

# PENERAPAN STANDAR PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK KARTENS MANADO

Jody A. Pojoh, Selfie P. J. Ulaen, Yuri Sael

Jurusan Farmasi Politeknik Kesehatan Kemenkes Manado

**Abstrak :** Pelayanan Kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan Sediaan Farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Untuk menjamin mutu pelayanan kefarmasian kepada masyarakat, maka ditetapkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1027 tahun 2004 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kesesuaian pelayanan kefarmasian di Apotek Kartens Manado dengan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1027 tahun 2004. Penelitian ini adalah penelitian observasional yang bersifat deskriptif untuk mengetahui penerapan standar pelayanan kefarmasian di Apotek Kartens Manado. Sebagai instrumen penelitian adalah lembar observasional yang disusun berdasarkan standar pelayanan kefarmasian dalam Keputusan Menteri Kesehatan RI No 1027 tahun 2004. Data yang dikumpulkan adalah data primer yang diperoleh dari pengisian lembar observasional berdasarkan pengamatan langsung yang dilakukan di Apotek. Persentase dihitung untuk dibandingkan dengan rentang pelaksanaan standar pelayanan kefarmasian. Hasil penelitian menunjukkan penerapan standar untuk kriteria sarana mencapai 95,12% (kategori baik). Penerapan standar untuk kriteria mutu pelayanan kefarmasian mencapai persentase 100% (kategori baik). Penerapan standar untuk kriteria tenaga farmasi mencapai persentase 100% (kategori baik). Dapat disimpulkan bahwa hampir semua kriteria standar yang dinilai dapat diterapkan dengan baik.

**Kata Kunci :** Apotek, Standar Pelayanan

Pelayanan kesehatan yang baik berperan 1027 tahun 2004 tentang Standar Pelayanan strategis dalam perbaikan kesehatan masyarakat. Kefarmasian di Apotek dengan tujuan untuk Kualitas layanan farmasi dan pelayanan melindungi masyarakat dari pelayanan yang kefarmasian yang lebih baik dan berorientasi tidak profesional. Untuk itu, semua tenaga pada konsumen (pasien) harus terus kefarmasian dalam melaksanakan tugas dikembangkan agar dapat memenuhi kebutuhan profesinya di apotek harus mengacu pada masyarakat yang senantiasa berubah dan standar yang telah ditetapkan ini.

meningkat, disamping dapat mengurangi resiko Apotek Kartens merupakan salah satu pengobatan (Handayani dkk, 2009). apotek swasta yang terdapat di Kota Manado,

Pelayanan Kefarmasian adalah suatu sebagai sarana pelayanan kefarmasian yang pelayanan langsung dan bertanggung jawab merupakan milik perseorangan tentunya kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan mengalami tantangan dalam memberikan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pelayanan terhadap pelanggan. Untuk menjamin pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pelayanan yang maksimal apotek berkewajiban pasien (PP 51, 2009). Pelayanan kefarmasian menerapkan standar pelayanan kefarmasian pada saat ini telah bergeser orientasinya dari dengan mengacu pada Keputusan Menteri obat ke pasien. Kegiatan pelayanan Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1027 kefarmasian yang semula hanya berfokus pada tahun 2004 dalam menjalankan prakteknya. pengelolaan obat sebagai komoditas menjadi Penerapan standar pelayanan kefarmasian yang pelayanan yang komprehensif yang bertujuan baik dan sesuai standar, diharapkan dapat untuk meningkatkan kualitas hidup dari pasien meningkatkan mutu pelayanan apotek terhadap masyarakat.

Untuk menjamin mutu pelayanan Penelitian ini bertujuan untuk kefarmasian kepada masyarakat, maka mengetahui kesesuaian pelayanan kefarmasian pemerintah menetapkan dalam Keputusan yang dilaksanakan di Apotek Kartens Manado Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor dengan standar pelayanan kefarmasian menurut

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1027 tahun 2004.

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian observasional yang bersifat deskriptif untuk mengetahui penerapan standar pelayanan kefarmasian di Apotek Kartens Manado.

Standar pelayanan kefarmasian adalah panduan pelaksanaan pelayanan kefarmasian yang ditetapkan dalam Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 1027 tahun 2004 yang harus diterapkan dalam apotek dengan tiga standar utama yaitu sarana dan prasarana, mutu pelayanan farmasi dan tenaga farmasi. Penerapan standar pelayanan kefarmasian adalah pelaksanaan standar pelayanan kefarmasian yang dilaksanakan oleh Apotek Kartens dengan mengacu pada Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 1027 tahun 2004

Sebagai instrumen penelitian adalah lembar observasional yang disusun berdasarkan standar pelayanan kefarmasian dalam Keputusan

Menteri Kesehatan RI No 1027 tahun 2004. Penelitian dilaksanakan pada bulan April sampai Agustus 2012 di Apotek Kartens Manado. Data yang dikumpulkan adalah data primer yang diperoleh dari pengisian lembar observasional berdasarkan pengamatan langsung yang dilakukan di Apotek.

