

**COMMUNITY KNOWLEDGE, PERCEPTION AND EXPECTATION FOR PHARMACIST
DURING THE COVID-19 PANDEMIC IN SEVERAL PHARMACIES AT SARIO DISTRICT**

**PENGETAHUAN, PERSEPSI DAN HARAPAN MASYARAKAT TERHADAP PROFESI
APOTEKER SELAMA PANDEMI COVID-19 DI BEBERAPA APOTEK KECAMATAN
SARIO**

Nathanael Yngwie Christian Subadio^{1)*}, Weny Wiyono¹⁾, Deby Mpila¹⁾

¹⁾Program Studi Farmasi FMIPA UNSRAT Manado, 95115

*nsubadio@gmail.com

ABSTRACT

Pharmacists are Pharmacists who have graduated as Pharmacists and have taken the oath of office of Pharmacists. Pharmacists are required to provide pharmaceutical care at a Pharmacy under the Regulation of the Minister of Health number 73 of 2016. This study aims to know the knowledge, perception and expectations of the community towards the Pharmacist during the Covid-19 pandemic in several Pharmacies in the Sario District. This study is a qualitative descriptive study with in-depth interviews with 28 respondents who met the inclusion criteria. The results obtained are that the public knows the existence of Pharmacists in Pharmacies and the pharmaceutical care only prescription services and drug information services, in the form of information on the use and how to take drugs. Meanwhile, the public can only provide descriptions related to counseling services, home pharmacy care, therapeutic drug monitoring and monitoring of drug side effects. The public hopes that the Pharmacist at the Pharmacy can provide telemedicine services during the Covid-19 pandemic. The community also expects Pharmacists to introduce their profession to the community, increase the presence of Pharmacists in Pharmacies and provide comprehensive pharmaceutical care.

Keywords: *Public, pharmaceutical care, knowledge, perception, expectation*

ABSTRAK

Apoteker merupakan sarjana farmasi yang telah lulus Apoteker dan mengucapkan sumpah jabatan Apoteker. Apoteker dituntut untuk melakukan pelayanan kefarmasian di Apotek sesuai Peraturan Menteri Kesehatan nomor 73 tahun 2016. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengetahuan, persepsi dan harapan masyarakat terhadap profesi Apoteker selama pandemi *Covid-19* di beberapa Apotek Kecamatan Sario. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan wawancara mendalam terhadap 28 responden yang memenuhi kriteria inklusi. Hasil penelitian diperoleh yaitu masyarakat mengetahui keberadaan Apoteker di Apotek dan pelayanan kefarmasian yang dilakukan hanya pada pelayanan resep dan pelayanan informasi obat, berupa informasi kegunaan dan cara penggunaan obat. Sedangkan masyarakat hanya memberikan gambaran terkait pelayanan konseling, pelayanan kefarmasian di rumah, pemantauan terapi obat dan monitoring efek samping obat. Masyarakat berharap profesi Apoteker di Apotek dapat memberikan pelayanan *telemedicine* selama pandemi *Covid-19*. Masyarakat juga mengharapkan Apoteker dapat memperkenalkan profesinya ke masyarakat luas, meningkatkan kehadiran Apoteker di Apotek dan memberikan pelayanan kefarmasian secara menyeluruh.

Kata kunci: Masyarakat, pelayanan kefarmasian, pengetahuan, persepsi, harapan

PENDAHULUAN

Semenjak pertama kali dilaporkan kasus *Covid-19* pada tahun 2019 di Kota Wuhan sampai sekarang ini, kasus kejadian terpapar *Covid-19* terus meningkat setiap harinya. Data statistik *World Health Organization* (WHO) pada bulan Mei 2021 menunjukkan jumlah kasus sudah mencapai 157.362.408 orang yang terpapar *Covid-19* diseluruh negara (WHO, 2021). Selama pandemi *Covid-19*, masyarakat membutuhkan Apoteker untuk menangani kebutuhan terkait penggunaan obat, pencegahan dan informasi-informasi seputar pandemi *Covid-19*, serta konsultasi obat. Apoteker di Apotek berperan mengambil bagian dalam mengedukasi masyarakat terkait penggunaan obat yang benar dan mengobati penyakit-penyakit ringan selama pandemi *Covid-19* ini (Zheng *et al.*, 2021).

Berdasarkan hasil penelitian Ratri (2017), kehadiran profesi Apoteker di lingkungan masyarakat masih belum banyak didengar dan belum cukup diketahui. Mayoritas masyarakat mengetahui tugas profesi Apoteker hanya pada pengawasan obat dan makanan (BPOM) sebesar 67,79%. Hal ini menyebabkan masyarakat kurang mengetahui profesi Apoteker di Apotek (Saibi, 2015). Oleh karena itu, Apoteker harus dapat memberikan pelayanan kefarmasian secara menyeluruh ke masyarakat sehingga dapat meningkatkan pengetahuan masyarakat terhadap obat di apotek (Hutami, 2013).

Penelitian sebelumnya terhadap evaluasi pelaksanaan pelayanan kefarmasian di Apotek Telemedika Farma 14 Manado kepada Apoteker menunjukkan pelayanan kefarmasian di Apotek tersebut belum sepenuhnya menerapkan standar pelayanan kefarmasian berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 73 Tahun 2016 (Mongi, 2020). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengetahuan, persepsi dan harapan masyarakat terhadap profesi Apoteker selama pandemi *Covid-19* di beberapa Apotek Kecamatan Sario.

METODOLOGI PENELITIAN

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan Agustus 2021 di beberapa Apotek Kecamatan Sario.

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis deskriptif kualitatif dengan pengambilan data secara prospektif melalui wawancara mendalam (*indepth interview*) terhadap masyarakat yang berkunjung

dan membeli obat selama periode Agustus 2021 di beberapa Apotek Kecamatan Sario.

