

## BAB 2

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Tinjauan Tentang Apotek

##### 2.1.1 Definisi Apotek

Apotek adalah tempat tertentu, tempat dilakukan pekerjaan kefarmasian dan penyaluran sediaan farmasi, perbekalan kesehatan lainnya kepada masyarakat. Sediaan farmasi adalah obat, bahan obat, obat tradisional dan kosmetika. Perbekalan kesehatan adalah semua bahan selain obat dan peralatan yang diperlukan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan (Depkes RI, 2006). Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker (Depkes RI, 2009).

##### 2.1.2 Tugas dan Fungsi Apotek

Fungsi apotek adalah sebagai tempat pengabdian apoteker yang telah mengucapkan sumpah jabatan, dan sebagai sarana farmasi untuk melakukan peracikan, pengubahan bentuk, pencampuran dan penyerahan obat dan sarana penyaluran perbekalan farmasi yang harus menyebarkan obat yang diperlukan masyarakat secara meluas dan merata (Depkes RI, 2008).

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 1965 tentang Apotek, tugas dan fungsi apotek adalah sebagai berikut:

1. pembuatan, pengolahan, peracikan, pengubahan bentuk pencampuran dan penyerahan obat atau bahan obat.
2. penyaluran perbekalan kesehatan di bidang farmasi yang meliputi: obat, bahan obat, obat asli Indonesia, kosmetik, alat-alat kesehatan, dan sebagainya.

## **2.2 Tinjauan Tentang Apoteker**

### **2.2.1 Definisi Apoteker**

Apoteker adalah sarjana farmasi yang telah lulus pendidikan profesi dan telah mengucapkan sumpah berdasarkan peraturan perundangan yang berlaku dan berhak melakukan pekerjaan kefarmasian di Indonesia sebagai apoteker (Depkes RI, 2006). Apoteker adalah sarjana farmasi yang telah lulus sebagai apoteker dan telah mengucapkan sumpah jabatan apoteker (Depkes RI, 2009).

Apoteker Pengelola Apotek adalah apoteker yang telah diberi Surat Izin Apotek (SIA). Surat Izin Praktik Apoteker (SIPA) adalah surat izin yang diberikan kepada apoteker untuk dapat melaksanakan Pekerjaan Kefarmasian pada Apotek atau Instalasi Farmasi Rumah Sakit. Apoteker Pendamping adalah apoteker yang bekerja di apotek di samping Apoteker Pengelola Apotek dan / atau menggantikannya pada jam-jam tertentu pada hari buka apotek. Apoteker Pengganti adalah apoteker yang menggantikan Apoteker Pengelola Apotek selama Apoteker Pengelola Apotek tersebut tidak berada ditempat lebih dari 3 (tiga) bulan secara terus-menerus, telah

memiliki Surat Izin Kerja dan tidak bertindak sebagai Apoteker Pengelola Apotek di apotek lain. Surat Izin Kerja (SIK) adalah surat izin yang diberikan kepada apoteker dan tenaga teknis kefarmasian untuk dapat melaksanakan pekerjaan kefarmasian pada fasilitas produksi dan fasilitas distribusi atau penyaluran (Depkes RI, 2009).

### 2.2.2 Syarat Apoteker

Setiap tenaga kefarmasian yang melakukan pekerjaan kefarmasian di Indonesia wajib memiliki surat tanda registrasi. Surat tanda registrasi sebagaimana dimaksud diperuntukkan bagi apoteker berupa Surat Tanda Registrasi Apoteker (STRA) yang merupakan bukti tertulis yang diberikan oleh Menteri kepada apoteker yang telah diregistrasi. STRA berlaku selama 5 (lima) tahun dan dapat diperpanjang untuk jangka waktu 5 (lima) tahun apabila memenuhi syarat (Depkes RI, 2009)

Untuk memperoleh STRA, apoteker harus memenuhi persyaratan (Depkes RI, 2009):

1. memiliki ijazah apoteker
2. memiliki sertifikat kompetensi profesi
3. mempunyai surat pernyataan telah mengucapkan sumpah/ janji apoteker
4. mempunyai surat keterangan sehat fisik dan mental dari dokter yang memiliki surat izin praktik
5. membuat pernyataan akan mematuhi dan melaksanakan ketentuan etika profesi.

