

IDENTIFY OBSTACLES TO THE IMPLEMENTATION OF HOME PHARMACY CARE IN PHARMACIES AT MANADO CITY

IDENTIFIKASI HAMBATAN PENERAPAN HOME PHARMACY CARE DI APOTEK-APOTEK KOTA MANADO

Adelien Zefanya Mawikere^{1*}, Weny Indayany Wiyono²⁾, Irma Antasionasti³⁾

Program Studi Farmasi. Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam. Universitas Sam Ratulangi Manado

*zevanya.adeline@gmail.com

ABSTRACT

Research has been conducted to find out and identify obstacles to the application of Home Pharmacy Care service activities in pharmacies in Manado City. Home Pharmacy Care is a pharmaceutical service carried out by pharmacists by visiting the homes of patients who are receiving treatment, especially for elderly patients or patients who use drugs for a long period of time such as the use of cardiovascular drugs, diabetes, TB, asthma and drugs for other chronic diseases with the aim of monitoring the therapy process provided and increasing the success of therapy. This research is qualitative descriptive research using in-depth interviews with data analysis conducted using thematic analysis. . The results showed that Home Pharmacy Care service activities have not been running in pharmacies in Manado City because of several obstacles both internally and externally start from the amount of human resources that are lacking, to the mechanism of implementation.

Keywords: *Obstacles, Application, Home Pharmacy Care*

ABSTRAK

Telah dilakukan penelitian untuk mengetahui dan mengidentifikasi hambatan penerapan kegiatan pelayanan *Home Pharmacy Care* di apotek-apotek yang ada di Kota Manado. *Home Pharmacy Care* merupakan pelayanan kefarmasian yang dilakukan oleh Apoteker dengan cara mengunjungi rumah pasien yang sedang menerima pengobatan khususnya bagi pasien yang lanjut usia ataupun pasien yang menggunakan obat dalam jangka waktu yang lama seperti penggunaan obat-obat kardiovaskuler, diabetes, TB, asma dan obat-obat untuk penyakit kronis lainnya dengan tujuan untuk memantau proses terapi yang diberikan dan meningkatkan keberhasilan terapi. Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat deskriptif kualitatif menggunakan wawancara mendalam dengan analisis data yang dilakukan menggunakan analisis tematik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kegiatan pelayanan *Home Pharmacy Care* belum berjalan di apotek-apotek yang ada di Kota Manado karena beberapa hambatan baik internal maupun eksternal mulai dari jumlah sumber daya yang kurang, hingga mekanisme pelaksanaannya.

Kata kunci: *Hambatan, Penerapan, Home Pharmacy Care*

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang dilakukan oleh suatu sarana pelayanan kesehatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan atau masyarakat. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 51 tahun 2009 tentang pekerjaan kefarmasian, Pelayanan Kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Untuk mencapai hasil yang pasti tersebut maka ditetapkanlah standar dalam melaksanakan pelayanan kefarmasian yang bertujuan untuk menjadi pedoman bagi apoteker dalam menjalankan tugasnya dan melindungi masyarakat dari pelayanan kefarmasian yang tidak profesional. Pelayanan kefarmasian kini semakin berkembang dengan adanya pergeseran orientasi dari yang berorientasi pada pelayanan obat (*drug oriented*) menjadi berorientasi pada pelayanan pasien (*patient oriented*). Pergeseran orientasi ini memiliki tujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Apoteker yang ada di sarana pelayanan kesehatan mempunyai tanggung jawab untuk memberikan informasi yang tepat dan lengkap tentang terapi obat pasien dan juga memantau pengobatan pasien. Salah satu bentuk pelaksanaan *Pharmaceutical Care* adalah dengan melakukan *Home Pharmacy Care*. Pelayanan *Home Pharmacy Care* merupakan suatu pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh apoteker kepada para pasien untuk dapat meningkatkan keberhasilan terapi dan kepatuhan pasien dalam mengkonsumsi obat-obatan. *Pharmaceutical Care* adalah pelayanan kefarmasian yang berorientasi kepada pasien. Pelayanan kefarmasian yang bersifat kunjungan ke rumah (*Home Care*) oleh Apoteker dapat mengedukasi dan memberikan pemahaman lebih mendalam kepada pasien mengenai pengobatan yang diterima dan juga dapat memastikan bahwa pasien yang telah berada di rumah menggunakan obat dengan benar, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan pasien terhadap pelaksanaan terapi yang diberikan. Pelayanan *Home Care* yang diberikan meliputi pemberian konseling yang bermanfaat untuk meningkatkan kepatuhan pasien dalam

penggunaan obat dan menekan angka kematian serta kerugian akibat penyakit yang diderita oleh pasien (Schnipper, 2006). Kondisi pengetahuan pasien, kondisi penyakit pasien, dan dukungan keluarga dapat mempengaruhi perilaku kepatuhan pasien dan akan berpengaruh pada luaran klinik pasien (Morisky dan DiMatteo, 2011). Penelitian menunjukkan bahwa edukasi yang dilakukan oleh tenaga kesehatan dapat berdampak pada perilaku pasien. (Norris et al., 2002).

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas, penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah yang menjadi hambatan penerapan kegiatan *Home Pharmacy Care* di apotek-apotek yang ada di Kota Manado.

