

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tenaga Kefarmasian

Pekerjaan kefarmasian meliputi pengendalian mutu seperti pembuatan, pengamanan, pengamanan, pengadaan, penyimpanan, pendistribusian dan pengeluaran obat, pengelolaan obat, pelayanan kefarmasian didasarkan resep, pelayanan informasi kefarmasian, serta pengembangan obat, bahan obat dan obat tradisional dikelola didasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009. Pekerjaan kefarmasian harus dilakukan oleh tenaga kesehatan yang memiliki keahlian dan wewenang khusus. Maka dari itu, tugas apoteker yaitu meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan perilaku agar dapat berinteraksi langsung dengan pasien. Interaksi ini mengharuskan apoteker untuk memahami dan mengenali potensi kesalahan pengobatan dalam pelayanan, serta deteksi dan pencegahan terkait obat, farmakoekonomi, dan sosial (sosiofarmakoekonomi) (Fajarini dan Ludin, 2020).

2.1.1 Apoteker

Apoteker yaitu sarjana yang mempunyai gelar di bidang kefarmasian dan melaksanakan pelayanan kefarmasian seperti produksi, pengawasan mutu, keamanan, pengadaan, penyimpanan dan pendistribusian obat, atau *dispensing*, pengelolaan obat, pelayanan informasi, pengembangan obat, bahan aktif farmasi, obat tradisional (Andriana dan Putri, 2020).

Dalam melaksanakan praktik pelayanan kefarmasian, apoteker memiliki kewajiban untuk: a. Memberikan pelayanan pemberian obat kepada pasien dengan penuh tanggung jawab sesuai ketentuan yang berlaku, b. melindungi obat dari pengaruh cuaca, suhu, dan bencana alam yang dapat menurunkan mutu obat, c. menjaga kerahasiaan informasi pasien, d. menjaga kebersihan lingkungan apotek, e. memberikan informasi yang akurat mengenai penggunaan obat, f. memberikan informasi tentang efek samping obat dan kontraindikasi, g. melakukan skrining resep untuk memastikan keakuratan dan keamanan pengobatan, serta h. menjaga mutu layanan kefarmasian secara keseluruhan (Komalawati, 2020).

2.1.2 Tenaga Teknis Kefarmasian

Tenaga teknis kefarmasian yaitu sumber daya manusia yang mendukung apoteker dalam melaksanakan tugas kefarmasiannya, yang terdiri atas apoteker, ahli madya kefarmasian, dan analis farmasi (Permenkes RI, 2016). Peran tenaga kefarmasian (apoteker, teknisi kefarmasian, dan tenaga penunjang kefarmasian) dalam pengobatan mandiri sangat penting, dan mereka tidak hanya menjual obat, tetapi juga Apoteker memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan obat dengan tanggung jawab, melindungi obat dari kerusakan, menjaga kerahasiaan pasien, memberikan informasi akurat tentang penggunaan obat dan efek samping, melakukan skrining resep, serta menjaga mutu layanan. memberi peran klinis dalam memberi pelayanan kefarmasian (obat-obatan). Penting untuk Salah satunya yaitu memberi informasi yang jelas kepada pasien

atau orang yang melakukan pengobatan mandiri tentang obat yang mereka minum (Muharni *et al.*, 2015).

2.2 Konseling

2.2.1 Pengertian Konseling

Konseling adalah proses bantuan langsung antara konselor dan konseli melalui interaksi tatap muka (face to face) untuk membantu konseli memahami dirinya dan menyelesaikan masalahnya. Proses ini memerlukan kontak langsung dan tidak dapat dilakukan melalui perantara seperti media cetak atau elektronik. Konselor profesional membantu konseli memahami situasi saat ini dan masa depan melalui proses belajar bersama (Hartono dan Soedarmadji, 2015).