Apoteker yang menjalankan pekerjaan kefarmasian harus memiliki sertifikat kompetensi profesi. Bagi apoteker yang baru lulus pendidikan profesi, dapat memperoleh sertifikat kompetensi profesi secara langsung setelah melakukan registrasi. Apoteker yang telah memiliki STRA harus melakukan pekerjaan kefarmasian sesuai dengan pendidikan dan kompetensi yang dimiliki (Depkes RI, 2009).

### 2.3 Tinjauan Tentang Pekerjaan Kefarmasian

Pekerjaan kefarmasian adalah pembuatan termasuk pengendalian mutu sediaan farmasi, pengamanan, pengadaan, penyimpanan dan pendistribusi atau penyaluran obat, pengelolaan obat, pelayanan obat atas resep dokter, pelayanan informasi obat, serta pengembangan obat, bahan obat dan obat tradisional. Pekerjaan kefarmasian harus dilakukan oleh tenaga kesehatan yang mempunyai keahlian dan kewenangan. Pekerjaan kefarmasian dilakukan berdasarkan pada nilai ilmiah, keadilan, kemanusiaan, keseimbangan, dan perlindungan serta keselamatan pasien atau masyarakat yang berkaitan dengan sediaan farmasi yang memenuhi standar dan persyaratan keamanan, mutu, dan kemanfaatan.

Pelaksanaan pekerjaan kefarmasian meliputi (Depkes RI, 2009):

1. pekerjaan kefarmasian dalam pengadaan sediaan farmasi
2. pekerjaan kefarmasian dalam produksi sediaan farmasi
3. pekerjaan kefarmasian dalam distribusi atau penyaluran sediaan farmasi
4. pekerjaan kefarmasian dalam pelayanan sediaan farmasi

## 2.4 Tinjauan Tentang Pelayanan Informasi Obat

### 2.4.1 Definisi Pelayanan Informasi Obat

Pelayanan informasi obat adalah kegiatan pelayanan yang harus dilakukan oleh apoteker untuk memberikan informasi dan konsultasi secara akurat, tidak bias, faktual, terkini, mudah dimengerti, etis dan bijaksana (Depkes RI, 2008). Informasi obat adalah keterangan mengenai obat, terutama yang dapat mendukung tercapainya tujuan pengobatan (terapi) yang tepat, rasional, efisien dan aman dalam penggunaannya.

### 2.4.2 Prosedur Tetap Pelayanan Informasi Obat

1. Memberikan informasi obat kepada pasien berdasarkan resep atau kartu pengobatan pasien (*medication record*) atau kondisi kesehatan pasien baik lisan maupun tertulis.
2. Melakukan penelusuran literatur bila diperlukan, secara sistematis untuk memberikan informasi.
3. Menjawab pertanyaan pasien dengan jelas dan mudah dimengerti, tidak bias, etis dan bijaksana baik secara lisan maupun tertulis.
4. Mendisplai brosur, leaflet, poster atau majalah kesehatan untuk informasi pasien.
5. Mendokumentasikan setiap kegiatan pelayanan informasi obat (Direktorat Jenderal Bina Kefarmasian dan Alat Kesehatan, 2008).

