

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh Apoteker. Pelayanan kefarmasian adalah pelayanan langsung dan bertanggungjawab kepada pasien (*patient oriented*) yang berkaitan dengan sediaan farmasi (*drug oriented*) dengan maksud mencapai hasil terapi yang optimal dalam meningkatkan kualitas hidup pasien (Mukaddas *et al.*, 2019). Pelayanan kefarmasian 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 (Permenkes., 2014). Apoteker dan Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK) merupakan tenaga kesehatan yang mempunyai peran penting dalam menghasilkan pelayanan kefarmasian yang berkualitas. Harapan pasien atas pelayanan kefarmasian dibentuk oleh banyak faktor, diantaranya informasi yang diterima pasien dari lingkungan sekitarnya, pengalaman atas penggunaan jasa yang sama sebelumnya, dan kesan pasien atas organisasi yang menyediakan layanan jasa tersebut (Antari *et al.*, 2019).

Menurut (Vermeir *et al.*, 2015) komunikasi yang efektif dan efisien sangat penting dalam perawatan kesehatan. Penyampaian layanan kesehatan dikatakan secara fundamental dan kritis bergantung pada bagaimana seseorang berkomunikasi secara efektif dan efisien. Meskipun tidak semua komunikasi dapat dianggap efektif namun menurut (Gordon *et al.*, 2015) menunjukkan bahwa komunikasi memegang peranan penting, peningkatan komunikasi antara tenaga kesehatan dengan pasien terbukti berdampak positif terhadap outcome kesehatan pasien.

Pemberian informasi obat merupakan bagian dari kegiatan dispensing. Dispensing dirancang untuk menyiapkan, menyerahkan dan memberikan informasi obat yang akan diserahkan kepada pasien. Dispensing dilaksanakan setelah memenuhi syarat kajian administratif, farmasetik dan klinik.

Penyerahan obat harus disertai dengan informasi obat yang mencakup nama obat, dosis, cara penggunaan obat, indikasi, kontraindikasi, efek samping, cara penyimpanan obat, stabilitas dan interaksi yang diserahkan kepada pasien dan jika diperlukan dapat meminta nomor kontak pasien. Selain itu, konsumen juga mendapatkan informasi tambahan tentang penyakitnya yang tidak mereka terima dari dokter karena tidak sempat bertanya, malu bertanya atau tidak mampu mengungkapkan keinginannya.

Faktor-faktor eksternal yang mempengaruhi komunikasi tenaga kerja kefarmasian yaitu faktor sarana prasarana, empati pasien, kondisi fisik dan mental pasien, kompetensi pasien, feedback pasien (Antari *et al.*, 2023), selain itu imbalan atau honor dan latar belakang pasien juga merupakan faktor eksternal yang dapat mempengaruhi produktivitas tenaga kerja (Rabbani, 2017). Kelengkapan pemberian informasi sangat diperlukan oleh pasien untuk ketepatan dalam menggunakan obat. Sehingga mengingat pentingnya kelengkapan pemberian informasi kepada pasien dan berdasarkan uraian latar belakang diatas peneliti tertarik untuk mengetahui faktor-faktor eksternal apa saja yang dapat mempengaruhi seorang tenaga kefarmasian dalam memberi kelengkapan informasi obat.

1.2 Rumusan Masalah

Apakah ada pengaruh faktor eksternal (sarana prasarana, empati pasien, kondisi fisik dan mental pasien, kompetensi pasien, *feedback* pasien, imbalan atau honor dan latar belakang pasien) terhadap kelengkapan pemberian informasi obat oleh tenaga kefarmasian?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui faktor-faktor eksternal yang mempengaruhi Tenaga Kefarmasian dalam pemberian informasi obat di Apotek Wilayah Kota Denpasar.

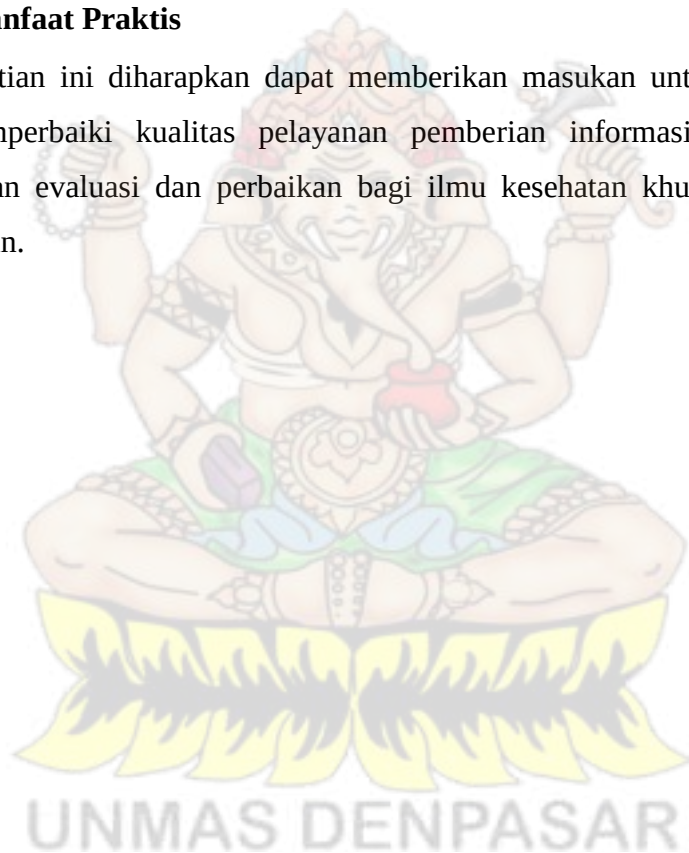
1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai faktor-faktor eksternal yang dapat mempengaruhi seorang tenaga farmasi dalam memberikan informasi obat, serta memberikan wawasan dan ilmu pengetahuan mengenai hubungan faktor eksternal terhadap pemberian informasi obat oleh tenaga farmasi.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk meningkatkan serta memperbaiki kualitas pelayanan pemberian informasi obat kemudian memberikan evaluasi dan perbaikan bagi ilmu kesehatan khususnya di bidang kefarmasian.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pemberian Informasi Obat

