

BAB II

TINJAUAN TEORITIS

2.1 Tinjauan Umum Tentang Apotek

2.1.1 Apotek

Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh apoteker. Sarana dan prasarana apotek dapat menjamin mutu sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai serta kelancaran praktik pelayanan kefarmasian. Menurut Permenkes No 73 Tahun 2016 apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh apoteker. Standar pelayanan kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. 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. Sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Permenkes, 2016).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 9 Tahun 2017 tentang Apotek, tujuan didirikannya Apotek yaitu:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek;
2. Memberikan perlindungan pasien dan masyarakat dalam memperoleh pelayanan kefarmasian di Apotek; dan
3. Menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian dalam memberikan pelayanan kefarmasian di Apotek.

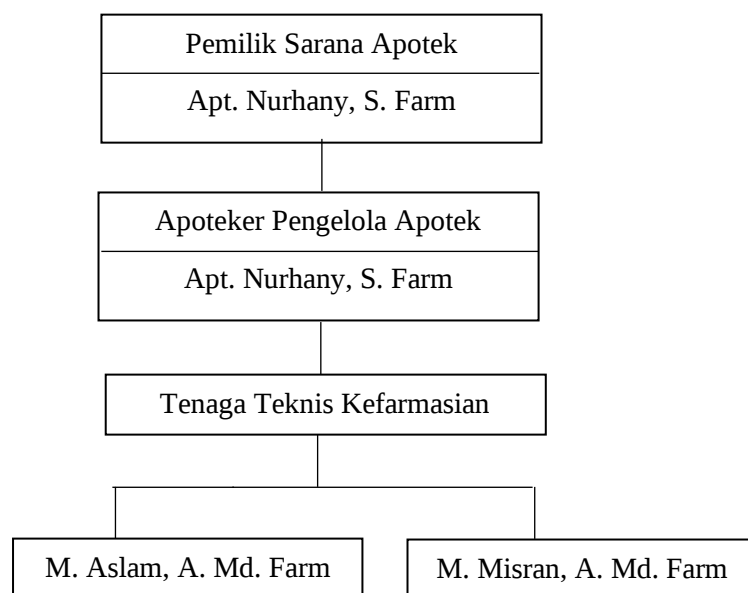
(Departemen Kesehatan RI, 2017).

2.1.2 Sejarah Apotek Smartcare Banjarmasin

Apotek Smartcare Banjarmasin merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan yang didirikan oleh apt. Nurhany, S. Farm. Apotek ini bisa dikatakan Apotek baru, karena Apotek Smartcare Banjarmasin ini didirikan pada bulan Juni tahun 2022. Apotek Smartcare Banjarmasin

mendapatkan Surat Izin Apotek (SIA) pada tanggal 12 April 2022, namun dalam pelaksanaan pendirian Apotek ini dimulai pada awal Juni 2022. Adapun modal yang digunakan untuk mendirikan Apotek Smartcare Banjarmasin merupakan modal pribadi dari ibu apt. Nurhany, S. Farm. Apotek Smartcare Banjarmasin beralamat di Jl. Veteran Sungai Bilu di Kecamatan Banjarmasin Timur, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan. Apotek Smartcare Banjarmasin bergerak dalam penjualan obat resep, obat tanpa resep, obat herbal, alat kesehatan, dan menyediakan jasa pemeriksaan yang dilakukan oleh dokter. Dokter di Apotek Smartcare Banjarmasin merupakan dokter umum yang terdiri dari 2 (dua) orang yaitu dr. Nadia Muslimah Annisa dan dr. Dessy Rahmawati.

2.1.2.1 Struktur Organisasi



Gambar 2.1 Struktur Organisasi Apotek Smartcare Banjarmasin

2.1.2.2 Tugas dan Tanggung Jawab Masing-Masing Bagian di Apotek Smartcare Banjarmasin

1. Pemilik Sarana Apotek (PSA)
 - a. Memimpin seluruh kegiatan operasional apotek

- b. Mengatur dan mengawasi jalannya kegiatan apotek selama jam operasional
- c. Bertanggung jawab atas persediaan barang atau *supply* pengadaan barang
- d. Bertanggung jawab atas inventaris apotek yang dimiliki

(Seto, 2015).