### 2.4.3 Komponen Pelayanan Informasi Obat

Apoteker harus memberikan informasi yang benar, jelas dan mudah dimengerti, akurat, tidak bias, etis, bijaksana, dan terkini. Informasi obat pada pasien sekurang-kurangnya meliputi (Depkes RI, 2006):

1. cara pemakaian obat
2. cara penyimpanan obat
3. jangka waktu pengobatan
4. aktivitas yang harus dihindari selama terapi
5. makanan dan minuman yang harus dihindari selama terapi

Pada saat penyerahan obat, informasi obat yang diberikan kepada pasien antara lain (Depkes RI, 2008):

1. dosis obat
2. frekuensi pemakaian obat
3. lama pengobatan
4. cara pemakaian
5. efek samping dan kontra indikasi
6. cara penyimpanan obat

Menurut Santoso (1997), informasi yang diperlukan oleh pasien, paling tidak mencakup dua hal yaitu informasi mengenai jenis penyakitnya dan pengobatannya dan informasi mengenai obat yang diberikan pada pasien. Adapun hal-hal yang perlu diinformasikan kepada konsumen kesehatan (pasien) terkait penggunaan obat antara lain:

1. nama obat (merek dagang) dan kegunaannya
2. tujuan dan manfaat terapi
3. cara penyediaan obatnya

4. dosis dan bentuk obat
5. rute pemberian dan lama pemberian
6. efek samping
7. interaksi dan aksi obat
8. pantangan selama penggunaan obat
9. cara penyimpanan obat
10. informasi pengulangan obat
11. interaksi dan kontraindikasi
12. cara monitoring terapi atau keberhasilan tercapai
13. tindakan terhadap persediaan obat yang tersisa padahal sakit sudah dirasakan sembuh
14. tindakan apabila terjadi kesalahan dosis maupun kesalahan makan obat
15. tindakan pencegahan dari jangkauan anak kecil.

#### 2.4.4 Manfaat Pelayanan Informasi Obat bagi Apoteker

Menurut Rantucci (2007), pelayanan informasi obat membawa dampak yang positif baik bagi apoteker maupun bagi pasien yang bersangkutan. Bagi apoteker pelayanan informasi obat memberi manfaat berupa:

1. *legal protection*, karena telah melakukan kewajiban profesi apoteker yang diatur oleh undang-undang
2. pemilihan status keprofesian, dimana keberadaan apoteker akan lebih diakui oleh masyarakat

3. terbangunnya kepercayaan masyarakat terhadap apoteker sehingga dapat mewujudkan hubungan yang lebih harmonis antara apoteker dengan pasien
4. meningkatkan pendapatan, karena tambahan pelayanan yang diberikan berupa informasi obat, sehingga menjaga kepuasan pasien
5. peningkatan kepuasan kerja (*job satisfaction*) dan mengurangi stress (*job stress*).

#### 2.4.5 Manfaat Pelayanan Informasi Obat Bagi Pasien

Pasien juga mendapat manfaat dengan adanya pelayanan informasi obat, antara lain (Rantucci, 2007):

1. mengurangi risiko terjadinya kesalahan dan ketidakpatuhan pasien terhadap aturan pemakaian obat
2. mengurangi risiko terjadinya efek samping obat
3. menambah keyakinan akan efektivitas dan keamanan obat yang digunakan.

#### 2.4.6 Faktor yang Harus Diperhatikan pada Pelayanan Informasi Obat

Menurut Rantucci (2007) menyatakan bahwa, ada banyak faktor yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan informasi kepada pasien. Faktor-faktor ini meliputi:

1. karakteristik pasien
2. jenis obat yang diresepkan
3. kondisi penyakit yang sedang diobati
4. berbagai aspek yang berkaitan dengan situasi.