Menurut Wijoyo (2018), empat langkah penting dalam proses konseling adalah menjalin hubungan dengan konseli, melakukan asesmen, menggunakan teknik konseling yang tepat, dan mengakhiri konseling dengan tepat. Hal-hal utama terkait dengan keberhasilan konseling sebagai berikut:

1. Membina hubungan dalam proses konseling sangatlah penting sebagai langkah awal.
2. Di antara tujuan asesmen yaitu memungkinkan konselor membuat diagnosis yang akurat.
3. Sebagai bagian dari asesmen perlu untuk ditetapkan apa yang akan menjadi sasaran konseling dan sesuai dengan sasaran itu, bagaimana strategi dan terminasinya.

2.2.2 Teknik Dasar Konseling

Menurut Hifsy I, *et al* (2022), tekni dasar konseling meliputi:

1. Perilaku *Attending*

Perilaku *attending* yang baik dari seorang konselor mencakup beberapa aspek penting:

- a. Kontak mata
- b. Bahasa tubuh
- c. Bahasa lisan yang memberi petunjuk perhatian penuh

Sikap yang penting bagi konselor adalah:

- a. Luwes
- b. Hangat
- c. Menerima orang lain apa adanya
- d. Terbuka
- e. Menghargai
- f. Tidak mau menang sendiri
- g. Penuh perhatian
- h. Bijaksana

Dengan perilaku *attending* yang baik, konselor dapat menciptakan suasana yang aman dan nyaman bagi konseli, membangun hubungan yang kuat, dan membantu konseli merasa nyaman dalam mengungkapkan perasaannya.

2. Mendengar

Mendengarkan secara aktif merupakan keterampilan penting dalam konseling yang melibatkan mendengar isi, suara, dan bahasa tubuh konseli. Konselor harus dapat mengidentifikasi unsur pesan seperti apa, mengapa, kapan, di mana, siapa, dan bagaimana. Cara mendengarkan yang baik mencakup:

- a. Memelihara perhatian penuh dan terpusat pada konseli
- b. Mendengarkan segala sesuatu yang dikatakan konseli dan merekamnya dengan baik
- c. Memahami keseluruhan pribadi konseli, termasuk pesan verbal dan nonverbal.

Dengan mendengarkan yang tepat, konselor dapat merumuskan tanggapan yang tepat tentang perasaan dan pikiran konseli, serta membangun hubungan yang efektif dalam proses konseling.

3. Penstrukturan

Penstrukturan dalam konseling sangat penting untuk memastikan proses konseling berjalan efektif. Tujuan penstrukturan adalah untuk menjelaskan peran konselor dan konseli, memahami proses konseling, dan menentukan arah serta batasan dalam sesi konseling.

Isi penstrukturan meliputi:

- a. Definisi konseling
- b. Proses pelaksanaan konseling
- c. Arah dan tujuan konseling

Dengan penstrukturan yang jelas, konselor dan konseli dapat memahami peran masing-masing, waktu, dan masalah yang akan dibahas, sehingga proses konseling dapat berjalan lancar dan efektif.

2.3 Swamedikasi

2.3.1 Pengertian Swamedikasi

Menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2020), swamedikasi yaitu upaya yang dilakukan oleh perorangan atau masyarakat dalam menentukan pengobatan atau memilih obat untuk mengatasi keluhan atau gejala penyakitnya sebelum memutuskan mencari pertolongan ke fasilitas kesehatan atau tenaga kesehatan. Swamedikasi, atau *self-medication* (pengobatan sendiri), memberi peluang kepada individu atau masyarakat untuk mengobati diri sendiri tanpa berkonsultasi dengan dokter lebih dahulu dan bisa mendapatkan obat tertentu tanpa resep dokter.

