



Implementasi Pelayanan Telefarmasi di Apotek Jejaring X di Bali Sesuai dengan Standar Pelayanan Kefarmasian

Ni Made Widi Astuti^{1*}, Victorya Hartawan Makmur¹, Ni Wayan Febriari Lestari¹, Ni Made Wuni Anamaptani¹

¹ Program Studi Profesi Apoteker, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Universitas Udayana, Jalan Kampus Unud-Jimbaran, Jimbaran-Bali, Indonesia

*Corresponding author e-mail: ni_made_widi_astuti@unud.ac.id

Article History:

Received: 27-12-2023

Accepted: 14-05-2024

Published: 30-06-2024



Copyright: This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

Abstrak

Telefarmasi didefinisikan sebagai bentuk pelayanan kefarmasian yang dilakukan oleh tenaga kesehatan kepada pasien melalui jarak jauh dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Pelayanan telefarmasi dapat diimplementasikan pada seluruh pusat pelayanan kesehatan, seperti rumah sakit atau apotek. Pelayanan telefarmasi di apotek menghadirkan tantangan dan peluang baru bagi apoteker untuk memperluas cakupan praktik pelayanan kefarmasian yang diberikan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif observasional dengan melakukan wawancara terhadap manajer, apoteker pengelola, dan TTK yang bekerja di apotek Jejaring X terkait pelayanan telefarmasi yang dilakukan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran terkait implementasi sistem pelayanan telefarmasi di Apotek Jejaring X Provinsi Bali sesuai dengan KepMenkes RI Nomor HK.01.07/MENKES/4829/2021, PMK No.14 tahun 2021, dan Peraturan BPOM No.8 tahun 2020. Objek penelitian ini dikhususkan pada Apotek Jejaring X yang berlokasi di Provinsi Bali. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan telefarmasi yang dilakukan pada Apotek Jejaring X telah dilakukan sesuai dengan regulasi yang berlaku. Layanan tersebut melibatkan berbagai aspek, seperti evaluasi resep, penyaluran obat, pemberian KIE, dan PIO, kegiatan konseling, monitoring terapi, dan efek samping obat, hingga pelayanan farmasi di rumah. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa layanan telefarmasi di Apotek Jejaring X Provinsi Bali telah memenuhi regulasi yang berlaku dan dijalankan dengan baik oleh apoteker.

Kata kunci:

telefarmasi; pelayanan kefarmasian; standar pelayanan kefarmasian; apotek

Abstract

Telepharmacy is a form of pharmaceutical services carried out by health workers to patients remotely by utilizing information and communication technology. Telepharmacy services in pharmacies present new challenges and opportunities for pharmacists to improve and expand the scope of pharmaceutical services provided. This study used an observational descriptive approach by conducting interviews with managers, pharmacists, and other health workers in Apotek Jejaring X in Bali Province about telepharmacy services provided in their workplace. The purpose of this study is to provide an overview of telepharmacy implementation in Apotek Jejaring X in accordance with KepMenKes RI Number HK.01.07/MENKES/4829/2021, PMK Number 14 Year 2021, and PerBPOM Regulation Number 8 Year 2020. The object of this research is specific to Apotek Jejaring X located in Bali Province. Results shows that telepharmacy services

provided at Apotek Jejaring X had been carried out in accordance with the appropriate regulations. These services involve various aspects, such as prescription assessment, drug distribution, providing drug information and education, counseling, home pharmacy care, therapy, and ADR monitoring. In conclusion, Telepharmacy services at Apotek Jejaring X in Bali Province had been carried out in accordance with the appropriate regulations and are well run by pharmacists.

Keywords:

telepharmacy; pharmaceutical services; pharmaceutical care standard; pharmacy

1. PENDAHULUAN

Teknologi informasi telah mengalami kemajuan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Hal tersebut tentunya memberikan dampak yang cukup besar dalam berbagai macam sektor, termasuk sektor kesehatan. Salah satu teknologi yang semakin berkembang dalam bidang kesehatan adalah telefarmasi. Telefarmasi dapat didefinisikan sebagai pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh tenaga kesehatan kepada pasien secara jarak jauh dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi sehingga memungkinkan untuk memberikan dan/atau mengakses pelayanan kefarmasian secara efisien, tanpa melakukan pertemuan langsung antara pasien dengan tenaga kesehatan [1].

Pelayanan Telefarmasi di apotek dapat dilakukan untuk berbagai jenis perbekalan kefarmasian, yang mana meliputi sediaan farmasi; alat kesehatan (alkes); dan Bahan Medis Habis Pakai (BMHP) tidak termasuk untuk narkotika dan psikotropika; sediaan Injeksi (kecuali Insulin); serta Implan Kontrasepsi Hormonal [2]. Pelayanan Telefarmasi di apotek umumnya meliputi pelayanan

kesehatan seperti swamedikasi; tinjauan atau pemeriksaan; dan pemilihan obat yang akan diberikan; pengkajian resep, dispensing obat; kegiatan konseling dan monitoring kondisi pasien; penilaian *outcome* pasien; rekonsiliasi pengobatan; kolaborasi dengan tenaga kesehatan lain; pengambilan keputusan; serta pelayanan informasi obat (PIO) oleh apoteker atau tenaga kesehatan yang terlatih atau kompeten kepada pasien yang berada cukup jauh dari rumah sakit, klinik, apotek, ataupun pusat kesehatan masyarakat (puskesmas) [3][4].

