

GAMBARAN MANAJEMEN STANDAR PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK PERMATA KOTA TEGAL

Sari Prabandari¹

¹Email : sariprabandari.sp@gmail.com

¹Program Studi DIII Farmasi Politeknik Harapan Bersama Tegal
Jln. Mataram No.09 Tegal
Telp/Fax (0283) 352000

Abstrak

Pelayanan Kefarmasian di Apotek menjadi pedoman praktik apoteker dalam menjalankan tugas profesi guna melindungi masyarakat dari Pelayanan, dan Evaluasi Mutu Pelayanan yang tidak bertanggung jawab. Pelayanan kefarmasian merupakan wujud tanggung jawab langsung profesi apoteker dalam menjalankan pekerjaan kefarmasian dengan tujuan utama meningkatkan pelayanan kefarmasian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran Pelayanan kefarmasian di Apotek Permata Kota Tegal. Penelitian pelayanan kefarmasian meliputi aspek Pengelolaan Sumber Daya (SDM, Sarana dan Prasarana, Sediaan Farmasi dan perbekalan kesehatan lain dan Administrasi) pelayanan kefarmasian pada aspek Pelayanan (Pelayanan resep, Promosi dan Edukasi, Pelayanan residensial), di Apotek Permata Kota Tegal. Penelitian ini menggunakan Metode deskriptif kualitatif menggunakan kuisioner yang bersumber pada Kepmenkes Nomor 35 tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Penelitian dikerjakan selama 1 bulan yaitu bulan September 2017, populasi yang digunakan adalah Apoteker dan Tenaga Teknis Kefarmasian Di Apotek Permata Kota Tegal. Hasil Penelitian pada apotek Permata Kota Tegal diperoleh data untuk presentasi kehadiran apoteker yaitu 100 % sesuai dengan jam yang dilalui. Hasil Penelitian diperoleh bahwa pelaksanaan Pengelolaan Sumber Daya Seluruhnya dilakukan secara maksimal oleh Apoteker dan Tenaga Teknis Kefarmasian. Pada Aspek Penerapan Pelayanan Pelayanan resep yang meliputi (skrining resep, penyiapan obat, penyerahan obat) , Promosi Dan edukasi dilakukan secara baik oleh Apoteker. Pada Pelayanan residensial apotek permata belum melaksanakan secara maksimal.

Kata Kunci: *Gambaran manajemen, Standar Pelayanan Kefarmasian, Apotek Permata.*

1. Pendahuluan

Pengaturan standar pelayanan kefarmasian di apotek memiliki maksud dan tujuan, yaitu meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian, serta melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien. Pelayanan kefarmasian meliputi sarana dan prasarana, setiap apotek perlu menyediakan ruang konseling sekurang-kurangnya satu set meja dan kursi konseling untuk memudahkan apoteker untuk memberikan informasi kepada pasien.^[1]

Pelayanan kefarmasian merupakan wujud tanggung jawab langsung profesi apoteker dalam menjalankan pekerjaan kefarmasian dengan tujuan utama meningkatkan kualitas hidup pasien. Dalam 30 tahun terakhir, terjadi perkembangan paradigma profesi apoteker dari *drug*

oriented menjadi *patient oriented*. Dengan adanya perkembangan paradigma ini, maka apoteker dituntut untuk memberikan pelayanan kefarmasian dan mengambil keputusan dengan memperhatikan kondisi pasien. Hal ini bertujuan agar tercipta pengobatan yang rasional dan dapat meningkatkan kualitas hidup pasien.^[2]