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu alat tulis menulis, alat perekam suara, lembar informasi, lembar persetujuan (*informed consent*), lembar identitas, daftar pertanyaan pengetahuan, persepsi dan harapan terhadap profesi Apoteker, serta pakar ahli (Dosen).

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi pada penelitian ini adalah masyarakat yang berkunjung di beberapa Apotek Kecamatan Sario.

Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *consecutive sampling*, dengan sampel penelitian yaitu masyarakat yang berkunjung dan membeli obat di beberapa Apotek Kecamatan Sario selama periode Agustus 2021, serta berusia 18 tahun ke atas.

Besaran Sampel

Menurut Creswell (1998), panduan ukuran sampel untuk saturasi data berkisaran 20 sampai 30 orang. Menurut Patton (2002), besarnya sampel sampai tidak ada informasi baru yang muncul dari wawancara berikutnya adalah 28 orang (Vasileiou *et al.*, 2018).

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan wawancara mendalam (*indepth interview*) pada pengetahuan, persepsi dan harapan terhadap profesi Apoteker yang diberikan kepada responden yang memenuhi kriteria inklusi. Sebelum responden mengikuti wawancara tersebut diberikan penjelasan dan kesempatan untuk bertanya mengenai penelitian yang dilakukan. Kemudian responden mengisi lembar persetujuan (*informed consent*). Setelah itu, responden diwawancarai dan didokumentasikan mengenai pengetahuan, persepsi dan harapan masyarakat terhadap profesi Apoteker.

Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan cara mengolah data mentah terlebih dahulu, kemudian dianalisis secara deskriptif. Data wawancara dengan responden diolah dengan cara pengelompokan data, terjemahan, dan *review* hasil analisis data dengan pakar (*expert judgement*) untuk diberikan

penilaian terhadap hasil yang diperoleh (Budiastuti, 2018).

Validitas dan Realibilitas

Validitas

Penelitian ini menggunakan triangulasi teknik dan triangulasi sumber data. Triangulasi teknik berupa observasi, wawancara mendalam (*indepth interview*) dan dokumentasi untuk mengumpulkan data tersebut. Sedangkan triangulasi sumber data adalah wawancara dengan responden lebih dari satu subjek yang memiliki sudut pandang yang berbeda (Budiastuti, 2018).

Reliabilitas

Uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan hasil wawancara tersebut diberikan penilaian oleh pakar (*expert judgement*) untuk mencapai konsistensi hasil analisis data (Budiastuti, 2018).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada Kecamatan Sario terdapat 8 (delapan) Apotek yang tersebar didalamnya. Berdasarkan delapan Apotek tersebut terdapat 1 (satu) Apotek yang tidak bersedia untuk dilaksanakannya penelitian ini, sehingga diperoleh 7 (tujuh) Apotek sebagai tempat dilakukannya penelitian. Setiap Apotek yang dikunjungi masing-masing diambil minimal tiga responden dan terdapat beberapa Apotek yang diambil sebanyak lima responden, sehingga informasi yang didapatkan berbeda-beda atau beragam. Jumlah keseluruhan responden yang diperoleh adalah 28 responden, dimana sudah tidak terdapat penambahan informasi atau data tersebut telah saturasi (Vasileiou *et al.*, 2018). Data hasil wawancara mendalam dengan responden tersebut telah memenuhi syarat dan dapat digunakan berdasarkan hasil penilaian oleh pakar ahli.

1. Pengetahuan Masyarakat Terhadap Profesi Apoteker

Untuk mengetahui pengetahuan masyarakat terhadap profesi Apoteker pada penelitian ini, digunakan dua indikator berdasarkan Peraturan Kementerian Kesehatan Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Kedua indikator tersebut antara lain pengetahuan tentang profesi Apoteker di Apotek dan pengetahuan pelayanan kefarmasian yang dilakukan oleh Apoteker (Permenkes, 2016).

Pada indikator wawancara pertama menunjukkan responden sudah pernah mendengar

dan mengetahui keberadaan profesi Apoteker yang ada di Apotek. Apoteker merupakan profesi yang berperan untuk meningkatkan pengetahuan, memahami dan menyadari probabilitas kesalahan pengobatan (*medication error*) (Permenkes, 2016). Berdasarkan jawaban yang disampaikan oleh R11 dan R6 menunjukkan kesesuaian dengan penelitian yang dilakukan oleh Feehan *et al.* (2016), bahwa responden mengetahui Apoteker berperan aktif dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pasien dalam kondisi yang tepat.

“Apoteker itu adalah suatu profesi dimana didasari oleh ilmu pengetahuan atau kiat tentang Apotek itu sendiri dan Apoteker juga yang bekerja dibidang Apotek tersebut. Apoteker itu seseorang yang menekuni bidang farmasi kemudian tahu tentang obat-obatan dan mampu mengetahui tentang fungsi atau obat itu sendiri...” (R11)

“Ahli dorang obat-obat toh bagitu kalo Apoteker. Kita pernah liat di Kimia Farma karena kita pe teman itu Apoteker. Ta cuman tau dia kalo ja kase resep dia bilang obat ini, dia so liat toh ada resep dia so bilang ini-ini. Karena kita kenal tape teman ini Apoteker cuman ja bilang kalo ta rasa sakit ini apa dang, dia bilang oh obat ini karena dia tahu obat-obat...” (Apoteker adalah ahli obat-obatan, melayani resep dan memberikan pelayanan swamedikasi. Saya pernah lihat kehadiran Apoteker di Apotek Kimia Farma karena teman saya adalah Apoteker...) (R6)

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan Apoteker berperan melayani pasien dalam bidang keahliannya yaitu obat-obatan. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sinurat (2021), menunjukkan tingkat kepercayaan responden menerima pelayanan Apoteker lebih tinggi daripada yang tidak pernah menerima pelayanan langsung Apoteker yang berdampak pentingnya Apoteker berada di Apotek memberikan pelayanan langsung ke pasien.