2. Apoteker Pengelola Apotek (APA)

- a. Mengelola dan memantau seluruh kegiatan Apotek sesuai dengan prosedur yang berlaku, meliputi perencanaan pelayanan, pengadaan, penerimaan, penyimpanan, baik pelayanan farmasi maupun non farmasi.
- b. Melaporkan penggunaan narkotika dan psikotropika serta melakukan pengawasan terhadap penggunaan narkotika dan psikotropika.
- c. Mengelola kegiatan pemberdayaan dan peningkatan potensi karyawan untuk memastikan tercapainya produktivitas.

(Supryadi, 2023).

3. Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK)

- a. Pemeriksaan kebenaran dan kelengkapan obat sesuai dengan resep yang diterima, meliputi nama obat, bentuk sediaan obat, jumlah obat, kekuatan obat, nama pasien dan cara penggunaan obat. Dan pemberian harga obat dari setiap resep yang masuk.
- b. Menyiapkan racikan, meracik, mengemas dan memberi etiket sesuai permintaan yang tertulis di resep. Yang kemudian melakukan pelayanan penjualan obat dan memberikan informasi yang jelas sesuai kebutuhan pasien.

- c. Memeriksa kesesuaian barang yang datang dari distributor dengan faktur dan surat pesanan yang telah dibuat. Serta memantau, mengatur dan menyimpan sediaan farmasi sesuai dengan bentuk dan jenis barangnya.
 - d. Memastikan ketersediaan/stok sediaan farmasi di Apotek
 - e. Administrasi, seperti melakukan pengarsipan serta melakukan laporan keuangan
- (Fadhli, 2022).

2.2 Apoteker

Apoteker adalah sarjana farmasi yang telah lulus sebagai apoteker dan telah mengucapkan sumpah jabatan apoteker. Apoteker harus menerapkan standar pelayanan kefarmasian. penyerahan dan pelayanan obat berdasarkan resep dokter dilaksanakan apoteker berkewajiban menyediakan, menyimpan dan menyerahkan sediaan farmasi yang bermutu baik dan yang keabsahannya terjamin. Apoteker Pengelola Apotek adalah apoteker yang telah diberi surat izin apotek. Apabila apoteker pengelola apotek berhalangan melakukan tugasnya pada jam buka apotek, apoteker pengelola apotek harus menunjuk apoteker pendamping. Apabila apoteker pengelola apotek dan apoteker pendamping karena hal-hal tertentu berhalangan oleh apoteker melakukan tugasnya, apoteker pengelola apotek menunjuk apoteker pengganti (Permenkes, 2016).

2.3 Peran Apoteker

Peran apoteker dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan perilaku agar dapat melaksanakan interaksi langsung dengan pasien. Bentuk interaksi tersebut antara lain adalah pemberian informasi obat dan konseling kepada pasien yang membutuhkan (Permenkes, 2014). Dalam melakukan pelayanan kefarmasian seorang apoteker harus menjalankan peran yaitu:

- a. Pemberi layanan
- b. Pengambil keputusan
- c. Komunikator

- d. Pemimpin
- e. Pengelola
- f. Pembelajar seumur hidup
- g. Peneliti

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 (*sociopharmacoeconomy*). Sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, di bidang kefarmasian telah terjadi pergeseran orientasi Pelayanan Kefarmasian dari pengelolaan obat sebagai komoditi kepada pelayanan yang komprehensif (*pharmaceutical care*) dalam pengertian tidak saja sebagai pengelola obat namun dalam pengertian yang lebih luas mencakup pelaksanaan pemberian informasi untuk mendukung penggunaan obat yang benar dan rasional, monitoring penggunaan obat untuk mengetahui tujuan akhir, serta kemungkinan terjadinya kesalahan pengobatan (Permenkes, 2016).