Pemerintah menerbitkan Permenkes No. 35 tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek untuk dijadikan sebagai pedoman praktik apoteker dalam menjalankan tugas profesi guna melindungi masyarakat dari Pelayanan, dan Evaluasi Mutu Pelayanan.^[3] Beberapa Penelitian mengenai standar pelayanan kefarmasian sesuai Permenkes No. 35 tahun 2014 telah dilakukan sebelumnya. Namun hasil penelitian di beberapa kota menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian yang dilakukan di apotek masih dikategorikan kurang memenuhi standar

yang telah ditentukan. Penelitian terhadap 19 APA di Jawa Tengah menyatakan bahwa sekitar 50% pengunjung belum pernah bertemu apoteker pengelola apotek dan hanya 5,3% apoteker pengelola apotek yang memberikan informasi [4]. Penelitian di kabupaten Tegal menunjukkan dari 7 apotek yang diteliti 3 apotek termasuk kategori baik dan 4 apotek termasuk kategori kurang. [5]

Apotek Permata merupakan salah satu apotek yang berada di Kota Tegal, di apotek Permata melakukan pelayanan kefarmasian dengan kerjasama dokter praktek spesialis jantung. Terletak di jantung kota tegal menjadikan apotek Permata salah satu apotek yang banyak diminati oleh masyarakat baik itu pasien yang periksa ke dokter maupun pasien yang sengaja untuk membeli obat.

Dengan banyaknya apotek yang belum secara maksimal menerapkan standard kefarmasian khususnya pelayanan dari apoteker setiap harinya, menjadikan peneliti tertarik untuk meneliti manajemen standard pelayanan dari apotek permata. Sehingga disini penulis ingin meneliti Gambaran Manajemen standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek Permata Kota Tegal.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Metode penelitian deskriptif merupakan suatu metode penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama untuk membuat gambaran atau deskripsi tentang suatu keadaan secara objektif [6]. Penelitian deskriptif dipilih untuk menggambarkan bentuk relevan mengenai praktik standar pelayanan kefarmasian yang dilakukan oleh apoteker di apotek Permata Kota tegal.

Penelitian tentang gambaran manajemen standar Pelayanan kefarmasian di apotek Permata KotaTegal ini dilakukan selama 1 bulan yaitu bulan September 2017. Tempat penelitian di apotek Permata Kota Tegal. Populasi yang digunakan yaitu apoteker, tenaga teknis kefarmasian apotek Permata Kota Tegal tahun 2017.

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel jenuh dimana sampel sama dengan populasi. Responden dalam penelitian ini adalah Apoteker

Pengelola Apotek (APA) atau Apoteker Pendamping (APING) serta tenaga teknis kefarmasian.

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah total sampling yaitu penentuan sampel dengan mengambil seluruh anggota populasi sebagai responden. [9].

3. Hasil dan Pembahasan

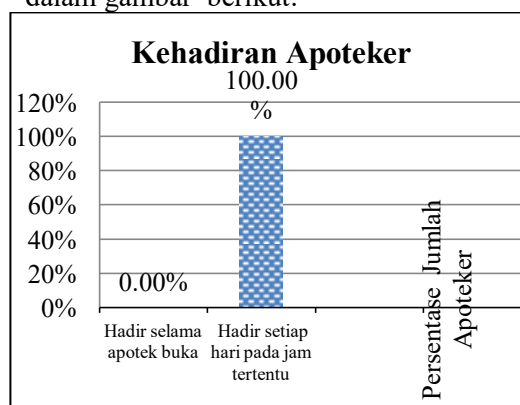
a. Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek Permata Kota Tegal.

1) Pengelolaan Sumber Daya

Kegiatan pengelolaan sumber daya di apotek terdiri dari 4 bagian, yaitu sumber daya manusia, sarana dan prasarana, sediaan farmasi dan perbekalan kesehatan, serta administrasi [2].

