

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pelayanan farmasi di apotek merupakan bagian dari pelayanan kefarmasian yang langsung dan bertanggung jawab kepada pasien. Hal tersebut diperjelas dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek yang menyebutkan bahwa pelayanan kefarmasian adalah bentuk pelayanan dan tanggung jawab langsung profesi farmasi dalam pekerjaan kefarmasian untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Saat ini telah bergeser orientasinya dari pelayanan obat (*drug oriented*) menjadi pelayanan pasien (*patient oriented*) dengan mengacu kepada *pharmaceutical care*. Kegiatan pelayanan kefarmasian yang semula hanya berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi menjadi pelayanan yang komperhensif yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien (Anonim, 2016).

Pelayanan apotek yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan pasien atau konsumen, serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan, karena 25% kesembuhan pasien diharapkan diperoleh dari kenyamanan serta baiknya pelayanan apotek, sedangkan 75% berasal dari obat yang digunakan pasien (Manurung, 2010).

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 praktek sesuai standar pelayanan. Apoteker juga harus mampu berkomunikasi dengan tenaga kesehatan lainnya dalam menetapkan terapi untuk mendukung penggunaan obat yang rasional. Dalam melakukan praktik tersebut Apoteker juga dituntut untuk melakukan monitoring penggunaan obat, melakukan evaluasi serta mendokumentasikan segala aktivitas kegiatannya. Untuk melakukan semua kegiatan itu, diperlukan Standar Pelayanan Kefarmasian (Anonim, 2016)

Pelayanan informasi obat merupakan kegiatan yang dilakukan oleh Apoteker dalam 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. Informasi mengenai obat termasuk obat resep, obat bebas, dan herbal (Anonim, 2016).

Informasi adalah pesan yang disampaikan seseorang komunikator kepada komunikan. Obat adalah produk khusus yang memerlukan pengamanan bagi pemakainnya, sehingga pasien sebagai pemakai perlu dibekali informasi yang memadai untuk mengkonsumsi suatu obat (Siregar, dan Amalia, 2006).

Berdasarkan penelitian yang sudah pernah dilakukan oleh Apriansyah (2017) dengan judul Kajian Pelayanan Informasi Obat di Apotek Wilayah Kota Tangerang Selatan, hasil penelitian menunjukkan penerapan kegiatan pelayanan informasi obat sesuai dengan peraturan yang berlaku adalah mengenai tujuan penggunaan obat 72,22%, waktu penggunaan obat (pagi/siang/malam) 66,66%, waktu penggunaan obat (sebelum/sedang/setelah makan) 66,66%, jumlah frekuensi penggunaan obat 61,11%, jumlah obat sekali minum 61,11%, nama obat 44,44%, indikasi obat 38,88%, interaksi obat (jika terdapat lebih dari 1 obat dalam resep) 5,55%, efek samping obat 22,22%, dan cara penyimpanan obat 38,88%. Sehingga penerapan pelayanan informasi obat di apotek wilayah Kota Tangerang Selatan yang sesuai dengan peraturan yang berlaku hanya 38,37% dan dikategorikan buruk.

Penelitian yang hampir sama juga dilakukan oleh Siwi (2018) dengan judul Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Pelayanan Informasi Obat di Apotek Mulia Klaten, kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa sebanyak 43 responden dengan presentase 64,2% dalam kategori “sangat puas”, 24 responden dengan presentase 35,8% dalam kategori “puas” dan tidak ada pasien yang merasa “tidak puas” maupun “sangat tidak puas”. Penelitian yang hampir sama selanjutnya oleh Sudibyo dkk (2011) dengan judul Pelaksanaan Standart Pelayanan Kefarmasian di Apotek dan Kebutuhan Pelatihan Bagi Apotekernya. Hasil penelitian dapat diambil kesimpulan bahwa pada umumnya APA telah mengetahui dan mempunyai dokumen SPKA, tetapi pelaksanaannya belum baik.

Apotek di Kecamatan Tulung Kabupaten Klaten belum pernah dilakukan penelitian sebelumnya maka dari itu peneliti tertarik melakukan penelitian berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Penelitian dilaksanakan untuk mengetahui gambaran penerapan standar pelayanan kefarmasian Pelayanan Informasi Obat (PIO) di Apotek Kecamatan Tulung Kabupaten Klaten, Penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Sampel dari penelitian ini adalah seluruh Apoteker di Kecamatan Tulung Kabupaten Klaten.

Pentingnya pelayanan informasi obat kepada pasien adalah untuk mencapai hasil pengobatan yang optimal sehingga dapat meningkatkan kualitas hidup pasien. Dampak dari tidak adanya pelayanan informasi obat salah satu contohnya adalah jika pasien yang memiliki resep lebih dari satu obat, kemungkinan terdapat adanya interaksi obat maupun efek samping obat meningkat. Sampai saat ini perlu dilakukan tolak ukur seberapa jauh penerapan dari standar pelayanan kefarmasian dalam hal pelayanan informasi obat ini dilakukan di tiap-tiap apotek khususnya di Kecamatan Tulung Kabupaten Klaten.

## **B. Rumusan Masalah**

Bagaimana Pelayanan Informasi Obat (PIO) di Apotek yang berada di Kecamatan Tulung Kabupaten Klaten?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui kesesuaian standar Pelayanan Informasi Obat (PIO) setiap Apotek yang berada di Kecamatan Tulung Kabupaten Klaten sudah memenuhi standar atau belum.
2. Untuk mengetahui pelaksanaan standar Pelayanan Informasi Obat (PIO) setiap Apotek yang berada di Kecamatan Tulung Kabupaten Klaten.