Kebijakan telefarmasi di Indonesia diatur dalam beberapa regulasi, yakni Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/4829/2021 tentang Pedoman Pelayanan Kesehatan Melalui *Telemedicine* pada Masa Pandemi *Corona Virus Disease* 2019 (COVID-19); PerBPOM No.8 tahun 2020 tentang Pengawasan Obat dan Makanan yang Diedarkan Secara Daring; serta PerMenKes No.14 tahun 2021 tentang Penyelenggara Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan [5][6][7]. Berdasarkan

PerMenKes Nomor 14 tahun 2021, dalam melakukan pelayanan Telefarmasi secara jejaring, Apotek harus bermitra dengan Penyelenggara Sistem Elektronik Farmasi (PSEF) dalam penggunaan sistem elektronik berupa *retail online* atau *marketplace* pada fitur khusus kefarmasian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Jenis pelayanan telefarmasi yang paling sering dikerjakan adalah pelayanan resep dan nonresep; konsultasi dan edukasi pasien secara daring; serta layanan pesan-antar obat ke rumah. Beberapa platform yang umum digunakan dalam layanan telefarmasi tersebut adalah *website*, internet, dan aplikasi pengirim pesan seperti *Whatsapp* [8].

Telefarmasi merupakan inovasi teknologi yang masih tergolong baru di bidang kefarmasian, sehingga baik tenaga kesehatan maupun pasien memerlukan adaptasi dalam penerapannya, khususnya di apotek. Berdasarkan hal tersebut maka perlu diketahui bagaimana suatu apotek menerapkan sistem telefarmasi nya sehingga dapat mempermudah aksesibilitas dan meningkatkan efisiensi kegiatan pelayanan telefarmasi apotek tersebut. Oleh sebab itu, penelitian ini memiliki tujuan untuk memberikan gambaran terkait penerapan sistem pelayanan telefarmasi di Apotek Jejaring X Provinsi Bali sesuai dengan regulasi yang berlaku, meliputi KepMenkes RI Nomor HK.01.07/MENKES/4829/2021 tentang

Pedoman Pelayanan Kesehatan melalui *Telemedicine* pada Masa Pandemi *Corona Virus Disease* 2019 (COVID-19); Peraturan BPOM No. 8 tahun 2020 tentang Pengawasan Obat dan Makanan yang Diedarkan secara Daring; serta PerMenKes atau PMK No.14 tahun 2021 tentang Penyelenggara Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan. Apotek Jejaring X yang terletak di Bali dipilih karena apotek ini adalah apotek spesialis digital pertama yang ada di Bali, selain itu visi dari apotek ini sendiri yaitu mampu melayani pasien kapan saja dan dimana saja, sehingga sesuai dengan topik yang diambil oleh peneliti.

2. METODE PENELITIAN

2.1. Bahan dan Alat

Sampel yang dipilih untuk penelitian ini ialah salah satu Apotek di Bali yang lokasi cabangnya berada di Kota Denpasar dan Kabupaten Badung. Instrumen yang digunakan pada penelitian ini adalah lembar hasil observasi yang telah disusun oleh penulis, yang diisi selama dan/atau setelah melakukan pengamatan langsung dan wawancara terhadap sampel terkait kondisi kerja di lapangan.

2.2. Metode

Metode yang digunakan dalam merancang dan menulis penelitian ini ialah deskriptif observasional. Data kualitatif diperoleh melalui wawancara terhadap manajer dan apoteker pengelola serta

Tenaga Teknis Kefarmasian yang bekerja di apotek tersebut. Wawancara yang dilakukan berkaitan dengan metode pelayanan telefarmasi yang dilakukan oleh semua tenaga kesehatan yang bekerja di Apotek yang bersangkutan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Salah satu Apotek Jejaring di Bali adalah Jejaring X dengan posisi cabang berada di Denpasar dan Badung. Masing-masing cabang memiliki apoteker penanggung jawab, apoteker pendamping, dan dua tenaga kerja kefarmasian (TTK) untuk memberikan layanan farmasi. Pelayanan kefarmasian merujuk pada pelayanan yang diberikan secara langsung dan bertanggung jawab kepada pasien terkait dengan aspek pengobatan farmasi, dengan tujuan mencapai hasil yang pasti demi meningkatkan kualitas hidup pasien. Kegiatan pelayanan farmasi klinis meliputi evaluasi resep; pemberian konseling dan Pelayanan Informasi Obat (PIO); dispensing obat; Pemantauan Terapi Obat (PTO); Monitoring Efek Samping Obat (MESO); dan termasuk juga Pelayanan Farmasi di Rumah atau *Home Pharmacy Care*[9]. Pelayanan kefarmasian sendiri adalah salah satu hal yang penting dalam membantu pelayanan kesehatan masyarakat. Perkembangan teknologi saat ini dapat digunakan guna menunjang aktivitas pelayanan kefarmasian[10]. Salah satu cara pelayanan kefarmasian dengan

memanfaatkan perkembangan teknologi adalah melalui telefarmasi. Salah satu jenis *telemedicine* yaitu telefarmasi, mengacu pada pemberian pelayanan kefarmasian oleh apoteker terdaftar kepada pasien secara jarak jauh melalui telekomunikasi melalui teknologi informasi. Teknologi informasi ini memberikan kemudahan bagi pasien untuk memperoleh obat tanpa perlu datang ke apotek [1]. Meskipun apoteker bekerja dari jarak jauh, mereka tetap wajib mematuhi Pedoman Pelayanan Kefarmasian di Apotek yang diatur oleh Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016. Apoteker juga harus menjamin ketersediaan dan mutu obat dengan mengelola persediaan farmasi serta memberikan pelayanan farmasi klinis yang berfokus pada kebutuhan pasien[8].

