

**EVALUASI PELAYANAN INFORMASI OBAT
HIPERTENSI (AMLODIPINE DAN CANDESARTAN)
OLEH TENAGA KEFARMASIAN DI BEBERAPA
APOTEK PROGRAM RUJUK BALIK (PRB) DI
SURABAYA**



INDRI GUSTI NINGSIH

2443020077

PROGRAM STUDI S1

FAKULTAS FARMASI

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

2024

**EVALUASI PELAYANAN INFORMASI OBAT HIPERTENSI
(AMLODIPINE DAN CANDESARTAN) OLEH TENAGA
KEFARMASIAN DI BEBERAPA APOTEK PROGRAM RUJUK
BALIK (PRB) DI SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Farmasi Program Studi Strata 1
di Fakultas Farmasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya

OLEH:
INDRI GUSTI NINGSIH
2443020077

Telah disetujui pada tanggal 18 November 2024 dan dinyatakan LULUS

Pembimbing I,



Dr. apt. Monica Widyawati S, M.Sc.
NIK. 241.13.0788

Pembimbing II,



apt. Dra. Joyce Ratnaningsih, Sp. FRS.
NIK. 3578104208610003

Mengetahui,
Ketua Penguji



apt. Diga Albrian Setiadi, S. Farm., M. Farm
NIK. 241.18.0995

**LEMBAR PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui skripsi/karya ilmiah saya dengan judul: **Evaluasi Pelayanan Informasi Obat Hipertensi (Amlodipine dan Candesartan) oleh Tenaga Kefarmasian di Beberapa Apotek Program Rujuk Balik (PRB) di Surabaya** untuk dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain yaitu *Digital Library* Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta. Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 18 November 2024



Indri Gusti Ningsih
2443020077

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa hasil tugas akhir ini adalah benar-benar hasil karya saya sendiri. Apabila di kemudian hari diketahui bahwa skripsi ini merupakan hasil plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan kelulusan dan atau pencabutan gelar yang saya peroleh.

Surabaya, 18 November 2024



Indri Gusti Ningsih
2443020077

ABSTRAK

EVALUASI PELAYANAN INFORMASI OBAT HIPERTENSI (AMLODIPINE DAN CANDESARTAN) OLEH TENAGA KEFARMASIAN DI BEBERAPA APOTEK PROGRAM RUJUK BALIK (PRB) DI SURABAYA

**INDRI GUSTI NINGSIH
2443020077**

Program jaminan kesehatan nasional melalui program pengelolaan penyakit kronis bertujuan memelihara kesehatan peserta BPJS yang menderita penyakit kronis, seperti hipertensi, dengan memberikan pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan informasi obat yang diberikan oleh tenaga kefarmasian di apotek program rujuk balik di Surabaya. Menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan *cross-sectional*, penelitian ini melibatkan observasi langsung di 30 apotek program rujuk balik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan informasi obat di seluruh apotek yang diteliti masuk dalam kategori “kurang”, dengan persentase <56%. Meskipun aspek penjelasan terkait frekuensi dan waktu penggunaan obat (pagi/siang/malam) sudah cukup baik, informasi seperti indikasi obat, interaksi obat, kontraindikasi, efek samping, dan suhu penyimpanan obat tidak diberikan secara memadai. Pelayanan informasi obat sebagian besar (60%) dilakukan oleh tenaga teknis kefarmasian. Namun, berdasarkan persentase tertinggi pada pelayanan informasi obat yang diberikan oleh apoteker dan/atau tenaga teknis kefarmasian tidak menunjukkan adanya perbedaan. Hal ini menunjukkan kurangnya perhatian terhadap pentingnya penyampaian informasi yang tepat dan lengkap. Kesimpulan penelitian ini menekankan perlunya peningkatan standar pelayanan informasi obat di seluruh apotek program rujuk balik di Surabaya dan perlu penelitian lanjutan untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi kendala bagi tenaga kefarmasian dalam memberikan pelayanan informasi obat.

Kata kunci: Pelayanan informasi obat, Tenaga kefarmasian, Kualitas pelayanan, Hipertensi, Apotek

ABSTARCT

EVALUATION OF ANTIHYPERTENSIVE DRUG INFORMATION SERVICES (AMLODIPINE AND CANDESARTAN) BY PHARMACEUTICAL WORKERS IN SEVERAL RESERVERSE REFERRAL PROGRAM (PRB) PHARMACIES IN SURABAYA