2) Sumber Daya Manusia

Menurut peraturan perundang-undangan, apotek harus dikelola oleh seorang apoteker. Apoteker merupakan satu-satunya subyek yang ditugaskan untuk mengelola apotek sehingga diberikan otoritas untuk kepentingan tersebut [7]. Pengelolaan sumber daya manusia di apotek dapat dilihat dari kehadiran apoteker di apotek dan keikutsertaan dalam seminar dan pelatihan. Grafik kehadiran apoteker di apotek Permata kota tegal dapat dilihat dalam gambar berikut:



Gambar 1. Grafik Kehadiran Apoteker Di Apotek Permata Kota Tegal

Pelayanan kefarmasian akan tercipta maksimal bila apoteker berada di apotek. Peraturan Pemerintah Nomor 51

menyebutkan bahwa apotek merupakan tempat melakukan pekerjaan kefarmasian oleh apoteker, sehingga apoteker memang seharusnya selalu berada di apotek. Kehadiran Apoteker di Apotek Permata hadir seratus persen sesuai dengan jadwal kehadiran.

3) Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana yang memadai harus tersedia di apotek sehingga akan menunjang apoteker untuk melakukan pekerjaan kefarmasian. Gambaran apotek Permata berdasarkan sarana dan prasarana yang dimiliki dapat dilihat pada Tabel 1 berikut:

Tabel 1. Gambaran Sarana dan Prasarana Apotek Permata Kota Tegal

No.	Sarana dan Prasarana	Ya Tidak	
		Ya	Tidak
1.	Di halaman terdapat papan petunjuk apotek	√	0
2.	Pelayanan produk kefarmasian diberikan pada tempat yang terpisah dari aktivitas pelayanan dan penjualan produk lainnya		
3.	Terdapat ruang tunggu yang nyaman	√	
4.	Terdapat tempat untuk mendisplay informasi obat	√	
5.	Terdapat ruangan tertutup untuk pelayanan konseling	√	
6.	Terdapat ruang penyimpanan, peracikan, dan tempat penyerahan obat	√	
7.	Terdapat tempat pencucian alat	√	

4) Sediaan Farmasi dan Perbekalan Kesehatan

Pengelolaan persediaan farmasi dan perbekalan kesehatan lainnya meliputi perencanaan, pengadaan, dan penyimpanan. Gambaran

kegiatan pengelolaan sediaan farmasi dan perbekalan kesehatan di Apotek Permata Kota Tegal dapat dilihat pada Tabel .2.berikut:

Tabel 2. Gambaran Pengelolaan Sediaan Farmasi dan Perbekalan Kesehatan di Apotek Permata Kota Tegal

No	Pengelolaan Sediaan Farmasi Dan Perbekalan Kesehatan	Ya Tidak	
		Ya	Tidak
1.	Melakukan perencanaan pembelian	√	
2.	Melakukan pengadaan melalui jalur resmi	√	
3.	Obat atau bahan obat disimpan dalam wadah asli dari pabrik, kecuali ada pengecualian atau keadaan darurat	√	
4.	Penyimpanan sediaan farmasi dan perbekalan kesehatan pada tempat yang sesuai dan layak	√	
5.	Penyimpanan obat sesuai FIFO	√	
6.	Penyimpanan obat sesuai FEFO	√	
7.	Penyimpanan narkotika sesuai ketentuan	√	
8.	Penyimpanan psikotropika sesuai ketentuan	√	

5) Administrasi

Dalam menjalankan pelayanan kefarmasian di apotek, apoteker perlu melaksanakan kegiatan administrasi. Hal ini bertujuan untuk memudahkan penelusuran bila diperlukan baik dalam berbagai aspek seperti legalitas, pelaporan, dan keuangan. Kegiatan administrasi yang dilakukan di apotek Permata Kota Tegal disajikan dalam Tabel 3 berikut:

Tabel 3. Gambaran Kegiatan Administrasi di Apotek Permata Kota Tegal

No.	Kegiatan Administrasi		
		Ya	Tdk
1.	Melakukan pencatatan dan pengarsipan resep	√	
2.	Melakukan pencatatan pemakaian narkotika dan psikotropika	√	
3.	Melakukan pelaporan narkotika dan psikotropika	√	
4.	Melakukan pencatatan dan pelaporan pemusnahan sediaan farmasi, perbekalan kesehatan, dan resep	√	
5.	Melakukan pencatatan pengobatan pasien (<i>medication record</i>) yaitu meliputi :	√	
	a. Data dasar pasien		
	b. Nama dan jumlah obat yang diberikan		
	c. Keluhan atau gejala penyakit		
	d. Riwayat alergi obat		
	e. Penyakit dan obat yang pernah diderita sebelumnya		
6.	Pengarsipan hasil monitoring penggunaan obat		

Monitoring penggunaan obat juga harus dibenahi dan ditingkatkan sehingga pelayanan kefarmasian menjadi optimal dan lebih profesional. Sarana dan prasarana yang terdapat di apotek sudah memenuhi standar yang ada, sediaan farmasi dan perbekalan kesehatan telah dikelola dengan sangat baik.

6) Penerapan Aspek Pelayanan

Pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan yang berorientasi pada pasien. Pelayanan kefarmasian yang dapat dilakukan di apotek diantaranya pelayanan resep, promosi dan edukasi, serta pelayanan residensial (*home care*).

7) Pelayanan Resep

Pelayanan dan penyerahan obat berdasarkan atas resep dokter dilakukan oleh apoteker^[1]. Dalam melakukan pelayanan resep, apoteker dapat dibantu oleh apoteker pendamping dan tenaga teknis kefarmasian. Pelayanan resep terdiri dari skrining resep, penyiapan obat, dan penyerahan obat.

8) Skrining resep

Skrining resep merupakan suatu proses pemeriksaan resep. Skrining resep dilakukan bertujuan untuk menganalisa adanya masalah terkait obat, dan apabila terdapat kesalahan atau kejanggalan dapat dikonsultasikan dengan dokter penulis resep, sehingga pasien pun terhindar dari resiko *medication error*. Apoteker harus melakukan skrining resep sesuai persyaratan administrasi, persyaratan farmasetik, dan pertimbangan klinis.

9) Pemeriksaan Administrasi

Kegiatan skrining resep dalam hal administrasi dapat dilihat dalam tabel 4 berikut:

Tabel 4. Kegiatan Pemeriksaan Administratif Resep Di Apotek Permata Kota Tegal

No	Kegiatan Pemeriksaan Adminstratif Resep				
		AP T	TTK	APT+ TTK	TD
1.	Nama, SIP, dan alamat dokter			√	
2.	Tanggal penulisan resep			√	
3.	Tanda tangan/paraf dokter penulisan resep			√	
4.	Nama, alamat, jenis kelamin, umur, dan berat badan pasien			√	
5.	Cara pemakaian			√	
6.	Informasi lainnya			√	

Keterangan

APT : Apoteker

TTK : Tenaga Teknis Kefarmasian

TD : Tidak Dilakukan

10) Pemeriksaan Kesesuaian Farmasetik
Kesesuaian farmasetik obat yang terdapat dalam resep harus diketahui dan diperiksa oleh apoteker dengan baik. Apoteker Pengelola Apotek (APA) di apotek permata Kota Tegal melakukan pemeriksaan kesesuaian farmasetik. *Apoteker* disini dibantu juga oleh tenaga teknis kefarmasian seperti pada tabel 5 berikut ini :

Tabel 5. Kegiatan Pemeriksaan Kesesuaian Farmasetik di Apotek Permata Kota Tegal

No	Kegiatan Pemeriksaan Kesesuaian Farmasetik	Kegiatan			
		A	T	APT+	T
.		P	T	TTK	D
		T	K		
1.	Bentuk sediaan	√			
2.	Dosis	√			
3.	Potensi	√			
4.	Stabilitas	√			
5.	Inkompatibilitas	√			
6.	Cara pemberian atau aturan pakai	√			
7.	Lama pemberian	√			

Keterangan :