Layanan telefarmasi dapat mencakup persediaan farmasi, Bahan Medis Habis Pakai (BHMP), dan alat kesehatan tidak termasuk psikotropika, narkotika, implan KB, dan sediaan injeksi selain insulin. Terdapat beberapa jenis pelayanan telefarmasi yang dilakukan di Apotek Jejaring X sesuai dengan pelayanan kefarmasian yang diatur dalam perundang-undangan. Pelayanan Telefarmasi di Apotek Jejaring X dilakukan melalui beberapa platform seperti *Whatsapp*, *Instagram*, *Halodoc*, *Shopee* dan *Tokopedia*. Secara umum, pelayanan yang dilakukan melalui platform tersebut meliputi pembelian obat dan konseling melalui pesan atau *chat*

maupun telepon. Apotek Jejaring X hanya memberikan pelayanan resep melalui platform *Halodoc*. Platform *Shopee* dan *Tokopedia* digunakan untuk menjual vitamin, suplemen, *personal care*, dan P3K, sementara platform *instagram* digunakan

sebagai media promosi terhadap Apotek Jejaring X. Penjabaran lengkap mengenai pelaksanaan pelayanan telefarmasi yang dilakukan di Apotek Jejaring X, dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Bentuk Pelayanan Telefarmasi di Apotek Jejaring X

No.	Pelayanan	Pelaksanaan di Apotek Jejaring X
1	Pengkajian resep	<ul style="list-style-type: none"> - Dilakukan pengkajian resep terlebih dahulu oleh apoteker terhadap resep yang diterima berupa pengkajian administratif dan farmasetik. - Resep yang diterima oleh Apoteker dapat berupa resep digital yang didapatkan oleh pasien ketika berkonsultasi dengan dokter melalui <i>Halodoc</i>. - Apoteker tidak melayani resep obat dengan kandungan psikotropika, narkotika, ataupun prekursor karena pasien harus menyerahkan resep fisik kepada Apoteker.
2	Dispensing	<ul style="list-style-type: none"> - Proses dispensing dimulai dengan memastikan nama dan merk obat, bentuk sediaan, serta jumlah obat yang tercantum dalam resep. - Selanjutnya dilakukan penyiapan obat dengan mengambil obat dari rak penyimpanan sesuai dengan jenis dan banyaknya obat yang tercantum dalam resep. - Apoteker harus selalu melakukan skrining terhadap kondisi fisik sediaan, seperti apakah terdapat cacat produk, kerusakan kemasan, ataupun penurunan stabilitas sediaan selama penyimpanan. - Obat yang telah lolos proses skrining selanjutnya diracik apabila sediaan yang diminta pada resep merupakan bentuk sediaan racikan. - Setelah diracik, obat dimasukkan ke dalam wadah yang sesuai dan dilakukan pemberian etiket pada kemasan. - Obat yang akan diserahkan di cek kembali untuk memastikan kesesuaian obat dengan resep. - Apoteker akan menyimpan resep obat dan membuat salinan resep apabila diperlukan. - Proses penyerahan obat kepada pasien di Apotek Jejaring X dilakukan dengan dua metode, yakni penghantaran obat langsung oleh Apoteker atau dihantar menggunakan jasa pengiriman barang. Pemilihan metode tersebut didasarkan atas dua hal, yakni jarak penghantaran dan urgensi pengobatan pasien, serta jenis platform pemesanan obat pasien. Apabila rumah pasien berjarak dekat dengan apotek, maka obat dapat langsung dihantarkan oleh apoteker yang bertugas. Sedangkan, apabila rumah pasien berjarak jauh dari apotek, maka penghantaran obat dilakukan menggunakan jasa pengiriman barang sesuai dengan platform pasien memesan obat.
3	Pelayanan informasi obat	<ul style="list-style-type: none"> - Apoteker secara aktif memberikan informasi tentang obat kepada pasien, termasuk nama dan indikasi obat, cara penggunaan, aturan pakai, dan penyimpanan. - Apoteker dapat memberikan informasi ini kepada pasien secara langsung atau melalui platform tempat obat dipesan, tergantung pada metode penyerahan obat yang dipilih. - Apoteker di Apotek Jejaring X juga melakukan pemberian informasi secara aktif melalui media sosial dan kegiatan kesehatan lainnya untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat terkait kesehatan.
4	Konseling	<ul style="list-style-type: none"> - Pasien yang datang ke Apotek Jejaring X menyampaikan keluhan yang dirasakan kepada apoteker - Konseling pada Apotek Jejaring X dapat dilakukan secara luring dan daring. Konseling luring dilakukan ketika pasien datang langsung ke Apotek, sementara konseling daring dilakukan dengan berkirim pesan ataupun telepon melalui platform <i>Whatsapp</i>. Tahapan konseling yang dilakukan adalah sama, yakni dimulai dengan Apoteker bertanya kepada pasien terkait keluhan yang dialami, berapa lama keluhan dirasakan, memberikan solusi pengobatan serta aturan pakai dan penyimpanan,