Pengetahuan responden terhadap pelayanan kefarmasian yang dilakukan Apoteker di Apotek pada indikator kedua, menyatakan bahwa sebagian besar responden hanya memperoleh pelayanan kefarmasian sebatas pelayanan resep dan informasi obat. Hal tersebut dapat dilihat dari pernyataan responden R7 dan R10 berikut.

“Resep. Informasi obat. iya cuman itu.” (Pelayanan Apoteker yang saya tahu itu pelayanan resep dan informasi obat. Hanya itu) (R7)

“Pelayanan Apoteker yang saya tahu itu pelayanan resep dan informasi obat.” (R10)

Menurut Herman dan Handayani (2014), bahwa pelayanan kefarmasian dari Apoteker belum sepenuhnya dilaksanakan di Apotek dan terdapat Apotek yang mengutamakan pelayanannya yang cepat sehingga pelayanan kefarmasian belum dilakukan sepenuhnya oleh Apoteker. Berdasarkan penelitian Mongi (2020) yang dilakukan di Apotek Telemedika Farma 14 Manado dan penelitian Hartayu (2013) tentang peningkatan pelayanan informasi obat bagi pasien diabetes mellitus, belum sepenuhnya dilakukan oleh Apoteker karena terdapat beberapa hambatan, seperti keterbatasan waktu dan jumlah tenaga Apoteker di Apotek.

Responden merasa penting pelayanan kefarmasian dari Apoteker untuk dilaksanakan di Apotek, seperti pernyataan dari responden R17 berikut.

“Penting karena torang butuh penjelasan tentang obat yang diberikan dokter. Kadang mungkin torang nda mangarti obat apa yang dokter kasih jadi apoteker yang jelaskan noh katu. Mungkin karena waktu dokter kurang” (Pelayanan Apoteker penting karena kami butuh penjelasan obat yang diberikan dokter. Terkadang kami tidak mengerti obat yang diberikan jadi Apoteker yang menjelaskan obat tersebut akibat mungkin karena waktu dokter yang kurang)

Penelitian serupa yang dilakukan oleh Ryan *et al.* (2018), menyatakan responden percaya pada pelayanan Apoteker tentang pengobatan daripada dokter. Hal ini dikarenakan Apoteker memiliki pengetahuan lebih tentang obat terkait informasi obat, dibandingkan dengan tenaga-tenaga kesehatan lain sehingga pasien memerlukan Apoteker sebagai informan dalam menjelaskan obat.

2. Persepsi Masyarakat Terhadap Profesi Apoteker

Untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap profesi Apoteker pada penelitian ini, digunakan lima indikator berdasarkan Peraturan Kementerian Kesehatan Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Indikator-indikator tersebut antara lain persepsi pelayanan informasi obat, pelayanan konseling, pelayanan kefarmasian di rumah, pelayanan pemantauan terapi obat dan pelayanan monitoring efek samping obat (Permenkes, 2016).

Pelayanan informasi obat dalam indikator persepsi ini menunjukkan informasi dari Apoteker kepada pasien terhadap obat yang dikonsumsi, berupa 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 (Permenkes, 2016). Hasil penelitian diperoleh bahwa beberapa responden mendapatkan informasi obat dari Apotek berupa kegunaan dan cara penggunaan obat. Oleh karena itu, informasi yang didapatkan oleh pasien belum optimal, karena masih terdapat informasi-informasi obat lainnya yang perlu diketahui sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan tahun 2016. Hal tersebut dapat dilihat dari pernyataan responden R4 berikut.

“Ada dikasih informasi, oh ini diminum 3x1, diminum habis, minum sebelum makan, sesudah makan...” (Pelayanan informasi obat yang didapatkan berupa cara pemakaiannya diminum 3x1, sebelum/ sesudah makan...)

Beberapa responden juga yang berinisiatif menanyakan kepada Apoteker terkait informasi obat seperti pernyataan responden R1 dan R6 berikut.

“Biasanya kita yang tanya pa yang melayani obat untuk apa...” (Untuk informasi obat biasanya saya yang inisiatif menanyakan kepada Apoteker seperti obat ini digunakan untuk apa) (R1)

“Kita tanya noh...” (Biasanya saya inisiatif menanyakan obat yang saya konsumsi) (R6)

Begitu juga dengan salah satu responden yang tidak mendapatkan informasi obat di Apotek.

“saya tidak diberi informasi tentang obat yang dibeli” (R2)

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan responden tersebut, seharusnya Apoteker harus menjadi profesi yang terlibat memberikan layanan informasi obat dan menjelaskan informasi tersebut kepada pasien, karena Apoteker merupakan penyedia informasi obat berupa komunikasi, informasi dan edukasi (KIE) kepada pasien, pemberi layanan kesehatan dan tenaga kesehatan profesional lainnya yang menekuni bidang obat-obatan (Ghabi *et al.*, 2015). Apoteker dapat menjadi salah satu bagian yang mengurangi kesalahan pengobatan dengan melakukan komunikasi, informasi dan edukasi lebih lanjut atau tambahan kepada pasien tentang obat tersebut (Ayu dan Syaripuddin, 2019).

Selanjutnya konseling. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh mayoritas responden menyatakan belum mengetahui pelayanan konseling, tetapi responden memberikan gambaran pelayanan tersebut berupa interaksi secara langsung dengan Apoteker dan menanyakan lebih dalam terkait penyakit atau obat yang dikonsumsi. Hal tersebut dapat dilihat dari pernyataan responden berikut.

