

Evaluasi Pelaksanaan Konseling di Apotek Etika Farma Brebes berdasarkan PERMENKES RI Nomor 73 Tahun 2016

Hanari Fajarini*, Apriyanti Ludin

Program Studi D3 Farmasi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhadi Setiabudi
Jl. P. Diponegoro KM 2 Desa Pesantunan, Kecamatan Wanasari, Kabupaten Brebes, Jawa Tengah
Telp. (0283) 6199000 Fax : (0283) 6199001
*E-mail: hanari.fajarini@gmail.com

Abstract

Counseling services in pharmacies is an activity that is essential to prevent medication errors. Counseling services intended to allow patients can use the drug correctly. Only this time the role of Pharmacists in counseling services not running optimally. Formulation of the problem of the research is how the implementation of counseling by Pharmacists in Etika Farma Pharmacy, while the aim to evaluate the implementation of counseling by Pharmacists at Etika Farma Pharmacy. The method used in this study is qualitative research that is intended to provide a clear picture of the problems studied or answered to solve the current problems faced in the current situation. This type of research is an evaluation (evaluation study) is done by assessing a program that is being. These results indicate that the implementation of counseling at the Etika Farma Pharmacy has not gone well.

Keywords: Counseling Services, Pharmacies, Pharmaceutical Services Standard

Abstrak

Pelayanan konseling di apotek merupakan kegiatan yang sangat penting untuk mencegah terjadinya *medication error*. Pelayanan konseling ditujukan agar pasien dapat menggunakan obat secara benar. Hanya saja selama ini pelaksanaan pelayanan konseling belum berjalan maksimal. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif yang dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai masalah-masalah yang diteliti atau menjawab untuk memecahkan permasalahan yang sedang dihadapi pada situasi sekarang. Jenis penelitian ini adalah evaluasi (*evaluation study*) yang dilakukan dengan menilai suatu program yang sedang dilakukan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kegiatan konseling diberikan hanya kepada pasien penerima resep. Konseling dilaksanakan oleh apoteker, namun ketika apoteker tidak berada di apotek, konseling dilaksanakan oleh tenaga teknis kefarmasian. Kesulitan dalam melakukan konseling adalah pada saat menyampaikan efek samping obat. Penyampaian tentang efek samping obat harus disampaikan dengan bahasa yang tepat, sehingga tidak membuat pasien merasa khawatir dalam mengkonsumsi obat. Dokumentasi konseling belum dilakukan di apotek Etika Farma, hanya ada dokumentasi resep.

Kata Kunci: Konseling, Apotek, Standar Pelayanan Kefarmasian

■ Pendahuluan

Pelayanan kefarmasian saat ini telah bergeser orientasinya dari obat ke pasien yang mengacu pada *pharmaceutical care*.^[1] Menurut Permenkes No. 73 Tahun 2016 kegiatan pelayanan kefarmasian yang semula hanya berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi, kini berubah menjadi pelayanan komprehensif, yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup dari pasien.

Sebagai konsekuensi perubahan orientasi tersebut, maka apoteker dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, ketrampilan, dan perilaku agar dapat melaksanakan interaksi langsung dengan pasien.^[2] Bentuk interaksi tersebut antara lain melaksanakan pemberian informasi, monitoring penggunaan obat agar mengetahui tujuan akhirnya sudah sesuai harapan dan terdokumentasi dengan baik. Selain itu, apoteker juga harus memahami dan menyadari kemungkinan terjadinya kesalahan pengobatan (*medication error*) dalam proses pelayanan.

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 yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 51 tahun 2009. Pekerjaan kefarmasian tersebut harus dilakukan oleh tenaga kesehatan yang mempunyai keahlian dan kewenangan untuk itu 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 sehingga 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 (*socio-pharmacoeconomy*).

Untuk menghindari hal tersebut, apoteker harus menjalankan praktik sesuai standar pelayanan. Apoteker juga harus mampu berkomunikasi dengan tenaga kesehatan lainnya dalam menetapkan terapi untuk mendukung penggunaan obat yang rasional. Dalam melakukan praktik tersebut, apoteker juga dituntut untuk melakukan monitoring penggunaan obat, melakukan evaluasi serta mendokumentasikan segala aktivitas kegiatannya. Untuk melaksanakan semua kegiatan ini diperlukan Standar Pelayanan Kefarmasian.

