

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pelayanan Informasi Obat

2.1.1 Definisi Pelayanan Informasi Obat

Pelayanan Informasi Obat (PIO) merupakan kegiatan yang dilakukan oleh tenaga kefarmasian untuk memberikan informasi yang akurat, jelas, dan terkini mengenai obat kepada pasien maupun tenaga kesehatan lainnya. Informasi yang diberikan meliputi manfaat obat, aturan penggunaan, dosis, efek samping, interaksi obat, serta cara penyimpanan obat yang benar. Pelayanan ini bertujuan untuk mendukung penggunaan obat yang aman, efektif, dan rasional (Kementerian Kesehatan RI, 2016).

2.1.2 Komunikasi Pada Pelayanan Informasi Obat

Komunikasi dalam Pelayanan Informasi Obat memiliki peran yang sangat penting dalam pelayanan kefarmasian. Pelayanan Informasi Obat tidak hanya menyerahkan obat kepada pasien, tetapi juga memberikan penjelasan yang jelas agar obat digunakan dengan benar dan aman. Jika apoteker mampu berkomunikasi dengan baik, pasien akan lebih memahami cara minum obat, dosis yang sesuai, kemungkinan efek samping, serta cara penyimpanan yang tepat (WHO, 2017).

Beberapa prinsip komunikasi yang efektif dalam Pelayanan Informasi Obat meliputi :

a. Kejelasan pesan

Apoteker menyampaikan aturan pakai, dosis, efek samping, dan cara penyimpanan dengan bahasa yang mudah dimengerti (Kemesnkes RI, 2016).

b. Bahasa yang digunakan

Penggunaan istilah medis yang disederhanakan agar pasien bisa paham (Abdel dkk., 2015).

c. Sikap dan empati

Ramah, sabar, tidak terburu-buru, serta peduli terhadap kondisi pasien (Berger, 2014).

d. Media komunikasi

Lisan (penjelasan langsung), tulisan (etiket pada obat, leaflet), atau visual lain yang mendukung (Okumura dkk., 2015).

e. Respon dan pemahaman pasien

Apakah pasien benar-benar mengerti cara penggunaan obat setelah dijelaskan (WHO, 2017).

f. Hambatan komunikasi

Misalnya perbedaan bahasa, tingkat pendidikan pasien, umur (anak-anak/lansia), gangguan pendengaran, atau keterbatasan waktu pelayanan (Beardsley dkk., 2020).

2.1.3 Pelayanan informasi Obat

Pelayanan Informasi Obat (PIO) merupakan salah satu bentuk pelayanan kefarmasian yang dilakukan oleh apoteker dalam memberikan informasi terkait obat secara objektif, akurat, dan berbasis bukti ilmiah. Informasi ini diberikan tidak hanya kepada tenaga kesehatan, tetapi juga kepada pasien maupun masyarakat luas. Jenis obat yang diinformasikan mencakup obat resep, obat bebas, hingga obat herbal (Kementerian Kesehatan RI, 2016).

Informasi meliputi dosis, bentuk sediaan, formulasi khusus, rute dan metoda pemberian, farmakokinetik, farmakologi, terapeutik dan alternatif, efikasi, keamanan penggunaan pada ibu hamil dan menyusui, efek samping, interaksi, stabilitas, ketersediaan, harga, sifat fisika atau kimia dari Obat dan lain-lain (Kementerian Kesehatan RI, 2016). Kegiatan Pelayanan Informasi Obat di Apotek meliputi:

1. Menjawab pertanyaan baik lisan maupun tulisan.
2. Membuat dan menyebarkan buletin/ brosur/ leaflet, pemberdayaan.
3. Memberikan informasi dan edukasi kepada pasien.
4. Memberikan pengetahuan dan keterampilan kepada mahasiswa farmasi yang sedang praktik profesi.
5. Melakukan penelitian penggunaan Obat.
6. Membuat atau menyampaikan makalah dalam forum ilmiah.