Data yang dikumpulkan diolah kemudian dihitung perolehan skor dari standar yang dinilai berdasarkan rumus :

$$\% \text{ standar pelayanan kefarmasian} = x \cdot 100\%$$

Penilaian rentang pelaksanaan standar pelayanan kefarmasian menurut Kepmenkes RI Nomor 1027 tahun 2004 adalah : Baik = 81 – 100%; Sedang = 61 – 80%; buruk = 20 – 60%.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Penerapan standar sarana dan prasarana

Hasil penelitian penerapan standar sarana dan prasarana di Apotek Kartens berupa jumlah capaian persentase berdasarkan kriteria disajikan dalam tabel 1.

Tabel 1. Distribusi Persentase (%) Penerapan Standar Untuk Kriteria Sarana dan Prasarana

No	Uraian	Capaian (%)
1	Bangunan	100
2	Penataan Ruangan	87,5
3	Area Tunggu	100
4	Area Peracikan/Penyiapan Obat	100
5	Area Penyimpanan Obat	100
6	Area Pencucian Alat	83,3
7	Area Penyerahan Obat	100
8	Toilet	100

Penerapan standar untuk sarana dan prasarana, parameter yang diteliti adalah kriteria bangunan, penataan ruangan, fasilitas dan peralatan area tunggu, area peracikan dan penyiapan obat, area penyimpanan obat, area pencucian alat, area penyerahan obat, dan toilet.

Bangunan yang dimiliki Apotek Kartens sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, yaitu memiliki atap yang tidak bocor, dinding tidak berjamur, lantai tidak berdebu dan tidak licin, serta terdapat papan petunjuk apotek. Dalam kriteria ini, Apotek Kartens sudah mencapai standar dengan persentase 100%. Penataan ruangan yang sesuai standar apotek diharuskan memiliki ruang tunggu, ruang peracikan/penyiapan obat, ruang penyimpanan obat, ruang pencucian alat, ruang penyerahan

obat, ruang pelayanan informasi obat, dengan perabotan yang tertata rapi, dan memiliki toilet. Pada kriteria ini, Apotek Kartens belum memiliki ruangan khusus untuk pelayanan informasi obat. Capaian untuk standar ini 87,5%. Area tunggu yang sesuai standar apotek harus memiliki ruang tunggu yang nyaman, tidak pengap dan panas, terdapat identitas apoteker, serta terdapat tempat sampah. Pada kriteria ini Apotek Kartens telah menerapkan sesuai dengan standar yang ditetapkan dan mencapai persentase 100%. Ruang peracikan/penyiapan obat dalam apotek diharuskan memiliki peralatan peracik, ruangan yang terang, dan terdapat tempat sampah. Pada kriteria ini Apotek Kartens telah menerapkan

sesuai dengan standar yang ditetapkan dan mencapai persentase 100%.

Area penyimpanan obat sesuai standar apotek diharuskan memiliki termometer ruangan, lemari khusus narkotika dan psikotropika, rak/lemari obat, dan penandaan kategori obat. Pada kriteria ini Apotek Kartens telah menerapkan sesuai dengan standar yang ditetapkan dan mencapai persentase 100%. Area pencucian alat yang sesuai standar adalah apotek harus memiliki area pencucian yang bersih, tidak terdapat sampah, tidak berminyak, tidak retak, aliran pembuangan air lancar, serta terdapat sabun dan lap. Pada penerapan standar untuk kriteria ini Apotek Kartens mencapai standar dengan persentase 83,3%.

Area penyerahan obat sesuai standar apotek harus memiliki meja yang rapi dan tidak berdebu, buku standar/referensi, serta terdapat

sarana pengemas. Pada kriteria ini Apotek Kartens telah menerapkan sesuai dengan standar, dan mencapai persentase 100%. Pelayanan dilakukan berhadapan langsung dengan pasien yang bersangkutan. Untuk keadaan toilet berdasarkan standar harus bersih, tidak berbau, tidak licin, tersedia tempat sampah, serta tersedia sabun dan pengharum ruangan. Pada kriteria ini Apotek Kartens mencapai persentase 100% dikarenakan memiliki toilet sesuai standar yang ditetapkan.

## **B. Penerapan standar mutu pelayanan farmasi**

Hasil penelitian penerapan standar mutu pelayanan farmasi di Apotek Kartens berupa jumlah capaian persentase berdasarkan kriteria disajikan dalam tabel 2.