		kemudian di akhir diberikan terapi-terapi non farmakologi pendukung yang dapat dilakukan pasien terutama perubahan dari gaya hidup pasien.
5	Pelayanan kefarmasian di rumah	<ul style="list-style-type: none"> - Pasien dapat menghubungi Apotek melalui nomor yang tertera sebagai Apoteker Penanggung Jawab. - Pasien yang kediamannya tidak terlalu jauh dari Apotek, maka Apoteker akan menghantarkan sendiri obat tersebut sekaligus memberikan informasi-informasi terkait obat yang digunakan kepada pasien.
6	Pemantauan terapi obat	<ul style="list-style-type: none"> - Pemantauan terapi obat pada pasien telefarmasi dilakukan melalui platform <i>Whatsapp</i> dan <i>Halodoc</i>. - Pasien yang harus mendapatkan pemantauan terapi obat antara lain pasien pediatri, geriatri, ibu hamil dan menyusui, pasien dengan multidiagnosis dan pasien yang mendapatkan reaksi obat yang merugikan. - Proses pemantauan terapi obat pada pasien dimulai dengan pendataan riwayat pengobatan pasien, identifikasi masalah terkait obat, dan menentukan masalah mana yang paling penting untuk kondisi pasien. - Apoteker kemudian akan memberikan saran atau rencana pemantauan lanjutan kepada pasien setelah mengetahui masalah tersebut. - Setiap proses pemantauan terapi yang dilakukan oleh apoteker harus dicatat dan didokumentasikan.
7	Monitoring efek samping obat	<ul style="list-style-type: none"> - MESO pada Apotek Jejaring X dilakukan dengan mengidentifikasi obat yang berpotensi memberikan efek samping kepada pasien. - Proses monitoring ini dilakukan dengan cara melakukan <i>follow up</i> kepada pasien terkait efek apa saja yang mungkin dialami oleh pasien selama menggunakan obat tersebut. - Data yang diperoleh selanjutnya didokumentasikan dan dilakukan pelaporan ke Pusat MESO apabila diperlukan.

Pelayanan Telefarmasi di Apotek berdasarkan regulasi-regulasi yang berlaku dan implementasinya di Apotek Jejaring X

di Provinsi Bali dapat dilihat pada Tabel 2, Tabel 3, dan Tabel 4.

Tabel 2. Implementasi Pelayanan Telefarmasi di Apotek Jejaring X berdasarkan Peraturan BPOM No.8 Tahun 2020

Pasal	Peraturan BPOM No 8 tahun 2020 tentang pengawasan obat dan makanan yang diedarkan secara daring	Implementasi pada Apotek Jejaring X	Memenuhi/ Tidak
Pasal 6	(1) Penyerahan Obat secara daring yang dilakukan oleh Apotek dapat menggunakan Sistem Elektronik yang dimiliki oleh Apotek dan/atau yang disediakan oleh PSEF.	Pelayanan kefarmasian dilakukan menggunakan sistem elektronik melalui platform <i>Halodoc</i> , <i>Whatsapp</i> , <i>Instagram</i> , <i>Shopee</i> dan <i>Tokopedia</i> . Pengantaran dan penyerahan obat kepada pasien dilakukan oleh pihak apotek X langsung ataupun jasa pengiriman barang yang telah disediakan oleh platform tersebut.	Memenuhi
Pasal 7	(1) Peredaran Obat secara daring hanya dapat dilaksanakan untuk Obat yang termasuk dalam golongan Obat bebas, Obat bebas terbatas dan Obat keras.	Apoteker tidak menyediakan pelayanan resep maupun non-resep terhadap obat-obatan narkotika dan psikotropika secara daring.	Memenuhi

<p>Pasal 8</p>	<p>(1) Obat keras yang diserahkan kepada pasien secara daring wajib berdasarkan Resep yang ditulis secara elektronik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</p> <p>(2) Selain ditulis secara elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) untuk penyerahan golongan Obat keras juga dapat dilaksanakan dengan mengunggah Resep ke dalam Sistem Elektronik.</p>	<p>Apotek menyerahkan obat kepada pasien apabila telah menerima resep yang valid. Resep tersebut berupa resep elektronik yang ditulis langsung oleh dokter pada platform <i>Halodoc</i>.</p>	<p>Memenuhi</p>
<p>Pasal 9</p>	<p>(1) Penyerahan Obat yang diedarkan secara daring dapat dilaksanakan secara langsung kepada pasien atau dikirim kepada pasien sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</p> <p>(2) Pengiriman Obat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada pasien dapat dilaksanakan secara mandiri oleh Apotek atau bekerja sama dengan Pihak Ketiga yang berbentuk badan hukum.</p>	<p>Pengantaran serta penyerahan obat kepada pasien dilakukan oleh pihak apotek X langsung ataupun jasa pengiriman barang yang telah disediakan oleh PSEF yang digunakan apotek.</p>	<p>Memenuhi</p>
<p>Pasal 10</p>	<p>(1) Apotek wajib memastikan pasien menyerahkan Resep asli Obat keras kepada Apotek.</p> <p>(3) Penyerahan Resep asli Obat keras dilaksanakan bersamaan dengan penyerahan Obat keras oleh Apotek dan/atau Pihak Ketiga kepada Pasien.</p> <p>(4) Dalam hal pasien mengambil sebagian dari keseluruhan jumlah Obat yang tertulis pada Resep, pada saat penyerahan Obat, Apotek dan/atau Pihak Ketiga wajib menyerahkan salinan Resep kepada pasien.</p> <p>(5) Penyerahan salinan Resep sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilaksanakan bersamaan dengan diteruskannya Resep asli oleh pasien kepada Apotek dan/atau Pihak Ketiga.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Apoteker melakukan skrining terhadap setiap resep yang diterima untuk memastikan keaslian resep. - Resep elektronik yang diterima oleh apotek melalui <i>Halodoc</i> diberikan langsung oleh dokter penulis resep kepada apotek, dilanjutkan dengan penyerahan obat kepada pasien setelahnya. - Resep yang telah diproses disimpan oleh pihak apotek sebagai arsip dan tidak boleh diserahkan kepada pihak ketiga manapun. - Penyerahan salinan resep kepada pasien dilakukan saat penyerahan obat kepada pasien oleh apoteker dengan catatan salinan resep hanya dapat ditebus pada apotek yang sama. 	<p>Memenuhi</p>
<p>Pasal 14</p>	<p>(1) Pelaku Usaha dalam melakukan peredaran Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan/atau Kosmetika secara daring dapat melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Sistem Elektronik yang dimiliki sendiri; dan/atau b. Sistem Elektronik yang disediakan oleh PSE 	<p>Pelayanan kefarmasian dilakukan menggunakan sistem elektronik melalui platform <i>Halodoc</i>, <i>Whatsapp</i>, <i>Instagram</i>, <i>Shopee</i> dan <i>Tokopedia</i>.</p> <p>Pengantaran dan penyerahan obat kepada pasien dilakukan oleh pihak apotek X langsung ataupun jasa pengiriman barang yang telah disediakan oleh platform tersebut.</p>	<p>Memenuhi</p>

