

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Asuhan kefarmasian (*Pharmaceutical care*) menurut *World Health Organization* (WHO) adalah filosofi praktek yang mana pasien sebagai penerima manfaat yang utama dari tindakan apoteker. Tujuan utama dari asuhan kefarmasian yaitu untuk mencapai *outcome* terhadap terapi tertentu dan meningkatkan kualitas hidup pasien (WHO, 1993).

Pharmaceutical care atau asuhan kefarmasian merupakan tanggung jawab seorang farmasis yang berkaitan dengan pengobatan pasien dengan tujuan untuk mencapai hasil yang ditetapkan serta memperbaiki kualitas hidup pasien. Asuhan kefarmasian tidak hanya mengenai penggunaan obat saja, melainkan juga mengenai keputusan penggunaan obat pada pasien yaitu keputusan untuk menggunakan atau tidak terapi obat, pertimbangan dari pemilihan obat, rute, dosis serta cara pemberian, juga pemantauan terapi obat dan konseling serta pemberian informasi kepada pasien (Kemenkes, 2018).

Menurut Hepler dan Strand, asuhan kefarmasian merupakan bagian yang penting dalam layanan kesehatan, dimana apoteker bertanggung jawab atas kualitas layanan yang diberikan kepada pasien. Dalam asuhan kefarmasian, *outcomes* yang ingin dicapai yaitu mengurangi atau menghilangkan gejala, menghentikan atau memperlambat proses penyakit, mencegah gejala atau penyakit, dan sembuh dari penyakit (Hepler & Strand, 1990).

Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh Apoteker. Sebagai panduan apoteker dalam melakukan praktik kefarmasian di apotek, maka terdapat standar pelayanan kefarmasian di apotek yang ditetapkan oleh Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 73 tahun 2016. Standar Pelayanan Kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Standar pelayanan kefarmasian di

fasilitas kesehatan salah satunya yaitu di apotek meliputi dua kegiatan, yakni kegiatan berupa pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai yang bersifat manajerial dan pelayanan farmasi klinik. Pelayanan farmasi klinik di Apotek merupakan pelayanan yang langsung dan bertanggung jawab kepada pasien, sehingga apabila pelayanan farmasi klinik dapat terpenuhi maka akan meningkatkan *outcome* terapi sehingga dapat meningkatkan kualitas hidup pasien (Kemenkes, 2016). Layanan farmasi yang diberikan mengharuskan apoteker dapat memenuhi keinginan dan tuntutan masyarakat yang beragam. Hal tersebut mengakibatkan, perlu adanya eksistensi dari profesi apoteker sebagai sumber daya manusia yang memberikan layanan dalam hal meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan mampu berkomunikasi baik dengan masyarakat. Dengan adanya interaksi antara apoteker dengan masyarakat, tentunya masyarakat yang sebagai penerima manfaat dari layanan kefarmasian yang diberikan oleh apoteker dapat menilai kualitas layanan tersebut. Penilaian kualitas ini dapat dilakukan dengan mengetahui persepsi masyarakat terhadap layanan yang sudah diberikan oleh apoteker dalam pemenuhan harapan dari masyarakat. Selanjutnya, diketahui bahwa ketika masyarakat belum mengetahui peran apoteker maka akan memungkinkan tujuan pemberian informasi obat oleh apoteker akan kurang jelas dan lengkap, dan akhirnya akan dapat menurunkan tercapainya tujuan terapi serta dapat meningkatkan risiko terjadinya medication error (Pratiwi, H., et al., 2020). Persepsi konsumen terhadap layanan farmasi klinik yang diberikan di apotek dapat bernilai baik maupun buruk. Jika persepsi konsumen buruk, maka akan berakibat dari aspek bisnis karena bisa jadi konsumen akan beralih ke tempat lain, oleh karena itu layanan yang diberikan di apotek harus terus dikemabangkan guna mendapatkan persepsi konsumen yang baik pula. Persepsi konsumen dapat dilihat salah satunya dari harapan. Harapan konsumen terhadap pelayanan yang didapatkan merupakan salah satu aspek yang diperlukan guna mengevaluasi kinerja apoteker. Harapan konsumen terhadap pelayanan dipengaruhi oleh pengalaman mereka sebelumnya (Tjong, 2013). Dalam hal ini, apoteker memiliki peran yang sangat penting dalam keberhasilan terapi,