“Konseling sama deng ba bicara langsung deng Apoteker lebe jauh dang nyanda terputus dalam suatu cuman tanya bagitu dang. Mar Apoteker dang paling mo gali lebe dalam lagi sakit apa ato obat nintau...” (Konseling sama dengan berbicara langsung dengan Apoteker tentang obat lebih jauh tidak hanya terputus dalam bertanya biasa seperti itu. Apotekernya juga akan menggali lebih dalam tentang sakit yang diderita atau obat yang kurang diketahui ditanyakan ke Apotekernya...) (R25)

Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan konseling di beberapa Apotek Kecamatan Sario belum terlaksana secara optimal kepada pasien. Pengetahuan responden terhadap pelayanan konseling masih kurang dan hanya berfokus sebatas komunikasi pemberian informasi obat yang tidak berkelanjutan saat penerimaan obat dari resep yang diberikan pasien (Fajarini dan Ludin, 2020). Selain itu, menurut Kemenkes dan IAI (2011), pelayanan konseling yang baik tidak terbatas hanya menggali lebih dalam dengan Apoteker tetapi juga mengidentifikasi tingkat pemahaman pasien penggunaan obat dari pasien melalui pertanyaan *Three Prime Questions*, memberikan penjelasan untuk menyelesaikan masalah terkait obat, menverifikasi kembali pemahaman pasien tentang obat tersebut dan dokumentasi. Membangun hubungan baik antara pasien dengan Apoteker dapat menjadi nilai tambah bagi kepercayaan pasien kepada Apoteker sehingga dapat menunjang kemaksimalan pengobatan pasien tersebut. Oleh karena pasien mengetahui peran Apoteker dalam pelayanan di apotek dan nampak terjalin hubungan yang baik antara kedua pihak, menghasilkan informasi obat dan kebutuhan pasien tersalurkan dengan baik kepada yang bersangkutan (Sinurat, 2020).

Indikator berikutnya yaitu pelayanan kefarmasian di rumah. Berdasarkan hasil yang diperoleh bahwa semua responden belum mengetahui pelayanan kefarmasian di rumah tetapi responden memberikan gambaran pelayanan berupa Apoteker datang ke rumah

memberikan konseling terkait obat dan memantau terapi pasien yang berhalangan ke Apotek. Hal tersebut dapat dilihat dari pernyataan responden berikut.

“Belum pernah tau karna blum pernah ada Apoteker datang ka rumah... bisa jadi karena skarang kan pandemi isoman ta rasa penting noh. Kalo Apoteker cuman memantau depe obat-obatnya noh yang digunakan apakah digunakan dengan baik, diminum sesuai dosis...” (Belum pernah tahu karena belum pernah Apoteker datang ke rumah... Pelayanan kefarmasian di rumah menurut saya dikhususkan bagi yang isoman karena pandemi. Apoteker memantau obat-obat yang digunakan selama di rumah apakah digunakan dengan baik, diminum sesuai dosis...) (R17)

Berdasarkan hasil yang diperoleh menunjukkan pelayanan kefarmasian di rumah ini belum sepenuhnya terlaksana. Responden belum pernah mengetahui pelayanan tersebut yang disediakan oleh Apoteker di Apotek, seperti halnya hasil penelitian yang dilakukan oleh Mongi (2020), menunjukkan pelayanan kefarmasian di rumah belum sepenuhnya terlaksana juga. Berdasarkan Permenkes tahun 2016 gambaran responden tersebut sudah sesuai dengan kegiatan dari pelayanan tersebut tetapi pelaksanaannya di masyarakat belum nampak atau masih kurang sehingga masyarakat tidak mengetahui adanya pelayanan kefarmasian di rumah. Pelayanan kefarmasian di rumah, terlebih dikhususkan kepada kelompok lanjut usia dan pasien dengan pengobatan penyakit kronis. Begitu juga dengan pasien yang mengisolasi diri di rumah (Lestari, 2020; Permenkes, 2016).

Pelayanan kefarmasian di rumah menjadi salah satu hal penting untuk dilaksanakan saat situasi pandemi seperti ini. Pasien berhak mendapatkan pelayanan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pengobatan yang efektif, walaupun tidak harus ke Apotek akibat keadaan yang tidak mendukung. Hal tersebut seperti yang disampaikan juga oleh responden R15 yang mengharapkan adanya pelayanan tersebut *“kalo ada adoh, torang sanang skali...”* (kalau ada saya senang sekali). Untuk itu, selain pelayanan kefarmasian di rumah dilakukan secara berhadapan langsung dengan pasien, dapat juga dilakukan melalui telepon untuk tindak lanjut pendampingan pengobatan kepada pasien (Kemenkes dan IAI, 2011).

Pelayanan kefarmasian yang selanjutnya adalah pemantauan terapi obat. Hasil yang

diperoleh dari penelitian ini menunjukkan semua responden menyatakan bahwa belum mengetahui pelayanan pemantauan terapi obat. Beberapa responden berpendapat bahwa pemantauan terapi obat itu berasal dari dokter. Hal ini menunjukkan belum optimalnya pelayanan pemantauan terapi obat seperti yang disampaikan oleh responden R16 dan R28. Walaupun demikian, selain dokter yang menjalankan pelayanan tersebut, Apoteker juga memiliki tugas dan tanggungjawab dalam pemantauan terapi obat untuk pasien (Permenkes, 2016).

“*Harus melalui dokter dulu...*” (Pemantauan terapi obat harus melalui dokter dulu) (R1)

“*Tanya pa dokter itu...*” (Itu ditanyakan ke dokter) (R16)

“*Pemantauan cuman yang beli obat nda bale lagi nanti dorang yang pantau itu dokter. Dokter bilang oh bale dua minggu ka Apotek. kalo Apoteker nyanda sto.*” (Pemantauan bagi mereka yang membeli obat kemudian tidak balik lagi nanti itu dokter yang memantau seperti balik kembali dua minggu kemudian ke Apotek. bukan Apoteker yang lakukan pemantauan) (R28)

Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Amalia (2019) tentang evaluasi standar pelayanan kefarmasian Apotek di Apotek X berdasarkan Permenkes nomor 73 tahun 2016, menyatakan bahwa Apotek tersebut belum melaksanakan pelayanan pemantauan terapi obat. Untuk itu, Apoteker harus lebih terlibat dalam menyelesaikan masalah terkait obat dari pasien dan memberikan rekomendasi atau rencana tindak lanjut ke depan dengan tujuan memastikan efek terapi yang diterima pasien tersebut efektif dan minimum efek yang tidak dikehendaki yang diterima.

