

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kefarmasian dikatakan baik apabila pelayanannya berorientasi langsung dalam proses penggunaan obat, bertujuan untuk menjamin keamanan, efektifitas dan rasionalitas dari penggunaan obat dengan menerapkan ilmu pengetahuan dan fungsi dalam perawatan kepada pasien. Pasien dan masyarakat memberikan tuntutan pada mutu pelayanan kefarmasian yang mengharuskan adanya perubahan paradigma pelayanan dari paradigma lama yang berorientasi pada produk obat, menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (Bertawati, 2013).

Apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian tempat apoteker menerapkan praktik kefarmasian. Pelayanan kefarmasian di apotek terbagi menjadi dua kegiatan, yaitu kegiatan bersifat manajerial dan pelayanan klinik. Pelayanan farmasi klinik merupakan pelayanan yang diberikan langsung oleh apoteker kepada pasien guna memaksimalkan pengobatan dan meminimalkan resiko terjadinya kesalahan dalam pemberian obat yang terdiri dari pengkajian dan pelayanan resep, Pelayanan Informasi Obat (PIO), *home pharmacy care*, Pemantauan Terapi Obat (PTO), Monitoring Efek Samping Obat (MESO), dan konseling termasuk untuk swamedikasi dan pencatatan obat yang digunakan pada PMR (*patien medication record*) (Menkes, 2016).

Dalam pelayanan kefarmasian klinik apoteker dituntut untuk memahami dan menyadari kemungkinan terjadinya kesalahan pengobatan (*medication error*) dalam proses pelayanan, juga dituntut untuk dapat mengenali, mencegah, dan mengatasi masalah terkait obat (*drug related problems*), masalah farmakoekonomi, dan farmasi sosial (*socio-pharmacoeconomy*). Untuk menghindari kesalahan tersebut, apoteker harus berpraktik sesuai dengan standar pelayanan kefarmasian. Apoteker dalam berpraktik juga dituntut melakukan monitoring penggunaan obat pada pasien, melakukan

evaluasi serta mendokumentasikan segala aktivitas kegiatannya selama berpraktik (Menkes RI, 2016).

Selain terkait permasalahan obat, apoteker juga dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan perilaku agar dapat menjalankan profesi secara professional dan berinteraksi langsung dengan pasien, termasuk untuk pemberian informasi obat dan konseling kepada pasien yang membutuhkan. Untuk menjamin mutu pelayanan kefarmasian di apotek, maka diperlukan aturan standar pelayanan kefarmasian (Dominica *et al.*, 2016).

Sebagai akibat dari perubahan orientasi obat ke pasien (*Pharmaceutical Care*) dan penerapan pelayanan kefarmasian oleh apoteker sebagai profesi yang bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan kefarmasian di apotek belum sepenuhnya dilaksanakan. Apoteker dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan perilaku dalam pelayanan kefarmasian agar dapat berinteraksi langsung dengan pasien sehingga kejadian-kejadian yang tidak diinginkan dapat dicegah. Fungsi dan peran yang dimiliki oleh apoteker harus dapat ditunjukkan melalui pengetahuan dan perilaku sebagai seorang apoteker. Hal ini bila dikaitkan dengan standar pelayanan kefarmasian di apotek menjadikan peranan apoteker sangatlah penting (Menkes, 2016).

Sehubungan dengan hal tersebut, pemerintah dalam hal ini Kementerian Kesehatan memberlakukan suatu norma hukum yang bersifat teknis yaitu standar pelayanan kefarmasian di apotek yang ditetapkan dalam Permenkes RI Nomor 73 Tahun 2016 dengan tujuan memberikan perlindungan keselamatan terhadap pasien. Maka dari itu semua tenaga kefarmasian dalam melaksanakan tugas profesinya harus mengacu pada standar yang telah ditetapkan ini (Fajarini, 2018). Namun penetapan peraturan menteri ini tampaknya masih sebatas keputusan tertulis yang pada pelaksanaannya di lapangan masih belum tampak dan masih perlu dievaluasi secara kontinyu

(Nasyrah et al., 2019). Evaluasi ini memang harus dilakukan secara kontinyu guna mengetahui progres dari pelaksanaan standar pelayanan yang dilakukan apoteker, apakah pelaksanaan sudah dilakukan dengan baik ataukah tidak, seperti evaluasi pelaksanaan terhadap apoteker penanggungjawab apotek di apotek kota Banjarmasin ini.