7. Melakukan program jaminan mutu.

Pelayanan Informasi Obat harus didokumentasikan untuk membantu penelusuran kembali dalam waktu yang relatif singkat dengan menggunakan Formulir 6 sebagaimana terlampir. Hal-hal yang harus diperhatikan dalam dokumentasi pelayanan Informasi Obat :

1. Topik Pertanyaan.
2. Tanggal dan waktu Pelayanan Informasi Obat diberikan.
3. Metode Pelayanan Informasi Obat (lisan, tertulis, lewat telepon).
4. Data pasien (umur, jenis kelamin, berat badan, informasi lain seperti riwayat alergi, apakah pasien sedang hamil/menyusui, data laboratorium).
5. Uraian pertanyaan.
6. Referensi .
7. Metode pemberian jawaban (lisan, tertulis, pertelepon) dan data Apoteker yang memberikan Pelayanan Informasi Obat.

2.1.4 Cara Penggunaan Obat Yang Benar

Penggunaan obat yang benar merupakan proses pemanfaatan obat secara tepat sesuai dengan indikasi medis, dosis, cara penggunaan, serta waktu pemberian yang dianjurkan oleh tenaga kesehatan. Penggunaan obat yang tidak tepat dapat menurunkan efektivitas terapi dan meningkatkan risiko efek samping (Sijabat, Tarigan, & Sitanggang, 2021).

Selain itu, penggunaan obat yang benar juga mencakup pemahaman pasien dalam mengikuti aturan pakai yang telah ditentukan. Kurangnya pemahaman masyarakat sering kali menyebabkan kesalahan dalam penggunaan obat, seperti menghentikan obat sebelum waktunya atau menggunakan obat tanpa indikasi yang jelas (Handini et al., 2021).

Adapun cara penggunaan obat yang benar meliputi:

1. Membaca label atau etiket obat sebelum mengonsumsi obat, pasien harus membaca informasi pada kemasan seperti nama obat, dosis, aturan pakai, tanggal kedaluwarsa, serta peringatan khusus. Hal ini penting untuk menghindari kesalahan penggunaan obat (Handini et al., 2021).
2. Memastikan dosis sesuai anjuran penggunaan obat harus sesuai dengan dosis yang dianjurkan oleh dokter atau yang tertera pada kemasan. Penggunaan dosis yang berlebihan dapat menyebabkan keracunan, sedangkan dosis yang kurang dapat membuat terapi tidak efektif (Wardani, 2024).
3. Memperhatikan waktu penggunaan obat harus diminum sesuai waktu yang dianjurkan, misalnya sebelum makan, sesudah makan, atau pada waktu tertentu. Ketidaktepatan waktu penggunaan dapat mempengaruhi efektivitas obat (Gurning et al., 2020).

4. Menggunakan obat dengan cara yang benar setiap obat memiliki cara penggunaan yang berbeda, seperti diminum, dioleskan, diteteskan, atau disuntikkan. Penggunaan yang tidak sesuai dapat mengurangi efektivitas obat dan berpotensi menimbulkan efek samping (Sijabat et al., 2021).
5. Tidak menghentikan obat tanpa anjuran tenaga kesehatan Pasien tidak boleh menghentikan penggunaan obat secara tiba-tiba tanpa konsultasi, terutama pada antibiotik atau obat penyakit kronis, karena dapat menyebabkan kekambuhan atau resistensi (Handini et al., 2021).
6. Tidak menggunakan obat orang lain, obat yang diresepkan untuk seseorang belum tentu cocok untuk orang lain karena perbedaan kondisi kesehatan. Penggunaan obat tanpa resep dapat berisiko bagi kesehatan (Khairunnisa & Nasution, 2017).
7. Memperhatikan cara penyimpanan obat, obat harus disimpan sesuai petunjuk, misalnya pada suhu ruangan, terhindar dari cahaya matahari, dan jauh dari jangkauan anak-anak agar kualitasnya tetap terjaga (Gurning et al., 2020).
8. Memperhatikan tanggal kedaluwarsa obat, obat yang sudah melewati tanggal kedaluwarsa tidak boleh digunakan karena dapat menurunkan efektivitas dan membahayakan kesehatan (Wardani, 2024).