Tabel 2. Distribusi Persentase (%) Penerapan Standar Untuk Kriteria Mutu Pelayanan Farmasi

No	Uraian	Capaian (%)
1	Skrining Resep	100
2	Penyiapan Obat	100
3	Etiket	100
4	Kemasan	100
5	Penyerahan Obat	100

Penerapan standar mutu pelayanan farmasi di Apotek Kartens, parameter yang dinilai adalah skrining resep, penyiapan obat, etiket, kemasan, serta penyerahan obat.

Pada kriteria skrining resep sesuai standar yaitu pemeriksaan identitas pasien dan jenis obat sesuai permintaan. Untuk kriteria ini sudah dilakukan dengan sesuai standar di Apotek Kartens dengan persentase 100%. Cara penyiapan obat sesuai standar yang ditetapkan, apotek harus menyiapkan obat dengan memperhatikan ketepatan obat, ketepatan dosis, dan ketepatan pasien. Hal ini sudah diterapkan di Apotek Kartens sesuai standar dan mencapai persentase 100%. Kriteria etiket dan kemasan sesuai standar yang ditetapkan etiket harus ditulis dengan jelas dan terbaca, tepat penggunaan, serta tepat aturan pakai. Untuk kemasan harus dikemas dengan rapi. Pada

kriteria ini Apotek Kartens sudah menerapkan sesuai dengan standar, dan masing-masing kriteria mencapai persentase 100%.

Penyerahan obat sesuai standar yang ada harus memperhatikan kesesuaian data pasien dengan obat yang diserahkan agar tidak terjadi kesalahan. Penyerahan obat harus disertai dengan pemberian informasi yang tepat dan mudah dimengerti pasien. Pada kriteria ini Apotek Kartens telah menerapkan sesuai dengan standar dan mencapai persentase 100%.

## **C. Penerapan standar tenaga teknis kefarmasian**

Hasil penelitian penerapan standar tenaga teknis kefarmasian di Apotek Kartens berupa jumlah capaian persentase berdasarkan kriteria disajikan dalam tabel 3.

Tabel 3. Distribusi Persentase (%) Penerapan Standar Untuk Kriteria Tenaga Teknis Farmasi

No	Uraian	Capaian (%)
1	Apoteker	100
2	Tenaga Teknis Kefarmasian	100

Penerapan standar untuk tenaga farmasi, parameter yang dinilai yaitu Apoteker dan Tenaga Teknis Kefarmasian. Berdasarkan standar yang ditetapkan dalam undang-undang, Apoteker harus memiliki STRA (Surat Tanda Registrasi Apoteker) dan SIPA (Surat Izin Praktek Apoteker). Untuk tenaga teknis kefarmasian, harus memiliki STRTTK (Surat Tanda Registrasi Tenaga Teknis Kefarmasian) dan SIK (Surat Izin Kerja). Untuk apoteker dan tenaga teknis kefarmasian di Apotek Kartens semua telah memiliki STRA, SIPA dan STRTTK sesuai dengan standar yang ada dan mencapai persentase 100%.

Berdasarkan hasil penerapan standar yang dilakukan di Apotek Kartens, diketahui bahwa penerapan standar untuk kriteria sarana dan prasarana, Apotek Kartens berada pada kategori baik karena mencapai persentase 95,12%. Penerapan standar untuk kriteria mutu pelayanan kefarmasian dari 13 kriteria penilaian, Apotek Kartens berada pada kategori baik dengan mencapai persentase 100%. Penerapan standar untuk kriteria tenaga farmasi dari 4 kriteria penilaian, Apotek berada pada kategori baik dengan mencapai persentase 100%.

#### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penerapan standar yang dilakukan di Apotek Kartens,

menunjukkan bahwa hampir semua kriteria standar yang dinilai dapat diterapkan dengan baik di Apotek Kartens.

Disarankan untuk tetap mempertahankan dan meningkatkan standar pelayanan yang telah dilaksanakan dengan baik.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Handayani, S, Raharni, Gitawati, R. (2009). *Persepsi Konsumen Terhadap Pelayanan Apotek Di Tiga Kota Di Indonesia*. Skripsi tidak dipublikasikan. Departemen Farmasi FMIPA UI, Jakarta.
- Keputusan Menteri Kesehatan RI. (2004). *Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek*. Departemen Kesehatan RI, Jakarta.
- Keputusan Menteri Kesehatan RI. (2002). *Tentang Ketentuan Dan Tata Cara Pemberian Izin Apotik*. Departemen Kesehatan RI, Jakarta.
- Mellyssa, R. (2008). *Gambaran Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Wilayah Kecamatan Laweyan Kota Solo*. Skripsi tidak dipublikasikan. Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah, Surakarta.
- Peraturan Pemerintah RI. (2009). *Pekerjaan Kefarmasian*. Departemen Kesehatan RI, Jakarta.