Kepatuhan minum obat tiap pasien berbeda-beda, ada yang minum obat sesuai anjuran resep dokter, atau ada pasien yang mencampur obat-obat tersebut dengan obat yang tidak diketahui interaksi obat tersebut. Hal ini diakibatkan tidak membaca aturan yang tertulis dan lupa minum obat tersebut menjadi salah satu hambatan pengobatan yang tidak efektif (Dewi *et al.*, 2014). Hal tersebut dialami seperti pada pernyataan responden R21.

“*...terus disitu di obat itu da trangkan di plastic-plastik sudah tulis tiga kali satu. Ternyata itu bukung bagitu. Satu hari satu. Akhirnya ibu kayak lemah dang bagitu. ...Ternyata kita salah minum. Ibu nda baca itu, ibu pikir tiga kali satu pagi, siang,*

malam sudah lebih....” (...dikasih obat di etiketnya tertulis satu kali sehari karena saya salah baca cara pemakaiannya bukan tiga kali satu sehari tetapi seharusnya satu kali sehari. Jadinya saya merasa tubuh saya lemas. Karena diminum pagi, siang dan malam hari jadi dosisnya berlebihan....)

Pelayanan kefarmasian yang terakhir yaitu monitoring efek samping obat (MESO). Berdasarkan hasil yang diperoleh menunjukkan semua responden belum mengetahui pelayanan MESO. Beberapa responden berpendapat bahwa MESO adalah penyampaian informasi terkait efek samping obat dan terkadang informasi tersebut tidak disampaikan. Hal tersebut dapat dilihat dari pernyataan responden berikut.

“*Cuman kadang-kadang. Kadang-kadangleh torang nintau nda dikase tauleh...*” (Informasi efek samping obat kadang-kadang disampaikan...) (R14)

“*Kadang-kadang kalo beli obat cuman begitu, kadang-kadang nda ada informasi...*” (Terkadang tidak disampaikan informasi efek samping obat...) (R20)

Terdapat salah satu responden yang menyatakan bahwa selama ini mendapatkan informasi efek samping obat dengan membaca dari kemasannya tanpa penyampaian langsung dari Apoteker.

“*Selama ini sih cuman tau baca sendiri depe efek samping...*” (Selama ini kalau informasi efek samping hanya membacanya sendiri...) (R12)

Pada hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan seharusnya Apoteker bertanggungjawab memberikan pelayanan informasi dan memantau reaksi obat yang tidak dikehendaki. Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rismawati (2011) menyatakan hampir semua Apotek tidak memberikan informasi mengenai efek samping obat sehingga menyebabkan reaksi obat yang tidak dikehendaki bagi beberapa pasien. Hal ini disebabkan oleh kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap obat yang digunakan sehingga terjadi penyalahgunaan obat tanpa pengawasan dari Apoteker (Athiyah *et al.*, 2014). Padahal Apoteker juga dapat mendiskusikan dan mendokumentasikan reaksi obat yang tidak dikehendaki (ROTD) terjadi dengan tenaga kesehatan lain, dimana menjalin kerjasama dengan dokter untuk mencegah efek obat yang tidak diinginkan terjadi pada pasien (Kemenkes dan IAI, 2011).

3. Harapan Masyarakat Terhadap Profesi Apoteker

Untuk mengetahui harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh profesi Apoteker dalam penelitian ini menggunakan tiga indikator. Indikator-indikator tersebut antara lain harapan responden terhadap pelayanan Apoteker selama pandemi *Covid-19*, harapan responden terhadap pelayanan Apoteker setelah pandemi *Covid-19* dan harapan responden terhadap pelayanan yang ingin lebih dirasakan dari Apoteker.

Pada harapan responden terhadap pelayanan Apoteker selama pandemi *Covid-19*, hasil yang diperoleh kebanyakan responden mengharapkan pelayanan yang dilaksanakan oleh Apoteker dapat dilakukan secara *online* berupa pelayanan *telemedicine* atau melalui *handphone* seperti halnya yang disampaikan oleh responden berikut.

“Dengan pandemi begini kasiang diharapkan yang penting jo itu Apoteker bisa jaga diri noh dengan ngoni mo pelayanan kasiang begini sayang salalu-salalu berhadapan dengan pasien. Iya, karena masa begini masih mending telepon kasiang mo berhadapan langsung begini terpapar mungkin, masih mending via telepon atau WA.” (Selama masa pandemi seperti ini Apoteker dapat menjaga diri dengan memberikan layanan lewat telepon atau WA karena mengurangi berhadapan dengan pasien secara langsung.) (R4)

Pelayanan *telemedicine* adalah sarana pemberian pelayanan kesehatan jarak jauh dari Apoteker untuk melakukan konsultasi dengan pasien, seperti memberikan informasi terkait kebutuhan obat pasien melalui media *online* berupa telepon, *WhatsApp* (WA) dan berbagai media lainnya (Permenkes, 2019). Hasil yang didapatkan sama seperti penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Arrang *et al.* (2021) tentang pelayanan informasi obat selama pandemi *Covid-19* yang menunjukkan pelayanan informasi obat melalui media sosial berupa *WhatsApp* ini memberikan ruang yang lebih leluasa bagi pasien untuk bertanya tentang keluhan-keluhan ringan, seputaran informasi *Covid-19* dan pencegahannya, serta obat yang dikonsumsi oleh pasien.