2.4 Studi Pelayanan Kefarmasian di Apotek

Pelayanan kefarmasian di apotek saat ini telah mempunyai standar dengan diterbitkannya Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 73 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di apotek. Standar pelayanan kefarmasian di apotek meliputi pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai dan pelayanan farmasi klinik. Penyelenggaraan Pelayanan Kefarmasian di Apotek harus menjamin ketersediaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai yang aman, bermutu, bermanfaat, dan terjangkau. Pelayanan kefarmasian telah mengalami perubahan yang semula hanya berfokus kepada pengelolaan obat (*drug oriented*) berkembang menjadi pelayanan komprehensif meliputi pelayanan obat dan farmasi klinik yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian menyatakan bahwa pekerjaan kefarmasian adalah pembuatan termasuk pengendalian mutu sediaan farmasi, pengamanan, pengadaan, penyimpanan dan pendistribusian atau

penyaluran obat, pengelolaan obat, pelayanan obat atas resep dokter, pelayanan informasi obat, serta pengembangan obat, bahan obat dan obat tradisional. Pekerjaan kefarmasian tersebut harus dilakukan oleh tenaga kesehatan yang mempunyai keahlian dan kewenangan untuk itu. Menurut permenkes No 73 tahun 2016 standar pelayanan kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. 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. Standar pelayanan kefarmasian di apotek meliputi standar:

1. Pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai dan
 2. Pelayanan farmasi klinik
- (Departemen Kesehatan RI, 2009).

2.5 Pelayanan Farmasi Klinik

Di apotek merupakan bagian dari pelayanan kefarmasian yang langsung dan bertanggung jawab kepada pasien berkaitan dengan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan kualitas hidup pasien (Permenkes, 2016). Pelayanan farmasi klinik meliputi:

2.5.1 Pengkajian dan pelayanan resep

Kegiatan pengkajian resep meliputi administrasi, kesesuaian farmasetik dan pertimbangan klinis (Permenkes, 2016).

Kajian administratif meliputi:

1. Nama pasien, umur, jenis kelamin dan berat badan
2. Nama dokter, nomor Surat Izin Praktik (SIP), alamat, nomor telepon dan paraf
3. Tanggal penulisan resep.

Kajian kesesuaian farmasetik meliputi:

1. Bentuk dan kekuatan sediaan
2. Stabilitas dan kompatibilitas (ketercampuran obat).

Pertimbangan klinis meliputi:

1. Ketepatan indikasi dan dosis obat.
2. Aturan, cara dan lama penggunaan obat.
3. Duplikasi dan/atau polifarmasi.
4. Reaksi obat yang tidak diinginkan (alergi, efek samping obat, manifestasi klinis lain).
5. Kontra indikasi
6. Interaksi

Jika ditemukan adanya ketidaksesuaian dari hasil pengkajian maka apoteker harus menghubungi dokter penulis resep. pelayanan resep dimulai dari penerimaan, pemeriksaan ketersediaan, penyiapan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan 11 medis habis pakai termasuk peracikan obat, pemeriksaan, penyerahan disertai pemberian informasi. Pada setiap tahap alur pelayanan resep dilakukan upaya pencegahan terjadinya kesalahan pemberian obat (medication error). Petunjuk teknis mengenai pengkajian dan pelayanan resep akan diatur lebih lanjut oleh Direktorat Jenderal (Permenkes, 2016).

2.5.2 Dispensing

Dispensing terdiri dari penyiapan, penyerahan dan pemberian informasi obat. Setelah melakukan pengkajian resep dilakukan hal sebagai berikut:

1. Menyiapkan obat sesuai dengan permintaan resep :
 - a. Menghitung kebutuhan jumlah obat sesuai dengan resep.
 - b. Mengambil obat yang dibutuhkan pada rak penyimpanan dengan memperhatikan nama obat, tanggal kadaluwarsa dan keadaan fisik obat.
2. Melakukan peracikan obat bila diperlukan
3. Memberikan etiket sekurang-kurangnya meliputi:
 - a. Warna putih untuk obat dalam/oral.
 - b. Warna biru untuk obat luar dan suntik.
 - c. Menempelkan label “kocok dahulu” pada sediaan bentuk suspensi atau emulsi.