METODOLOGI PENELITIAN

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di apotek – apotek yang ada di Kota Manado dan waktu pelaksanaan penelitian dimulai dari bulan November 2019 – Januari 2020

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kualitatif menggunakan wawancara mendalam dengan pengambilan data secara prospektif. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui penerapan pelayanan *Home Pharmacy Care* di Apotek – Apotek yang ada di kota Manado pada bulan November 2019 – Januari 2020

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini yaitu Apoteker Penanggung Jawab Apotek dan Pasien yang ada di kota Manado. Sampel yang dijadikan subyek dalam penelitian ini yaitu Apoteker Penanggung Jawab Apotek dan Pasien yang menebus resep di Apotek tersebut.

Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara mendalam dimana sebuah surat resmi diperlihatkan kepada Apoteker Penanggungjawab Apotek dan Pasien yang menebus resep di Apotek tersebut untuk meminta partisipasinya di dalam wawancara tersebut. Wawancara dilakukan di 20 Apotek yang ada di kota Manado pada bulan November 2019 – Januari 2020.

Sebelum wawancara, peserta diberi penjelasan tentang tujuan dan harapan dari penelitian ini.

Selanjutnya mereka menyelesaikan formulir persetujuan tertulis individual. Wawancara direkam berdasarkan izin dari peserta dan panduan wawancara yang digunakan berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Samsiah et al, (2016). Setiap wawancara yang dilakukan memakan waktu sekitar 30 - 45 menit untuk Apoteker Penanggungjawab Apotek dan 20-30 menit untuk pasien. Setiap peserta diberi nama samaran untuk tujuan kerahasiaan.

Analisis Data

Analisis data dilakukan secara *thematic analysis* dengan wawancara mendalam mengenai identifikasi hambatan penerapan *Home Pharmacy Care* di Apotek – Apotek yang ada di Kota Manado.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Penelitian terkait identifikasi hambatan penerapan *Home Pharmacy Care* di Apotek – Apotek yang ada di Kota Manado dilakukan terhadap 20 Apoteker Penanggungjawab Apotek dan 40 Pasien dengan penyakit kronis yang menebus resep di apotek tersebut dengan metode pengambilan data secara *purposive sampling*, maka diperoleh data yang bervariasi dari masing-masing pasien. Hasil penelitian yang didapat dilakukan validasi bersama pakar.

Karakteristik Apoteker Penanggungjawab Apotek dan Pasien Yang Menebus Resep di Apotek

Tabel1.Karakteristik Apoteker Penanggung jawab apotek

Karakteristik Apoteker Penanggungjawab Apotek	Total	
	N	(%)
Jenis kelamin		
Laki-laki	8	40
Perempuan	12	60
Usia (Tahun)*		
17-25 Tahun	0	0
26-35 Tahun	11	55
36-45 Tahun	8	40
46-55 Tahun	1	5
56-65 Tahun	0	0
> 65 Tahun	0	0

Tabel 2. Distribusi Karakteristik Pasien yang menebus resep di Apotek

Karakteristik Pasien	Total	
	N	(%)
Jenis kelamin		
Laki-laki	14	35
Perempuan	26	65
Usia (Tahun)*		
17-25 Tahun	0	0
26-35 Tahun	1	2,5
36-45 Tahun	3	7,5
46-55 Tahun	9	22,5
56-65 Tahun	14	35
> 65 Tahun	13	32,5

Pengetahuan Apoteker Penanggungjawab Apotek Mengenai *Home Pharmacy Care*

Dari hasil penelitian yang didapat di lapangan, seluruh tenaga kesehatan dalam hal ini Apoteker Penanggungjawab apotek mengatakan bahwa mereka mengetahui yang dimaksud dengan *Home Pharmacy Care*, akan tetapi saat dimintakan untuk menjelaskan mereka menyampaikan dengan persepsi dan bahasa mereka masing-masing sesuai dengan pemahaman masing-masing. Pernyataan yang menunjukkan hal tersebut antara lain:

“Kunjungan Apoteker ke rumah pasien untuk memantau terapi” (Apoteker, Wawancara 2)

“Pelayanan pemantauan penggunaan obat/terapi dengan mengunjungi rumah pasien” (Apoteker, Wawancara 9)

“Pelayanan kunjungan untuk mengevaluasi pengobatan yang dilakukan oleh apoteker di apotek tempat pasien menebus resep” (Apoteker, Wawancara 12)

Penerapan *Home Pharmacy Care* di apotek-apotek yang ada di kota Manado

Dari hasil penelitian yang didapat, semua Apoteker Penanggungjawab apotek mengatakan bahwa pelayanan *Home Pharmacy Care* belum berjalan. Di apotek mereka. Pernyataan yang menyatakan hal tersebut antara lain :

“Belum” (Apoteker, Wawancara 1)

“Belum” (Apoteker, Wawancara 8)

“Belum berjalan di apotek kami” (Apoteker, Wawancara 19)

Hambatan Penerapan *Home Pharmacy Care* di apotek-apotek Kota Manado

Dari hasil penelitian yang didapat, semua Apoteker Penanggungjawab apotek mengatakan bahwa pelayanan *Home Pharmacy Care* belum berjalan. Hal itu disebabkan oleh adanya hambatan-hambatan tertentu. Sebagian mengatakan pelayanan *Home Pharmacy Care* belum berjalan dikarenakan beberapa hambatan internal. Hambatan yang paling banyak ditemui adalah jumlah sumber daya manusia atau SDM yang ada di apotek yang belum cukup untuk menjalankan pelayanan *Home Pharmacy Care*. Jumlah SDM yang dimiliki oleh Apotek sebagian besar agak kurang berimbang dengan banyaknya pasien yang menebus resep di Apotek tersebut. Pernyataan yang menyatakan hal tersebut antara lain :