Apoteker lebih mudah menjangkau pasien yang jauh dari Apotek sehingga mempermudah pemantauan pasien yang rutin mengambil obat, meningkatkan pemberian layanan kefarmasian jarak jauh, seperti pemantauan terapi obat, konseling dengan pasien dan pemberian

komunikasi, informasi serta edukasi kepada pasien dengan menggunakan berbagai akses jaringan seperti telepon atau media sosial (Poudel and Nissen, 2016). Pelayanan *telemedicine* dapat memberikan kepuasan bagi pasien yang dapat dilihat dari penelitian yang dilakukan oleh Traynor (2013) dan Rothwell *et al.* (2015) mengakui bahwa pasien sangat puas dengan pelayanan *telemedicine* daripada datang langsung ke Apotek.

Selanjutnya harapan responden terhadap pelayanan kefarmasian yang dilakukan oleh Apoteker setelah pandemi *Covid-19*. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini yaitu setelah pandemi berakhir pelayanan Apoteker yang diharapkan adalah mengadakan seminar edukasi tentang kesehatan terlebih khusus obat-obatan dan lebih mengenalkan profesi Apoteker di masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dari pernyataan responden berikut.

“...Lebih bagus lagi lewat seminar karena nyanda semua orang tau akan Apoteker. Masih banyak masyarakat menengah ke bawah yang masa bodoh karena memang akses untuk tentang obat-obatan, kesehatan kurang. Jadi toh kalo rupa ada seminar, edukasi itu bagus noh dong pe wawasan terbuka toh, bertambah ilmu, dan patuh.” (...Lebih bagus lagi dibuat seminar karena tidak semua orang tahu obat dan Apoteker masih banyak masyarakat yang menengah ke bawah yang masih masa bodoh untuk akses tentang obat-obatan, kesehatan kurang jadi kalau ada seperti seminar, edukasi lebih bagus wawasan mereka terbuka, menambah ilmunya, dan patuh minum obat) (R14)

Adanya kegiatan berupa seminar atau edukasi langsung ke masyarakat, pengetahuan terhadap obat-obatan seperti pemakaian obat yang rasional dapat menjadi salah satu cara meminimalkan kesalahan penggunaan obat pada masyarakat sehingga dapat tercapainya kemaksimalan terapi. Tidak semua orang mengetahui informasi obat akibat masih kurangnya sosialisasi ke masyarakat sehingga edukasi ke masyarakat seperti ini dibutuhkan oleh masyarakat untuk menambah pengetahuan agar lebih patuh dalam penggunaan obat (Adriana dan Putri, 2020). Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Pratiwi *et al.* (2017), menunjukkan edukasi dari Apoteker mempengaruhi pengetahuan masyarakat terkait teknik penggunaan obat. Hal ini menjadi peluang bagi Apoteker mengenalkan profesinya ke masyarakat sebagai pusat pemberi informasi obat

dalam hal KIE langsung sehingga profesi apoteker lebih dikenal di masyarakat.

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari beberapa responden menyatakan setelah pandemi Covid-19 berakhir, pelayanan informasi obat dapat ditingkatkan seperti yang disampaikan oleh responden berikut.

“Dengan penjelasan yang sejelas-jelasnya...” (Menyampaikan informasi obat yang sejelas-jelasnya...) (R1)

“Pelayanan informasi obatnya lebih ditingkatkan” (R5)

Beberapa responden juga menyatakan kehadiran Apoteker melayani di Apotek dapat ditingkatkan setelah pandemi berakhir seperti pernyataan dari responden berikut.

“...Apoteker tuh kebanyakan jarang berhadapan dengan pembeli. Jarang skali, mereka biasanya didalam. Sekali-kali tanya obat yang dia beli gitu.” (...Kehadiran Apoteker sekali-sekali melayani pasien karena jarang berhadapan dengan pembeli) (R1)

Pernyataan responden tersebut menunjukkan bahwa kehadiran Apoteker di Apotek sangat diharapkan untuk meningkatkan pelayanan kefarmasiannya. Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Dominica *et al.* (2016), dimana kehadiran Apoteker yang meningkat di Apotek atau sering melayani pasien menghasilkan pelayanan kefarmasian yang meningkat juga. Meningkatnya pelaksanaan pelayanan kefarmasian di Apotek dari Apoteker dapat mewujudkan ketujuh pelayanan kefarmasian sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan nomor 73 tahun 2016.

Harapan yang terakhir yaitu harapan responden yang ingin lebih dirasakan terhadap pelayanan kefarmasian dari Apoteker di Apotek. Pelayanan kefarmasian yang dimaksud adalah pelayanan yang tercantum dalam Peraturan Kementerian Kesehatan Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Berdasarkan hasil yang diperoleh menunjukkan semua pelayanan kefarmasian yang dilaksanakan Apoteker di Apotek ingin dirasakan oleh responden, terutama pelayanan konseling. Hal tersebut dapat dilihat dari pernyataan responden berikut.

“Konseling karena ada interaksi lebih mendalam dengan Apotekernya dan dilakukan di tempat tertutup atau berhadapan langsung dengan Apoteker seperti waktu pergi ke dokter.” (R5)

“Konseling obat, karena saya masih menggunakan obat-obat kronis jadi saya konsultasi lebih lanjut dengan Apoteker.” (R8)

Pelayanan konseling yang dilakukan di Apotek di beberapa negara seperti di negara Saudi Arabia dalam penelitian Alfadl *et al.* (2017) masih menjadi harapan untuk dikembangkan akibat terbatasnya informasi obat yang disampaikan ke pasien, berupa cara penggunaan obat. Pelayanan *telemedicine* menjadi salah satu cara untuk memudahkan Apoteker memberikan konsultasi pasien dari Apotek di masa pandemi Covid-19 melalui media yang disediakan berupa media sosial, telepon, sms maupun ilustrasi-ilustrasi gambar lewat video untuk menjangkau pasien yang sementara menjalani pengobatan atau menyampaikan informasi obat. Perbedaan konseling sebelum pandemi Covid-19 dan sekarang yang sementara pandemi tentu berbeda, tetapi dengan penyesuaian pelayanan secara *online* menjadi cara jalan keluar mengoptimalkan pelayanan konseling tersebut (Permenkes, 2019; Natalia, 2021).

