

## Analisis Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek X Kotamobagu

### *Analysis of Pharmaceutical Service Standards at Apotek X Kotamobagu*

Windi Astuti<sup>1</sup>, Rizky Resvita R. Bahi<sup>2</sup>, Alfiana P. Gonibala<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi S1 Farmasi Institut Kesehatan dan Teknologi Graha Medika

<sup>2</sup>Email: [resvitabahi@gmail.com](mailto:resvitabahi@gmail.com)

#### ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian yang awalnya berfokus pada *drug oriented* atau pengelolaan obat saat ini berkembang menjadi *patient oriented* yakni pelayanan kefarmasian yang lebih mengedepankan kualitas hidup pasien, tidak hanya sekedar memasarkan obat kepada pasien saja. Pelayanan kefarmasian yang baik harus menjamin bahwa efektivitas, keamanan dan kerasonalan penggunaan obat. Penelitian ini menggunakan metode non eksperimental, deskriptif kualitatif. Pengambilan data dilakukan menggunakan kuesioner yang isinya mengacu pada PERMENKES NO. 73 Tahun 2016. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tenaga kefarmasian yang ada di apotek X ada 10 orang, 1 apoteker pengelola apotek, 2 apoteker pendamping dan 7 tenaga teknis kefarmasian. Penerapan standar I telah mencapai 92%, standar II mencapai 85% dan standar III mencapai 90%. Disamping itu, ada 2 poin yang belum dilaksanakan oleh apotek ini yaitu pemusnahaan resep dan pelayanan *home pharmacy care*. Oleh karena itu, dapat diketahui bahwa Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek X Kota Kotamobagu termasuk dalam kategori baik.

**Kata Kunci:** Standar Pelayanan Kefarmasian, Apotek

#### ABSTRACT

*Pharmacy services have undergone a change which initially focused on drug oriented or drug management and now has developed into comprehensive services including drug services and clinical pharmacy services with the aim of improving the quality of life of patients. Good pharmaceutical services must ensure the effectiveness, safety and rationality of drug use. The research method used is non-experimental, with the type of qualitative descriptive research. Data collection was carried out using questionnaire whose contents referred to the PERMENKES Number 73 of 2016. The result showed that there were 10 pharmacist in the apotek, 1 pharmacists managing apotek, 2 assistant pharmacists and 7 pharmaceutical technical personnel. The implementation of standard I had reached 92%, standard II had reached 85% and standard III had reached 90%. In addition, there are 2 aspects that haven't been implemented by this apotek, namely the destruction of prescriptions and home pharmacy care. Therefore, it can be seen that the standard of pharmaceutical service at Apotek X Kotamobagu is in the good category.*

**Keywords:** *Pharmaceutical Service Standards, Apotek*

#### PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 menjelaskan bahwa praktek kefarmasian terdiri atas pengendalian mutu sediaan farmasi, pengamanan, penyediaan, penyimpanan, pendistribusian obat, pelayanan obat, pemberian informasi terkait obat wajib

dilaksanakan oleh tenaga kesehatan yang memiliki kemampuan atau wewenang sesuai dengan perundangan yang berlaku (Diana *et al*, 2019). Salah satu sarana atau tempat yang dapat dilakukan praktek kefarmasian adalah Apotek. Apotek merupakan sarana pelayanan

kefarmasian yang menyediakan obat-obatan dan alat kesehatan yang kualitas dan mutunya terjamin (Supardi *et al.*, 2019).

Pelayanan kefarmasian mengalami perubahan yang awalnya *drug oriented* berkembang menjadi *patient oriented* dimana pelayanan komprehensif terdiri atas pelayanan obat dan farmasi klinik dengan tujuan meningkatkan kualitas hidup dari pasien. Pelayanan kefarmasian dilakukan oleh tenaga kompeten yaitu Apoteker dan Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK) (Bertawati, 2014). TTK adalah seorang sarjana farmasi, sedangkan apoteker adalah gelar profesi bagi seorang sarjana farmasi. Tenaga kefarmasian diminta untuk selalu meningkatkan kualitas terkait pemgetahuan, keterampilan dan perilaku untuk melaksanakan praktik kefarmasian sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan (Alrosyidi & Kurniasari, 2020).