Selain itu, ada beberapa faktor yang berkaitan dengan apoteker sendiri, yaitu (Rantucci, 2007):

#### 1. Karakteristik Pasien

Karakteristik pasien akan mempengaruhi penekanan yang perlu diberikan pada aspek tertentu dalam konseling. Usia pasien dapat mempengaruhi konseling dengan berbagai cara. Pasien manula mungkin menggunakan beberapa macam obat untuk mengatasi beberapa kondisi penyakit dan mungkin mengalami reaksi yang tidak diinginkan terhadap obat sebagai akibat dari perubahan fisiologis di usia yang semakin menua. Oleh karena itu, apoteker kemungkinan harus meluangkan lebih banyak waktu untuk pasien ini dibandingkan untuk pasien lain dalam mengidentifikasi masalah, menjelaskan petunjuk-petunjuk yang diperlukan, dan membantu pasien mengatur jadwal dosis.

Pada pasien pediatrik membutuhkan perhatian lebih dalam mengidentifikasi masalah karena anak-anak memiliki kondisi fisiologis yang berbeda dari orang dewasa. Latar belakang budaya pasien juga dapat memengaruhi penekanan yang diberikan dalam konseling. Beberapa pasien memiliki cacat tertentu yang memengaruhi pemilihan tempat yang tepat untuk melaksanakan konseling, materi edukasi yang digunakan, dan jenis informasi yang mungkin dibutuhkan. Jenis pekerjaan dan gaya hidup pasien kemungkinan juga perlu diperhatikan. Bentuk sediaan, jadwal dosis, dan efek samping kemungkinan perlu dimodifikasi dan pengaturan khusus mungkin perlu dilakukan.

## 2. Karakteristik Obat

Isi konseling bervariasi tergantung pada obat yang didapatkan oleh pasien. Selain itu, obat tertentu lebih cenderung menimbulkan masalah ketaatan penggunaan obat, efek samping, atau tindakan pencegahan dibandingkan obat yang lain. Apoteker harus memberi penekanan bila suatu obat diketahui berisiko tinggi mengalami interaksi atau menimbulkan efek merugikan. Hal lain yang perlu dipertimbangkan sehubungan dengan obat kemungkinan adalah waktu yang diperlukan sampai pasien merasakan suatu efek. Hal yang penting dilakukan adalah membantu pasien menemukan cara mengenali efek obat dengan tujuan mendorong ketaatan pasien mengikuti pengobatan.

## 3. Karakteristik Kondisi

Kondisi tertentu kemungkinan lebih membangkitkan emosi atau kekhawatiran pada pasien dibandingkan kondisi lain. Beberapa kondisi lebih memerlukan adanya perubahan gaya hidup pada pasien dibandingkan kondisi lain, sebagai contoh antara lain: merokok, kegemukan, atau diabetes memerlukan perubahan kebiasaan dan diet. Apoteker perlu meluangkan waktu konseling yang cukup banyak untuk mendiskusikan isu-isu ini, membuat rujukan bantuan lebih lanjut, dan memberikan konseling lanjutan untuk terus mendukung pasien.

## 4. Karakteristik Situasi

Situasi tertentu dapat menciptakan tantangan dan membutuhkan penekanan yang berbeda dalam konseling. Situasi yang menyebabkan

pasien marah, ketakutan, atau kecewa secara emosional dapat membuat konseling berjalan sangat sulit bagi apoteker. Selain itu, apoteker sering diminta konsultasi oleh pasien mengenai berbagai kekhawatiran yang tidak berhubungan dengan terapi obat. Meskipun situasi tersebut tidak memerlukan konseling pengobatan, namun apoteker harus menanggapi situasi tersebut karena apoteker berkedudukan sebagai sumber daya kesehatan masyarakat yang ada di komunitas dan sebagai individu yang mempedulikan sesama manusia.

#### 5. Karakteristik Pemberi Informasi (Apoteker)

Dalam pemberian informasi kepada pasien (konseling), tidak saja dipengaruhi oleh faktor-faktor yang berasal dari pasien melainkan juga yang berasal dari apoteker sendiri. Tingkat pengetahuan apoteker tentang pasien (kekhawatiran, situasi keluarga, kondisi, dan gejala pasien) menentukan pemahaman apoteker tentang cara mendekati pasien, jumlah informasi yang perlu diberikan, dan kenyamanan apoteker dalam menghadapi pasien. Pengetahuan apoteker tentang kondisi dan pengobatan pasien yang dibicarakan dalam konseling juga penting karena apoteker harus mampu mengantisipasi isu-isu yang harus dibicarakan dan memberikan informasi yang diperlukan.