9. Menggunakan alat ukur yang tepat, untuk obat cair, gunakan sendok takar atau alat ukur khusus agar dosis yang diberikan sesuai. Penggunaan sendok makan biasa dapat menyebabkan kesalahan dosis (Sijabat et al., 2021).
10. Berkonsultasi jika mengalami efek samping, jika muncul efek samping setelah mengonsumsi obat, pasien harus segera berkonsultasi dengan tenaga kesehatan untuk mendapatkan penanganan yang tepat (Prokop et al., 2020).

2.1.5 Tujuan Pelayanan Informasi Obat

Pelayanan Informasi Obat (PIO) bertujuan untuk memberi informasi obat yang objektif dan akurat pada hubungannya dengan perawatan pasien, PIO sangat penting dalam penggunaan obat secara rasional (Khoirin, 2024). Pelayanan informasi obat (PIO) sangat diperlukan, karena jika pasien belum mendapatkan informasi mengenai obat secara keseluruhan, akan bisa menyebabkan ketidakpatuhan minum obat dan penggunaan obat yang tidak benar maka akan membahayakan bagi pasien itu sendiri (Khoirin, 2024).

2.2 Obat

2.2.1 Pengertian Obat

Obat merupakan salah satu komponen penting dalam pelayanan kesehatan yang berfungsi untuk mendiagnosis, mencegah, mengobati dan memulihkan kondisi kesehatan seseorang. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan,

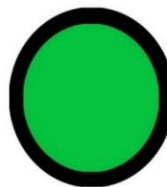
Obat merupakan bahan atau campuran zat aktif yang digunakan untuk mempengaruhi atau menyelidiki sistem fisiologis atau kondisi patologis manusia, dalam menetapkan diagnosis, pencegahan, penyembuhan, pemulihan atau meningkatkan kesehatan (UU RI No. 36 Tahun 2009). Selain itu, menambahkan bahwa obat harus memenuhi persyaratan mutu, keamanan, dan efektivitas agar dapat digunakan secara aman oleh masyarakat. Oleh karena itu, pengelolaan obat harus dilakukan secara ketat mulai dari produksi, distribusi hingga penggunaanya di fasilitas kesehatan (BPOM RI, 2018).

2.2.2 Penggolongan Obat

Obat diklasifikasikan berdasarkan tingkat pengawasannya, resiko efek samping, dan cara pengolahannya, agar penggunaanya aman dan tepat. Penggolongan ini juga penting bagi apotek dalam mengelola stok dan memastikan pelayanan sesuai aturan.

1. Obat Bebas

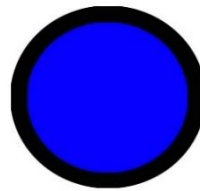
Obat bebas merupakan obat yang tepat dapat diperoleh tanpa resep dokter dan relatif aman jika digunakan sesuai petunjuk. Obat ini biasanya untuk keluhan ringan contohnya adalah Paracetamol untuk mengatasi demam, dan nyeri ringan, serta vitamin dan seplemen tertentu (BPOM RI, 2018).



Gambar 1. Logo Obat Bebas

2. Obat Bebas Terbatas

Obat bebas terbatas adalah obat yang boleh dijual bebas, tetapi penjualannya dibatasi pada dosis dan aturan tertentu karena berpotensi menimbulkan efek samping atau disalahgunakan. Obat ini biasanya memerlukan pengetahuan farmasi untuk memastikan penggunaan yang benar. Contohnya seperti obat flu yang mengandung pseudoefedrin, yang pengadaannya dibatasi (BPOM RI, 2018).



Gambar 2. Logo Obat Bebas Terbatas

3. Obat Keras

Obat keras merupakan obat yang bisa dibeli dengan resep dokter obat di hanya dijual di Apotek dan harus dengan resep dokter pada saat membeli. Obat keras memiliki khasiat keras dan bila dipakai sembarangan atau tidak sesuai aturan dapat menimbulkan efek samping yang berbahaya (Zidna Di'inina Fakaubun *et al*, 2023).



