

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan kefarmasian merupakan bagian dari sistem pelayanan kesehatan yang berorientasi pada pelayanan pasien dan penyediaan obat yang bermutu (Depkes RI, 2009). Praktik kefarmasian di apotek dilakukan berdasarkan standar pelayanan kefarmasian di apotek. Pada umumnya apoteker pengelola apotek telah mengetahui dan mempunyai dokumen Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek (SPKA), tetapi dalam pelaksanaannya belum memenuhi standar tersebut, terutama dalam hal pelayanan farmasi klinis. Hal ini karena keterbatasan kemampuan apoteker dalam farmasi klinis dan ilmu manajemen, sehingga dibutuhkan materi pelatihan untuk melaksanakan SPKA mencakup ilmu kefarmasian dan ilmu manajemen. (Supardi, et al., 2012). Pelayanan informasi obat adalah salah satu aspek yang penting dalam pelayanan farmasi klinik. Pada penelitian yang dilakukan oleh Arifah (2015) proses pemberian informasi yang dilakukan oleh tenaga kefarmasian kepada pasien harus dilakukan. Selain itu tenaga kefarmasian harus pro aktif untuk memberikan pelayanan informasi obat yang diberikan kepada pasien, beberapa informasi yang perlu disampaikan kepada pasien diantaranya dosis obat, cara/ metode penggunaan dan waktu penggunaan obat, jumlah konsumsi obat dalam sehari, cara penyimpanan obat, dan bagaimana cara mengatasi apabila kemungkinan terjadi efek samping.

Pelaksanaan pelayanan kefarmasian di Kota Semarang telah dilakukan evaluasi, diantaranya penelitian yang dilakukan di rumah sakit yang hasilnya menunjukkan bahwa masih terdapat perbedaan implementasi standar pelayanan kefarmasian di beberapa rumah sakit pemerintah dan swasta Kota Semarang yang berpotensi pada *medication error*. Perbedaan implementasi ini tentu akan mempengaruhi kualitas pelayanan kefarmasian yang diberikan kepada pasien (Satibi, 2017). Begitu juga pelayanan kefarmasian yang diberikan di apotek, implementasi antara pelayanan kefarmasian yang diberikan di apotek jaringan/ *franchise* dan non jaringan harus memenuhi standar pelayanan kefarmasian di apotek, baik dalam aspek pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai, ataupun pelayanan farmasi klinik. Pada pelaksanaan standar pelayanan kefarmasian di apotek, kegiatan yang telah dilaksanakan lebih banyak mengenai administrasi dan pengelolaan obat seperti pembelian/pengadaan/pemesanan obat, penerimaan obat, pengecekan kerusakan dan ED/kadaluwarsa, penggunaan kartu stok, penyimpanan obat narkotika dan psikotropika, serta pencatatan dan pelaporann. Kegiatan yang belum dilaksanakan mengarah pada pelayanan farmasi seperti *home care*, *medication record*, pembuatan SOP/Protap dan konseling (Cahyono, et al., 2015). Berdasarkan studi terhadap apoteker komunitas pada tahun 2009 menunjukkan bahwa “menurut Dinas Kesehatan dan Ikatan Apoteker Indonesia (IAI) apoteker belum cukup siap dan apoteker di apotek non jaringan lebih tidak siap dibandingkan dengan di apotek jaringan/*franchise*.”

Apoteker di apotek jaringan di kota metropolitan sedang mempersiapkan diri menghadapi paradigma orientasi pada pasien dan pemenuhan standar pelayanan farmasi, sedangkan apoteker di apotek non jaringan yang berdiri sendiri masih menekankan pada pelayanan yang cepat dan harga obat yang lebih rendah” (Mulyagustina, et al.,2017).

Pemerintah telah memberlakukan suatu standar pelayanan kefarmasian di apotek melalui Kepmenkes Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek yang meliputi dua aspek, aspek yang pertama yaitu pengelolaan sediaan farmasi, kemudian alat kesehatan dan bahan medis habis pakai, dan aspek kedua adalah pelayanan farmasi klinik. Tujuan diberlakukannya standar tersebut adalah sebagai pedoman praktik apoteker dalam menjalankan profesi di apotek, untuk melindungi masyarakat dari pelayanan yang tidak profesional dan untuk melindungi profesi dalam menjalankan praktik kefarmasian (Hartini, 2008). Apoteker dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan perilaku dalam berinteraksi dengan pasien melalui pemberian informasi yang lengkap mengenai cara pemakaian dan penggunaan, efek samping hingga monitoring penggunaan obat. Oleh karena itu apoteker dalam menjalankan profesinya harus sesuai dengan standar pelayanan kefarmasian di apotek untuk menjamin mutu pelayanan kefarmasian kepada masyarakat (Atmini, et al., 2011).

Kelengkapan pelayanan informasi obat merupakan salah satu bagian yang sangat penting pada pelayanan farmasi klinis. Pelayanan kefarmasian

di apotek hendaknya memiliki tujuan pokok agar pasien mendapatkan obat yang bermutu baik dengan informasi yang paling lengkap. Pelayanan kefarmasian ini termasuk pengelolaan dan penggunaan obat secara rasional, yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan secara menyeluruh, yang dilaksanakan secara langsung dan bertanggung jawab demi tercapainya peningkatan kualitas hidup pasien. Kualitas pelayanan kefarmasian di apotek jaringan/*franchise* dan non jaringan akan mempengaruhi kelengkapan informasi yang diberikan kepada pasien, sehingga perlu memperhatikan pelayanan yang baik dan memenuhi Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek (SPKA). SPKA dapat dijadikan sebagai acuan apoteker dalam melakukan implementasi pelayanan kefarmasian di apotek untuk meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien (Hartini, 2008). Penelitian mengenai kelengkapan informasi yang diberikan kepada pasien merupakan bentuk kajian yang dapat dilakukan untuk memberikan penilaian dan mengukur mutu pelayanan yang dilakukan apoteker dan tenaga teknis kefarmasian di apotek sebagai tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan sediaan obat maupun pelayanan informasi dan pendidikan kepada pasien untuk meningkatkan kesehatan dan kualitas hidup pasien. Sehingga perlu dilakukan penelitian mengenai kelengkapan informasi obat oleh tenaga kefarmasian di apotek Kota Semarang, baik apotek jaringan/*franchise* maupun non jaringan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah terdapat perbedaan kelengkapan informasi obat oleh tenaga kefarmasian berdasarkan jenis kepemilikan apotek (*franchise* dan *non franchise*) di Kota Semarang?”.

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Mengetahui kelengkapan informasi obat oleh tenaga kefarmasian berdasarkan jenis kepemilikan apotek (*franchise/ non franchise*) di Kota Semarang.

1.3.2. Tujuan Khusus

1. Mengetahui kelengkapan informasi obat oleh tenaga kefarmasian pada apotek *franchise* di Kota Semarang.
2. Mengetahui kelengkapan informasi obat oleh tenaga kefarmasian pada apotek *non franchise* di Kota Semarang.

4.1. Manfaat Penelitian

4.1.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat sebagai referensi atau titik tolak ilmu tambahan bila diadakan penelitian lebih lanjut khususnya bagi pihak lain yang ingin mempelajari mengenai pengaruh kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kelengkapan informasi obat yang diberikan kepada pasien.

4.1.2. Manfaat Praktis

Melalui penelitian ini, apotek dapat mengetahui bagaimana kelengkapan informasi obat oleh tenaga kefarmasian di apoteknya dan sekaligus dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk lebih berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi obat kepada pasien.