yakni dengan mendampingi, memberikan konseling dan bekerja sama intens dengan pasien dalam hal penatalaksanaan terapi terutama mengenai terapi obat (Kemenkes, 2019).

Penelitian yang dilakukan oleh Morecroft, C. W., et al. di Inggris tahun 2013 tentang harapan dan pengalaman pasien rawat inap mengenai layanan farmasi di rumah sakit, hal ini didasari atas banyaknya kesalahan pengobatan dan adanya perubahan yang menuju peran yang berpusat pada pasien serta sedikitnya evaluasi layanan farmasi di rumah sakit dari sudut pandang pasien. Desain studi ini adalah wawancara semi struktur langsung dengan pasien dengan total 74 pasien rawat inap. Harapan para pasien untuk menemui seorang apoteker hanyalah 43%, sementara 57% pasien tidak mempunyai harapan tersebut. 77% pernah bertemu dengan apoteker selama mereka berada di rawat inap rumah sakit, sebanyak 41 pasien yang belum pernah bertemu atau berbicara dengan apoteker di bangsal menyatakan terkejut dengan hal tersebut, mereka hanya mengetahui apoteker untuk mengeluarkan obat-obatan saja. Pasien yang pernah berinteraksi dengan apoteker selama mereka di rawat di rumah sakit mengharapkan dapat berdiskusi dengan apoteker mengenai obat yang mereka konsumsi, termasuk penjelasan bagaimana obat dapat mempengaruhi kondisi mereka. Pengalaman interaksi dari pasien dengan apoteker, 80% pasien menyatakan mereka telah lama menunggu untuk dapat memperoleh obat dan itu belum memenuhi harapan mereka. Beberapa pasien menyebutkan bahwa apoteker pernah menghabiskan antara 5 hingga 30 menit dengan mereka untuk menjelaskan kondisi pasien. Mereka memuji kemudahan memahami apa yang disampaikan oleh apoteker, karena apoteker menggunakan istilah yang cukup sederhana. Pasien kesulitan membedakan apoteker dengan staf rumah sakit yang terlibat dalam perawatan mereka, karena biasanya mereka berbicara dengan petugas kesehatan tanpa pengantar atau perkenalan. Temuan ini dapat dikaitkan dengan rendahnya pengetahuan pasien terhadap peran tentang apoteker atau bisa juga terkait derajat interaksi antara pasien dengan apoteker. Seiring dengan berkembangnya peran apoteker di seluruh dunia yang berorientasi pada

pasien, penting untuk memastikan bahwa pasien sadar adanya perkembangan tersebut untuk memaksimalkan manfaat yang mereka peroleh (Morecroft, C. W., et al., 2015).

Sebuah penelitian mengenai pengalaman dan harapan pasien lansia di perkotaan terhadap layanan farmasi di apotek oleh van Rensburg, A. J., et al. Penelitian ini dilakukan dengan wawancara langsung dengan kuisioner terstruktur yang dirancang dan dikelola oleh peneliti. Sampel pasien usia lanjut yaitu 67 orang, ditemukan bahwa harapan mereka tidak terpenuhi dalam diskusi tentang efek obat-obatan lain dengan obat yang sering mereka konsumsi, kemudian dalam hal mempertanyakan apakah mereka memiliki obat yang tersisa dari keluhan sebelumnya serta pertanyaan tentang kondisi kronis yang di alami. Penelitian ini mengungkap bahwa harapan populasi pasien ini tidak terpenuhi dalam hal layanan apoteker komunitas. Apoteker dapat menjadi bagian yang penting dalam tim kesehatan dan memulihkan citra profesi di mata masyarakat jika mereka memperbarui sikap mereka, memiliki kepercayaan diri dalam kemampuan dan memahami peran mereka dalam perawatan pasien. Apoteker komunitas harus fokus pada kualitas hidup terkait kesehatan dari masing-masing pasien dan mampu mengidentifikasi segera kebutuhan dalam layanan kesehatan dengan referensi khusus apalagi terkait kondisi khusus seperti pada orang tua (van Rensburg, A. J., et al., 2017).

