

BAB I PENDAHULUAN

A. Penelitian dalam Pendekatan Islam

Dimensi kehidupan dalam semesta ini diatur oleh agama dimana islam merupakan agama yang dimaksudkan. Atas permasalahan hidup tersebut Allah SWT telah memberikan jawaban yang merupakan pedoman kehidupan yaitu Al-Qur'an. Karenanya, aturan syariah dikaitkan pada setiap aktivitas hidup. Hal ini pula Apotek memiliki penyampaian jasa salah satunya pelayanan farmasi klinik di Apotek, adanya kepatuhan pada aktivitas ini harus berdasarkan syariah seperti etika dan nilai-nilai moral. Pengukuran kualitas jasa ialah dimensi baru yang diberikan pada perkembangan organisasi jasa syariah (Radman *et al.*, 2012).

Memberikan pelayanan yang berkualitas telah diajarkan oleh agama islam, Allah SWT berfirman:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya :

“..... Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebaikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa - Nya (Al maidah : 2).

Pesan yang disampaikan dalam ayat tersebut ialah pelayanan yang dilakukan berdasarkan pada niat membantu orang lain. Imbalan yang didapat berupa pahala dan rasa ikhlas yang berguna dalam kualitas pelayanan. Sama halnya dalam memberikan pelayanan farmasi klinik di Apotek, perlu untuk menaikkan mutu terapi serta meminimalisir risiko terjadinya efek samping dari suatu obat agar dapat membantu meningkatkan kualitas serta keselamatan hidup pasien. Perspektif Islam dalam pengukuran kualitas jasa yaitu menempatkan *Compliance* (kepatuhan) sebagai tumpuan utama dalam mengukur kualitas jasa kemudian menambahkan dimensi *Compliance* dalam SERVQUAL (*Reability, Assurance, Empathy,*

Responsiveness, dan *Tangibles*). Kepatuhan pada syariah Islam ialah alasan ditambahkannya dimensi *Compliance* dalam metode ini pada penelitian Othman dan Owen, 2001. Berbeda dengan pendapat Jusuf Saleh Bazed dan M.Jamaluddin Ahmad yang menyebutkan konsep atau karakteristik utama dalam pelayanan islami setidaknya memiliki 4 karakter yakni *insaniyyah*, *akhlaqiyyah*, *rabbaniyyah*, dan *waqi'iyah* (Sunawi, 2012).

B. Latar Belakang

Standar pelayanan kefarmasian menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 mengenai standar pelayanan kefarmasian yang dilakukan di Apotek yaitu suatu tumpuan yang dipergunakan oleh tenaga kefarmasian sebagai pedoman dalam melakukan pelayanan kefarmasian di Apotek. Pelayanan kefarmasian sendiri merupakan pelayanan secara langsung serta bertanggung jawab yang diberikan kepada pasien serta terhadap sediaan farmasi yang bertujuan untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien serta mencapai hasil yang pasti (Indonesia, 2016). Pelayanan obat maupun farmasi klinik yang merupakan awal pusat pengelolaan yang berguna meningkatkan mutu kehidupan pasien, namun mengalami terjadinya perubahan pada pelayanan kefarmasian. Adanya perubahan tersebut apoteker disarankan dapat meningkatkan perannya terkait keterampilan, pengetahuan dan perilaku. Mengetahui tujuan akhir yang diharapkan, monitoring penggunaan obat, melaksanakan pemberian informasi obat, dan terdokumentasi dengan baik merupakan interaksi secara langsung. Sebagai Apoteker dituntut untuk bisa bertukar pikiran dengan tenaga kesehatan lainnya baik kefarmasian maupun perawat dan dokter guna mendukung pemakaian obat yang masuk akal (Bertawati, 2013).

Pelayanan farmasi klinik adalah suatu pelayanan secara langsung diberikan kepada pasien oleh Apoteker. Pelayanan farmasi klinik merupakan tahapan terakhir dalam interaksi antara pasien dan

apoteker dalam siklus pelayanan kefarmasian. Pengkajian resep, konseling, dispensing, pengkajian resep, monitoring efek samping obat (MESO), pelayanan kefarmasian di rumah (*home pharmacy care*), pemantauan terapi obat (PTO), serta pemberian informasi obat (PIO) merupakan pelayanan farmasi klinik. Selain itu, pengelolaan yang dilakukan pada sediaan farmasi, bahan medis maupun alat kesehatan yakni perencanaan, pengadaan, penerimaan, penyimpanan, pemusnahan, pengendalian, pencatatan dan pelaporan (Indonesia, 2016). Apotek merupakan sarana fasilitas pelayanan kefarmasian guna menyelenggarakan pelayanan kefarmasian.