Menurut Widyawati (2024), swamedikasi biasanya dilakukan untuk mengatasi keluhan- keluhan yang banyak dialami dan penyakitnya bisa didiagnosis sendiri oleh masyarakat, seperti alergi, batuk, demam, diare, flu, nyeri, pusing, sakit maag, kecacingan, penyakit kulit, dan lain-lain. Upaya ini dilakukan sebelum mereka memutuskan untuk mencari pertolongan ke fasilitas pelayanan atau tenaga kesehatan. Hal ini menjadi bagian solusi yang murah, cepat, dan nyaman dalam mengatasi penyakit ringan jika dilakukan didasarkan penggunaan obat-obatan yang rasional dan juga penghematan waktu dan biaya dalam mencari fasilitas

kesehatan. Sebagai contoh, ketika seseorang mengalami gejala flu yang ringan, ia dapat mengonsumsi obat bebas untuk meredakan gejalanya tanpa harus mengunjungi dokter. Hal itu tidak hanya menghemat waktu dan biaya, tetapi juga mengurangi beban pada sistem perawatan atau layanan kesehatan yang sudah sibuk. Selain itu, swamedikasi memberi kontrol lebih besar terhadap individu atas perawatan mereka sendiri. Dengan demikian, seseorang menjadi lebih sadar akan tubuhnya sendiri, belajar peduli untuk mengenali gejala dan mengelola kondisi kesehatan masing-masing.

2.3.2 Golongan Obat Swamedikasi

Menurut Martawinarti *et al.*, (2024), Golongan obat yang dapat digunakan untuk pengobatan sendiri meliputi

1. Obat bebas: obat yang dapat dibeli tanpa resep dokter, dengan tanda lingkaran hijau dan contohnya parasetamol.
2. Obat bebas terbatas: obat yang termasuk golongan obat keras tetapi dapat dibeli tanpa resep dokter, dengan tanda lingkaran biru dan contohnya cetirizine.
3. Obat Wajib Apotek (OWA): obat keras yang dapat diserahkan oleh apoteker tanpa resep dokter, dengan contoh omeprazole. Apoteker wajib memenuhi ketentuan, membuat catatan pasien, dan memberi informasi tentang obat itu.

2.3.3 Keuntungan Swamedikasi

Swamedikasi memiliki kelebihan seperti aman jika digunakan sesuai petunjuk, biaya obat yang relatif murah, hemat waktu, kepuasan karena berperan dalam pelayanan kesehatan, dan menghindari rasa malu atau stres. Namun, swamedikasi juga memiliki kekurangan seperti risiko kesehatan jika tidak digunakan sesuai aturan, kemungkinan timbul reaksi obat yang tidak diinginkan, efek samping, penggunaan obat yang salah akibat salah diagnosis, dan pemilihan obat yang dipengaruhi pengalaman atau lingkungan sosial (Martawinarti *et al.*, 2024).

2.3.4 Terapi Farmakologi dan Non Farmakologi

Menurut Martawinarti *et al.* (2024), , terapi untuk mengobati berbagai penyakit terbagi dua yaitu terapi farmakologis dan terapi non farmakologis. Terapi farmakologis yaitu dengan menggunakan obat-obatan, sementara terapi non farmakologis atau disebut juga dengan modifikasi gaya hidup yang meliputi berbagai tindakan yang dapat menunjang penyembuhan, mulai dari pola makan maupun aktivitas fisik. Pengobatan secara non farmakologi dianggap mudah dan murah, tetapi tingkat kesembuhannya beragam. Pengobatan non farmakologi dibutuhkan pengobatan penyakit menggunakan bahan selain obat (kimia) atau metode yang menunjang kesembuhan, antara lain:

1. Pengaturan pola makan
2. Perubahan gaya hidup
3. Olah raga

4. Jamu/bahan alam

2.3.5 Contoh Kasus Swamedikasi

Contoh kasus swamedikasi di Apotek Biru Farma Adiwerna yaitu:

1. Seorang ibu yang sedang mengandung mengalami sakit gigi, kemudian ibu tersebut mendatangi Apotek Biru Farma Adiwerna dan meminta obat kepada apoteker untuk mengatasi nyeri pada giginya.
2. Seorang bapak berusia 50 tahun datang ke Apotek Biru Farma Adiwerna dengan keluhan gatal pada tubuh. Sebelumnya bapak tersebut sudah menggunakan bedak gatal tetapi masih merasakan gatal dan meminta apoteker untuk memberikan obat minum kepadanya.
3. Seorang ibu membeli obat omeprazole untuk keluhan di perutnya, karena obat yang sebelumnya di tebus di rumah sakit X sudah habis beliau ingin membeli di Apotek Biru Farma Adiwerna.