Pasal 15	<p>(1) Penyerahan Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan/atau Kosmetika yang diedarkan secara daring dapat dilaksanakan secara langsung atau dikirim kepada pembeli atau konsumen.</p> <p>(2) Pengiriman Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan/atau Kosmetika sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilaksanakan secara mandiri oleh Pelaku Usaha atau bekerja sama dengan Pihak Ketiga yang berbentuk badan hukum.</p>	<p>Penyerahan obat secara daring dapat dilakukan melalui pihak ketiga berupa Gojek, J&T Express, ataupun jasa kirim lainnya. Apabila lokasi dari pasien dekat, dapat dilakukan pengantaran langsung oleh Apoteker.</p>	Memenuhi
Pasal 28	<p>(1) Pelaku Usaha dilarang mengedarkan Kosmetika tertentu yang berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan harus diaplikasikan oleh tenaga medis.</p> <p>(2) Kosmetika tertentu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:</p> <p>a. Kosmetika sediaan kulit yang mengandung <i>alpha hidroxy acid</i> (AHA) dengan kadar lebih besar dari 10% (sepuluh persen); dan Kosmetika sediaan pemutih gigi yang mengandung dan/atau melepaskan <i>hydrogen peroxide</i> dengan kadar lebih besar dari 6% (enam persen).</p>	<p>Apotek Jejaring X di provinsi Bali tidak menyediakan kosmetika dengan kandungan AHA yang kadarnya lebih besar dari 10% maupun pemutih gigi dengan kandungan zat kimia hidrogen peroksida dan/atau melepaskan zat hidrogen peroksida yang kadarnya lebih tinggi dari 6%.</p>	Memenuhi

Tabel 3. Implementasi Pelayanan Telefarmasi di Apotek Jejaring X berdasarkan PMK No. 14 Tahun 2021

No.	PMK No. 14 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan	Implementasi pada Apotek Jejaring X	Memenuhi / Tidak
1.	<p>Dalam melakukan pelayanan telefarmasi secara jejaring, apotek harus bermitra dengan Penyelenggara Sistem Elektronik Farmasi (PSEF) dalam penggunaan sistem elektronik berupa retail online atau <i>marketplace</i> pada fitur khusus kefarmasian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Apotek telah melakukan telefarmasi melalui <i>marketplace</i> seperti <i>Tokopedia</i> dan <i>Shopee</i> sesuai dengan ketentuan perundang-undangan karena tidak menyediakan obat keras, narkotika, psiktropika dan prekursor farmasi pada etalasenya. - Apotek juga bekerjasama dengan <i>Halodoc</i> untuk melayani pembelian obat menggunakan resep elektronik. 	Memenuhi
2.	<p>Pelayanan farmasi secara elektronik (telefarmasi) dapat dilakukan untuk sediaan farmasi, alat kesehatan dan BMHP kecuali: narkotika dan psiktropika, sediaan injeksi (kecuali insulin), dan implan KB.</p>	<p>Di Apotek Jejaring X tidak menyediakan obat berupa narkotika, psiktropika, sediaan injeksi, dan implan KB melalui telefarmasi.</p>	Memenuhi

Tabel 4. Implementasi Pelayanan Telefarmasi di Apotek Jejaring X berdasarkan KepMenKes RI No. Nomor HK.01.07/MENKES/4829/2021

