

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kesehatan memiliki peran penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, salah satunya dengan pelayanan kefarmasian yang dilakukan oleh apoteker di apotek. Dalam rangka penjaminan mutu pelayanan kefarmasian, Indonesia telah memberlakukan standar pelayanan kefarmasian di apotek. Pharmaceutical care merupakan pelayanan kefarmasian yang dilakukan oleh apoteker, bertanggung jawab kepada pasien, dan telah diatur dalam standar pelayanan kefarmasian di apotek (Pratiwi et al., 2020).

Pelayanan kefarmasian merupakan wujud tanggung jawab langsung profesi apoteker dalam menjalankan pekerjaan kefarmasian dengan tujuan utama meningkatkan kualitas hidup pasien. Dalam 30 tahun terakhir, terjadi perkembangan paradigma profesi apoteker dari drug oriented menjadi patient oriented. Dengan adanya perkembangan paradigma ini, maka apoteker dituntut untuk memberikan pelayanan kefarmasian dan mengambil keputusan dengan memperhatikan kondisi pasien. Hal ini bertujuan agar tercipta pengobatan yang rasional dan dapat meningkatkan kualitas hidup pasien (Prabandari, 2018)

Salah satu fasilitas kesehatan adalah apotek, yang merupakan sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker. Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek (SPKA) meliputi dua kegiatan yaitu yang bersifat manajerial berupa standar pengelolaan sediaan farmasi dan standar pelayanan farmasi klinik. Pengelolaan sediaan farmasi (obat, bahan obat, obat tradisional dan kosmetika) merupakan suatu urutan kegiatan dimulai dari perencanaan kebutuhan, pengadaan, penerimaan, penyimpanan, pemusnahan, dan pencatatan/ pelaporan. Pelayanan farmasi klinik merupakan pelayanan langsung yang diberikan oleh apoteker kepada pasien dalam rangka meningkatkan outcome terapi dan meminimalkan

risiko terjadinya efek samping yang meliputi pengkajian dan pelayanan resep, pelayanan informasi obat (PIO), home care, pemantauan terapi obat (PTO), monitoring efek samping obat (MESO), dan konseling termasuk untuk swamedikasi dan pencatatan obat yang digunakan pada PMR (patient medication record) (Supardi et al., 2020).

Pelayanan kefarmasian (Pharmaceutical Care) saat ini bukan hanya sekedar melayani pembelian dan menyerahkan obat kepada pasien. Kegiatan pelayanan kefarmasian yang semula hanya berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi menjadi pelayanan yang komprehensif yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup dari pasien. Perubahan tersebut memberikan tantangan bagi apoteker untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan perilaku agar dapat menyediakan pelayanan farmasi yang optimal untuk menunjang keberhasilan pasien (Sulistya et al., 2017).

Pelayanan kefarmasian yang optimal perlu didukung dengan pemberian informasi, edukasi serta monitoring penggunaan obat oleh apoteker untuk memastikan tujuan terapi pasien telah tercapai dan terdokumentasi dengan baik. Selain itu, apoteker juga harus memahami dan menyadari kemungkinan terjadinya kesalahan pengobatan (medication error) dalam proses pelayanan. Oleh sebab itu apoteker harus menerapkan standar-standar pelayanan kefarmasian dalam menjalankan praktik kefarmasian (Sulistya et al., 2017).

Pharmaceutical care atau asuhan kefarmasian merupakan pola pelayanan kefarmasian yang berorientasi pada pasien. Konsekuensi perubahan orientasi tersebut, mengakibatkan apoteker harus meningkatkan knowledge, skill dan behavior dengan melaksanakan pelayanan konseling, informasi obat dan edukasi agar pasien menggunakan obat yang benar dan rasional, monitoring penggunaan obat untuk mengetahui keberhasilan terapi, serta meminimalisir kemungkinan terjadinya kesalahan pengobatan (medication error) (Wahyuni et al., 2020).

Pelayanan pharmaceutical care jika tidak dilakukan dengan baik oleh seorang apoteker akan menyebabkan ketidak patuhan pasien dalam menjalankan pengobatan. Ketidak patuhan (non-compliance) dan ketidaksepahaman (non-concordance) pasien dalam menjalankan terapi merupakan salah satu penyebab kegagalan terapi. Hal ini sering disebabkan karena kurangnya pengetahuan dan pemahaman pasien tentang obat dan segala sesuatu yang berhubungan dengan penggunaan obat untuk terapinya. Oleh karena, untuk mencegah penggunaan obat yang salah (drug misuse) dan untuk menciptakan pengetahuan dan pemahaman pasien dalam penggunaan obat yang akan berdampak pada kepatuhan pengobatan dan keberhasilan terapi maka sangat diperlukan pelayanan informasi obat untuk pasien dan keluarga melalui konseling obat (Direktorat Bina Farmasi dan Klinik, 2007). Pemberian konseling dan informasi kepada pasien sangat bermanfaat untuk meningkatkan kepatuhan dan mencegah kegagalan terapi obat pasien (Monita, 2009).

Konseling obat adalah suatu aktivitas pemberian nasihat atau saran terkait terapi obat dari apoteker (konselor) kepada pasien dan/atau keluarganya. Konseling untuk pasien rawat jalan maupun rawat inap di semua fasilitas kesehatan dapat dilakukan atas inisiatif apoteker, rujukan dokter, keinginan pasien atau keluarganya. Pemberian konseling yang efektif memerlukan kepercayaan pasien dan/atau keluarga terhadap apoteker. Pemberian konseling obat bertujuan untuk mengoptimalkan hasil terapi, meminimalkan risiko reaksi obat yang tidak dikehendaki (ROTD), dan meningkatkan cost-effectiveness yang pada akhirnya meningkatkan keamanan penggunaan obat bagi pasien (patient safety) (Lutfiyati et al., 2016).