APT : Apoteker

TTK : Tenaga Teknis Kefarmasian

TD : Tidak dilakukan

11) Pertimbangan Klinis

Skrining pertimbangan klinis merupakan penyesuaian obat dengan kondisi klinis pasien yang beraneka ragam. *Pertimbangan* klinis meliputi apakah terjadi alergi, efek samping, interaksi obat, atau apakah dosis, durasi, dan jumlah obat sesuai dengan kebutuhan pasien atau tidak. Gambaran apotek berdasarkan pertimbangan klinis pada resep dapat dilihat pada tabel 6 bawah ini :

Tabel 6. Kegiatan Pertimbangan Klinis Di Apotek Permata Kota Tegal

No.	Kegiatan Pertimbangan Klinis	Kegiatan			
		APT	TTK	APT+TT	TD
				K	
1.	Adanya alergi	√			
2.	Efek samping	√			
3.	Interaksi obat	√			
4.	Medikasi rangkap	√			
5.	Kontrain dikasi	√			

Keterangan

APT : Apoteker

TTK : Tenaga Teknis Kefarmasian

TD : Tidak dilakukan

12) Pemeriksaan Obat

Pemeriksaan obat di resep dengan ketersediaan obat di apotek hendaknya dilakukan ketika resep akan dilayani sehingga bila ternyata obat yang diminta tidak tersedia di apotek maka dapat diberitahukan sejak awal kepada pasien. Kemudian pemeriksaan kualitas fisik dari sediaan dan kadaluarsa sediaan obat tersebut penting untuk diperiksa lebih awal, sehingga pasien terhindar dari *medication error*.

Tabel 7. Kegiatan Pemeriksaan Obat di Apotek Permata Kota Tegal.

No	Kegiatan Pemeriksaan Obat	Kegiatan			
		A	TT	APT	TD
		P	K	+TT	
		T		K	
1.	Ketersediaan obat	√			
2.	Kualitas fisik obat	√			
3.	Kadaluarsa obat	√			

Keterangan

APT : Apoteker

TTK : Tenaga Teknis Kefarmasian

TD : Tidak dilakukan

13) Penyiapan Obat

Resep yang telah lolos skrining, kemudian disiapkan sesuai dengan

permintaan yang tertera pada resep. Bila sediaan farmasi yang diminta merupakan obat racikan, maka apoteker atau asisten apoteker harus melakukan peracikan sesuai dengan ketentuan yang ada. Setelah permintaan terpenuhi, kemudian diberi etiket yang lengkap, jelas, dan mudah terbaca. Obat dimasukkan dalam kemasan yang sesuai dengan rapi, dan sebelum diserahkan ke pasien dilakukan pemeriksaan akhir seperti pada tabel 8 berikut ini :

Tabel 8. Kegiatan Penyiapan Obat di Apotek Permata Kota Tegal.

No	Kegiatan Penyiapan Obat	Kegiatan			
		A P T	T T K	APT +TT K	T D
1.	Peracikan obat			√	
2.	Pemberian etiket			√	
3.	Pengemasan obat			√	
4.	Pemeriksaan akhir	√			

Keterangan

APT : Apoteker

TTK : Tenaga Teknis Kefarmasian

TD : Tidak dilakukan

14) Penyerahan Obat

Apotek harus memberikan informasi mengenai obat sebelum menyerahkan obat kepada pasien. Apoteker juga harus memberikan konseling pada pasien. Bahkan untuk pasien yang mempunyai penyakit tertentu seperti kardiovaskular, diabetes, TBC, asma, dan penyakit kronis lainnya harus diberikan konseling yang berkelanjutan^[2]. Sesuai dengan teori edukasi yang menyatakan bahwa tujuan konseling adalah mendidik pasien sehingga pengetahuan pasien terhadap obat akan meningkat dan hal ini mendorong pada perubahan perilaku^[8].

