

**STUDI PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN KEFARMASIAN
MENURUT PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK
INDONESIA NOMOR 35 TAHUN 2014 DI APOTEK JARINGAN
SURABAYA SELATAN**



**INOSENSIA PAJO SITU
2443013272**

**PROGRAM STUDI S1
FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
2017**

**STUDI PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN KEFARMASIAN
MENURUT PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK
INDONESIA NOMOR 35 TAHUN 2014 DI APOTEK JARINGAN
SURABAYA SELATAN**

SKRIPSI

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

OLEH:

INOSENSIA PAJO SITU

2443013272

Telah disetujui pada tanggal 7 Juni 2017 dan dinyatakan **LULUS**

Pembimbing I



Lucia Hendriati, S.Si., M.Sc., Apt

NIK. 241. 97. 0282

Pembimbing II



Dian Nurmawati, S.Si., M.Farm., Apt

NIK. 241. 14. 0830

Mengetahui
Ketua Penguji



(Dra. Siti Surodijati, MS., Apt)

NIK. 241. 12. 0734

**LEMBAR PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui skripsi/karya ilmiah saya, dengan judul: **Studi Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014 di Apotek Jaringan Surabaya Selatan** untuk dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain yaitu *Digital Library* Perpustakaan Unika 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, 7 Juni 2017



Inosensia Pajo Situ

2443013272

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa hasil tugas akhir ini adalah benar-benar merupakan 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, 7 Juni 2017



Inosensia Pajo Situ

2443013272

ABSTRAK

STUDI PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN KEFARMASIAN MENURUT PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 35 TAHUN 2014 DI APOTEK JARINGAN SURABAYA SELATAN

**INOSENSIA PAJO SITU
2443013272**

Standar pelayanan kefarmasian adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Pelayanan Kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kesesuaian antara pelayanan kefarmasian di apotek jaringan di wilayah Surabaya Selatan dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014 tentang Standar Pelaksanaan Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Penelitian ini merupakan penelitian observasional non analitik dengan pengambilan sampel secara *propotional non random sampling* menggunakan kuesioner yang disebarikan kepada Apoteker Pengelola Apotek (APA). Data yang diteliti dibagi menjadi 3 aspek, yakni aspek pengelolaan sediaan farmasi, aspek pelayanan farmasi klinik, dan aspek sumber daya kefarmasian. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari-Juni 2017 di 23 apotek jaringan di wilayah Surabaya Selatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan kefarmasian di apotek jaringan Surabaya Selatan sudah memenuhi standar pelayanan kefarmasian di apotek dengan persentase rata-rata dan kriteria untuk masing-masing aspek secara berurutan diperoleh 86,79% (sangat baik); 80,83% (baik); dan 78,58% (baik).

Kata kunci: Standar pelayanan kefarmasian, apotek jaringan, APA, Surabaya Selatan.

ABSTRACT

A STUDY OF THE IMPLEMENTATION OF PHARMACEUTICAL SERVICE STANDARDS ACCORDING TO THE REGULATION OF THE MINISTER OF HEALTH OF THE REPUBLIC OF INDONESIA NUMBER 35 OF 2014 IN THE CHAIN PHARMACIES OF SOUTH SURABAYA

**INSENSIA PAJO SITU
2443013272**

Pharmaceutical service standard are benchmarks used as for pharmaceutical personnel in of pharmaceutical service. Pharmaceutical Services is a direct and responsible service to patients associated with pharmaceutical dosage form with the aim to improve the quality of the patient's experience. The aim of this study was to determine implementation of pharmaceutical services in the pharmacies network in South Surabaya region with the Regulation of the Minister of Health of the Republic of Indonesia Number 35 of 2014 on Implementation Pharmaceutical Standard Services in Pharmacies. This research was a non analytic observational research with the sample taking by propotional non random sampling using questionnaire distributed to Pharmacist of Pharmacy Manager (APA) at pharmacies network. The data studied were divided into three aspects, namely the management pharmaceutical dosage form aspect, clinical pharmacy service aspect, and pharmaceutical resources aspect. This research was conducted in January-June 2017 at 23 pharmacy network in South Surabaya area. The results showed that the standard of pharmacy service at South Surabaya in pharmacies network already fulfilled the standard of pharmaceutical service viewed from the average percentage and criteria for each aspect respectively obtained 86.79% (very good); 80.83% (good); and 78.58% (good).

Keywords: Pharmaceutical standard services, pharmacy network, APA, South Surabaya.

KATA PENGANTAR

Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat diselesaikan penulisan skripsi yang berjudul **Studi Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 35 tahun 2014 di Apotek Jaringan Surabaya Selatan**. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Farmasi di Fakultas Farmasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Diucapkan limpah terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu selama proses pembuatan naskah skripsi ini:

1. Lucia Hendriati, S. Si., M. Sc., Apt selaku pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, memotivasi, serta memberikan saran-saran sehingga dapat diselesaikan skripsi ini.
2. Dian Nurmawati, S. Si., M. Farm., Apt selaku pembimbing II yang juga telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, memotivasi, serta memberikan saran-saran sehingga dapat diselesaikan skripsi ini.
3. Dra. Siti Surdijati, MS., Apt selaku dosen penguji. Terima kasih telah memberikan kritik dan saran yang sangat berarti.
4. Drs. Ali Syamlan, SE., MARS., Apt selaku dosen penguji. Terima kasih telah memberikan kritik dan saran yang sangat berarti.
5. Sumi Wijaya, S. Si., Ph. D. Apt selaku Penasehat Akademik dan sekaligus sebagai Dekan fakultas farmasi yang telah memberikan banyak masukan, nasehat dan arahan kepada penulis selama proses belajar sehingga penulis bisa mengambil keputusan yang tepat.