Standar Pelayanan Kefarmasian (SPK) di apotek diatur pada Peraturan Menteri Kesehatan No. 73 tahun 2016 terdiri atas pengkajian resep, dispensing, Pelayanan Informasi Obat (PIO), konseling, *home pharmacy care* (HPC), Pemantauan Terapi Obat (PTO)

dan Monitoring Efek Samping Obat (MESO). Tujuan dari pelayanan kefarmasian adalah untuk membantu pasien dalam mendukung tercapainya keberhasilan pengobatan, memberikan informasi terkait obat yang sedang digunakan pasien, memantau terapi pengobatan yang dijalankan pasien (Fajarini, 2018).

Berdasarkan perubahan pelayanan menjadi *patient oriented* maka harus dipastikan bahwa setiap sarana kefarmasian terutama apotek telah melaksanakan SPK mengingat bahwa disetiap apotek mempunyai apoteker yang harus berperan atau berkontribusi di setiap aspek dalam praktik kefarmasian. Di sisi lain, penerapan SPK di apotek masih diragukan seberapa besar penerapannya. Beberapa penelitian melaporkan bahwa SPK di apotek belum terlaksana dengan optimal. Supardi *et al.* (2019), melaporkan bahwa pelaksanaan SPK di 21 apotek yang tersebar di 11 ibu kota provinsi tidak diterapkan secara menyeluruh, sebab masih kurangnya kompetensi apoteker dalam melakukan pelayanan kefarmasian. Pernyataan ini juga didukung oleh penelitian Mongi *et al.* (2020), yang melaporkan bahwa apotek A yang ada di Manado, Sulawesi

Utara belum menerapkan SPK secara optimal. SPK yang belum diterapkan di apotek tersebut adalah PIO terkait farmakokinetik obat dan HPC. Berdasarkan hal tersebut kami akan melakukan analisis penerapan SPK pada salah satu apotek besar yang ada di daerah Kotamobagu.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode non eksperimental, deskriptif kualitatif. Pengambilan data dilakukan menggunakan kuesioner yang isinya mengacu pada PERMENKES NO. 73 Tahun 2016. Lokasi sekaligus sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah Apotek X di daerah Kota Kotamobagu. Hasil pengisian pertanyaan pada kuesioner akan memberikan gambaran atau data mengenai penerapan SPK di apotek berdasarkan PERMENKES NO. 73 Tahun 2016.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan di apotek X yang ada di daerah Kotamobagu. Apotek X ini merupakan apotek yang telah berdiri lebih dari 5 tahun dan membuka pelayanan selama 24 jam. Jumlah pengunjung apotek

tersebut rata-rata adalah ± 70 orang per hari. Tujuan dari studi ini adalah untuk menganalisis penerapan kesesuaian SPK di apotek tersebut. Deskripsi apotek tempat penelitian yaitu apotek ini memiliki 3 apoteker yang terdiri atas satu APA (Apoteker Pengelola Apotek) dan dua APING (Apoteker Pendamping) yang bertanggung jawab pada saat pelayanan. Apotek ini juga memiliki 7 TTK yang telah memiliki izin praktik.

### A. Karakteristik Responden

Tabel 1 menunjukkan karakteristik responden pada penelitian ini, dimana jumlah responden adalah 10 orang yang terdiri dari APA, APING dan TTK. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa karakteristik responden dengan jenis kelamin laki-laki 2 orang dan perempuan 8 orang, hal ini menunjukan bahwa tidak ada perbedaan bermakna antara laki-laki dan perempuan dalam memecahkan masalah dalam suatu pekerjaan (Robins, 2003). Usia dari responden penelitian ini cukup bervariasi dan usia pekerja di Apotek X masih tergolong sebagai usia yang produktif sehingga diharapkan penerapan SPK di Apotek X bisa terlaksana dengan baik. Dari seluruh

responden, 80% diantaranya telah bekerja selama > 6 tahun.