Selain pelayanan konseling yang ingin lebih dirasakan oleh pasien, pelayanan kefarmasian lain yang terdapat di apotek penting juga dilakukan seperti beberapa responden menginginkan pelayanan informasi obat ingin lebih dirasakan seperti yang disampaikan oleh responden R17.

“Pelayanan informasi obat lebe mendalam. Jelaskan jo noh depe fungsi obat sebenarnya, depe dosis, depe efek samping nah itu noh...” (Pelayanan informasi obat lebih mendalam. Menjelaskan fungsi obat yang sebenarnya, dosis dan efek samping...) (R17)

Kemudian sebagian responden ingin lebih merasakan pelayanan MESO seperti yang disampaikan oleh responden R22 berikut.

“Monitoring efek samping sih karna torang lebe tau apa itu fungsi obat, depe efek samping, depe guna dang mo bagemana.... Ato cuman beli obat di apotek, pokoknya saki ini berarti obat ini. Nda konsultasi ka Apoteker. Nda tanya-tanya langsung minum noh nentau apa mo jadi. Jadi Apoteker berperan dang.” (Monitor efek samping obat karena untuk lebih tahu fungsi obat, efek sampingnya, kegunaannya kalau minum obat ini akan terjadi seperti apa nantinya.... Atau juga beli obat di apotek hanya sembarang beli obat tidak dikonsultasikan dengan Apoteker langsung minum obatnya tidak tahu

reaksi apa yang akan terjadi. Jadi Apoteker berperan dalam monitoring efek sampingnya)

Selain itu pelayanan kefarmasian pemantauan terapi obat dan pelayanan kefarmasian dari rumah penting dikenalkan ke masyarakat untuk memudahkan pasien menjangkau pelayanan-pelayanan yang tersedia di Apotek. Beberapa responden juga ingin merasakan pelayanan tersebut seperti yang disampaikan oleh responden berikut.

“Pelayanan di rumah lebe bagus for torang yang tua-tua.” (Pelayanan kefarmasian di rumah lebih bagus bagi kami yang lansia) (R15)

“Kalau saya yang nomor 6 pemantauan terapi obat. Karena banyak kali terjadi penyalahgunaan obat dari masyarakat awam...” (R20)

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan melalui wawancara mendalam terhadap 28 responden dari beberapa Apotek Kecamatan Sario, maka dari indikator pengetahuan dan persepsi menurut Peraturan Menteri Kesehatan Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek menunjukkan masyarakat mengetahui keberadaan Apoteker di Apotek dan pelayanan kefarmasian yang dilakukannya hanya pada pelayanan resep dan pelayanan informasi obat, berupa informasi kegunaan dan cara penggunaan obat. Sedangkan masyarakat hanya dapat memberikan gambaran terkait pelayanan konseling, pelayanan kefarmasian di rumah, pemantauan terapi obat dan monitoring efek samping obat tanpa pernah merasakan pelayanan tersebut di Apotek. Harapan masyarakat terhadap profesi Apoteker di Apotek menunjukkan bahwa masyarakat mengharapkan Apoteker memberikan pelayanan *telemedicine* pada masa pandemi *Covid-19*. Masyarakat juga mengharapkan agar Apoteker dapat memperkenalkan profesinya ke masyarakat luas, meningkatkan kehadiran Apoteker di Apotek dan memberikan pelayanan kefarmasian secara menyeluruh.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, perlu penelitian lebih lanjut mengenai pengetahuan, persepsi dan harapan masyarakat terhadap profesi Apoteker dari pelaksanaan pelayanan kefarmasian di beberapa Apotek lainnya yang terdapat di Manado.

DAFTAR PUSTAKA

- Adriana, I., & D. L.P. Putri. 2020. Edukasi Apoteker Cilik Bersama Apoteker Mengenal Obat Sejak Dini di MI Negeri 3 Jogoroto Jombang. *Prosiding SENFIKS*. **1(1)**: 32-40.
- Alfadl, A. A., A. A. Alrasheedy, & M. S. Alhassun. 2017. Evaluation of medication counselling practice at community pharmacies in Qassin region Saudi Arabia. *Saudi Pharmaceutical Journal*. 1-5.
- Amalia, Tisa. 2019. Evaluasi Standar Pelayanan Kefarmasian Apotek di Apotek X Berdasarkan Permenkes Nomor 73 Tahun 2016. *Jurnal Inkofar*. **1(1)**: 49-58.
- Arrang, S. T., R. J. Sagala, D. Notario, E. A. Sianipar, & F. Cokro. 2021. Pelayanan Informasi Obat selama Pandemi Covid-19. *Jurnal Pemberdayaan Masyarakat*. **5(1)**: 30-37.
- Athiyah, U., E. Riskawati, F. D. Rakhmawati, G. Nugraheni, dan Y. Nita. 2014. Profil Informasi Obat Pada Pelayanan Resep Metformin dan Glibenklamid di Apotek di Wilayah Surabaya. *Jurnal Farmasi Komunitas*. **1(1)**: 6-11.
- Ayu, G. A. K., & M. Syaripuddin. 2019. Peranan Apoteker dalam Pelayanan Kefarmasian pada Penderita Hipertensi. *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan*. **15(1)**: 10-21.
- Budiastuti, Dyah. 2018. *Validitas dan Reliabilitas Penelitian*. Mitra Wacana Media, Jakarta.
- Dewi, C. A. K., U. Athiyah, Mufarrihah, & Y. Nita. 2014. Drug Therapy Problems Pada Pasien Yang Menerima Resep Polifarmasi (Studi di Apotek Farmasi Airlangga Surabaya). *Jurnal Farmasi Komunitas*. **1(1)**: 17-22.
- Dominica, D., D. P. Putra, & Yulihastri. 2016. Pengaruh Kehadiran Apoteker Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek di Kota Padang. *Jurnal Sains Farmasi dan Klinis*. **5(1)**: 99-107.
- Fajarini, Hanani., & A. Ludin. 2020. Evaluasi Pelaksanaan Konseling di Apotek Etika Farma Brebes Berdasarkan Permenkes RI Nomor 73 Tahun 2016. *Jurnal Sains dan Kesehatan*. **2(4)**: 418-421.
- Feehan, M., R. Durante, J. Ruble, & M. A. Munger. 2016. Qualitative interviews regarding pharmacist prescribing in the community setting. *American Journal of Health-System Pharmacy*. **73(18)**: 1456-1461.

