

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan UU nomor 36 tahun 2009, kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual, maupun sosial yang memungkinkan orang hidup secara produktif dan sosial juga ekonomis. Masyarakat mempunyai hak untuk mendapatkan derajat kesehatan. Upaya untuk kesehatan yaitu setiap kegiatan atau serangkaian kegiatan derajat kesehatan masyarakat yaitu dalam guna untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan (promotif), pengobatan penyakit (kuratif) dan pemulihan kesehatan (rehabilitative) yang diselenggarakan oleh pemerintah dan masyarakat sendiri (Presiden RI, 2009).

Dalam upaya untuk kesehatan masyarakat salah satu pelayanan kesehatan untuk masyarakat yaitu pelayanan kefarmasian yang bertempat di apotek. Pelayanan kefarmasian pada saat ini telah bergeser orientasinya dari obat ke pasien yang mengacu kepada pelayanan kefarmasian (*pharmaceutical care*). Kegiatan pelayanan kefarmasian yang semula hanya berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi menjadi pelayanan yang komprehensif yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup dari pasien (Menkes RI, 2004).

Apotek adalah salah satu tempat pelayanan kefarmasian. Apotek yaitu tempat dilakukan pekerjaan kefarmasian dan penyaluran sediaan farmasi, perbekalan kesehatan lainnya kepada masyarakat. Apotek berlokasi pada daerah yang dengan mudah dikenali oleh masyarakat. Pada halaman terdapat papan petunjuk yang dengan jelas tertulis kata apotek. Apotek harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat. Pelayanan produk kefarmasian diberikan pada tempat yang terpisah dari aktivitas pelayanan dan penjualan produk lainnya. Hal ini berguna untuk menunjukkan integritas dan kualitas produk, serta mengurangi resiko kesalahan penyerahan (Menkes RI, 2004).

Dalam struktur kesehatan, apotek termasuk salah satu pilar penunjang yang sering menjadi korban ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan

apotek yang menganggap apotek hanya mementingkan usaha komersial dan melupakan fungsi sosialnya. Pelayanan kefarmasian di apotek hendaknya memiliki tujuan pokok agar pasien mendapatkan obat yang bermutu baik dengan informasi yang selengkapnyanya. Pelayanan kefarmasian adalah pengelolaan dan penggunaan obat secara rasional, yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sitem pelayanan kesehatan secara keseluruhan dan yang dilaksanakan secara langsung dan bertanggungjawab demi tercapainya peningkatan kualitas hidup manusia (Aziza dalam Suryandari, 2015).

Pelaksanaan pelayanan kefarmasian di apotek terdiri dari pelayanan obat non resep, komunikasi, informasi, edukasi, obat resep dan pengelolaan obat. Obat adalah produk khusus yang memerlukan pengamanan bagi pemakaiannya, sehingga pasien sebagai pemakai perlu dibekali informasi yang memadai untuk mengkonsumsi suatu produk obat. Idealnya petugas apotek baik diminta ataupun tidak harus selalu pro aktif memberikan pelayanan informasi obat, sehingga dapat membuat pasien merasa aman dengan obat yang dibeli. Informasi ini meliputi dosis, cara pakai tentang cara dan waktu menggunakan obat, jumlah pemakaian dalam sehari, cara penyimpanan dirumah, cara mengatasi efek samping yang mungkin akan terjadi (Ahaditomo dalam Suryandari, 2015).

Apotek sebagai salah satu komponen distribusi yang terlibat dan berhubungan langsung dengan masyarakat atau konsumen baik dalam usaha pengobatan sendiri ataupun pengobatan oleh dokter, memiliki peran sangat penting dalam upaya kesehatan pada umumnya dan mutu pemakaian obat oleh masyarakat pada khususnya. Jika hal ini dibarengi dengan profesionalisme dan komunikasi interaktif yang tinggi dengan masyarakat dalam proses pengobatan, maka hasilnya akan lebih efektif dan efisien (Harioanto, dkk dalam Suryandari, 2015).