Berdasarkan data dari Dinas Kesehatan dalam Badan Pusat Statistik Provinsi Kalimantan Selatan (BPSPKS) menyebutkan jumlah apotek di kota Banjarmasin tahun 2012 sebanyak 123 apotek. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan, data yang diperoleh dari Dinas Kesehatan kota Banjarmasin tahun 2019 menunjukkan bahwa jumlah apotek yang tersebar diseluruh wilayah kota Banjarmasin sebanyak 186 apotek (Dinkes, 2021). Jumlah apotek yang bertambah banyak ini akan memberi kemudahan bagi masyarakat untuk memperoleh pelayanan kefarmasian, akan tetapi bagi apotek dapat meningkatkan persaingan dalam menarik konsumen, dan akan berdampak pada harga jual obat, kualitas obat yang disediakan, serta mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien. Kesalahan dalam pengobatan atau *medication errors* dan Penggunaan Obat yang Rasional (POR), menjadi isu hangat saat ini, terkait dengan pentingnya kehadiran apoteker di apotek. Pada prakteknya di lapangan masih banyak masyarakat yang mengobati diri sendiri tanpa bekal pengetahuan yang cukup, sehingga cenderung terjadi kesalahan dalam mengkonsumsi obat, seperti pemakaian obat-obat antibiotika, obat-obat penghilang nyeri, dan beberapa obat lain yang seharusnya diberikan atas rekomendasi tenaga kefarmasian, khususnya apoteker. Apoteker harus berupaya mencegah dan meminimalkan masalah yang terjadi terkait obat (*Drug Related Problems*) (Sidrotullah & Radiah, 2019).

Disamping itu semua, kenyataan dilapangan juga menunjukkan bahwa setiap pasien yang membutuhkan pelayanan kesehatan disetiap sarana pelayanan kesehatan seperti pada rumah sakit yang dicari pasien adalah dokter, ketika berkunjung ke klinik kesehatan yang dicari adalah dokter

yang sedang berpraktek, ketika berkunjung ke klinik bersalin yang dicari adalah bidan, dan ketika berkunjung ke balai pengobatan yang dicari adalah dokter dan perawat, sedangkan ketika pasien berkunjung ke apotek yang dicari adalah obat bukan orang yang sedang berpraktek didalamnya yaitu apoteker. Hal ini menandakan bahwa masyarakat hanya mengenal produk yang ada di apotek tanpa mengenal siapa yang sedang berpraktek di dalamnya, masyarakat kurang mengenal profesi apoteker di apotek karena masyarakat sendiri belum merasakan peran dan fungsi dari apoteker di apotek, fakta di lapangan juga terlihat jelas bahwa pasien yang berkunjung ke apotek hanya untuk mencari obat tanpa ada keinginan untuk bertemu apoteker, sehingga ini menjadi kebiasaan yang terus menerus berkelanjutan, hal seperti ini tidak bisa dibiarkan karena dapat berdampak pada profesi apoteker kedepannya.

Berdasarkan hasil observasi pada beberapa apotek di kota Banjarmasin, pasien yang datang ke apotek memang bertujuan hanya untuk mencari obat bukan untuk bertemu apoteker. Padahal pasien yang sedang berkunjung ke apotek selayaknya harus bertemu dengan apoteker terlebih dahulu guna mengetahui obat apa yang dapat disarankan apoteker sesuai dengan keluhan yang sedang dialami pasien guna menghindari kesalahan dalam pengobatan yang akan dijalankan pasien. Hal ini tentu dampak dari kurangnya perhatian apoteker dalam menerapkan standar pelayanan kefarmasian khususnya pada pelayanan farmasi klinik sehingga peran dan fungsi apoteker di apotek kurang dirasakan pasien dalam memberikan pelayanan yang menyebabkan pasien datang ke apotek hanya untuk mencari obat tanpa ada keinginan untuk bertemu apoteker. Jadwal kehadiran apoteker yang tidak tersistem dengan baik dan kegiatan dari kebanyakan apoteker di apotek yang hanya sebatas untuk melakukan pengelolaan obat dan memantau pekerjaan yang dilakukan oleh Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK) terhadap pelayanan yang diberikan ini juga menjadi faktor yang menyebabkan pasien kurang mengetahui tentang peran dan fungsi apoteker di apotek itu sendiri. Padahal kegiatan yang dapat dilakukan apoteker di apotek sangat banyak salah

satunya memberikan pelayanan langsung kepada pasien. Saat ini kebanyakan pasien justru lebih dekat dengan TTK dibandingkan apoteker.

Untuk menghindari hal ini terus berkelanjutan apoteker harus memberikan pelayanan yang dapat di rasakan oleh pasien ketika berkunjung ke apotek, dengan memberikan pelayanan kefarmasian khususnya pelayanan farmasi klinik sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan pemerintah dalam Permenkes RI Nomor 73 tahun 2016 diharapkan selain meningkatkan kualitas pelayanan juga dapat membuat peran apoteker dapat lebih dirasakan pasien sehingga mampu mengubah asumsi masyarakat tentang apotek yang mulanya datang ke apotek hanya untuk mencari obat menjadi ingin bertemu apoteker guna berkonsultasi dan meminta saran dalam pengobatan yang sedang dialami pasien seperti pada saat melakukan swamedikasi sehingga dapat menghindari terjadinya kesalahan dalam pengobatan dan dapat menerima pengobatan terbaik.