Pada tahun 2019 hingga sekarang seluruh dunia digemparkan dengan wabah virus jenis baru yang ditemukan oleh manusia pertama kali di Wuhan, Tiongkok yaitu *Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2* (SARS-CoV-2), dengan nama penyakit yang biasa disebut COVID-19 (*World Health Organization*, 2021). Di Indonesia pada tahun 2021 tercatat ada 4.195.958 orang positif COVID-19. Provinsi Kalimantan Timur berada di urutan kelima provinsi di Indonesia yang terpapar pandemi virus COVID-19 dengan jumlah kasus 154.897 orang (Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2020). Berdasarkan data Dinas Kesehatan Kutai Kartanegara, pada Kecamatan Tenggarong tercatat total orang terkonfirmasi positif COVID-19 adalah 4.180 orang. Pada Kecamatan Tenggarong masih ada beberapa kelurahan yang masih masuk dalam zona merah yang artinya ada lebih dari 10 kasus aktif dalam satu kelurahan (Dinas Kesehatan Kabupaten Kutai Kartanegara, 2021). Angka ini diperkirakan bisa saja bertambah seiring berjalannya waktu. Aturan yang diberlakukan oleh Pemerintah Indonesia sebagai langkah awal yakni selalu menggunakan masker ketika berpergian, menjaga jarak, tidak melakukan kontak langsung antar pasien dan tenaga kesehatan salah satunya Apotek. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Yussy Natalia (2021),

terdapat perbedaan dalam gambaran pelayanan konseling pada masa sebelum pandemi maupun saat masa pandemi COVID-19. Perbedaan yang didapatkan yaitu dalam penyampaian informasi kepada pasien adanya penyesuaian yaitu menggunakan media sosial seperti telepon, *chat*, dan lain-lain. Perbedaan lainnya yaitu dengan adanya protokol kesehatan yang harus diterapkan, Apoteker disarankan menyampaikan secara lantang agar tersampainya informasi terhadap pasien secara jelas.

Menurut observasi yang dilakukan Intan Nurhadiyati Nugraha, dkk (2021). Pandemi COVID-19 memberikan pengaruh terhadap pelayanan kesehatan seperti rekam medis sehingga adanya perbedaan dalam melakukan alur seperti adanya aturan untuk melakukan test suhu tubuh sebelum mendaftarkan diri untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, memperketat protokol kesehatan dan lain sebagainya.

Berdasarkan penelitian yang hampir serupa dengan penelitian ini dengan kondisi yang sama yaitu pandemi COVID-19, maka pelayanan kefarmasian pun perlu melakukan penyesuaian selama pandemi COVID-19 berlangsung untuk meminimalisir resiko paparan saat melakukan pelayanan kefarmasian khususnya pelayanan farmasi klinik pada masyarakat terutama di Apotek. Peneliti merasa perlu melakukan penelitian mengenai gambaran perbedaan pelayanan farmasi klinik sebelum dan saat pandemi COVID-19 di Apotek Kecamatan Tenggarong, Kutai Kartanegara, Kalimantan Timur.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan di atas, peneliti merumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana pelayanan farmasi klinik sebelum masa pandemi COVID-19 di Apotek Wilayah Tenggarong, Kutai Kartanegara ?
2. Bagaimana pelayanan farmasi klinik saat masa pandemi COVID-19 di Apotek Wilayah Tenggarong, Kutai Kartanegara ?