Adapun rata-rata jumlah resep yang diterima di Apotek X ini dalam sehari adalah 80 lembar, kurang lebih 75% dari seluruh jumlah resep dilayani oleh apoteker baik APA maupun APING, sehingga dapat diketahui bahwa APA maupun APING selalu berada di apotek saat melakukan pelayanan resep. Hal ini sesuai dengan kondisi yang ada di lokasi penelitian, dimana APA dan APING selalu *standby* di apotek saat pelayanan resep, karena berdasarkan hasil wawancara, jam kerja APA dan APING di apotek adalah 8 jam dalam sehari. Pelayanan resep dan pengelolaan sediaan farmasi di apotek X ini menggunakan aplikasi. Banyaknya resep yang diterima setiap harinya karena di apotek X tersebut terdapat 5 dokter praktek yaitu dokter spesialis obgyn, dokter spesialis saraf, dokter spesialis THT dokter umum dan dokter gigi. Praktek dokter ini buka setiap hari senin sampai sabtu, mulai pukul 17.00-22.00 WITA.

Tabel 1 Karakteristik Responden

No	Pertanyaan	Apotek X
	Usia	
1.	25-35 tahun	8
	36-50 tahun	2
	>50 tahun	
	Jenis Kelamian	
2.	Laki-laki	2
	Perempuan	8
	Posisi Pekerjaan	
3	Apoteker Pengelola Apotek	1
	Apoteker Pendamping	2
	Tenaga Teknis Kefarmasiam	7
	Lama kerja	
4.	1-5 tahun	2
	6-10 tahun	3
	>10 tahun	5

Tabel 2 Pelaksanaan Ketentuan dari Masing-Masing Standar di Apotek X Kota Kotamobagu

Nama Apotek	Ketentuan yang dilaksanakan (%)		
	Standar I n = 14	Standar II n = 7	Standar III n = 11
Apotek X Kota Kotamobagu	92%	85%	90%

Keterangan:

n : Jumlah poin yang ditanyakan dalam kuesioner

Standar I : Pengelolaan sediaan farmasi, alkes dan BMHP

Standar II : Pelayanan farmasi klinis

Standar III : Sumber daya manusia dan sarana prasarana

#### B. Pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan (Alkes) dan Bahan Medis Habis Pakai (BMHP)

Penelitian ini menganalisis tiga standar yakni standar I yang meliputi pengelolaan sediaan farmasi, alkes dan

BMHP, standar II meliputi pelayanan farmasi klinis dan standar III meliputi sumber daya manusia (SDM) dan sarana prasarana yang dapat diamati pada tabel 2.

Pengelolaan Sediaan Farmasi, Alkes dan BMHP berdasarkan aturan terdiri dari perencanaan, pengadaan, penerimaan, penyimpanan, pemusnahan serta pencatatan dan pelaporan. Perencanaan dan pengadaan dilakukan oleh apoteker, sedangkan penerimaan dan penyimpanan dilakukan oleh apoteker dan TTK. Hasil wawancara dengan reseponden membuktikan bahwa penerapan standar I telah mencapai 92%, sehingga dapat diketahui bahwa pengololaan sediaan farmasi sudah dilakukan dengan baik dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, akan tetapi ada 1 poin yang belum dilaksanakan dengan efektif yaitu pemusnahan resep. Berdasarkan peraturan yang ada, resep harus diarsipkan selama 5 tahun dan setelah 5 tahun resep harus dimusnahkan. Pemusnahan resep belum dilakukan karena menunggu ketentuan dari pihak manajemen apotek, sehingga APA belum bisa melakukan pemusnahan resep.

### C. Pelayanan Farmasi Klinis

Pada tabel 2 dapat diamati persentase pelaksanaan standar II. Standar II mengatur tentang Pelayanan Farmasi Klinis (PKF). PKF merupakan kewajiban dari seorang apoteker dan PKF di apotek X persentasenya mencapai 85%, sehingga dapat diketahui bahwa PKF di apotek X terlaksana dengan baik. Berdasarkan hasil wawancara APA maupun APING telah melakukan pengkajian resep, PIO, dispensing, konseling dan MESO kepada pasien dengan penyakit kronis atau pasien pasien rujuk balik (PRB) dengan pengobatan seumur hidup dan mengambil obat setiap bulannya. Selain pasien yang membawa resep, apoteker juga memberikan PKF terhadap pasien atau konsumen yang melakukan swamedikasi. PKF sangat penting dilakukan oleh apoteker sebab tujuan dari PKF adalah untuk mencapai pengobatan yang optimal dan aman yang pada akhirnya dapat meningkatkan taraf kehidupan pasien. Pasien yang mendapatkan PKF akan merasa lebih aman dan lebih patuh dalam pengobatan.

