangan *cross-sectional* adalah kurang dalam menggambarkan proses yang terjadi dalam variabel serta hubungan korelasinalnya (Vionalita, 2020).

## 2.6 Konsep Penelitian

Sering ditemukan masalah penggunaan obat di masyarakat. Diantaranya kurang pemahaman pemberian informasi obat oleh tenaga kefarmasian dalam berkomunikasi dan harapan yang diinginkan masyarakat.

Harapan dan keadaan yang diperlukan masyarakat dapat di penuhi oleh apoteker dan tenaga teknis kefarmasian guna meningkatkan penggunaan obat yang optimal dan meningkatkan kualitas kesehatan.

Perlu dilakukan peningkatan kualitas pemberian informasi obat oleh tenaga kefarmasian. Serta menggali informasi sebanyak-banyaknya terkait faktor internal apa saja yang mempengaruhi tenaga kesehatan ketika memberikan suatu informasi obat kepada pasien.

Apakah ada pengaruh faktor internal (empati tenaga kefarmasian, kondisi fisik tenaga kefarmasian, keandalan dan daya tangkap tenaga kefarmasian, kondisi emosi tenaga kefarmasian, demografi tenaga kefarmasian, *familiarity*, motivasi kerja) dalam pemberian informasi obat oleh tenaga kefarmasian?

Menurut (Antari *et al.*, 2023), (Yani *et al.*, 2019) dan (Adrimia Litany *et al.*, 2022) faktor berasal dari tubuh sendiri akibat reaksi dari diri sendiri tenaga kefarmasian berhubungan dengan kualitas informasi yang diberikan kepada pasien.

Ada hubungan antara faktor internal tenaga kefarmasian dalam pemberian informasi obat kepada pasien

## 2.7 Hipotesis

Terdapat hubungan faktor internal terhadap kelengkapan pemberian informasi obat dari tenaga keramasian di wilayah apotek Kota Denpasar.