”Hambatan mungkin jumlah resep yang masuk dan jumlah SDM belum seimbang. Juga kalau mau *Home Pharmacy Care* berarti harus sedia driver dan belum memikirkan mekanisme pelaksanaannya” (Apoteker, Wawancara 9)

”Kalau soal hambatan mungkin jumlah tenaga yang bekerja” (Apoteker, Wawancara 13)

“Bisa dibilang hambatan pertama itu dari segi sumber daya manusia/tenaga kerja yang belum mencukupi kalau mau laksanakan *Home Pharmacy Care* dan juga jumlah resep yang masuk cukup banyak setiap harinya” (Apoteker, Wawancara 17)

Yang menjadi hambatan berikutnya adalah belum memikirkan teknis pelayanannya. Pihak apotek masih belum memikirkan bagaimana pengaturan pelaksanaan *Home Pharmacy Care* sehingga belum dilaksanakan. Pernyataan yang menyatakan hal tersebut antara lain :

”Kalo untuk hambatan mungkin karena belum memikirkan teknis pelaksanaannya dan juga

keterbatasan SDM” (Apoteker, Wawancara 10)

“Soal hambatan mungkin ya tenaga kerja, mekanisme pelaksanaannya juga dan mungkin belum tentu ya pasien mau karena pasti ada biaya layanan” (Apoteker, Wawancara 14)

“Hambatan pertama adalah SDM, karena SDM kami tergolong sangat pas-pasan. Juga pengaturan teknis pelaksanaannya yang belum kami siapkan jadi belum bisa berjalan” (Apoteker, Wawancara 16)

Selain jumlah SDM, banyaknya resep dan teknis pelaksanaan beberapa Apoteker juga menyebutkan hambatan lain yaitu pihak Apotek belum merencanakan/memutuskan untuk melaksanakan pelayanan *Home Pharmacy Care* sehingga pelayanan tersebut belum berjalan. Pernyataan yang menyatakan hal tersebut antara lain :

“Tenaga atau SDM dan memang belum berencana untuk melakukan” (Apoteker, Wawancara 6)

“Kalau hambatan belum bisa dipastikan karena belum direncanakan, tapi mungkin tenaga/pekerja dan juga pengaturan waktu untuk kunjungan serta banyaknya pasien” (Apoteker, Wawancara 7)

“Untuk hambatan pelaksanaan mungkin kami dari pihak apotek belum memutuskan untuk melakukan kegiatan itu jadi kami belum mengatur teknis dan mengusahakannya” (Apoteker, Wawancara 15)

Rencana Penerapan Kegiatan *Home Pharmacy Care* oleh apotek-apotek di Kota Manado

Menurut para Apoteker Penanggungjawab apotek di apotek – apotek yang ada di Kota Manado yang sudah diwawancarai, semuanya mengatakan bahwa belum berencana untuk melakukan pelayanan *Home Pharmacy Care*. Pernyataan yang menyatakan hal tersebut antara lain :

“Sepertinya belum akan dilaksanakan dalam waktu dekat ini” (Apoteker, Wawancara 1)

“*Kayaknya belum akan dilaksanakan*”
(Apoteker, Wawancara 8)

”*Tidak berencana untuk melaksanakannya dalam waktu dekat ini, karena mungkin bisa dikatakan belum siap untuk melaksanakannya*”
(Apoteker. Wawancara 17)

Kerelaan Apoteker untuk dibayar dalam melaksanakan pelayanan *Home Pharmacy Care* kepada pasien yang menebus obat di apotek -apotek yang ada di Kota Manado

Dalam melakukan pelayanan *Home Pharmacy Care* tentunya akan ada biaya tambahan yang dibutuhkan. Oleh karena itu pasti pihak Apotek akan menetapkan tarif kepada pasien yang menerima pelayanan *Home Pharmacy Care*. Berdasarkan hasil wawancara kepada Apoteker Penanggungjawab yang akan melakukan pelayanan *Home Pharmacy Care* mereka menyebutkan nominal berkisar dari 50.000 sampai dengan 200.000. Pernyataan yang menyatakan hal tersebut antara lain :

“*Kalo untuk kerelaan dibayar tentu harus dihitung, mungkin sekitar 100.000-150.000 per pasien dalam sekali kunjungan*”
(Apoteker, Wawancara 1)

“*Mungkin 100.000 atau 50.000 agar masih bisa dijangkau*” (Apoteker, Wawancara 10)

”*Soal keelaan untuk dibayar sih yang harus dipertimbangkan dahulu karena kan pelayanan ini untuk pasien bukan semata-mata untuk mendapatkan uang jadi harus dengan nominal yang masih bisa dijangkau, mungkin dalam range 50.000-100.000 bisa lebih tapi tidak sampai 200.000 agar bisa dijangkau oleh pasien*” (Apoteker, Wawancara 17)

Pengetahuan Pasien yang menebus Resep di apotek mengenai *Home Pharmacy Care*

Berdasarkan hasil penelitian, semua pasien yang menebus resep di apotek tidak mengetahui tentang *Home Pharmacy Care*. Dan bahkan mereka tidak pernah mendengar tentang pelayanan *Home Pharmacy Care*. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan *Home Pharmacy Care* masih asing bagi para pasien.