3. Apakah terdapat perbedaan pelayanan farmasi klinik sebelum dan saat pandemi COVID-19 di Apotek Wilayah Tenggara, Kutai Kartanegara ?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pelayanan farmasi klinik sebelum masa pandemi COVID-19 di Apotek Wilayah Tenggara, Kutai Kartanegara.
2. Untuk mengetahui pelayanan farmasi klinik saat masa pandemi COVID-19 di Apotek Wilayah Tenggara, Kutai Kartanegara.
3. Untuk mengetahui perbedaan pelayanan kefarmasian sebelum dan saat pandemi COVID-19 di Apotek Wilayah Tenggara, Kutai Kartanegara.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti
Diharapkan penelitian ini dapat meningkatkan pengetahuan peneliti tentang gambaran pelayanan farmasi klinik di Apotek pada masa pandemi COVID-19, serta dapat dijadikan bahan dalam pertimbangan dan referensi untuk penelitian selanjutnya.
2. Bagi Institusi Pendidikan
Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi Institusi Pendidikan dan menjadi tambahan ilmu pengetahuan mengenai pelayanan farmasi klinik pada masa pandemi seperti pandemi COVID-19.
3. Bagi Institusi Pelayanan Kesehatan
Diharapkan penelitian ini menjadi sumber referensi atau literatur untuk pelayanan kesehatan khususnya Apotek, serta dapat dijadikan sumber solusi atau referensi untuk masalah yang berkaitan dengan pelayanan farmasi klinik.
4. Bagi Masyarakat
Diharapkan penelitian ini dapat menambah pengetahuan masyarakat mengenai pelayanan farmasi klinik di Apotek selama

pandemi COVID-19 serta agar masyarakat paham perbedaan pelayanan farmasi klinik di Apotek pada masa pandemi dan sebelum pandemi COVID-19.

F. Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel Penelitian
1.	(Apriansyah, 2018)	Gambaran Pelayanan Farmasi Klinik di Apotek Wilayah Kota Tangerang Selatan	Penelitian dengan desain penelitian deskriptif-eksploratif menggunakan teknik survei terhadap 50 Apotek.	Apoteker yang hadir pada saat penelitian.
2.	(Maria <i>et al.</i> , 2019)	Pelaksanaan Pelayanan Farmasi Klinik di Apotek Pada Masa Pandemi COVID-19: Suatu <i>Literature Review</i>	<i>Literature Review</i>	Artikel yang terbit mulai awal terjadi pandemi COVID-19 dengan penulisan terakhir pada tanggal 23 September 2021, dan artikel lengkap dengan penelitian observasional dan eksperimental.
3.	(Khoiriyah <i>et al.</i> , 2020)	<i>Review Article</i> : Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Pada Masa Pandemi COVID-19	<i>Review Article</i>	Jurnal terkait pelayanan kefarmasian dan COVID-19.
4.	(Natalia, 2021)	Gambaran Pelayanan Konseling Pada Masa Pandemi COVID-19 Di Apotek Wilayah Desa Maguwoharjo, Kecamatan Depok, Yogyakarta	Penelitian observasional deskriptif dengan rancangan <i>cross-sectional</i> . Rancangan penelitian bersifat kualitatif dengan melakukan wawancara mendalam.	Langkah-langkah dalam layanan konseling yang dilakukan oleh apoteker kepada pasien sesuai dengan Kemenkes.
5.	(Boky <i>et al.</i> , 2021)	Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian Pada Apotek Kimia	Penelitian jenis deskriptif dengan teknik pengambilan sampel yaitu	Data Apoteker, pengelolaan sumber daya apotek,

Farma Di Kota Kotamobagu	sampling jenuh, dan alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner.	pelayanan kefarmasian yang dimuat dalam kuesioner.
--------------------------	--	--

Perbedaan penelitian yang sejenis juga pernah dilaksanakan pada peneliti lainnya, diantaranya yaitu :

1. Pada penelitian Apriansyah (2018), perbedaannya yaitu pada tempat dan metode yang digunakan. Sampel pada penelitian ini yaitu Apoteker yang bekerja di Apotek selama pandemi COVID-19.
2. Pada penelitian Maria *et al* (2019), perbedaannya yaitu terdapat pada metode yakni dengan menggunakan *literature review*.
3. Pada penelitian Khoiriyah *et al* (2020), perbedaannya pada metode yang digunakan yaitu hanya *review article*, sedangkan pada penelitian ini merupakan jenis penelitian observasional dengan rancangan penelitian deskriptif.
4. Pada penelitian Yussy Natalia (2021), perbedaannya terdapat pada tempat penelitian dan langkah-langkah konseling.
5. Pada penelitian Boky *et al* (2021), perbedaannya terletak pada melakukan penerapan standar pelayanan kefarmasian sedangkan pada penelitian ini fokus meneliti pelayanan farmasi klinik selama pandemi COVID -19.