### **D. Manfaat Penelitian**

1. Bagi peneliti  
Untuk menambah pengetahuan dan wawasan dalam kesesuaian penerapan standar pelayanan di Apotek khususnya pelayanan informasi obat.
2. Bagi pihak apotek  
Untuk mengevaluasi kinerja farmasis sehingga dapat menjadi tolak ukur Apotek dalam penerapan standart pelayanan.
3. Bagi pasien  
Untuk menambah pemahaman pasien tentang informasi obat sehingga tercapai pengobatan yang maksimal.

### **E. Keaslian Penelitian**

Penelitian tentang “Kesesuaian Pelayanan Informasi Obat (PIO) di Kecamatan Tulung Kabupaten Klaten” belum pernah dilakukan sebelumnya. Penelitian sejenis yang pernah dilakukan sebelumnya adalah :

1. Apriansyah (2017) dengan judul : Kajian Pelayanan Informasi Obat di Apotek Wilayah Kota Tangerang Selatan, hasil penelitian menunjukkan penerapan kegiatan pelayanan informasi obat sesuai dengan peraturan yang berlaku adalah mengenai tujuan penggunaan obat 72,22%, waktu penggunaan obat (pagi/siang/malam) 66,66%, waktu penggunaan obat (sebelum/sedang/setelah makan) 66,66%, jumlah frekuensi penggunaan obat 61,11%, jumlah obat sekali minum 61,11%, nama obat 44,44%, indikasi obat 38,88%, interaksi obat (jika terdapat lebih dari 1 obat dalam resep) 5,55%, efek samping obat 22,22%, dan cara penyimpanan obat 38,88%. Sehingga penerapan pelayanan informasi obat di apotek wilayah Kota Tangerang Selatan yang sesuai dengan peraturan yang berlaku hanya 38,37% dan dikategorikan buruk.
2. Pratama (2014) dengan judul : Gambaran Standart Pelayanan Resep di Apotek Kecamatan Klaten Selatan. Hasil penelitian ini adalah dalam pelaksanaan standart pelayanan resep, dari 6 apotek (100%) melaksanakan skrining resep. Dari 7 item pekerjaan penyiapan obat, dari 6 apotek yang telah di survey hanya 2 apotek yang melakukan semua penyiapan obat dan 4 apotek tidak melakukan 2 item yaitu obat yang tertulis pada resep tidak dilakukan oleh apoteker dan tidak menyampaikan informasi tentang efek samping obat. Penyimpanan obat baik (90,47%). Dari 6 apotek yang telah di survey melakukan promosi dan edukasi (58,33%). Dari 6 apotek yang telah disurvey,

hanya ada 1 apotek yang melakukan residensial serta 4 apotek yang membuat catatan pengobatan (*medical record*). Dalam pelayanan residensial ini termasuk kurang (41,67%). Kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa pelayanan resep di Apotek Kecamatan Klaten Selatan masuk dalam klasifikasi baik 5 apotek dan 1 apotek sangat baik. Perbedaan dengan penelitian ini yaitu terletak pada tempat penelitian.

3. Latifah dkk (2016) dengan judul : Penerapan Standar Pelayanan di Apotek Kota Magelang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 54% Apotek memiliki lebih dari 1 apoteker, 80% apoteker datang setiap hari ke apotek (6jam/hari), 60% apoteker pernah mengikuti pelatihan kefarmasian, 53% melakukan pemeriksaan resep, 80% apoteker dan 20% tenaga teknis kefarmasian melakukan dispensing, 73% apotek melaksanakan pelayanan informasi obat (PIO) dengan lengkap, 60% apotek melakukan pencatatan dengan lengkap, 76% psikotropika secara reguler setiap bulan. Perbedaan penelitian ini yaitu terletak pada tempat penelitian.
4. Sudibyo dkk (2011) dengan judul : Pelaksanaan Standart Pelayanan Kefarmasian di Apotek dan Kebutuhan Pelatihan Bagi Apotekernya. Hasil penelitian dapat diambil kesimpulan bahwa pada umumnya APA telah mengetahui dan mempunyai dokumen SPKA, tetapi pelaksanaannya belum baik. Materi pelatihan yang dibutuhkan untuk melaksanakan SPKA mencakup ilmu kefarmasian dan ilmu

manajemen. Ilmu kefarmasian terutama adalah farmakoterapi, pelayanan informasi obat (komunikasi), sedangkan ilmu manajemen terutama adalah kewirausahaan, manajemen keuangan, manajemen SDM, dan manajemen logistik. Perbedaan dengan penelitian ini respondennya adalah apoteker.

5. Siwi (2018) dengan judul : Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Pelayanan Informasi Obat di Apotek Mulia Klaten. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien berdasarkan pelayanan informasi obat di Apotek Mulia Klaten menunjukkan bahwa sebanyak 43 responden dengan persentase 64,2% dalam kategori “sangat puas”. 24 responden dengan persentase 35,8% dalam kategori “puas” dan tidak ada pasien yang merasa “tidak puas” maupun “sangat tidak puas”.

Perbedaan penelitian ini dengan beberapa penelitian yang telah dilakukan terletak pada variabel penelitian, sampel penelitian, responden penelitian, serta tempat penelitian dimana penelitian yang akan dilakukan di Apotek Kecamatan Tulung Kabupaten Klaten baru pertama kali.