Tabel 9. Kegiatan Penyerahan Obat di Apotek Permata Kota Tegal

No	Kegiatan Penyerahan Obat	Kegiatan			
		APT	TT K	APT+ TTK	TD
1.	Pemberian informasi	√			
2.	Konseling	√			
3.	Konseling lanjutan	√			
4.	Monitoring penggunaan obat	√			

Keterangan

APT : Apoteker

TTK : Tenaga Teknis Kefarmasian

TD : Tidak dilakukan

15) Promosi dan Edukasi

Seiring dengan mudahnya mengakses informasi seputar obat-obatan, masyarakat semakin selektif dalam memilih pengobatan. Peran apoteker dalam masyarakat sangat penting, yaitu memberikan edukasi yang benar dan tepat apabila masyarakat ingin melakukan pengobatan sendiri (swamedikasi) untuk penyakit ringan, salah satunya yaitu dengan cara memilihkan obat yang sesuai dengan kondisi pasien. Dapat dilihat gambaran apotek Permata Kota Tegal berdasarkan kegiatan promosi dan edukasi. Adapun tabel kegiatan promosi dan edukasi di apotek permata seperti pada tabel 10 berikut:

Tabel 10. Kegiatan Promosi dan Edukasi di Apotek Permata Kota Tegal.

No	Kegiatan Promosi dan Edukasi	Kegiatan			
		A P T	T T K	APT+ TTK	TD
1	Swamedikasi	√			
2	Diseminasi informasi	√			

Keterangan

APT : Apoteker

TTK : Tenaga Teknis Kefarmasian

TD : Tidak dilakukan

16) Pelayanan Residensial (*Home Care*)

Salah satu peran apoteker adalah sebagai *care giver*, sehingga diharapkan apoteker dapat melakukan pelayanan kefarmasian yang bersifat kunjungan rumah, khususnya untuk kelompok lansia dan pasien dengan pengobatan penyakit kronis lainnya. Dalam hal ini apoteker dan tenaga teknis kefarmasian belum secara maksimal melakukan kegiatan pelayanan residensial.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan kefarmasian diapotek telah dihasilkan simpulan yaitu Aspek pengelolaan sumber daya yang telah terlaksana di apotek permata Kota Tegal yaitu kegiatan pelayanan yang ada diapotek dilaksanakan oleh apoteker dan tenaga teknis kefarmasian serta dibawah tanggung jawab dari Apoteker Pengelola Apotek. Dalam aspek penerapan pelayanan yang terdiri dari pelayanan resep dimulai dari skrining resep yang meliputi kegiatan pemeriksaan administrasi, klinis, farmasetik, dan pemeriksaan obat dilakukan oleh apoteker dan juga tenaga teknis kefarmasian.

5. Daftar Pustaka

- [1] Depkes RI. 2009. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian*, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- [2] Depkes RI. 2006. *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1027/MENKES/SK/IX/2004 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek*, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- [3] Depkes RI. 2014. *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- [4] Sudiby, S. 2011. *Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Dan Kebutuhan Pelatihan Bagi Apotekernya*. Bul. Penelit. Kesehatan, Vol. 39, No.3, 2011: 138 – 144.
- [5] Bertawati (2013), Profil Pelayanan Kefarmasian dan Kepuasan Konsumen Apotik di Kecamatan Adiwerna Kota Tegal, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya* Vol. 2 No. 2 Hal 1-11
- [6] Notoatmodjo, S. 2005. *Metodologi Penelitian Kesehatan Edisi 3*, PT Rineka Cipta, Jakarta, 89-92.
- [7] Bogadenta, A. 2012. *Manajemen Pengelolaan Apotek*, D-Medika: Yogyakarta
- [8] Rantucci, M.J., 2007, *Pharmacist Talking with Patient : A Guide to Patient Counseling*, Lippincott Williams&Wilkins, Philadelphia : 11 – 24
- [9] Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, Alfabeta, Bandung, 352-354.