6. Drs. Kuncoro Foe, Ph. D., Gdip. Sc., Apt selaku Rektor, terima kasih telah menyediakan sarana dan prasarana yang memberikan banyak manfaat kepada penulis selama menempuh pendidikan di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
7. Dr. Lanny Hartanti, S. Si., M. Si selaku Ketua Prodi fakultas farmasi yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengerjakan skripsi ini.
8. Para dosen dan staf fakultas farmasi yang telah memberikan ilmu yang sangat berharga kepada penulis sehingga penulis tidak mengalami banyak kesulitan dalam mengerjakan skripsi ini.
9. Kantor Dinas Kesehatan Kota Surabaya yang telah memberikan data apotek kota Surabaya sehingga memudahkan penulis menemui lokasi-lokasi apotek.
10. Bapak dan Ibu apoteker di apotek jaringan di wilayah Surabaya Selatan yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.
11. Keluarga, terutama untuk kedua orang tua, Bapak Silverius Situ dan Ibu Yohana Rage untuk segala doa, pengorbanan dan dukungan penuh yang telah diberikan. Kakak Anny, Lyd, Erry, Feris, Yoris, Aris, adik Marno, Destra, Chaella dan Tristan atas segala dukungan dan bantuan yang telah diberikan selama ini. Tanpa restu dari kalian semua penulis tidak akan berhasil hingga saat ini.
12. Sahabat terbaik, Chintia, Thresna, Sarry, Avita. Terima kasih untuk bantuan-bantuan berarti yang diberikan selama ini.
13. Teman-teman seperjuangan, terima kasih untuk kebersamaan selama 4 tahun ini.

14. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan secara langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dengan keterbatasan pengalaman, pengetahuan maupun pustaka yang ditinjau, disadari banyak kekurangan dalam penulisan naskah skripsi ini. Akhir kata sangat diharapkan kritik dan saran agar naskah skripsi ini dapat lebih disempurnakan.

Surabaya, 7 Juni 2017

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK.....	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Teoritis	6
1.4.2 Manfaat Praktis	7
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Tinjauan Umum Apotek	8
2.1.1 Pengertian Apotek	8
2.1.2 Pengelolaan Apotek.....	9
2.1.3 Pelayanan Apotek.....	9
2.1.4 Persyaratan Apotek	10
2.1.5 Tata Cara Pemberian Izin Apotek	11
2.1.6 Syarat Lokasi Pendirian Apotek	13
2.2 Tinjauan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek.....	14
2.2.1 Asuhan Kefarmasian	14

2.2.2 Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek	15
2.2.3 Sumber Daya Kefarmasian.....	26
2.2.4 Evaluasi Mutu Pelayanan Kefarmasian.....	30
2.2.5 Permasalahan Asuhan Kefarmasian di Apotek	33
2.3 Tinjauan Umum Apoteker	35
2.3.1 Pengertian Apoteker	35
2.3.2 Tata Cara Memperoleh Surat Tanda Registrasi.....	36
2.3.3 Tata Cara Memperoleh SIPA	37
2.3.4 Kewajiban Apoteker di Apotek	37
2.4 Tinjauan Sumpah dan Kode Etik Apoteker	38
2.5 Tinjauan <i>Medication Errors</i>	39
2.5.1 <i>Medication Errors</i>	39
2.5.2 Penyebab <i>Medication Errors</i>	39
2.5.3 Kejadian <i>Medication Errors</i>	40
2.5.4 Mencegah <i>Medication Errors</i> dalam Penulisan Resep.....	41
2.6 Tinjauan Kuesioner	42
2.6.1 Pengertian Kuesioner	42
2.6.2 Komponen Kuesioner.....	42
2.6.3 Macam-Macam Kuesioner	43
2.6.4 Langkah-Langkah Merancang Kuesioner	44
2.7 Tinjauan Apotek Jaringan.....	44
2.7.1 Pengertian Apotek Jaringan.....	44
2.7.2 Peraturan Untuk Mengatur Apotek Jaringan	45
2.7.3 Hubungan Antara Pelayanan Kefarmasian dengan Apotek Jaringan.....	46
2.8 Kerangka Konseptual.....	47