Sebuah penelitian di Surabaya oleh Nita, yang dilakukan pada 20 pasien diabetes tipe 2 yang mendapatkan obatnya dengan resep dokter di apotek. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengalaman dan harapan pasien diabetes terhadap peran apoteker dan pelayanan kefarmasian di apotek dengan menggunakan wawancara semi terstruktur kepada pasien pasien. Temuan mengenai pengalaman pasien terhadap layanan farmasi yang diberikan di apotek dari penelitian ini yakni sebagian besar partisipan pasien diabetes tidak mengetahui siapa yang mereka temui di apotek (45%), hanya sebagian kecil pasien mendapatkan informasi mengenai aturan pakai obat

(15%), indikasi obat (5%). Mengenai *patient assessment*, hanya sedikit apoteker menanyakan kondisi pasien (5%) dan sebagian besar pasien (75%) tidak ada melakukan. Kemudian hanya 5% pasien ingin menemui apoteker untuk menyelesaikan DRP, dan 60% pasien ingin menemui dokter. Kemudian mengenai harapan pasien, sebagian besar pasien (75%) tidak berharap langsung dilayani oleh apoteker, harapan pasien (30%) ingin berkonsultasi dengan apoteker, serta sebagian kecil pasien (5%) tidak menginginkan layanan homecare dan atau konsultasi lewat telepon (Nita, 2016).

Penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi, H., et al. tahun 2020 mengenai analisis persepsi masyarakat terhadap peran apoteker pada layanan kefarmasian di apotek Kecamatan Sokaraja, Baturraden, Sumbang, dan Kedungbanteng. Penelitian ini merupakan penelitian non-eksperimental dengan metode observasional. Penentuan apotek sebagai lokasi penelitian dilakukan stratified random sampling pada 23 apotek dan kepada 110 responden. Instrumen penelitian ini berupa kuesioner yang selanjutnya dilakukan skoring dan analisis univariat secara deskriptif. Analisis persepsi yakni melihat persepsi, harapan serta pengalaman masyarakat masyarakat terhadap peran apoteker di Apotek Kecamatan Sokaraja, Baturraden, Sumbang, dan Kedungbanteng. Data yang diperoleh dalam penelitian ini kemudia dilakukan analisis deskriptif dan uji normalitas yang selanjutnya dibuat kategori nilai median. Untuk kategori persepsi, didapatkan nilai median 12,00 sehingga batas persentasi terendah untuk tiap item pertanyaan adalah 75%, jadi apabila persentase jawaban pada item pertanyaan <75% maka aspek pada pertanyaan tersebut perlu diperbaiki agar dapat meningkatkan persepsi masyarakat. Persepsi masyarakat terhadap peran apoteker menjadi indikator dalam pemenuhan harapan masyarakat. Persepsi juga menjadi faktor penting untuk membantu apoteker mengembangkan perannya dalam pelayanan kesehatan dan modal untuk meningkatkan kualitas layanan. Persepsi masyarakat terkait peran apoteker dalam melakukan evaluasi dan monitoring terkait pengobatan memperoleh respon dari