Sementara itu, program yang belum terlaksana pada apotek X adalah HPC. Hal ini disebabkan oleh

kurangnya tenaga kefarmasian di apotek, yakni 3 orang apoteker yang harus selalu ada di apotek untuk melakukan pelayanan kefarmasian sehingga apoteker belum bisa melaksanakan HPC dan memilih untuk memberikan pelayanan terbaik pada pasien di Apotek. Namun, apoteker yang bertugas sebagai tenaga kefarmasian diharapkan dapat memberikan pelayanan HPC terutama pada kelompok pasien dengan penyakit kronis yang memerlukan pengobatan yang cukup kompleks dan pasien lanjut usia.

Standar III merupakan standar yang mengatur tentang SDM dan sarana prasana. SDM di Apotek X terdiri dari APA, APING dan TTK yang telah memiliki izin praktik, sehingga SDM yang ada di apotek X dapat dikatakan mempunyai karena sudah terdiri dari apoteker dan TTK. Sedangkan untuk sarana prasaran yang ada di Apotek X dapat dikatakan sudah lengkap karena Apotek memiliki gedung yang cukup layak, memiliki parkiran, kursi ruang tunggu dokter, ruang tunggu dokter dilengkapi dengan AC. Selain itu, apotek juga memiliki etalase untuk obat-obat bebas maupun obat bebas terbatas dan ruang dispensing.

Berdasarkan hasil analisis data penelitian untuk seluruh SPK di Apotek dapat diketahui bahwa SPK di Apotek X Kota Kotamobagu dikategorikan baik, hal ini didasarkan pada rentang penilaian evaluasi SPK. Rentang nilai 81-100% dikategorikan baik, 61-80% dikategorikan sedang dan 20-60% dikategorikan buruk (Astuti, 2020). Meskipun SPK di Apotek X Kota Kotamobagu dikategorikan baik, namun apotek tersebut tetap harus meningkatkan SPK berdasarkan kriteria yang telah ditentukan dan dilakukan secara berkesinambungan, sehingga bisa menghasilkan pelayanan kefarmasian yang lebih baik lagi.

## SIMPULAN

SPK di Apotek X Kota Kotamobagu dikategori baik, dimana pelaksanaan standar I telah mencapai 92%, standar II mencapai 85% dan standar III mencapai 90%. Disamping itu, ada 2 poin yang belum dilaksanakan oleh apotek ini yaitu pemusnahaan resep dan pelayanan HPC.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Alrosyidi, A. F., Kurniasari, S. 2020. Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kabupaten Pamekasan Tahun 2020. *Journal of Pharmacy and Science*, 5(2).
- Boky, H., Lolo, W. A., & Jayanto, I. (2021). Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian Pada Apotek Kimia Farma Kota Kotamobagu. *Pharmacon*, 10(2), 825-833.
- Bertawati, B. 2014. Profil Pelayanan Kefarmasian dan Kepuasan Konsumen Apotek di Kecamatan Adiwerna Kota Tegal. *Calyptra*, 2(2), 1-11.
- Fajarini, H. 2018. Implementasi Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 73 tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. *Parapemikir: Jurnal Ilmiah Farmasi*, 7(2), 260-269.
- Mongi, D., Pareta, D., Maarisit, W., Kanter, J. 2020. Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Kefarmasian di Apotek Telemedika Farmas 14 Manado. *Jurnal Biofarmasetikal Tropis* 3(2): 65-71.
- Robbins, Stephen P. 2003. Perilaku Organisasi. PT. Indeks Kelompok Gramedia. Jakarta.
- Supardi, S., Yuniar, Y., Sari, I. D. 2019. Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek di Beberapa Kota Indonesia. *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Pelayanan Kesehatan*, 152-15.