2.1.1 Definisi Pemberian Informasi Obat

Pemberian informasi obat merupakan salah satu bentuk pelayanan kefarmasian yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien dan merupakan bagian dari kegiatan dispensing. Dispensing dirancang untuk menyiapkan, menyerahkan dan memberikan informasi obat yang akan diserahkan kepada pasien. Dispensing dilaksanakan setelah memenuhi syarat kajian administrative, farmasetik dan klinik. Kegiatan dispensing dapat dilakukan oleh apoteker dengan bantuan Tenaga Teknis Kefarmasian. Menurut Permenkes No. 9 Tahun 2017 yang dimaksud dengan Tenaga Teknis Kefarmasian adalah tenaga yang membantu apoteker dalam menjalankan pekerjaan kefarmasian, antara lain Sarjana Farmasi, Ahli Madya Farmasi, dan Analis Farmasi. Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK) dapat membantu pengkajian pelayanan resep dengan kewenangan terbatas terkait persyaratan administrasi dan farmasetik. Penyerahan obat harus disertai dengan informasi obat yang mencakup nama obat, dosis obat, cara penggunaan obat, indikasi, kontraindikasi, efek samping, cara penyimpanan obat, stabilitas, dan interaksi yang diserahkan kepada pasien dan jika diperlukan dapat meminta nomor kontak pasien (Antari *et al.*, 2023).

Selain memberikan informasi obat dalam pelayanan resep, apoteker juga dapat melayani obat non-resep atau pelayanan swamedikasi. Apoteker harus memberikan edukasi kepada pasien yang membutuhkan obat non-resep untuk penyakit ringan dengan memberikan pilihan obat bebas atau bebas terbatas yaitu sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2017 Tentang Apotek. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2021, TTK dapat menyerahkan obat bebas dan bebas terbatas. Penyerahan kepada masyarakat harus disertai dengan pemberian informasi dalam rangka mencapai *patient outcome* dan menjamin *patient safety*. Salah satu manfaat dalam pemberian informasi adalah meningkatkan kepatuhan konsumen dalam

penggunaan obat sehingga menurunkan angka kematian dan kerugian termasuk biaya dan produktivitas (Antari *et al.*, 2023).

2.1.2 Definisi Komunikasi

Secara etimologi komunikasi berasal dari bahasa latin yaitu *cum* sebuah kata depan yang artinya dengan atau bersama dan kata *umus* sebuah kata bilangan yang berarti satu. Dua kata tersebut membentuk kata benda *communio* yang dalam bahasa inggris disebut *communion* yang mempunyai makna kebersamaan, persatuan, persekutuan, gabungan, pergaulan, atau hubungan. Karena untuk *ber-communio* diperlukan adanya usaha dan kerja, maka kata *communion* dibuat kata kerja *communicare* yang berarti membicarakan sesuatu kepada seseorang, bercakap-cakap, bertukar pikiran. Dengan demikian komunikasi memiliki makna pemberitahuan, pembicaraan, pertukaran pikiran atau hubungan.

Komunikasi merupakan suatu aktivitas dasar manusia, salah satu aspek penting dalam kehidupan manusia sebagai makhluk sosial yang tidak dapat hidup sendiri dan tidak dapat lepas dari interaksi antara satu sama lain (Emeilia Intan Rindana, 2021).

2.1.3 Definisi Apotek

Apotek merupakan suatu unit usaha yang dalam pelaksanaannya mempunyai dua fungsi yaitu unit layanan kesehatan (fungsi sosial) dan unit bisnis (*profit oriented*). Fungsi pendidikan yaitu sarana pembelajaran bagi calon Tenaga Teknis Kefarmasian dan calon Apoteker sebagai tempat praktik lapangan yang ideal menjadi nilai lebih dari apotek pendidikan (Mukaddas *et al.*, 2019). Menurut (Narendra *et al.*, 2017), apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker untuk menjamin mutu pelayanan kefarmasian di apotek, maka harus dilakukan evaluasi mutu pelayanan kefarmasian.