Pernyataan yang menunjukkan hal tersebut antara lain :

“*Tidak tau*” (Pasien, Wawancara 1)

“*Belum pernah mendengar*” (Pasien, Wawancara 4)

“*Saya kurang tau, belum pernah dengar juga*”
(Pasien, Wawancara 37)

Keinginan Pasien Untuk Menerima Pelayanan *Home Pharmacy Care*

Setelah diberikan penjelasan kepada pasien tentang apa itu pelayanan *Home Pharmacy Care*. Maka sebagian besar dari pasien yang diwawancarai bersedia atau ingin menerima pelayanan *Home Pharmacy Care* tersebut walaupun mungkin ada sebagian kecil yang merasa tidak mau atau tidak perlu untuk menerimanya. Dari 40 orang pasien yang diwawancarai sebanyak 38 orang bersedia untuk menerimanya dan merasa bahwa itu adalah hal yang baik. Pernyataan yang menyatakan hal tersebut antara lain :

“*Ya, saya ingin*” (Pasien, Wawancara 4)

“*Pelayanan yang baik sekali, pasti semua pasien termasuk saya mau menerimanya*”
(Pasien, Wawancara 16)

“*Kalau memang sudah terlaksana pasti mau*”
(Pasien, Wawancara 35)

Kerelaan untuk membayar biaya pelayanan *Home Pharmacy Care* oleh pasien yang menebus obat di apotek -apotek yang ada di Kota Manado

Untuk melaksanakan kegiatan pelayanan *Home Pharmacy Care* tentunya akan ada biaya tambahan yang diberikan oleh pihak Apotek kepada Pasien yang menerima pelayanan *Home Pharmacy Care*. Berdasarkan hasil wawancara kepada pasien yang bersedia menerima pelayanan *Home Pharmacy Care* mereka menyebutkan nominal berkisar dari 50.000 sampai dengan 200.000. Pernyataan yang menyatakan hal tersebut antara lain :

“*Mungkin sekitar 100.000*” (Pasien, Wawancara 6)

“Sesuai yang ditetapkan sekitar 50.000 atau 75.000 mungkin masih bisa” (Pasien, Wawancara 15)

”Mulai dari 100.000 sampai 200.000” (Pasien, Wawancara 27)

PEMBAHASAN

Karakteristik Apoteker Penanggungjawab apotek dan Pasien yang menebus resep di apotek tersebut.

Karakteristik Apoteker Penanggungjawab Apotek berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa jumlah peserta laki-laki yang diwawancarai sebanyak 8 orang atau 40% dari total keseluruhan peserta wawancara dan perempuan sebanyak 12 orang atau 60% dari keseluruhan peserta yang diwawancarai. Hal ini menunjukkan bahwa dari hasil penelitian peserta perempuan jumlahnya lebih banyak daripada laki-laki dengan selisih 20%. Kemudian untuk karakteristik dari segi usia dikelompokkan berdasarkan Departemen Kesehatan RI (2009). Hasil penelitian terkait karakteristik usia menunjukkan bahwa Apoteker Penanggungjawab Apotek yang diwawancarai pada kelompok usia 26-35 Tahun atau kategori dewasa awal sebanyak 11 orang atau setara dengan 55% dari jumlah keseluruhan. Kemudian pada usia 36-45 Tahun atau kategori dewasa akhir ada sebanyak 8 orang atau setara dengan 40% dari keseluruhan total peserta wawancara. Dan ada 1 orang dari kelompok usia 46-55 Tahun atau kategori lansia awal.

Sedangkan untuk karakteristik Pasien laki-laki yang menebus resep di Apotek tersebut yang bersedia untuk diwawancarai adalah sebanyak 14 orang atau 35% dari jumlah keseluruhan dan untuk peserta perempuan sebanyak 26 orang atau setara dengan 65% dari jumlah keseluruhan. Lalu dari segi usia, pasien dalam kategori dewasa awal dengan rentang usia 26-35 Tahun sebanyak 1 orang atau 2,5% dari total keseluruhan. Kemudian untuk kategori dewasa akhir yaitu dalam rentang usia 35-45 Tahun sebanyak 3 orang atau 7,5% dan untuk usia 46-55 tahun atau kategori lansia awal sebanyak 9 orang atau 22,5%. Dan untuk kategori dengan peserta terbanyak yaitu 56-65 Tahun atau kategori lansia akhir ada sebanyak 14 orang atau 35%. Dan untuk masa manula atau >65 tahun sebanyak 13 orang atau 32,5%.

Daya tangkap dan pola pikir seseorang terhadap suatu objek akan meningkat seiring dengan bertambahnya usia sehingga pengetahuan yang diperolehnya akan semakin membaik (Notoatmodjo, 2012). Bertambahnya informasi tentang suatu objek menjadi salah satu hal yang dapat membentuk sikap seseorang (Azwar, 2011).