Gambar 3. Logo Obat Keras

4. Obat Psikotropika

Obat psikotropika merupakan obat yang mempengaruhi fungsi sistem syaraf pusat dan dapat menimbulkan ketergantungan. Karena resikonya yang tinggi, penggunaanya sangat diawasi dan hanya dapat diberikan dengan resep dokter khusus. Contohnya adalah obat menenang seperti diasepam (BPOM RI, 2018).



Gambar 4. Logo Obat Psikotropika

2.3 Apotek

2.3.1 Definisi Apotek

Apotek merupakan tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh Apoteker. Apotek menjadi unit layanan kesehatan apotek juga memiliki fungsi pendidikan yaitu sarana pembelajaran bagi calon tenaga kefarmasian dan calon Apoteker sebagai tempat praktik lapangan yang ideal dan menjadi nilai lebih dari apotek pendidikan. Selain itu dapat menjadi tempat melakukan penelitian farmasi komunitas (Mukaddas *et al.*, 2019).

2.3.2 Tugas dan Fungsi Apotek

Apotek memiliki tugas dan fungsi utama dalam memberikan pelayanan kefarmasian kepada masyarakat yang meliputi penyediaan,

pengelolaan, dan penyerahan obat-obatan serta informasi terkait penggunaan obat yang benar. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 tentang Apotek, Apotek bertugas menyediakan obat yang aman, bermutu, dan efektif sesuai dengan kebutuhan pasien. Selain itu, Apotek juga berfungsi memberikan edukasi dan konsultasi kepada pasien mengenai tata cara penggunaan obat, efek samping, dan interaksi obat agar penggunaan obat menjadi lebih aman dan optimal (perkemenkes No.73 Tahun 2016).

Fungsi apotek tidak hanya terbatas pada distribusi obat, tetapi juga mencakup pengawasan mutu obat, penyimpanan obat sesuai standar, serta pencatatan dan pelaporan obat yang diterima dan diserahkan. Apotek juga berperan dalam mendukung program kesehatan masyarakat. Dalam hal ini apotek harus dikelola oleh tenaga kefarmasian yang kompeten seperti Apoteker yang bertanggung jawab atas seluruh aktivitas kefarmasian di apotek dan juga Tenaga Teknik Kefarmasian (TTK) (Siregar & Hutagalung, 2019).

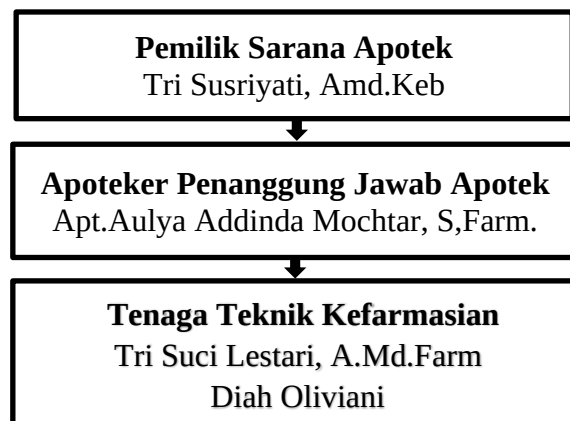
2.4 Apotek Berkah Sehat Sulang

2.4.1 Sejarah Apotek Berkah Sehat Sulang

Apotek Berkah Sehat Sulang merupakan suatu perusahaan swasta yang dipimpin oleh Apoteker Apt,Aulya Addinda Mochtar, S,Farm. Apotek Berkah Sehat Sulang Berdiri pada tanggal 25

Desember 2018 yang berada di Jalan Siklepuh Raya Sulang Mejasem Timur, Kecamatan Kramat, Kabupaten Tegal tempatnya berhadapan langsung dengan jalan raya. Lokasinya cukup strategis sehingga memudahkan masyarakat dalam mengaksesnya sampai saat ini.