**INDRI GUSTI NINGSIH
2443020077**

The national health insurance program through the chronic disease management program aims to maintain the health of BPJS participants who suffer from chronic diseases, such as hypertension, by providing effective and efficient health services. This study aims to evaluate the quality of drug information services provided by pharmaceutical personnel at pharmacies in the reverse referral program in Surabaya. Using a qualitative method with a cross-sectional approach, this study involved direct observation in 30 pharmacies of the reverse referral program. The results showed that drug information services in all the pharmacies studied fell into the "lacking," category, with a percentage of <56%. Although explanation aspects related to the frequency and timing of drug use (morning/afternoon/evening) were relatively good, critical information such as drug indications, interactions, contraindications, side effects, and drug storage temperature were not provided adequately. Drug information services were mostly (60%) performed by pharmacy technicians. However, based on the highest percentage of drug information services provided by pharmacists and/or pharmacy technicians, there was no difference. This indicates a lack of attention to the importance of providing appropriate and complete information. The conclusion of this study emphasises the need to improve the standard of drug information services in all pharmacies of the referral program in Surabaya and the need for further research to determine the factors that are obstacles for pharmaceutical personnel in providing drug information services.

Keywords: Drug information service, Pharmaceutical personnel, Service quality, Hypertension, Pharmacy

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, serta memberikan ridha dan kesehatan lahir batin kepada penulis. Shalawat serta salam tak lupa penulis sampaikan kepada junjungan kita, Nabi Muhammad SAW, yang dengan berkahnya kita dapat hidup di zaman yang penuh ilmu dan kemajuan seperti ini. Dengan segala bantuan dan petunjuk-Nya, skripsi yang berjudul **“Evaluasi Pelayanan Informasi Obat Hipertensi (Amlodipine dan Candesartan) oleh Tenaga Kefarmasian di Beberapa Apotek Program Rujuk Balik (PRB) di Surabaya”** ini dapat terselesaikan. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Farmasi di Fakultas Farmasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Penulis menyadari bahwa pencapaian ini tidak terlepas dari dukungan dan bantuan banyak pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan kemampuan dan kekuatan selama proses program studi farmasi di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir naskah skripsi ini.
2. Rektor Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Ph.D., apt. Sumi Wijaya, S.Si., Dekan Fakultas Farmasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Prof. Dr. apt. J. S. Ami Soewandi, dan Kaprodi S1 Fakultas Farmasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya apt. Diga Albrian Setiadi, S. Farm., M. Farm. yang telah memberikan kesempatan dan menyediakan fasilitas serta

pelayanan yang baik untuk pelaksanaan penelitian sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

3. Dosen pembimbing saya Dr. apt. Monica Widyawati S., M.Sc., dan apt. Dra. Joyce Ratnaningsih, Sp. FRS. yang senantiasa meluangkan waktu, memberikan ilmu baru dan tenaga dalam membantu proses jalannya penelitian serta mengarahkan dan membimbing penyusunan skripsi.
4. Dosen penguji apt. Diga Albrian Setiadi, S. Farm., M. Farm. Dan apt. Yufita Ratnasari W., S. Farm., M. Farm. Klin. yang memberikan bimbingan serta masukan dalam penyusunan skripsi.
5. Penasihat akademik apt. Caroline, S.Si., M.Si. yang selalu memberikan nasehat serta motivasi selama perkuliahan hingga skripsi.
6. Seluruh dosen, staf laboratorium serta tata usaha Fakultas Farmasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah memberikan banyak bantuan selama masa perkuliahan.
7. Orang tua penulis Alm. Suhardi dan Diharma serta saudara penulis Eva Oktarianti, Wayan Rama Dinata dan Tantri Maya Sari yang selalu memberikan dukungan dalam pengerjaan skripsi serta doa terbaik.
8. Teman seperjuangan selama proses penulisan skripsi Dian, Novela, Three, Hana, Eldyanaira dan teman-teman lainnya yang selalu membantu, menemani, mendukung dan memberikan semangat.
9. Ibu kos Ria Novita yang telah bersedia menjadi pasien dalam penelitian ini.
10. Seluruh teman-teman seperjuangan di Fakultas Farmasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Angkatan 2020

menemani selama masa perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.

11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dalam penyelesaian naskah skripsi ini.

Dengan adanya keterbatasan dalam pengalaman, pengetahuan dan pustaka yang ditinjau, penulis menyadari kekurangan dalam penulisan naskah skripsi ini. Akhir kata penulis sangat mengharapkan kritik dan saran agar naskah skripsi ini dapat disempurnakan. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi kepentingan Masyarakat.