2.4 Apotek

Apotek berperan sebagai sarana pelayanan kefarmasian yang melaksanakan praktik kefarmasian di bawah tanggung jawab apoteker untuk memastikan kualitas pelayanan yang optimal. Dalam konteks globalisasi, apotek di Indonesia kini menghadapi persaingan yang semakin ketat, tidak hanya dari dalam negeri tetapi juga dari apotek yang beroperasi di bawah naungan Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA). Faktor-faktor seperti deregulasi pendirian apotek, meningkatnya permintaan konsumen terhadap

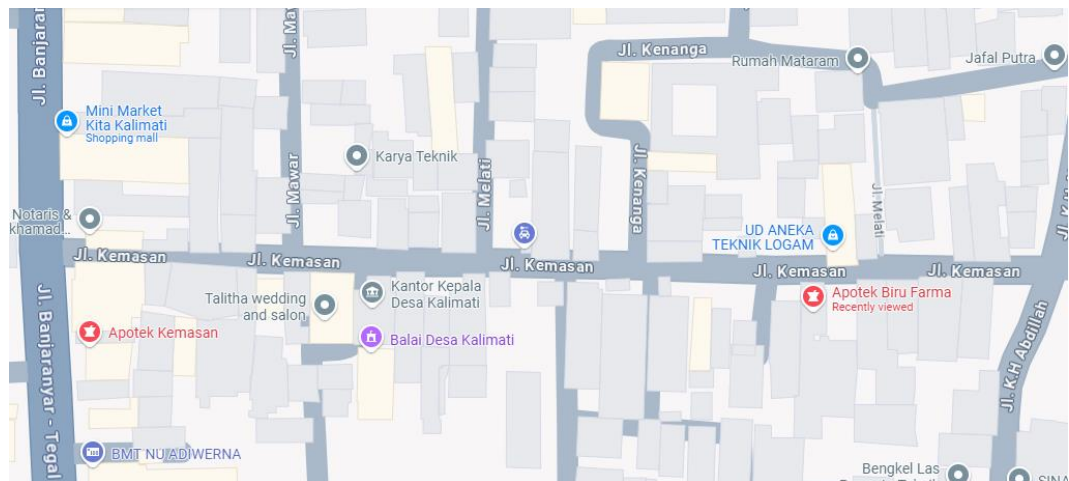
obat-obatan, serta meningkatnya jumlah apoteker turut berkontribusi pada proliferasi apotek, sehingga mendorong kompetisi bisnis yang lebih ketat untuk meraih pangsa pasar yang maksimal (Narendra *et al.*, 2017).

Pelayanan kefarmasian didefinisikan sebagai layanan yang bertanggung jawab kepada pasien terkait sediaan farmasi, dengan tujuan mencapai hasil yang terukur untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Orientasi pelayanan kefarmasian kini telah bertransformasi dari yang sebelumnya berfokus pada pengelolaan obat menjadi pendekatan yang lebih menyeluruh dan berorientasi pada pasien, dengan mengacu pada asuhan kefarmasian yang komprehensif. Oleh karena itu, apoteker dan tenaga kefarmasian lainnya dituntut untuk terus meningkatkan kompetensi dan profesionalisme mereka dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar yang ditetapkan, sehingga mutu pelayanan kefarmasian dapat dipertahankan dan ditingkatkan (Alrosyidi dan Kurniasari, 2020).

Standar pelayanan farmasi di apotek disusun dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016, tujuan pengaturan standar ini adalah untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, memberikan kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian, serta melindungi pasien dari penggunaan obat yang tidak rasional demi keselamatan pasien. Pelayanan kefarmasian di apotek yang komprehensif mencakup dua kegiatan utama: pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai, serta pelayanan farmasi klinik.