Pengetahuan Apoteker Penanggungjawab apotek mengenai *Home Pharmacy Care*

Dari hasil penelitian sangat jelas menunjukkan bahwa seluruh tenaga kesehatan yang diwawancarai dalam hal ini adalah Apoteker Penanggungjawab Apotek mengetahui tentang *Home Pharmacy Care*. Walaupun ketika mereka menjelaskan kata-katanya tidak sama persis semuanya karena mereka menjelaskan apa yang mereka ketahui tentang kegiatan pelayanan *Home Pharmacy Care* sesuai dengan persepsi dan bahasa mereka masing-masing. Tetapi dari hasil wawancara bisa dikatakan bahwa seluruh Apoteker Penanggungjawab apotek bisa menjelaskan tentang apa itu *Home Pharmacy Care* yang merupakan suatu pelayanan yang dilakukan oleh Apoteker kepada pasien dengan kunjungan ke rumah pasien khususnya untuk pasien yang masuk dalam kelompok usia lanjut ataupun yang menggunakan obat-obat tertentu dalam jangka waktu yang lama agar dapat memberikan pemahaman yang benar tentang pengobatan dan memastikan bahwa pasien menggunakan obat dengan benar (Depkes RI, 2008). Dengan begitu bisa dikatakan bahwa seluruh Apoteker Penanggungjawab apotek memiliki pengetahuan dan memahami tentang pelayanan *Home Pharmacy Care* sehingga nantinya bisa melaksanakan kegiatan pelayanan *Home Pharmacy Care* dengan baik dan bisa mencapai tujuan dari pelaksanaan *Home Pharmacy Care*. Karena, jika Apoteker Penanggungjawab Apotek tidak memiliki pengetahuan yang benar tentang apa dan bagaimana pelayanan *Home Pharmacy Care* pastinya akan sulit dan kecil kemungkinan untuk bisa mencapai tujuan dilaksanakannya kegiatan pelayanan *Home Pharmacy Care*. Karena *Home Pharmacy Care* adalah salah satu bentuk praktek kefarmasian yang memiliki paradigma *Patient Oriented* oleh sebab itu maka Apoteker dituntut untuk memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik agar mampu berkomunikasi dan

memberikan informasi yang tepat tentang terapi obat kepada Pasien. Disamping itu, seorang Apoteker juga berkewajiban untuk menjamin bahwa pasien mengerti dan memahami cara penggunaan obat serta patuh terhadap pengobatan yang diberikan.

Penerapan *Home Pharmacy Care* di apotek-apotek yang ada di Kota Manado

Berdasarkan hasil penelitian semua Apoteker Penanggungjawab apotek yang diwawancarai mengatakan bahwa kegiatan pelayanan *Home Pharmacy Care* belum berjalan atau belum dilaksanakan di apotek tempat mereka bekerja. Belum berjalannya pelayanan *Home Pharmacy Care* bukan disebabkan karena Apoteker Penanggungjawab apotek tidak mengetahui tentang pelayanan *Home Pharmacy Care* karena seperti yang telah dijelaskan di poin sebelumnya bahwa semua Apoteker yang diwawancarai mengetahui apa dan bagaimana *Home Pharmacy Care* itu dan bisa menjelaskannya dengan baik. Artinya, para Apoteker Penanggungjawab apotek memiliki pengetahuan tetapi adanya hal-hal lain yang menjadi faktor-faktor hambatan sehingga membuat pelayanan tersebut belum dijalankan. Jadi dengan kata lain, ada faktor-faktor lain yang menyebabkan kegiatan pelayanan *Home Pharmacy Care* belum berjalan atau belum dilaksanakan di apotek-apotek yang ada di kota Manado. Faktor-faktor yang menjadi hambatan penerapan ini bisa saja berasal dari dalam lingkungan apotek atau disebut faktor internal maupun bisa juga dengan faktor eksternal atau faktor yang berasal dari luar lingkungan apotek.

Hambatan Penerapan *Home Pharmacy Care* di apotek-apotek yang ada di Kota Manado

Seperti yang dijelaskan di poin sebelumnya bahwa semua Apoteker Penanggungjawab apotek mengatakan kalau kegiatan pelayanan *Home Pharmacy Care* belum berjalan di apotek. Untuk itu sangat penting untuk mengetahui apakah faktor-faktor yang menjadi hambatan sehingga penerapan kegiatan pelayanan *Home Pharmacy Care* belum bisa dijalankan. Berdasarkan dari hasil penelitian beberapa faktor yang menjadi hambatan sehingga kegiatan pelayanan *Home Pharmacy Care* belum dilaksanakan. Hambatan pertama merupakan faktor internal yaitu jumlah sumber daya manusia atau biasa