Surabaya, 18 November 2024

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK.....	i
<i>ABSTARCT</i>	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
DAFTAR SINGKATAN	xii
BAB 1. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Tinjauan tentang Jaminan Kesehatan Nasional	5
2.2 Tinjauan tentang Apotek Program Rujuk Balik (PRB)	6
2.3 Tinjauan tentang Hipertensi.....	7
2.3.1 Definisi.....	7
2.3.2 Prevalensi	8
2.3.3 Penyebab	9
2.3.4 Faktor Risiko	10
2.3.5 Klasifikasi.....	12
2.3.6 Penatalaksanaan	12
2.3.7 Obat Antihipertensi yang Termasuk dalam Program Rujukan Balik (PRB).....	20

	Halaman
2.4 Tinjauan tentang Pelayanan Kefarmasian	20
2.5 Tinjauan tentang Tenaga Kefarmasian	21
2.6 Tinjauan tentang Kepatuhan Pasien.....	24
2.7 Kerangka Konseptual Penelitian	27
BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN	28
3.1 Jenis Penelitian	28
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	28
3.2.1 Lokasi.....	28
3.2.2 Waktu	28
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	28
3.3.1 Populasi Penelitian	28
3.3.2 Sampel Penelitian	29
3.4 Kriteria Inklusi dan Eksklusi	29
3.4.1 Kriteria Inklusi	29
3.4.2 Kriteria Eksklusi.....	29
3.5 Alat dan Bahan	29
3.6 Tahapan Penelitian	30
3.6.1 Penelitian Pendahuluan	30
3.6.2 Penyiapan Instrumen Penelitian	30
3.6.3 Sumber Data.....	30
3.6.4 Pengumpulan Data	31
3.6.5 Manajemen Data	31
3.7 Analisis Data	31
3.8 Kerangka Operasional	33
3.9 Skema Kerja	34
BAB 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35

	Halaman
4.1	Proses Pengambilan Data 35
4.2	Data Karakteristik Sampel..... 36
4.3	Analisis Pelayanan Informasi Obat yang Diberikan oleh Tenaga Kefarmasian..... 36
4.3.1	Pelayanan Informasi Obat oleh Tenaga Kefarmasian untuk Pasien Hipertensi di Apotek PRB..... 36
4.3.2	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Informasi Obat Oleh Tenaga Kefarmasian di Apotek PRB 44
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN 46	
5.1	Kesimpulan..... 46
5.2	Saran..... 46
DAFTAR PUSTAKA 48	
LAMPIRAN 54	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1	Klasifikasi Hipertensi..... 12
Tabel 2.2	Terapi Non Farmakologi untuk Pencegahan dan Pengobatan Hipertensi..... 13
Tabel 4.1	Gambaran Pelaksanaan Pelayanan Informasi Obat (PIO) yang diberikan oleh Tenaga Kefarmasian di Apotek Program Rujuk Balik (PRB) di Surabaya..... 37
Tabel 4.2	Gambaran Pelayanan Informasi Obat (PIO) di Apotek Program Rujuk Balik (PRB) di Surabaya..... 38
Tabel 4.3	Hasil Penilaian Pelayanan Informasi Obat (PIO) di Apotek Program Rujuk Balik (PRB) di Surabaya..... 39
Tabel 4.4	Gambaran mengenai Pelayanan Informasi Obat oleh Tenaga Kefarmasian di Apotek Program Rujuk Balik (PRB) di Surabaya..... 44

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konsep	27
Gambar 3.1 Kerangka Operasional	33
Gambar 3.2 Skema Kerja Penelitian	34
Gambar 4.1 Apotek PRB yang Terlibat dalam Penelitian dan Alasan Dieksklusi.....	36

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1	54
Lampiran 2	55

DAFTAR SINGKATAN

ACEI	: <i>Angiotensin Converting Enzyme Inhibitor</i>
AINS	: <i>Anti Inflamasi Non-Steroid</i>
ARB	: <i>Angiotensin Receptor Blocker</i>
AV	: Atrioventrikular
BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
CCB	: <i>Calcium Channel Blocker</i>
CKD	: <i>Chronic Kidney Disease</i>
DASH	: <i>Dietary Approaches to Stop Hypertension</i>
DRG	: <i>Drug Related Group</i>
Faskes	: Fasilitas Kesehatan
JKN	: Jaminan Kesehatan Nasional
JNC	: <i>Joint National Committee</i>
KP	: Klinik Pratama
MBSRP	: <i>Mindfulness-Based Stress-Reduction Program</i>
NSAID	: <i>Nonsteroidal Anti-Inflamantory Drug</i>
PBI	: Penerima Bantuan Iuran
PIO	: Pelayanan Informasi Obat
PPU	: Pekerja Penerima Upah
PRB	: Program Rujuk Balik
Prolanis	: Program Pengelolaan Penyakit Kronis
RAS blocker	: <i>Renin Angiotensin System blocker</i>
Riskesdas	: Riset Kesehatan Dasar
SA	: Sinoatrial
SJSN	: Sistem Jaminan Sosial Nasional
TTK	: Tenaga Teknis Kefarmasian
WHO	: <i>World Health Organization</i>