No.	KepMenKes RI No. Nomor HK.01.07/MENKES/4829/2021 Tentang Pedoman Pelayanan Kesehatan Melalui Telemedicine Pada Masa Pandemi Corona Virus Disease 2019 (COVID-19)	Implementasi pada Apotek Jejaring X	Memenuh/ Tidak
1.	<p>Pelayanan telefarmasi di fasilitas pelayanan kefarmasian dilaksanakan dengan ketentuan:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pelayanan resep elektronik dilaksanakan oleh apoteker dengan mengacu pada standar pelayanan kefarmasian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. b. Apoteker melakukan komunikasi dengan dokter penulis resep untuk melakukan konfirmasi atau memberikan rekomendasi yang dapat menyebabkan perubahan pada resep elektronik. c. Sediaan farmasi, alat kesehatan, BMHP, dan/atau suplemen kesehatan yang disiapkan berdasarkan resep elektronik dapat diserahkan kepada pasien/keluarga pasien di fasilitas pelayanan kefarmasian, atau melalui penghantaran sediaan farmasi, alat kesehatan, BMHP, dan/atau suplemen kesehatan 	<ul style="list-style-type: none"> - Pelayanan resep elektronik sama dengan pelayanan resep fisik yang disesuaikan dengan standar pelayanan kefarmasian di Apotek. - Apoteker menghubungi dokter penulis resep untuk memberikan rekomendasi terapi dan/atau melakukan konfirmasi terhadap resep yang diterima. - Sediaan farmasi yang disiapkan oleh apoteker berdasarkan resep dapat dihantarkan melalui pihak ketiga atau oleh Apoteker sendiri sesuai dengan jarak atau lokasi pengiriman. 	Memenuhi
2.	<p>Ketentuan dalam penghantaran sediaan farmasi, alat kesehatan, BMHP, dan/atau suplemen kesehatan kepada pasien sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pengantaran dilakukan oleh petugas fasilitas pelayanan kefarmasian atau melalui jasa pengantaran; b. Fasilitas pelayanan kefarmasian atau jasa pengantaran dalam melakukan pengantaran, harus: <ol style="list-style-type: none"> 1) menjamin keamanan dan mutu sediaan farmasi, alat kesehatan, BMHP, dan/atau suplemen kesehatan yang diantar; 2) menjaga kerahasiaan pasien; 3) mengantarkan sediaan farmasi, alat kesehatan, BMHP, dan/atau suplemen kesehatan dalam wadah yang tertutup dan tidak tembus pandang; 4) memastikan sediaan farmasi, alat kesehatan, BMHP, dan/atau suplemen kesehatan yang diantarkan sampai pada tujuan; 5) mendokumentasikan serah terima sediaan farmasi, alat kesehatan, BMHP, dan/atau suplemen kesehatan; dan 	<ul style="list-style-type: none"> - Sediaan farmasi yang disiapkan oleh apoteker berdasarkan resep dapat dihantarkan melalui pihak ketiga atau oleh Apoteker sendiri sesuai dengan jarak atau lokasi pengiriman. - Dalam proses penghantaran sediaan farmasi ke pasien, Apoteker menjamin keamanan dan mutu dari sediaan farmasi tersebut. Pengantaran dilakukan langsung oleh Apoteker atau menggunakan jasa pengiriman dari pihak ketiga. - Apabila sediaan farmasi telah diterima oleh pihak pasien, maka dilakukan dokumentasi sebagai bukti. - Apabila sediaan farmasi dihantarkan oleh pihak ketiga, maka pihak ketiga tersebut tidak berhak untuk memberikan informasi obat kepada pasien untuk memastikan keamanan dari penggunaan sediaan farmasi tersebut. 	Memenuhi

	6) pengantaran dilengkapi dengan dokumen pengantaran, dan nomor telepon yang dapat dihubungi		
3.	Apoteker wajib menyampaikan informasi sediaan farmasi, alat kesehatan, BMHP, dan/atau suplemen kesehatan kepada pasien secara tertulis dan/atau melalui sistem elektronik dan melakukan konseling serta pemantauan penggunaan obat jika diperlukan.	- Apoteker akan memberikan informasi terkait sediaan farmasi, alat kesehatan, BMHP, dan suplemen kesehatan serta melakukan pemantauan terhadap kondisi khusus pada pasien atas persetujuan dari pasien.	Memenuhi
4.	Pasien yang telah menerima sediaan farmasi, alat kesehatan, BMHP, dan/atau suplemen kesehatan harus menggunakan obat sesuai dengan resep dokter dan informasi dari apoteker.	Apoteker memastikan bahwa obat digunakan sesuai dengan resep dokter melalui pemantauan terapi kepada pasien yang dilakukan secara daring melalui pesan atau telepon.	Memenuhi

Berdasarkan Tabel 1. diketahui bahwa pelaksanaan dari pelayanan telefarmasi yang dilakukan telah sesuai dengan regulasi yang mengatur terkait pelayanan kefarmasian di Apotek. Alur pelayanan kefarmasian dari Apotek Jejaring X dalam melakukan telefarmasi tidak jauh berbeda dengan pelayanan kefarmasian di Apotek secara langsung yang tentunya menyesuaikan dengan UU Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Seluruh tahapan mulai dari penerimaan resep hingga penyerahan obat secara daring telah sesuai dengan peraturan perundangan-undangan. Pelayanan telefarmasi dapat dilakukan tanpa resep dan dengan resep. Katagori obat yang dapat diserahkan kepada pasien tanpa memerlukan resep dibatasi pada obat bebas dan obat bebas terbatas. Obat-obatan dengan kategori tersebut, pasien dapat melakukan telefarmasi melalui pesan atau telepon *Whatsapp*, *Tokopedia*, dan *Shopee*. Obat yang dipasarkan pada etalase *Tokopedia* dan *Shopee* adalah obat dengan kategori obat bebas dan obat bebas terbatas, sehingga pasien dapat langsung membelinya tanpa menggunakan resep ataupun mendapatkan KIE jika tidak diperlukan.

Pembelian obat dengan kategori obat keras harus menggunakan resep dokter baik dengan resep elektronik atau resep fisik. Pembelian obat narkotika, psikotropika, dan prekursor farmasi harus menyerahkan resep fisik kepada Apoteker untuk diperiksa legalitas dari resep. Resep elektronik biasanya didapatkan pada pasien yang melakukan *telemedicine* melalui aplikasi Halodoc. Resep tersebut akan diterima oleh Apotek Jejaring X yang telah bekerjasama sebelumnya dan resep tidak dapat ditebus di luar ekosistem Halodoc. Pesanan obat akan dihantarkan oleh pihak ketiga dan apabila pasien memerlukan serta bersedia untuk dilakukan KIE terkait obat tersebut maka KIE dapat dilakukan secara daring. Pada konsultasi dan pembelian obat melalui *Whatsapp*, pasien perlu menyerahkan resep fisik asli kepada pihak Apotek. Resep tersebut harus diperiksa keaslian dan legalitasnya, yang mana resep asli dapat diserahkan kepada Apotek secara langsung oleh pasien ataupun oleh pihak ketiga yang menghantarkan obat ke pasien.