4. Memasukkan obat ke dalam wadah yang tepat dan terpisah untuk obat yang berbeda untuk menjaga mutu obat dan menghindari penggunaan yang salah. Setelah penyiapan obat dilakukan hal sebagai berikut:
 1. Sebelum obat diserahkan kepada pasien harus dilakukan pemeriksaan kembali mengenai penulisan nama pasien pada etiket, cara penggunaan serta jenis dan jumlah obat (kesesuaian antara penulisan etiket dengan resep).
 2. Memanggil nama dan nomor tunggu pasien.
 3. Memeriksa ulang identitas dan alamat pasien.
 4. Menyerahkan obat yang disertai pemberian informasi obat
 5. Memberikan informasi cara penggunaan obat dan hal-hal yang terkait dengan obat antara lain manfaat obat, makanan dan minuman yang harus dihindari, kemungkinan efek samping, cara penyimpanan obat dan lain-lain.
 6. Penyerahan obat kepada pasien hendaklah dilakukan dengan cara yang baik, mengingat pasien dalam kondisi tidak sehat mungkin emosinya tidak stabil.
 7. Memastikan bahwa yang menerima obat adalah pasien atau keluarganya
 8. Membuat salinan resep sesuai dengan resep asli dan diparaf oleh apoteker (apabila diperlukan).
 9. Menyimpan resep pada tempatnya
 10. Apoteker membuat catatan pengobatan pasien dengan menggunakan Formulir 5 sebagaimana terlampir. Apoteker di apotek juga dapat melayani obat non Resep atau pelayanan swamedikasi. Apoteker harus memberikan edukasi kepada pasien yang memerlukan obat non Resep untuk penyakit ringan dengan memilihkan obat bebas atau bebas terbatas yang sesuai (Permenkes, 2016).

2.5.3 Pelayanan Informasi Obat

Pelayanan informasi obat adalah pelayanan khusus yang diberikan oleh Apoteker untuk meningkatkan pengetahuan obat, menjamin

peresepan yang rasional, dan mengurangi kesalahan pengobatan. Selain diberikan kepada pasien, layanan ini juga disediakan sebagai tanggapan atas pertanyaan yang dicari oleh para profesional kesehatan terkait dalam menangani masalah terkait pengobatan yang berkaitan dengan masalah farmakoterapi dan manajemen obat pasien. Salah satu aspek terpenting dari informasi obat adalah isinya yang tidak bias. Dengan demikian, sifat informasi yang tidak bias sangat penting untuk meningkatkan hasil pengobatan pasien dan mengurangi resiko reaksi obat yang merugikan atau efek samping obat (Anggriani dkk, 2022).

2.5.4 Konseling

Konseling merupakan proses interaktif antara Apoteker dengan pasien/keluarga untuk meningkatkan pengetahuan, pemahaman, kesadaran dan kepatuhan sehingga terjadi perubahan perilaku dalam penggunaan obat dan menyelesaikan masalah yang dihadapi pasien. Untuk mengawali konseling. Apoteker menggunakan *three prime questions*. Apabila tingkat kepatuhan pasien dinilai rendah, perlu dilanjutkan dengan metode *Health Belief Model*. Apoteker harus melakukan verifikasi bahwa pasien atau keluarga pasien sudah memahami obat yang digunakan (Permenkes, 2016).

2.5.5 Pelayanan Kefarmasian Di Rumah (*Home Pharmacy Care*)

Home Pharmacy Care oleh apoteker adalah pendampingan pasien oleh apoteker dalam pelayanan kefarmasian di rumah terutama untuk pasien yang tidak atau belum dapat menggunakan obat dan atau alat kesehatan secara mandiri, yaitu pasien yang memiliki kemungkinan mendapatkan risiko masalah terkait obat misalnya komorbiditas, lanjut usia, lingkungan sosial, karakteristik obat, kompleksitas pengobatan, kompleksitas penggunaan obat, kebingungan atau kurangnya pengetahuan dan keterampilan tentang bagaimana menggunakan obat dan atau alat kesehatan (Ahmad, 2019).

2.5.6 Pemantauan Terapi Obat

Pemantauan Terapi Obat merupakan proses yang memastikan bahwa seorang pasien mendapatkan terapi obat yang efektif dan terjangkau

dengan memaksimalkan efikasi dan meminimalkan efek samping (Permenkes, 2016).

2.5.7 Monitoring Efek Samping Obat

Monitoring Efek Samping Obat merupakan kegiatan pemantauan setiap respon terhadap Obat yang merugikan atau tidak diharapkan yang terjadi pada dosis normal yang digunakan pada manusia untuk tujuan profilaksis, diagnosis dan terapi atau memodifikasi fungsi fisiologis (Permenkes, 2016).