- Ghaibi S., H. Ipema, & M. Gabay. 2015. ASHP Guidelines On the Pharmacist's Role In Providing Drug Information. *American Journal of Health-System Pharmacy*. **72**: 573–577.
- Hartayu, T. S., A. Widyati, & Y. Wijoyo. 2013. Peningkatan Pelayanan Informasi Obat Bagi Pasien Diabetes Mellitus. *Jurnal Farmasi Klinik Indonesia*. **2(3)**: 102-111.
- Herman, M. J., & R. S. Handayanti. 2014. The Preparedness of Pharmacists in Community Setting to Cope with Globalization Impact. *Jurnal Kefarmasian Indonesia*. **5(1)**: 57-66.
- Hutami, Sekar. T. 2013. Persepsi dan Harapan Konsumen Apoteker terhadap Apoteker Farmasi Komunitas. *Jurnal Farmasi Klinik Indonesia*. **2(3)**: 85-93.
- Kemendes, & IAI. 2011. *Pedoman Cara Pelayanan Kefarmasian Yang Baik*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Lestari, Keri. 2020. <https://farmalkes.kemkes.go.id/unduh/peran-apoteker-dalam-pelayanan-kefarmasian-di-masa-pandemi-covid-19/#>. [15 September 2021].
- Mongi, D., D. Pareta, W. Maarisit, & J. Kanter. 2020. Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Kefarmasian Di Apoteker Telemedika Farma 14 Manado. *Jurnal Biofarmasetikal Tropis*. **3(2)**: 65-71.
- Natalia, Yussy. 2021. Gambaran Pelayanan Konseling Pada Masa Pandemi Covid-19 di Apoteker Wilayah Desa Maguwoharjo Kecamatan Depok Yogyakarta. [Skripsi]. Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta.
- Permenkes. 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apoteker*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Permenkes. 2019. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Telemedicine Antar Fasilitas Pelayanan Kesehatan*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Pratiwi, H., N. A. Choironi, & Warsinah. 2017. Pengaruh edukasi apoteker terhadap pengetahuan dan sikap masyarakat terkait teknik penggunaan obat. *Jurnal Ilmiah Farmasi*. **5(2)**: 44-49.
- Poudel, Arjun., & L. M. Nissen. 2016. Telepharmacy: a pharmacist's perspective on the clinical benefits and challenges. *Intergrated Pharmacy Research and Practice*. **5**: 75-82.
- Ratri, D.M.N., & A.D. Puspitasari. 2017. Pengetahuan Siswa Lulusan SMA Terhadap Tugas Apoteker di Berbagai Bidang Kerja Kefarmasian. *Jurnal Farmasi Dan Ilmu Kefarmasian Indonesia*. **4(2)**: 84-90.
- Rismawati, Erika. 2011. Profil Pelayanan Resep Dengan Obat Glibenklamid di Apoteker Wilayah Surabaya. [Skripsi]. Universitas Airlangga, Surabaya.
- Rothwell, M., & A. Hogan. 2015. *Clinical Pharmacists Connecting with Patients in Rural and Remote Towns Via Telehealth*. 13th National Rural Health Conference. Australia: Darwin Convention Centre.
- Ryan, K., N. Patel, W. M. Lau, H. A. Elmagd, G. Stretch, & H. Pinney. 2018. Pharmacists in General Practice: a qualitative interview case study of stakeholders experiences in a West London GP Federation. *Health Services Research*. **18**: 1-13.
- Saibi, Y. B. 2015. Peran Apoteker Komunitas Dalam Peningkatan Derajat Kesehatan Indonesia. *JMI*. **12(1)**: 128-137.
- Sinurat, S. D. F. 2021. Harapan Dan Kepercayaan Konsumen Apoteker Terhadap Peran Apoteker Di Wilayah Kelurahan Teladan Timur. [Skripsi]. Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Traynor, K. 2013. Telepharmacy Services Bring New Patient Care Opportunities. *Am J Health Syst Pharm*. **70(7)**: 565-566.
- Vasileiou, K., J. Barnett, S. Thorpe, & T. Young. 2018. Characterising and Justifying sample size sufficiency in interview-based studies: systematic analysis of qualitative health research over a 15-year period. *BMC Medical Research Methodology*. **18**: 1-18.
- WHO. 2021. *COVID-19 Weekly Epidemiological Update*. World Health Organization, Jenewa.
- Zheng, S. Q., L. Yang, P. X. Zhou, H. B. Li, F. Liu, & R. S. Zhao. 2021. Recommendation and Guidance for Providing Pharmaceutical Care Services During Covid-19 Pandemic: A China Perspective. *Research in Social and Administrative Pharmacy*. 1819-1824.