2.4.2 Struktur Organisasi

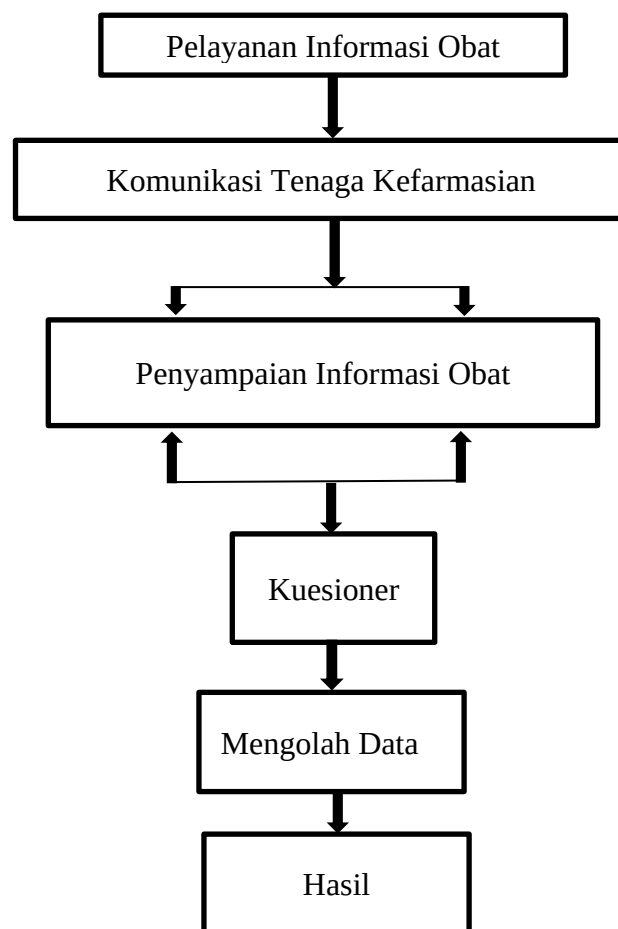


Gambar 2.1 Struktur Organisasi

2.5 Kerangka Teori

Kerangka teori merupakan garis besar pemikiran yang akan menurunkan penulisan dalam melakukan dan menganalisis data, disajikan dalam bentuk bagan (Notoatmodmojo, 2021).

Kerangka teori dalam penelitian ini sebagai berikut :

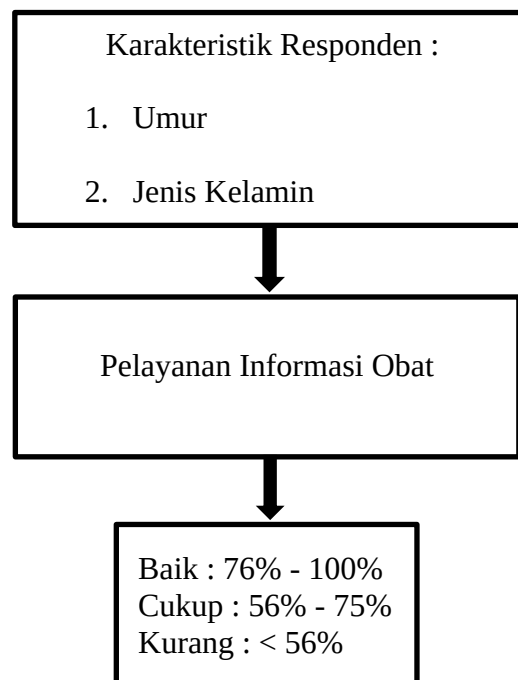


Gambar 2.2 Kerangka Teori

2.6 Kerangka Konsep

Kerangka konsep merupakan turunan dari kerangka teori yang telah disusun sebelumnya dalam telaah pustaka (Dhonna Anggraeni, 2022)

Kerangka konsep dalam penelitian ini sebagai berikut :



Gambar 2.3 Kerangka Konsep