Salah satu bentuk dari pelayanan kefarmasian adalah konseling, konseling merupakan bentuk komunikasi antara apoteker dengan pasien untuk memberikan pengetahuan mengenai obat yang dikonsumsi dengan tujuan untuk mencegah terjadinya *medication error* (pengobatan yang salah). 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 resiko obat yang tidak diketahui (ROTD), dan meningkatkan *cost-effectiveness* yang pada akhirnya meningkatkan keamanan penggunaan Obat bagi pasien (*patient safety*). Berkaitan dengan hal tersebut, maka perlu dilakukan penelitian mengenai “Evaluasi Pelaksanaan Konseling di Apotek Etika Farma Brebes”

■ Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai masalah-masalah yang diteliti atau menjawab untuk memecahkan permasalahan yang sedang dihadapi pada situasi sekarang. Jenis penelitian ini adalah evaluasi (*evaluation study*)

yang dilakukan dengan menilai suatu program yang sedang dilakukan. Informan dalam penelitian ini adalah Apoteker Penanggung Jawab Apotek Etika Farma, Tenaga Teknis Kefarmasian, serta pasien. Metode analisis data dengan menggunakan metode deskriptif analisis, adapun validasi data menggunakan teknik triangulasi sumber. Dalam penelitian ini, yang menjadi instrumen utama adalah peneliti sendiri. Adapun instrumen pendukung yang digunakan adalah panduan wawancara.

■ Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian berdasarkan penilaian secara langsung terhadap Apoteker Pengelola Apotek, Tenaga Teknis Kefarmasian dan pasien di Apotek Etika Farma dengan metode wawancara terbuka. Dari hasil wawancara terhadap beberapa pasien diperoleh gambaran bahwa pelaksanaan konseling di Apotek Etika Farma belum berjalan maksimal.

Penilaian mengenai keramahmatan dari seluruh karyawan apotek menunjukkan hasil yang optimal, karena dari beberapa pasien yang menjadi informan diperoleh jawaban yang sama yaitu sangat puas dengan keramahmatan yang diberikan oleh seluruh karyawan apotek. Sedangkan mengenai penyampaian nama obat menunjukkan persentase yang optimal dan sesuai dengan Standar Pelayanan kefarmasian dari pedoman Kementerian Kesehatan yaitu sebesar 66% disebabkan tenaga farmasi sudah menyampaikan obat ketika pasien membeli obat di apotek seperti saat menyerahkan obat tenaga farmasi menyampaikan nama obat yang dibeli pasien.

Penilaian mengenai informasi indikasi menunjukkan hasil yang kurang optimal di banding dengan yang lainnya yaitu sebesar 56%. Hasil ini disebabkan waktu yang tidak memungkinkan menyampaikan indikasi obat karena pasien ingin pulang setelah membeli obat. Sementara itu penilaian mengenai informasi aturan pakai obat menunjukkan persentase yang optimal yaitu sebesar 62% disebabkan tenaga farmasi langsung menyampaikan informasi aturan pakai pada saat menyerahkan obat ke pasien.

Penilaian mengenai cara pakai obat menunjukkan hasil persentase yang optimal sebesar 66%, sedangkan sebesar 34% menyatakan tidak dilakukan cara pakai obat disebabkan pasien umumnya sudah mengetahui informasi cara pakai obat yang sering digunakan misalnya obat bentuk kapsul, tablet, dan pil digunakan secara oral jadi

tenaga farmasi tidak memberikan informasi cara pakai obat yang dibeli contohnya sediaan obat sirup dan obat tetes mata sehingga tenaga farmasi tidak perlu lagi untuk menyampaikan cara penyimpanan obat tersebut. Penilaian mengenai cara penyimpanan obat menunjukkan hasil persentase yang optimal sebesar 60%, sedangkan sebesar 40% menyatakan tidak dilakukan cara penyimpanan obat disebabkan pasien umumnya sudah mengerti cara penyimpanan obat yang dibeli contohnya sediaan obat sirup dan obat tetes mata sehingga tenaga farmasi tidak perlu lagi untuk menyampaikan informasi tentang cara penyimpanan obat tersebut.

Penilaian mengenai efek samping obat menunjukkan hasil persentase yang optimal sebesar 64%, sedangkan sebesar 36% menyatakan tidak dilakukan cara pakai obat disebabkan pasien bisa membaca tentang efek samping obat yang terdapat pada kemasan obat sehingga tenaga farmasi tidak menyampaikan informasi tentang efek samping obat tersebut. Penilaian mengenai edukasi berapa lama pemakaian obat menunjukkan hasil persentase yang optimal sebesar 64%, sedangkan sebesar 36% menyatakan tidak dilakukan berapa lama pemakaian obat disebabkan pasien sudah terbiasa dan mengerti dengan berapa lama pemakaian obat yang dibelinya dan hanya apabila pasien bertanya maka tenaga farmasi akan menyampaikan edukasi berapa lama pemakaian obat tersebut.