disingkat SDM yang ada di apotek tersebut. Faktor internal merupakan faktor-faktor yang berasal dari dalam apotek tersebut (Hartono, 2003) Hambatan dari faktor internal ini adalah hambatan yang paling banyak ditemui dari hasil penelitian. Hambatan dari faktor internal kali ini adalah hambatan dari segi sumber daya manusia yang dimaksud adalah apotek masih memiliki jumlah sumber daya manusia yang terbatas yang jumlahnya hanya diperhitungkan untuk kegiatan pelayanan di dalam Apotek saja oleh karena keterbatasan sumber daya manusia itu maka penerapan kegiatan *Home Pharmacy Care* masih belum bisa berjalan. Hambatan ini merupakan hambatan yang paling banyak ditemui karena memang mayoritas apotek yang ada di Kota Manado hanya memiliki jumlah sumber daya manusia yang cukup untuk kegiatan pelayanan di dalam apotek. Apalagi Apotek-apotek dengan jumlah pasien yang menebus resep yang cukup banyak mungkin karena ada Praktik Dokter dan juga lokasi yang dekat dengan pemukiman sehingga membuat jumlah resep yang masuk dalam sehari jumlahnya sangat banyak. Sehingga sumber daya manusia yang tersedia hanya cukup untuk sekedar pelayanan di apotek mulai dari menerima resep, menyiapkan atau meracik obat, menerima pembayaran dan menyerahkan obat dan melakukan pemberian informasi obat. Bahkan terkadang ada beberapa apotek yang mungkin sangat padat aktivitasnya karena banyaknya resep yang masuk dan kurangnya sumber daya manusia yang tersedia. Selain itu, ketika memutuskan untuk melaksanakan kegiatan pelayanan *Home Pharmacy Care* pihak apotek harus menyiapkan Apoteker lebih dari satu karena harus siap untuk berkunjung ke rumah pasien dengan melaksanakan *Home Pharmacy Care* dan disisi lain harus ada Apoteker yang bertugas di apotek untuk melaksanakan pelayanan di apotek. Untuk itu jika jumlah pasien yang menebus resep di beberapa apotek cukup banyak sehingga membuat apoteker merasa sulit untuk melaksanakan kegiatan *Home Pharmacy Care*. Karena berdasarkan Permenkes tahun 2014 yang menyebutkan bahwa pelayanan kefarmasian *Home Pharmacy Care* merupakan suatu pelayanan yang diberikan oleh Apoteker kepada Pasien dengan cara mengunjungi rumah Pasien. Untuk itu jika jumlah Pasien yang menebus resep di apotek cukup banyak pasti sulit untuk

bisa menjangkau semua pasien yang menebus resep di apotek tersebut.

Selain keterbatasan sumber daya manusia atau SDM dan jumlah pasien yang menebus resep di apotek cukup banyak, hambatan lain yang ditemui adalah pihak apotek belum memikirkan teknis pelaksanaannya. Yang dimaksud disini adalah pihak apotek masih belum memikirkan bagaimana pengaturan sistem dan bagaimana mekanisme dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan *Home Pharmacy Care*. Karena ketika apotek akan melaksanakan kegiatan pelayanan *Home Pharmacy Care* pihak apotek harus menyiapkan mekanisme pelaksanaan yang baik dan efisien sehingga pelaksanaan kegiatan pelayanan *Home Pharmacy Care* dapat berjalan dengan baik dan dapat mencapai tujuan pelaksanaan *Home Pharmacy Care* dan dapat memberikan dampak yang baik bagi pasien salah satunya dengan meningkatkan kualitas hidup pasien, Menurut Suryani (2013) menyebutkan bahwa dengan melakukan kegiatan pelayanan kefarmasian *Home Pharmacy Care* pada pasien dengan penyakit kronis dapat meningkatkan kualitas hidup pasien dengan memantau secara langsung pasien saat meminum obat dan meminimalkan kesalahan dalam peminuman obat dan cara penyimpanan sehingga target terapi yang dibutuhkan oleh pasien dapat tercapai. Untuk mencapai tujuan itu pastinya pihak apotek dan Apoteker Penanggungjawab apotek harus membuat SOP atau Standar Operasional Prosedur dalam melaksanakan kegiatan pelayanan *Home Pharmacy Care* termasuk juga menyusun strategi dan membuat system atau alur pelaksanaan yang tentunya disesuaikan dengan ketentuan yang berlaku.

Selain dari segi jumlah SDM yang kurang memadai dan teknis pelaksanaan hambatan terakhir yang ditemukan adalah dari pihak apotek sendiri yang memang belum memutuskan untuk melaksanakan kegiatan pelayanan *Home Pharmacy Care*. Mungkin karena ada banyak faktor-faktor diatas yang menjadi keterbatasan atau halangan sehingga membuat apotek memutuskan untuk belum mulai untuk melaksanakan kegiatan pelayanan *Home Pharmacy Care*. Karena dengan adanya hambatan-hambatan diatas maka akan sulit bagi apotek untuk melaksanakan kegiatan *Home Pharmacy Care*. Pihak apotek terlebih dahulu harus menghilangkan atau menyiasati hambatan-hambatan yang ada supaya kegiatan

pelayanan *Home Pharmacy Care* dapat berjalan dengan baik dan memberikan hasil yang maksimal.

Rencana Penerapan *Home Pharmacy Care* di apotek-apotek yang ada di Kota Manado

Dari hasil penelitian yang didapat, para Apoteker Penanggungjawab apotek menyebutkan bahwa belum merencanakan untuk melaksanakan pelayanan *Home Pharmacy Care* dalam waktu dekat. Bisa dikatakan bahwa berdasarkan faktor-faktor yang menjadi hambatan penerapan *Home Pharmacy Care* yang telah dijelaskan di poin sebelumnya yang mungkin menjadi pertimbangan untuk melaksanakan kegiatan pelayanan *Home Pharmacy Care*. Hambatan-hambatan yang ada ini membuat penerapan *Home Pharmacy Care* sukar dan belum dapat diwujudkan di apotek-apotek yang ada di Kota Manado dalam jangka waktu dekat, namun seiring berjalannya waktu pasti nantinya pelayanan *Home Pharmacy Care* bisa berjalan sehingga dapat memberikan manfaat yang baik bagi pasien seperti yang dijelaskan oleh Perwitasari (2009) *Home Pharmacy Care* bisa memberikan manfaat baik bagi pasien diantaranya adalah dapat meningkatkan kepatuhan pasien terhadap pengobatan yang dibeikan karena melalui pelayanan *Home Pharmacy Care* bisa memberikan pengetahuan kepada pasien tentang cara pemakaian obat yang sedang digunakan dengan jelas dan dapat memenuhi target terapi sehingga terapi yang diberikan bisa berhasil atau mencapai target yang diinginkan.