Kemampuan apoteker untuk berkomunikasi dengan pasien dan profesional kesehatan lain yang terlibat dalam pengobatan pasien juga sangat penting. Penggunaan empatilah yang terpenting dalam menghadapi situasi yang menantang sehingga apoteker mampu menghadapi emosi pasien seperti kemarahan, rasa malu, rasa takut,

dan kebingungan yang umumnya muncul dalam situasi seperti ini. apoteker harus memiliki toleransi, empati, dan ketertarikan pada masing-masing pasien. Hal ini akan dirasakan oleh pasien dan akan membantu mengembangkan hubungan yang berhasil.

## **2.5 Tinjauan Tentang Pelayanan Resep**

### **2.5.1 Definisi Pelayanan Resep**

Pelayanan resep adalah suatu proses pelayanan terhadap permintaan tertulis dokter, dokter gigi, dokter hewan kepada apoteker untuk menyediakan dan menyerahkan obat bagi pasien sesuai peraturan perundangan yang berlaku (Depkes RI, 2008). Resep adalah permintaan tertulis dari Dokter, Dokter Gigi, Dokter Hewan kepada apoteker Pengelola Apotek untuk menyediakan dan menyerahkan obat bagi penderita sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku (Depkes RI, 2002).

### **2.5.2 Prosedur Tetap Pelayanan Resep**

#### **2.5.2.1 Skrining Resep**

1. Melakukan pemeriksaan kelengkapan dan keabsahan resep yaitu nama dokter, nomor izin praktek, alamat, tanggal penulisan resep, tanda tangan atau paraf dokter serta nama, alamat, umur, jenis kelamin dan berat badan pasien.
2. Melakukan pemeriksaan kesesuaian farmasetik yaitu: bentuk sediaan, dosis, frekuensi, kekuatan, stabilitas, inkompatibilitas, cara dan lama pemberian obat.

3. Mengkaji aspek klinis yaitu: adanya alergi, efek samping, interaksi, kesesuaian (dosis, durasi, jumlah obat, dan kondisi khusus lainnya).
4. Membuatkan kartu pengobatan pasien (*medication record*).
5. Mengkonsultasikan ke dokter tentang masalah resep apabila diperlukan (Depkes RI, 2008).

#### 2.5.2.2 Penyiapan Sediaan Farmasi dan Perbekalan Kesehatan

1. Menyiapkan sediaan farmasi dan perbekalan kesehatan sesuai dengan permintaan pada resep.
2. Menghitung kesesuaian dosis dan tidak melebihi dosis maksimum.
3. Mengambil obat dengan menggunakan sarung tangan/ alat/ spatula/ sendok.
4. Menutup kembali wadah obat setelah pengambilan dan mengembalikan ke tempat semula.
5. Meracik obat (timbang, campur, kemas)
6. Mengencerkan sirup kering sesuai takaran dengan air yang layak minum
7. Menyiapkan etiket (warna putih untuk obat dalam, warna biru untuk obat luar, dan etiket lainnya seperti label kocok dahulu untuk sediaan cair).
8. Menulis nama dan cara pemakaian obat pada etiket sesuai dengan permintaan dalam resep (Depkes RI, 2008).

### 2.5.2.3 Penyerahan Sediaan Farmasi dan Perbekalan Kesehatan

1. Melakukan pemeriksaan akhir sebelum dilakukan penyerahan (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. Membuat salinan resep sesuai dengan resep asli dan diparaf oleh apoteker.
6. Menyimpan resep pada tempatnya dan mendokumentasikan (Depkes RI, 2008).