Peraturan Pemerintah Nomor 51 tahun 2009 menyatakan bahwa pelayanan kefarmasian adalah pelayanan secara langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan pengobatan untuk mencapai hasil yang lebih baik, sehingga meningkatkan mutu kehidupan pasien, serta

menegaskan bahwa pekerjaan yang berhubungan dengan kefarmasian pada pelayanan kefarmasian dilakukan oleh apoteker (PP No.51,2009). Apoteker dituntut dapat meningkatkan perilaku interaksi kepada pasien yang melakukan pengobatan, contohnya yaitu memberikan informasi, monitoring penggunaan obat, serta tujuan akhir yang sesuai dengan harapan pengobatan pasien. Apoteker harus bisa berkomunikasi dan menjelaskan secara jelas dan baik kepada pasien dan menerapkan terapi obat dengan benar untuk penggunaan obat dengan rasional kepada pasien (Depkes RI,2004).

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 51 tahun 2009 pelayanan kefarmasian bukan hanya dilakukan oleh apoteker, tetapi juga dilakukan oleh tenaga teknis kefarmasian. Tenaga teknis kefarmasian yaitu seorang asisten apoteker yang membantu tugas seorang apoteker untuk menjalani pekerjaan kefarmasian yang terdiri atas sarjana farmasi, ahli madya farmasi, analis farmasi dan tenaga menengah farmasi. Pelayanan yang dilakukan seorang apoteker dan tenaga teknis kefarmasian yaitu salah satunya berupa pelayanan KIE kepada pasien yang berobat di apotek, yaitu semisal untuk bertanya cara menggunakan obat dan bagaimana cara penyimpanan obat tersebut. Pelayanan kefarmasian merupakan syarat penting dari pengobatan yang bertujuan untuk (1) mengobati penyakit, (2) mengurangi gejala yang dialami oleh pasien, (3) mencegah atau penyebaran penyakit pasien, (4) mencegah penyakit. Semua pasien belum mengetahui hal tentang kebanyakan penyakit yang dialaminya. Oleh sebab itu, farmasis berkontribusi untuk memberikan pelayanan edukasi dan konseling pada pasien untuk menyiapkan dan memotivasi pasien agar mematuhi dan teratur dalam melakukan terapi dan monitoring. Kegiatan konseling dan edukasi bisa dilakukan ditempat tertutup yaitu guna menjaga privasi pasien dan lancar berkomunikasi (Yamada dan Nabeshima dalam Novitasari, 2016).

Pentingnya pelayanan KIE bertujuan untuk mencapai terapi pasien agar lebih baik. Apoteker dan tenaga teknis kefarmasian harus memahami dan menyadari kemungkinan terjadinya kesalahan pengobatan (*medication error*) dalam proses pelayanan dan mengidentifikasi, mencegah, serta mengatasi

masalah terkait obat (*drug related problem*), masalah farmakoekonomi, dan farmasi social (*socio- pharmacoecconomy*). Untuk menghindari hal tersebut, apoteker dan tenaga teknis kefarmasian harus mampu berkomunikasi dengan tenaga kesehatan yang lainnya dalam menetapkan terapi untuk mendukung penggunaan obat yang rasional (Menkes RI, 2016).

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis terinspirasi melakukan penelitian dengan judul “Profil Pelayanan KIE di Apotek Mida Farma 1 Gresik”. Penelitian ini dibuat dengan alasan bertujuan untuk mendapatkan gambaran pelayanan kefarmasian terutama pelayanan KIE yang dilakukan di Apotek Mida Farma 1 Gresik.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas terdapat rumusan masalah yaitu bagaimana profil pelayanan (KIE) Konseling, Informasi dan Edukasi di Apotek Mida Farma 1 Gresik?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian dari judul “Profil Pelayanan KIE di Apotek Mida Farma 1 Gresik” adalah untuk mengetahui profil pelayanan KIE di Apotik Mida Farma Gresik.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penulisan ini diharapkan dapat bermanfaat bagi :

1. Peneliti :

- Dapat menerapkan ilmu saat kuliah tentang pelayanan KIE;
- Dapat mendapatkan pengalaman tentang pelaksanaan pelayanan KIE.

2. Bagi Apotek :

- Mendapatkan masukan tentang kualitas pelayanan KIE agar untuk perbaikan di kemudian hari.

3. Bagi Instansi :

- Dapat menjadi masukan demi perbaikan kualitas perkuliahan, khususnya tentang pelayanan KIE;
- Dapat menjadi acuan untuk penelitian selanjutnya.