Kerelaan Apoteker untuk dibayar dalam melaksanakan pelayanan *Home Pharmacy Care* kepada pasien yang menebus obat di apotek-apotek yang ada di Kota Manado

Ketika akan melaksanakan kegiatan *Home Pharmacy Care* pasti pihak apotek akan memberikan biaya tambahan kepada Pasien yang akan menerima pelayanan *Home Pharmacy Care*. Karena ketika akan melaksanakan kegiatan *Home Pharmacy Care* pasti pihak apotek maupun Apoteker harus menyediakan beberapa hal dalam menunjang penerapan *Home Pharmacy Care* yang akan membutuhkan biaya. Karena pelayanan *Home Pharmacy Care* dilakukan dengan kunjungan ke rumah pasien-pasien yang ada tentunya

pihak apotek harus menyiapkan contohnya *driver* atau sarana transportasi yang akan digunakan oleh Apoteker yang akan melaksanakan kunjungan ke rumah pasien dan beberapa hal lainnya. Berdasarkan hasil penelitian yang didapat, kerelaan Apoteker untuk dibayar bervariasi yaitu berkisar dari 50.000 sampai 200.000. Nominal yang disebutkan itu masih merupakan perkiraan saja dari Apoteker karena di apotek mereka belum melaksanakan kegiatan pelayanan *Home Pharmacy Care*. Untuk itu Apoteker belum memiliki suatu angka atau nominal yang pasti berapa tarif dari pelayanan *Home Pharmacy Care*. Biaya tambahan ini yang nantinya akan digunakan untuk menjalankan operasional dalam pelaksanaan kegiatan *Home Pharmacy Care*. Dan pastinya untuk nominal yang akan ditetapkan oleh Apoteker maupun pihak apotek pasti sudah dipertimbangkan dan tidak akan menjadi sarana untuk mencari keuntungan semata bagi pihak apotek maupun Apoteker. Karena sesuai dengan yang tertulis dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia no. 35 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di apotek tujuan dari kegiatan pelayanan *Home Pharmacy Care* adalah agar pasien mendapatkan keuntungan dengan memperoleh perawatan di rumah dimana perawatan tersebut merupakan perawatan terbaik untuk mencapai kemandirian atau menjaga kualitas hidup pasien dan untuk pasien dengan penyakit kronis bisa mendapatkan kenyamanan baik secara fisik maupun secara mental. Jadi, pihak apotek maupun Apoteker pasti akan memikirkan dengan baik jumlah atau tarif yang akan dikenakan ketika pasien akan menerima pelayanan *Home Pharmacy Care* sehingga tidak akan nantinya memberatkan pasien. Karena pada hakekatnya pelayanan *Home Pharmacy Care* sendiri adalah kegiatan pendampingan oleh Apoteker sebagai tanggung jawab dan upaya untuk mendampingi pasien dan memberikan informasi yang tepat tentang terapi obat yang dijalani oleh pasien (Ahmad, 2013)

Pengetahuan Pasien yang menebus Resep di apotek mengenai *Home Pharmacy Care*

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semua pasien yang diwawancarai tidak mengetahui apa itu *Home Pharmacy Care* bahkan ada juga yang menyebutkan tidak pernah mendengar istilah *Home Pharmacy*

Care. Dari hasil penelitian tersebut bisa disimpulkan bahwa *Home Pharmacy Care* merupakan sesuatu yang masih sangat asing bagi para Pasien. Hal itu mungkin terjadi karena pelayanan *Home Pharmacy Care* belum berjalan di apotek-apotek yang ada di Kota Manado sehingga hal itu mempengaruhi pengetahuan dari Pasien. Karena pelayanannya belum dilaksanakan maka ketika ditanyakan Pasien pasti merasa asing dengan hal tersebut, tetapi sebaliknya jika sudah dilaksanakan pasti Pasien mengetahui apa dan bagaimana pelayanan *Home Pharmacy Care* itu sendiri karena selain sudah menerima pelayanannya pasti sebelumnya juga sudah ada sosialisasi atau penjelasan mengenai pelayanan *Home Pharmacy Care* tersebut.