responden sebesar sebanyak 69,8% dan 70%. Hal tersebut perlu diperbaiki agar dapat meningkatkan persepsi masyarakat terhadap peran apoteker. Menurut sebagian apoteker, mereka melakukan monitoring kepada pasien swamedikasi dengan menggunakan SMS atau WA. Kewajiban apoteker dalam melakukan evaluasi dan monitoring penggunaan obat belum sepenuhnya dilakukan karena standar pelayanan tersebut belum dilaksanakan sepenuhnya oleh apotek serta belum dikenal atau tersosialisasi kepada konsumen apotek. Pengukuran harapan dilakukan untuk mengetahui peran apoteker yang diinginkan oleh konsumen apotek. Secara umum 59,09% masyarakat memiliki harapan yang baik terhadap peran apoteker pada layanan kefarmasian di apotek. Hasil tersebut menunjukkan harapan masyarakat yang baik terhadap peran apoteker pada layanan kefarmasian cukup tinggi, sehingga apoteker perlu meningkatkan kualitas layanan yang sesuai dengan harapan masyarakat. Namun, dalam hal harapan responden terkait apoteker bertanggung jawab dalam mengatasi permasalahan mengenai obat (86,6%) dan terkait apoteker memantau terapi pengobatan dan membantu apabila mengalami masalah yang berhubungan dengan obat (83,6%), hal tersebut masih dibawah dari standar persentase jawaban tiap item pertanyaan yakni 87,5%, berarti pada kedua item pertanyaan tersebut masih perlu diperbaiki. Kemudian, hasil yang diperoleh dari pengukuran pengalaman masyarakat terhadap peran apoteker menunjukkan 50% masyarakat memiliki pengalaman yang baik terhadap peran apoteker pada layanan kefarmasian di apotek. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa responden cukup memiliki pengalaman atau pernah merasakan adanya peran apoteker serta memahami peran apoteker dalam memberikan layanan kefarmasian (Pratiwi, H., et al., 2020).

Bertolak dari kurangnya penelitian dari sudut pasien mengenai harapan, pengalaman dan persepsi pasien terhadap layanan yang diberikan oleh apoteker di apotek. Maka peneliti merasa perlu melakukan penelitian ini untuk mengetahui harapan, pengalaman dan persepsi pasien terhadap pelaksanaan asuhan kefarmasian oleh apoteker di apotek. Hal ini dikarenakan

pentingnya mengevaluasi pelayanan kefarmasian dari sudut pandang pasien guna menjamin kelayakan serta kualitas mutu pelayanan kefarmasian di apotek.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- 1.2.1 Bagaimana persepsi pasien terhadap layanan kefarmasian yang diberikan oleh apoteker di apotek?
- 1.2.2 Bagaimana harapan pasien terhadap layanan kefarmasian yang diberikan oleh apoteker di apotek?
- 1.2.3 Bagaimana pengalaman pasien terhadap layanan kefarmasian yang diberikan oleh apoteker di apotek?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

- 1.3.1 Untuk mengetahui persepsi pasien terhadap layanan kefarmasian yang diberikan oleh apoteker di apotek.
- 1.3.2 Untuk mengetahui harapan pasien terhadap layanan terhadap layanan kefarmasian yang diberikan oleh apoteker di apotek
- 1.3.3 Untuk mengetahui pengalaman pasien terhadap layanan kefarmasian yang diberikan oleh apoteker di apotek.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1.4.1 Untuk Apoteker

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi evaluasi bagi apoteker dalam melakukan asuhan kefarmasian di apotek.

1.4.2 Untuk Institusi

Hasil penelitian ini diharapkan agar dapat mengembangkan model akademik dalam studi asuhan kefarmasian.

1.4.3 Untuk Pasien

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sarana penyampaian terhadap apa yang dirasakan pasien dan pengalaman maupun persepsi pasien terhadap layanan farmasi klinik yang diberikan oleh apoteker di apotek.

1.4.4 Untuk Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan kepada peneliti mengenai harapan, pengalaman maupun persepsi pasien terhadap layanan farmasi klinik yang diberikan oleh apoteker di apotek.