BAB 3. METODE PENELITIAN	48
3.1 Jenis Penelitian	48
3.2 Waktu dan Tempat.....	48
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	48
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	49
3.5 Definisi Operasional	50
3.6 Jumlah Sampel.....	50
3.7 Pengambilan Sampel	50
3.8 Kriteria Inklusi dan Eksklusi	53
3.9 Uji Validitas.....	53
3.10 Uji Reliabilitas	54
3.11 Tata Cara Penelitian.....	55
3.12 Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner.....	55
3.13 Teknik Pengolahan Data	56
3.14 Kerangka Operasional.....	57
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	58
4.1 Analisis Data.....	58
4.1.1 Uji Validitas Kuesioner	58
4.1.2 Uji Reliabilitas Kuesioner	61
4.2 Karakteristik Data Responden	62
4.2.1 Usia Responden.....	62
4.2.2 Jenis Kelamin	63
4.2.3 Status Apoteker Pengelola Apotek (APA)	64
4.2.4 Lama Kerja APA.....	65
4.2.5 Kehadiran APA di Apotek	66
4.2.6 Jenis Pelayanan di Apotek.....	67

	Halaman
4.2.7 Jumlah Lembar Resep Per Hari.....	68
4.2.8 Pendidikan Berkelanjutan, Pelatihan, Workshop dan Seminar	69
4.2.9 Ide Pendidikan Berkelanjutan yang Ingin Diikuti dalam Waktu Dekat (1 Tahun Ke Depan)	70
4.3 Standar Pelayanan Kefarmasian	71
4.3.1 Pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan dan Bahan Medis Habis Pakai	71
4.3.2 Pelayanan Farmasi Klinis	78
4.3.3 Sumber Daya Kefarmasian.....	84
4.4 Rangkuman Hasil Penelitian Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian	86
4.5 Pembahasan	86
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	116
5.1 Kesimpulan	116
5.2 Saran	116
5.2.1 Bagi apoteker pengelola apotek di apotek jaringan	116
5.2.2 Bagi masyarakat umum	117
DAFTAR PUSTAKA	118
LAMPIRAN	126

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Penelitian-penelitian tentang standar pelayanan kefarmasian di Indonesia	34
2.2 Alasan perlu dan tidak perlu peraturan tersendiri dalam hukum untuk mengatur apotek jaringan	46
2.3 Alasan adanya hubungan antara apotek jaringan dengan peningkatan pelayanan kefarmasian.....	47
3.1 Daftar apotek jaringan di wilayah Surabaya Selatan	52
3.2 Jumlah apotek jaringan per kecamatan di wilayah Surabaya Selatan	53
4.1 Hasil uji validitas aspek pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai	60
4.2 Hasil uji validitas aspek pelayanan farmasi klinik.....	60
4.3 Hasil uji validitas aspek sumber daya kefarmasian.....	61
4.4 Nilai Cronbach's Alpha hasil uji reliabilitas kuesioner	63
4.5 Pengumpulan data usia responden	63
4.6 Pengumpulan data jenis kelamin responden	64
4.7 Pengumpulan data status APA.....	65
4.8 Pengumpulan data lama kerja APA	66
4.9 Pengumpulan data kehadiran APA di apotek	67
4.10 Jenis pelayanan di apotek	68
4.11 Jumlah lembar resep per hari	69
4.12 Pendidikan berkelanjutan, pelatihan, workshop dan seminar yang pernah diikuti.....	70
4.13 Ide pendidikan berkelanjutan yang ingin diikuti.....	71

4.14 Latar belakang perencanaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai.....	73
4.15 Latar belakang pengadaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai	74
4.16 Latar belakang penerimaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai.....	75
4.17 Latar belakang penyimpanan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai	76
4.18 Latar belakang pemusnahan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai	76
4.19 Latar belakang pengendalian sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai	77
4.20 Latar belakang pencatatan dan pelaporan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai	78
4.21 Latar belakang pengkajian resep.....	79
4.22 Latar belakang dispensing resep	81
4.23 Latar belakang pelayanan informasi obat (PIO)	82
4.24 Latar belakang konseling	83
4.25 Latar belakang pemantauan terapi obat (PTO)	83
4.26 Latar belakang monitoring efek samping obat (MESO)	84
4.27 Latar belakang pelayanan kefarmasian di rumah (<i>home pharmacy care</i>)	84
4.28 Latar belakang sumber daya manusia	85
4.29 Latar belakang sarana dan prasarana	84

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Kerangka konseptual	48
3.1 Kerangka operasional	58
4.1 Diagram usia responden.....	64
4.2 Diagram jenis kelamin responden.....	65
4.3 Diagram status APA	66
4.4 Diagram lama kerja APA.....	67
4.5 Diagram kehadiran APA di apotek.....	68
4.6 Diagram jenis pelayanan di apotek.....	69
4.7 Diagram jumlah lembar resep per hari.....	70
4.8 Diagram pendidikan, pelatihan, seminar dan workshop yang pernah diikuti	71
4.9 Diagram ide pendidikan berkelanjutan yang ingin diikuti (1 tahun ke depan).....	72
4.10 Rangkuman hasil penelitian pelaksanaan standar pelayanan kefarmasian	87

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Validitas kuesioner	126
Lampiran 2 Reliabilitas kuesioner	136
Lampiran 3 Tabel r	139
Lampiran 4 Permohonan izin penelitian	140
Lampiran 5 Kuesioner penelitian.....	141