Keinginan Pasien Untuk Menerima Pelayanan *Home Pharmacy Care*

Setelah diberikan penjelasan singkat tentang pelayanan *Home Pharmacy Care*, pasien yang awalnya tidak tahu dan tidak pernah mendengar tentang apa dan bagaimana *Home Pharmacy Care* itu sudah memiliki pengetahuan dan sedikit gambaran tentang pelayanan tersebut. Dan hasil penelitian menyatakan bahwa hampir semua pasien yang diwawancarai bersedia dan berkeinginan untuk menerima pelayanan *Home Pharmacy Care*. Dari 40 pasien yang diwawancarai ada 38 orang yang bersedia menerima pelayanan tersebut atau sekitar 95% dari total pasien yang diwawancarai bersedia dan ingin menerima pelayanan *Home Pharmacy Care*. Hal ini menunjukkan bahwa pengetahuan seseorang terhadap sesuatu bisa mempengaruhi cara bersikap dan keputusan yang akan diambil. Sama seperti ketika pasien mengetahui apa dan bagaimana pelayanan *Home Pharmacy Care* itu maka sebagian besar pasien pasti akan mendukung dan memiliki keinginan untuk menerima pelayanan tersebut. Karena pelayanan *Home Pharmacy Care* sepenuhnya ditujukan untuk meningkatkan keberhasilan terapi yang sedang diterima oleh pasien tersebut. Artinya pelayanan *Home Pharmacy Care* nantinya akan disambut dengan baik oleh pasien-pasien yang menebus resep di apotek.

Kerelaan untuk membayar biaya pelayanan *Home Pharmacy Care* oleh pasien yang menebus obat di apotek -apotek yang ada di Kota Manado

Dari hasil penelitian yang didapat, pasien rela membayar untuk menerima pelayanan *Home Pharmacy Care*. Dan setelah ditanya lebih lanjut tentang kerelaan Pasien untuk membayar, nominal yang mereka sebutkan ada di kisaran yang sama dengan kerelaan Apoteker untuk dibayar yaitu 50.000 sampai dengan 200.000. Walaupun dari hasil penelitian terlihat bahwa mayoritas pasien menyebutkan nominal 50.000 – 100.000. Tentu saja nominal yang disebutkan pasien sesuai dengan kemampuan mereka masing-masing karena setiap orang memiliki batas kemampuan yang berbeda-beda. Dan nantinya pasti pihak apotek yang akan melaksanakan kegiatan pelayanan *Home Pharmacy Care* ini harus melihat dan mempertimbangkan kemampuan pasien juga, karena dari hasil penelitian terlihat bahwa pasien bersedia dan ingin untuk menerima pelayanan tersebut asalkan biaya tambahan yang diberikan tidak terlalu memberatkan pasien. Berdasarkan hal tersebut kita bisa menyimpulkan bahwa pasien yang bersedia menerima pelayanan *Home Pharmacy Care* juga bersedia dan tidak keberatan jika diberikan biaya tambahan oleh apotek asalkan masih dalam batas yang wajar.

KESIMPULAN

Kegiatan pelayanan *Home Pharmacy Care* belum berjalan di apotek-apotek Kota Manado. Penyebab belum berjalannya kegiatan pelayanan tersebut disebabkan oleh beberapa hal yang menjadi faktor hambatan bagi apotek sehingga belum bisa menerapkan pelayanan *Home Pharmacy Care* diantaranya adalah Jumlah SDM yang ada di apotek sangat terbatas sehingga tidak sebanding dengan jumlah resep yang masuk dan juga teknis dan mekanisme dalam melaksanakan kegiatan pelayanan *Home Pharmacy Care* di masing-masing Apotek yang belum disusun atau dibuat Namun, walaupun pelayanannya belum berjalan sehingga pasien memiliki pengetahuan yang sangat minim bahkan hamper tidak ada tentang apa itu pelayanan *Home Pharmacy Care*, namun setelah diberikan penjelasan pasien bersedia dan berkeinginan untuk menerima pelayanan *Home Pharmacy Care* dan berharap agar pelayanan tersebut bisa dilaksanakan oleh pihak apotek.

SARAN

Bagi pihak apotek untuk mulai memikirkan bagaimana mekanisme dan teknis yang baik untuk bisa melaksanakan kegiatan pelayanan *Home Pharmacy Care* dengan tujuan agar bisa memantau terapi yang diberikan kepada pasien dan dapat meningkatkan keberhasilan terapi yang diberikan kepada pasien. Dan bagi Pihak yang Berwenang, dalam hal ini adalah Pemerintah untuk bisa mulai memikirkan strategi-strategi agar apotek-apotek yang ada bisa segera melaksanakan kegiatan pelayanan *Home Pharmacy Care*.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, A. 2018. *Home Pharmacy Care : Solusi Keberhasilan Terapi di Rumah*. *Majalah Farmasetika*. **3(5)** : 108-111
- Azwar, S. 2011. *Sikap Manusia : Teori Dan Pengukuran*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Depkes RI. 2008. *Pedoman Pelayanan Kefarmasian Di Rumah (Home Pharmacy Care)*. Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta
- Depkes RI. 2009. *Peraturan Pemerintah No. 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian*. Departemen Kesehatan RI, Jakarta
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia no. 35. 2014. *Tentang Standart Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Kemenkes RI, Jakarta
- Morisky, D.E., dan DiMatteo, M.R. 2011. *Improving the Measurement of Self Reported Medication Nonadherence, Respons to authors*. *Journal of Clinical Epidemiology*. **64(3)** : 255-263
- Norris, S.L., Lau, J., Smith, S. J.2002. *Self Management Education for Adults with Type 2 Diabetic : A Meta-Analysis of the Effect on Glycemic Control*. *Diabetic Care*. **25(7)** : 1159-1171