Pengantaran obat oleh pihak ketiga kepada pasien diperbolehkan dilakukan, asalkan tidak menyampaikan pelayanan informasi obat kepada pasien; memastikan

mutu dari obat masih baik hingga di tangan pasien; dan melakukan dokumentasi bahwa obat telah diserahkan dalam keadaan baik kepada pasien. Hal-hal yang disebutkan telah sesuai dengan PerBPOM Nomor 8 Tahun 2020 Tentang Pengawasan Obat dan Makanan yang Diedarkan Secara Daring. Selain itu, kegiatan yang dilakukan oleh Apotek Jejaring X telah sesuai dengan Peraturan KepMenkes RI Nomor HK.01.07/MENKES/4829/2021 Tentang Pedoman Pelayanan Kesehatan melalui *Telemedicine* pada Masa Pandemi *Corona Virus Disease* 2019 (COVID-19) yang mana dalam melakukan pelayanan telefarmasi, seorang apoteker dapat mengonfirmasi dan menyarankan dokter yang menulis resep elektronik untuk mengubahnya. Selanjutnya ketika obat, suplemen, atau alkes dikirimkan ke pasien, perbekalan kefarmasian tersebut harus dijamin keamanan dan kualitasnya

hingga sampai ke tangan pasien; kerahasiaan pasien harus dijaga; dan dokumentasi serah terima wajib dilakukan. Apoteker wajib memberikan informasi obat kepada pasien terutama pada obat-obat dengan penggunaan khusus. Konseling ataupun pelayanan informasi obat dapat dilakukan secara daring melalui telepon atau pesan *Whatsapp*. Seluruh resep yang diterima oleh Apotek Jejaring X, baik berupa resep elektronik atau resep fisik disimpan oleh apotek sebagai arsip.

Dalam pelaksanaan pelayanan telefarmasi, tentunya terdapat adanya kelebihan dan keterbatasan yang dirasakan oleh apoteker dalam proses pelayanan melalui telefarmasi ini. Adapun penjabaran kelebihan dan keterbatasan pelaksanaan pelayanan telefarmasi dapat dilihat pada Tabel 5 dan Tabel 6.



Gambar 1. Flowchart Pelayanan Telefarmasi di Apotek Jejaring X

Tabel 5. Kelebihan Pelaksanaan Pelayanan Telefarmasi

No	Apotek Jejaring X	Pustaka
1	Lebih mudah dan praktis karena resep didapatkan secara daring serta pengiriman obat menggunakan jasa kirim	Pasien tidak perlu mengantri dan menunggu ketika menebus resep, serta tidak perlu keluar rumah untuk pembelian atau pengambilan obat [8]
2	Akses pasien ke layanan farmasi lebih luas karena dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja	Mengurangi kesalahan pengobatan dan biaya yang terkait dengan kesalahan pengobatan, serta waktu dan biaya perjalanan pasien [11]
3	Pelayanan kefarmasian yang diberikan dapat menjangkau lebih banyak pasien karena tidak terbatas oleh waktu dan tempat	Mempermudah akses pelayanan kefarmasian di lokasi terpencil [7]
4	Meningkatkan pendapatan dari apotek karena cakupan pasien lebih luas	Pendapatan apotek dapat meningkat akibat dari luasnya jangkauan pemasaran armasi melalui berbagai platform belanja <i>online</i> dan media sosial [12]

Tabel 6. Keterbatasan Pelaksanaan Pelayanan Telefarmasi

No	Apotek Jejaring X	Pustaka
1	Karena tidak ada pertemuan langsung, KIE yang dilakukan kurang efektif	Diperlukan apoteker yang terlatih sebagai operator telefarmasi untuk memastikan bahwa informasi yang didapatkan dari pasien telah cukup [7]
2	Sulit melakukan observasi terhadap keadaan pasien karena tidak melihat langsung keadaan pasien	Keterbatasan proses pelayanan yang memerlukan pengawasan dan pengamatan terhadap kondisi pasien [7]
3	Banyak pasien yang merasa enggan untuk melakukan KIE secara daring	Sebagian besar pengguna lokal sudah tua, jadi mereka tidak terbiasa dengan teknologi [7]
4	Legalitas resep perlu diperiksa dengan lebih teliti untuk menghindari adanya pemalsuan resep	Sulit untuk menilai legalitas resep secara daring [7]

Dari Tabel 5 dan Tabel 6, dapat dilihat bahwa proses pelayanan kefarmasian melalui telefarmasi dapat memberikan keuntungan tidak hanya kepada pasien tetapi juga kepada apoteker. Pasien tidak perlu khawatir akan kesulitan terhadap akses obat, karena kini proses pemesanan obat dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja melalui berbagai platform. Sedangkan bagi apoteker, sistem telefarmasi dapat mempermudah proses pelayanan dan monitoring terapi pasien; memperluas jangkauan pelayanan dengan biaya

penambahan yang lebih rendah; dapat mempermudah kegiatan pelayanan kefarmasian disaat apoteker ataupun TTK tidak tersedia secara langsung; atau ketika sumber daya kefarmasian terbatas. Seperti fasilitas kesehatan yang terletak di daerah terpencil, dan membantu proses interaksi pasien dan profesional melalui telekomunikasi jarak jauh [7]. Selain itu, telefarmasi mampu menurunkan kesalahan pengobatan dan meningkatkan kepuasan pasien serta tenaga kesehatan lainnya terhadap pelayanan kefarmasian[11].

Namun terdapat beberapa keterbatasan dalam penggunaan telefarmasi ini seperti pada pasien yang sudah cukup umur akan sulit untuk melakukan telefarmasi sendiri karena keterbatasan dalam pemahaman teknologi, sehingga diperlukan dampingan dari keluarga dalam proses pelayanan farmasi dan pada apoteker juga diperlukan pelatihan untuk memahami tata cara pelayanan telefarmasi yang dilakukan di apotek. Keterbatasan lainnya yaitu kesulitan dalam observasi terhadap kondisi fisik pasien secara langsung karena proses pelayanan yang dilakukan secara luring dan keaslian resep sulit untuk diperiksa karena resep yang diterima berupa resep digital, bukan resep fisik seperti yang umum digunakan [7].