2.1.4 Definisi Apoteker Dan Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK)

Apoteker dan Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK) merupakan tenaga kesehatan yang mempunyai peran penting dalam menghasilkan pelayanan kefarmasian yang berkualitas. Harapan pasien atas pelayanan kefarmasian dibentuk oleh banyak faktor, diantaranya informasi yang diterima pasien dari lingkungan sekitarnya, pengalaman atas penggunaan jasa yang sama sebelumnya, dan kesan pasien atas organisasi yang menyediakan layanan jasa tersebut (Antari *et al.*, 2019).

Menurut (Kwando, 2014), apoteker merupakan bagian dari tenaga kesehatan yang mempunyai kewenangan dan kewajiban untuk melakukan pekerjaan kefarmasian sebagaimana tercantum dalam PP No.51 Tahun 2009 tentang pekerjaan kefarmasian pasal 1 bahwa pekerjaan kefarmasian adalah pembuatan termasuk pengendalian mutu Sediaan Farmasi, pengamanan, pengadaan, penyimpanan dan pendistribusi atau penyaluran obat, pengelolaan obat, pelayanan obat atas resep dokter, pelayanan informasi obat, serta pengembangan obat, bahan obat dan obat tradisional.

Sedangkan yang dimaksud dengan Tenaga Teknis Kefarmasian adalah tenaga yang membantu Apoteker dalam menjalani Pekerjaan Kefarmasian, yang terdiri atas Sarjana Farmasi, Ahli Madya Farmasi, Analis Farmasi, dan Tenaga Menengah Farmasi/Asisten Apoteker.

2.1.5 Faktor-Faktor Eksternal Yang Mempengaruhi Produktivitas Kerja Seseorang Dalam Memberikan Informasi Obat

Produktivitas kerja karyawan pada sebuah perusahaan merupakan masalah yang selalu hangat dan tidak ada habis-habisnya untuk dibahas. Permasalahan yang terkait dalam produktivitas juga merupakan isu strategis bagi perusahaan yang memprogram masalah sumber daya manusia. Banyak aspek eksternal yang mendukung terciptanya produktivitas kerja yang efektif dan efisien dalam suatu perusahaan (Rabbani, 2017).

Menurut (Antari *et al.*, 2023) Pemberian informasi adalah salah satu bentuk pelayanan kefarmasian yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien, ada faktor-faktor eksternal yang mempengaruhi komunikasi tenaga kerja

kefarmasian yaitu faktor eksternal yaitu (sarana prasarana, empati pasien, kondisi fisik dan mental pasien, kompetensi pasien, *feedback* pasien). Selain itu menurut (Rabbani, 2017), imbalan atau honor dan latar belakang pasien merupakan faktor eksternal yang dapat juga mempengaruhi produktivitas tenaga kerja. Imbalan atau honor berguna untuk jaminan terhadap keberlangsungan hidup dirinya sendiri dan keluarganya yang membuat hal itu dapat mempengaruhi produktivitas. Memberikan imbalan atau honor yang rendah akan menimbulkan kesulitan dalam perekrutan dan memperkerjakan tenaga kerja yang profesional. Latar belakang menyangkut asal seseorang terbentuk dari kebiasaan, kehidupan individu, budaya pribadi dan keluarga hingga hal lainnya yang berhubungan dengan latar seseorang.

2.2 Metode Penelitian

Penelitian menggunakan desain observatif, pengambilan data dilakukan menggunakan metode *cross-sectional*. Variabel bebas dinilai menggunakan kuesioner, sedangkan variabel terikat dinilai menggunakan *checklist* pengamatan informasi obat yang diberikan oleh tenaga kefarmasian.

Pada penelitian yang bersifat eksploratif, deskriptif, ataupun eksplanatif, penelitian *cross-sectional* mampu menjelaskan hubungan satu variabel dengan variabel lain pada populasi yang diteliti, menguji keberlakuan suatu model atau rumusan hipotesis serta tingkat perbedaan di antara kelompok sampling pada satu titik waktu tertentu. Keunggulan rancangan *cross-sectional* yaitu mudah dilaksanakan, sederhana, efektif dalam hal waktu, hasil dapat dilakukan dengan cepat, tidak perlu ada control yang spesifik.

Kelemahan rancangan *cross-sectional* lainnya adalah ketidakmampuannya untuk menjelaskan proses yang terjadi dalam objek atau variabel yang diteliti serta hubungan korelasionalnya (Allis Nurdini, 2017).

2.3 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual penelitian adalah suatu hubungan atau kaitan antara konsep satu terhadap konsep yang lainnya dari masalah yang ingin diteliti. Kerangka konsep ini gunanya untuk menghubungkan atau menjelaskan secara panjang lebar

tentang suatu topik yang akan dibahas. Penelitian ini memiliki kerangka konseptual yang akan dijelaskan pada gambar dibawah ini:



Gambar 2. 1 . Kerangka Konseptual

2.4 Hipotesis Penelitian

Terdapat pengaruh faktor eksternal terhadap kelengkapan pemberian informasi obat oleh tenaga kefarmasian di Apotek.