Setelah beberapa tahun pasca pengesahan Permenkes RI Nomor 73 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di apotek ini diberlakukan, muncul pertanyaan apakah standar pelayanan ini benar-benar telah di implementasikan oleh apoteker atau tidak di apotek. Berdasarkan studi literatur, penelitian yang dilakukan Sahadi et al., (2018) menunjukkan bahwa penerapan standar pelayanan kefarmasian di apotek yang ada di Kecamatan Pontianak Kota tahun 2018 telah dilaksanakan cukup baik oleh apoteker, dilihat dari parameter pelayanan farmasi klinik menunjukkan persentase penilaian sebesar 75%. Menurut penelitian serupa yang dilakukan Nasyrah et al., (2019), penilaian penerapan standar pelayanan kefarmasian bidang farmasi klinik di apotek Kecamatan Pontianak Barat tahun 2018 tergolong baik yaitu sebesar 77%. Pada penelitian yang dilakukan Supardi et al., (2019), penilain penerapan standar pelayanan kefarmasian bidang farmasi klinik di Kabupaten bantul kategori baik sebesar 56,2 %, cukup 40,6%, dan kurang 3,1%. Berbeda dengan penelitian serupa yang dilakukan Dalmunthe (2019) terhadap penerapan standar

pelayanan kefarmasian bidang farmasi klinik di kota Medan dengan hasil yang dilihat dari jumlah sampel sebanyak 99 apotek menunjukkan 43,4% kategori sedang, 42,4% buruk, dan hanya 14,1% saja yang tergolong baik. Dari beberapa hasil penelitian yang telah dijabarkan, indikator yang menunjukkan belum terlaksananya standar pada pelayanan farmasi klinik di beberapa wilayah tersebut diantaranya pelayanan kefarmasian dirumah (*home pharmacy care*), Pemantauan Terapi Obat (PTO), dan Monitoring Efek Samping Obat (MESO). Sedangkan di kota Banjarmasin beberapa tahun yang lalu belum terdapat adanya laporan atau penelitian mengenai penerapan standar pelayanan kefarmasian dalam bidang farmasi klinik di apotek.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk menganalisa, mengevaluasi, dan menilai tentang implementasi dari penerapan standar pelayanan kefarmasian dalam bidang farmasi klinik yang telah dilakukan apoteker berdasarkan PerMenKes RI No. 73 Tahun 2016 serta melihat hubungan karakteristik apoteker dalam penerapan standar pelayanan tersebut di apotek-apotek wilayah kota Banjarmasin Provinsi Kalimantan Selatan tahun 2021 dengan menggunakan desain penelitian analitik melalui pendekatan cross sectional. Sehingga dengan penelitian ini dapat memberikan informasi sejauh mana apoteker telah menerapkan standar pelayanan kefarmasian di apotek sesuai dengan peraturan yang berlaku.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah yang diambil dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana tingkat implementasi standar pelayanan kefarmasian dalam bidang farmasi klinik di apotek kota Banjarmasin?
- b. Bagaimana hubungan karakteristik Apoteker Penanggungjawab Apotek (APA) yang meliputi jenis kelamin, usia, kehadiran, penghasilan, dan pengalaman kerja apoteker terhadap penerapan standar pelayanan kefarmasian bidang farmasi klinik di apotek kota Banjarmasin?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk :

- a. Mengetahui tingkat implementasi standar pelayanan kefarmasian bidang farmasi klinik di apotek kota Banjarmasin.
- b. Mengetahui hubungan karakteristik Apoteker Penanggungjawab Apotek (APA) yang meliputi jenis kelamin, usia, kehadiran, penghasilan, dan lama pengalaman kerja apoteker terhadap penerapan standar pelayanan kefarmasian bidang farmasi klinik di apotek kota Banjarmasin.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dalam penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai:

1.4.1 Bagi praktisi

Bahan evaluasi bagi apoteker yang berpraktek di apotek dalam penerapan pelayanan kefarmasian bidang farmasi klinik.

1.4.2 Bagi pembaca

Bahan kajian dalam peningkatan pengetahuan tentang penerapan standar pelayanan kefarmasian bidang farmasi klinik di kota Banjarmasin dan juga dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian berikutnya.

1.4.3 Bagi instansi

Bahan pembandingan dan evaluasi bagi pihak-pihak terkait dalam pelaksanaan standar pelayanan kefarmasian di apotek di kota Banjarmasin.