Menurut Apoteker di apotek Etika Farma, konseling diberikan kepada pasien terutama bagi pasien penerima resep. Jumlah resep yang masuk 20 sampai 30 resep per hari. Setiap resep yang masuk dilakukan skrining resep kemudian dilakukan *compounding dan dispensing* yang disertai pemberian informasi obat dan konseling kepada pasien. Konseling dilakukan oleh apoteker, namun ketika apoteker tidak berada di tempat, konseling dilaksanakan oleh asisten apoteker.

Dari hasil penelitian diperoleh gambaran bahwa hambatan dalam melaksanakan konseling adalah kurangnya pengetahuan dari apoteker itu sendiri, tidak tersedianya tempat/ruang konseling dan terbatasnya waktu. Kurangnya pengetahuan apoteker menuntut apoteker untuk terus aktif meng-update informasi dan pengetahuan melalui seminar, workshop dan pelatihan. Dalam melakukan konseling diperlukan ruang khusus karena dapat meningkatkan penerimaan pasien terhadap informasi yang diberikan serta meningkatkan kepatuhan pasien dan memberikan

kepuasan pada pelayanan yang telah diberikan. Kesulitan lain yang dihadapi dalam melakukan konseling adalah pada saat menyampaikan informasi mengenai efek samping obat, karena kata “efek samping obat” rupanya menjadi momok yang menakutkan bagi pasien. Penyampaian tentang efek samping obat harus disampaikan dengan bahasa yang tepat, sehingga tidak membuat pasien merasa takut mengkonsumsi obat. Dokumentasi konseling belum dilakukan di apotek Etika Farma, hanya ada dokumentasi resep yang masuk.

■ Kesimpulan

Dari penelitian yang dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan konseling di Apotek Etika Farma belum berjalan maksimal. Konseling yang diberikan hanya berfokus kepada komunikasi dengan ramah tamah terhadap pasien. Selain itu dokumentasi konseling di Apotek Etika Farma belum dilakukan, hanya ada dokumentasi resep yang masuk.

■ Daftar Pustaka

- [1] Endang Sutrisno dan Hanari Fajarini, *Legal Culture Of Pharmacist In The Perspective Of Pharmaceutical Services Standard In Pharmacies*, Jurnal Dinamika Hukum, Volume 16, Nomor 2, September 2016, page 151
- [2] Hanari Fajarini, *Implementasi Peraturan Menteri Kesehatan RI No.73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*, Jurnal Para Pemikir : Jurnal Ilmiah Farmasi, Volume 7, Nomor 2, Juni 2018, page 260
- [3] Farida Baroroh and Endang Darmawan, “*Evaluasi Implementasi Pelayanan Konseling Obat Di Apotek Kota Yogyakarta*”, *Farmasains*, Vol. 3, No. 1, pp. 13-19, Apr. 2016
- [4] Mariska Sri Harlianti, Tri Murti Andayani and Diah Ayu Puspandari, *Pengaruh Kepuasan Terhadap Kemauan Membayar (Willingness To Pay) Jasa Pelayanan Konseling Oleh Apoteker Di Apotek*, *Kartika : Jurnal Ilmiah Farmasi*, Volume 4 Nomor 1, 2016, page 26-30
- [5] Prima Roza Yulia, Lukman M. Baga and Setiadi Djohar, *Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Apotek Dan Tingkat Pengetahuan Konsumen Mengenai Standar Pelayanan Kefarmasian Yang Berlaku (Studi Kasus Di Kota Depok)*, *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen* Volume 2 Nomor 3, September 2016
- [6] Yoga Dwi Saputra, Nabila Febi Choirunnisa, Zha Zha Arisca, *Evaluasi Implementasi Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek Perorangan dan Waralaba Wilayah Kota Yogyakarta Tahun 2019*, *Jurnal Kefarmasian Akfarindo* Volume 4 Nomor 2, September 2009
- [7] Bondan Ardiningtyas, Marchaban, Hari Kusnanto and Achmad Fudholi, *Persepsi Preseptor Terhadap Key Indicators Kompetensi Pharmaceutical Care Pada Praktek Kerja Profesi Apoteker Di Apotek*, *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*, Universitas Gadjah Mada, Volume 7 Nomor 1, Maret 2017
- [8] Mulyagustina Mulyagustina, Chairun Wiedyaningsih, Susi Ari Kristina, *Implementation of Pharmaceutical Care Standard in Jambi City's Pharmacies*, *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*, Universitas Gadjah Mada, Volume 7 Nomor 2, Juni 2017