Dalam melakukan pelayanan pharmaceutical care seperti konseling dan komunikasi menjadi hal yang sangat penting karena komunikasi merupakan suatu pelayanan yang mendukung dalam upaya kesembuhan pasien dalam menjalani pengobatan yang baik. Kualitas komunikasi antara pasien dan

apoteker sangat penting untuk memberikan asuhan kefarmasian yang efektif. Konsep tujuh bintang apoteker yang diperkenalkan oleh Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) telah diadopsi oleh International Pharmaceutical Federation (FIP) pada tahun 2000 di mana komunikator adalah salah satu bagian penting. Oleh karena itu, kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik dengan pasien, seperti memahami kekhawatiran dan keyakinan mereka, dan memperoleh informasi yang relevan untuk membuat keputusan pribadi mereka tentang perawatan obat, harus menjadi keterampilan klinis yang penting (Ma, 2014).

Apoteker harus berpartisipasi dalam kegiatan yang meningkatkan kepatuhan pasien dan penggunaan obat yang bijaksana (yaitu, fokus pada elemen yang berpusat pada pasien termasuk pemahaman pasien dan perilaku minum obat yang sebenarnya). Perawatan yang berpusat pada pasien tergantung pada kemampuan apoteker untuk mengembangkan hubungan saling percaya dengan pasien, untuk terlibat dalam pertukaran informasi yang terbuka, untuk melibatkan pasien dalam proses pengambilan keputusan mengenai pengobatan, dan untuk membantu pasien mencapai tujuan terapeutik yang dipahami dan didukung oleh pasien serta oleh penyedia layanan kesehatan. Komunikasi yang efektif sangat penting untuk memenuhi tanggung jawab perawatan pasien ini dalam praktik kefarmasian (Beardsley et al., 2008).

Komunikasi dalam praktek farmasi sebagai peran komunikatif apoteker dan staf farmasi pada pemecahan masalah, perawatan farmasi, dan layanan konseling. Komunikasi yang tepat membantu pasien nilai dan informasi, pendidikan, dan saran yang diberikan, penggunaan obat yang rasional. Komunikasi antar-profesional yang efektif dengan profesional perawatan kesehatan lainnya merupakan pusat hasil kesehatan dari perawatan pasien. Komunikasi merupakan bidang yang sangat kompleks, tidak hanya bersusun dengan pengiriman konten tetapi juga berhubungan interpersonal, proses social (Kaae, 2019).

Perawatan yang berpusat pada pasien bergantung pada kemampuan apoteker untuk mengembangkan hubungan saling percaya dengan pasien, untuk terlibat dalam pertukaran informasi terbuka dan melibatkan pasien dalam proses pengambilan keputusan mengenai pengobatan, sehingga dapat membantu pasien untuk mencapai tujuan kesehatan yang dipahami dan didukung oleh pasien, serta oleh penyedia layanan kesehatan. Komunikasi yang efektif sangat penting untuk memenuhi tanggung jawab perawatan pasien ini dalam praktek apotek (Beardsley et al., 2008).

Dalam membangun hubungan yang efektif dengan pasien, tanggung jawab apoteker untuk membantu pasien mencapai hasil kesehatan yang diinginkan. Harus diingat Pasien adalah fokus dari proses penggunaan obat. Keterampilan komunikasi apoteker dapat memfasilitasi pembentukan hubungan saling percaya dengan pasien. Hubungan seperti itu mendorong pertukaran informasi yang terbuka dan rasa "kemitraan" antara apoteker dan pasien. Proses komunikasi yang efektif dapat mengoptimalkan kesempatan pasien untuk membuat keputusan berdasarkan informasi, menggunakan obat dengan tepat, dan pada akhirnya, memenuhi tujuan terapeutik (Beardsley et al., 2008). Berdasarkan uraian di atas perlu dilakukan pengukuran tentang kemampuan berkomunikasi seorang apoteker dalam memberikan pelayanan kefarmasian di apotek agar pasien mendapat kepatuhan dalam menjalani terapi pengobatan.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana profil kemampuan berkomunikasi seorang apoteker dalam pelayanan kefarmasian di apotek wilayah Banjarmasin?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui profil kemampuan berkomunikasi seorang apoteker dalam pelayanan kefarmasian di apotek wilayah Banjarmasin.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Untuk Instansi Kesehatan

Membagikan informasi serta referensi bagi institusi kesehatan terutama apotek dan sebagai rujukan buat penelitian mengenai komunikasi yang baik untuk mencapai keberhasilan terapi dalam pelayanan kefarmasian

1.4.2 Untuk Institusi pendidikan

Memberikan informasi serta referensi bagi institusi pendidikan mengenai cara berkomunikasi seorang apoteker dalam pelayanan kefarmasian

1.4.3 Untuk peneliti

Mengaplikasikan langsung ilmu yang sudah di pelajari selama kuliah di program studi S1 Farmasi Universitas Muhammadiyah Banjarmasin dan untuk menambah pengetahuan serta wawasan sehingga peneliti dapat membagikan data mengenai pelayanan kefarmasian