4. KESIMPULAN

Pelayanan telefarmasi sebagai salah satu pelayanan farmasi klinis yang dilakukan di Apotek Jejaring X sudah dilaksanakan sesuai dengan KepMenkes RI Nomor HK.01.07/MENKES/4829/2021 Tentang Pedoman Pelayanan Kesehatan Melalui *Telemedicine* pada Masa Pandemi *Corona Virus Disease* 2019 (COVID-19), PMK No.14 Tahun 2021 tentang Penyelenggara Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan, dan Peraturan BPOM No.8 Tahun 2020 tentang Pengawasan Obat dan Makanan yang Diedarkan secara Daring. Pelayanan telefarmasi pada Apotek Jejaring X dapat diakses melalui berbagai platform sosial media, seperti *Whatsapp*, *Instagram*, *Halodoc*, *Shopee*, dan *Tokopedia*. Pelayanan kefarmasian melalui telefarmasi dapat memberikan keuntungan kepada pasien maupun apoteker. Layanan ini memberikan kemudahan bagi pasien dan keluarga dalam mengakses pengobatan tanpa perlu datang langsung ke apotek. Telefarmasi juga mempermudah proses pelayanan dan

monitoring terapi pasien, meningkatkan cakupan layanan dengan biaya tambahan yang lebih terjangkau, membantu proses interaksi antara pasien dan profesional melalui telekomunikasi jarak jauh. Pelayanan farmasi klinis yang diberikan oleh apoteker di Apotek Jejaring X melalui telefarmasi telah dilaksanakan dengan baik, yang mencakup beberapa tahapan pengkajian resep; dispensing obat; penyampaian KIE dan PIO; kegiatan konseling; monitoring terapi dan efek samping obat; hingga pelayanan farmasi di rumah atau *home pharmacy care*.

5. UCAPAN TERIMAKASIH

Terima kasih penulis ucapkan kepada seluruh pihak yang terlibat dalam penyusunan artikel ini, khususnya manajer dan apoteker pengelola apotek, serta seluruh karyawan yang bekerja di Apotek Jejaring X Provinsi Bali, yang telah berkenan menjadi narasumber hingga terselesaikannya artikel ini. Kami juga mengucapkan terima kasih kepada Ibu Dosen Pembimbing yang selalu membantu dan membimbing penulis dalam penyusunan artikel ini.

6. DAFTAR PUSTAKA

- [1] W. U. Putri and I. A. Wicaksono, "Review Artikel: Pelayanan Telefarmasi di Masa Pandemi COVID-19," *Farmaka*, vol. 19, no. 3, p. 93, 2021.
- [2] Menkes RI, *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor Hk.01.07/MENKES/4829/2021 Tentang Pedoman Pelayanan Kesehatan Melalui Telemedicine Pada Masa Pandemi Corona Virus Disease 2019 (COVID-19)*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia., 2021.
- [3] T. Le, M. Toscani, and J. Colaizzi, "Telepharmacy: A New Paradigm for Our Profession," *J Pharm Pract*, vol.

- 33, no. 2, pp. 176–182, Apr. 2020, doi: 10.1177/0897190018791060.
- [4] A. Poudel and L. Nissen, “Telepharmacy: A Pharmacist’s Perspective On The Clinical Benefits And Challenges,” *Integr Pharm Res Pract*, vol. Volume 5, pp. 75–82, Oct. 2016, doi: 10.2147/iprp.s101685.
- [5] BPOM RI, *Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 8 Tahun 2020 Tentang Pengawasan Obat dan Makanan Yang Diedarkan Secara Daring*. Jakarta: Badan Pengawas Obat dan Makanan, 2020.
- [6] Menkes RI, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2021. [Online]. Available: www.peraturan.go.id
- [7] R. R. Rahayu, I. S. Ramadhan, and R. Hendriani, “Review Artikel : Pelaksanaan Telefarmasi Pada Pelayanan Kefarmasian Di Farmasi Komunitas,” *Journal of Pharmaceutical and Sciences*, vol. 6, no. 1, pp. 273–280, 2023, [Online]. Available: <https://www.journal-jps.com>
- [8] I. E. A. Puspita, I. M. P. Wibowo, and F. C. Kristianto, “Implementasi Pelayanan Telefarmasi di Apotek Sesuai Standar Pelayanan Kefarmasian,” *MPI (Media Pharmaceutica Indonesiana)*, vol. 4, no. 2, pp. 105–113, 2022.
- [9] Menkes RI, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2016.
- [10] A. F. Farid *et al.*, “Efektivitas Penggunaan Layanan Telefarmasi di Era Pandemi COVID-19 dari Perspektif Masyarakat,” *Jurnal Farmasi Komunitas*, vol. 9, no. 2, pp. 152–157, 2022.
- [11] A. Firdanthi *et al.*, “Pengetahuan dan Pemanfaatan Telefarmasi dalam Memenuhi Kebutuhan Obat secara Swamedikasi pada Kelompok Usia Produktif selama Pandemi COVID-19,” *Jurnal Farmasi Komunitas*, vol. 10, no. 1, pp. 48–53, 2023.
- [12] A. Mukaddas, M. S. Zubair, and Y. Yusriadi, “Penerapan Asuhan Kefarmasian dan Media Sosial dalam Meningkatkan Pendapatan Apotek,” *Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat*, vol. 5, no. 1, pp. 26–34, Feb. 2020, doi: 10.30653/002.202051.243.