2.5 Profil Apotek Biru Farma

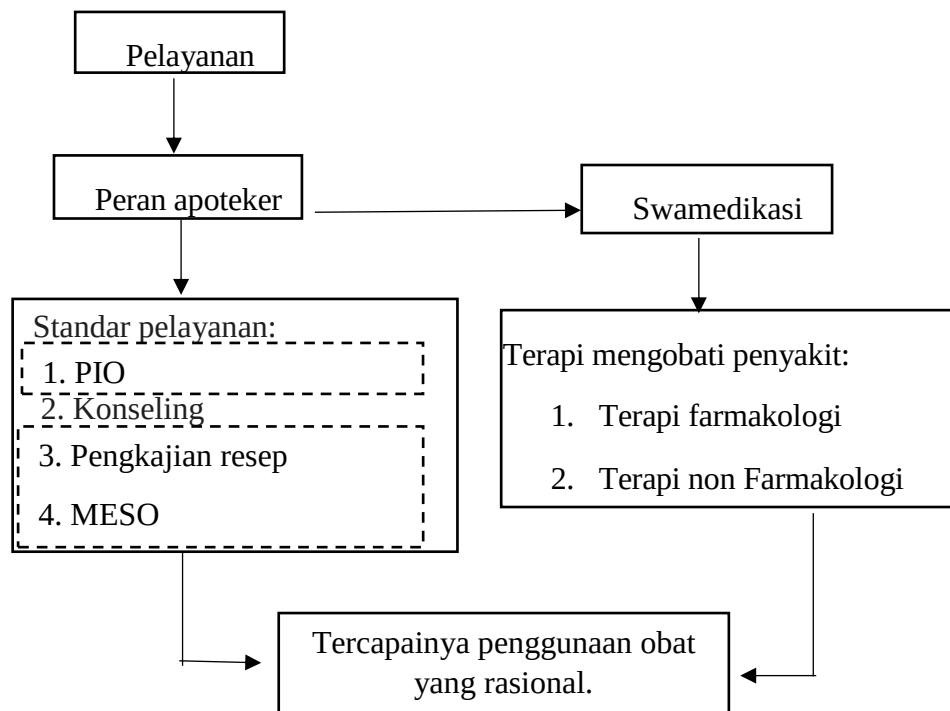
Apotek Biru Farma merupakan salah satu apotek yang berada di Kabupaten Tegal, tepatnya berada di jalan Kemasan Rt 09 Rw 02 Kalimati, Adiwerna, Kabupaten Tegal. Apotek Biru Farma didirikan pada bulan Oktober tahun 2023. Apotek Biru Farma dipimpin oleh seorang apoteker bernama Apt. Arini Awalia Lutfi, S.Farm.



Gambar 2.1 Peta Apotek

2.6 Kerangka Teori

Kerangka teori yaitu struktur untuk mengungkapkan data, yang membantu dalam mengargumentasikan temuan dan rekomendasi penelitian. Kerangka teori diilustrasikan sebagai berfungsi sebagai gantungan baju, yang berfungsi sebagai struktur dalam mengatur data penelitian agar dapat bersatu sebagai satu kesatuan pengetahuan. Dengan demikian, kerangka teori digunakan untuk menganalisis seluruh data, interpretasi hasil, dan diskusi temuan dalam penelitian (Erlianti *et al.*, 2024).



Keterangan:

- : diteliti
 : tidak diteliti

Gambar 2.2 Kerangka teori

2.7 Kerangka Konsep

Kerangka konseptual merupakan suatu struktur pemikiran yang menjelaskan kaitan antara konsep-konsep yang relevan, sehingga memberikan gambaran tentang asumsi-asumsi yang mendasari variabel-variabel yang akan dikaji dalam penelitian (Ahmad., *et al.*, 2023).



Gambar 2.3 Kerangka Konsep