

**PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN KEFARMASIAN PADA
APOTEK MANDIRI MENURUT PERMENKES NOMOR 35
TAHUN 2014 DI WILAYAH SURABAYA TIMUR**



**MARIA GRACIA EDERLIN TOLEU
2443013196**

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

**PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN KEFARMASIAN PADA
APOTEK MANDIRI MENURUT PERMENKES NOMOR 35 TAHUN
2014 DI WILAYAH SURABAYA TIMUR**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Farmasi Program Studi Strata 1
di Fakultas Farmasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya

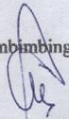
OLEH :

MARIA GRACIA EDERLIN TOLEU

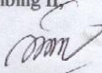
2443013196

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 Sutijati, MS., Apt
NIK. 241.12.0734

**LEMBAR PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui skripsi/karya ilmiah saya, dengan judul : **Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian pada Apotek Mandiri Menurut Permenkes Nomor 35 Tahun 2014 di Wilayah Surabaya Timur** 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



Maria Gracia Ederlin Toleu

2443013196

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa hasil tugas akhir ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudian 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



Maria Gracia Ederlin Toleu

2443013196

ABSTRAK

PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN KEFARMASIAN PADA APOTEK MANDIRI MENURUT PERMENKES NOMOR 35 TAHUN 2014 DI WILAYAH SURABAYA TIMUR

**MARIA GRACIA EDERLIN TOLEU
2443013196**

Standar pelayanan kefarmasian sangat diperlukan dalam menjalankan suatu apotek. Pelayanan apotek merupakan salah satu pelayanan kesehatan di Indonesia. Pelayanan kefarmasian pada saat ini telah berubah orientasinya dari obat ke pasien yang mengacu kepada pelayanan kefarmasian. Apoteker harus memahami dan menyadari kemungkinan terjadinya kesalahan pengobatan. Oleh sebab itu apoteker dalam menjalankan praktek harus sesuai standar yang ada untuk menghindari hal tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kesesuaian pelaksanaan pelayanan kefarmasian di Apotek Mandiri di wilayah Surabaya Timur dengan Peraturan Menteri Kesehatan (PMK) nomor 35 tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di apotek. Metode penelitian yang digunakan adalah observasional non analitik yang bersifat deskriptif. Sampel dalam penelitian ini adalah Apoteker Pengelola Apotek di apotek mandiri wilayah Surabaya Timur yang bersedia mengisi kuesioner yang merupakan instrumen penelitian ini. Pengambilan sampel dilakukan secara *proportional non random sampling*, pada periode Maret 2017 sampai April 2017. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Standar Pelayanan Kefarmasian menurut Permenkes Nomor 35 Tahun 2014 di apotek mandiri wilayah Surabaya Timur sudah dilaksanakan dengan baik oleh Apoteker Pengelola Apotek. Untuk parameter pengelolaan manajerial memiliki rata-rata persentase sebesar 83,12%, pelayanan farmasi klinis sebesar 79,00% dan sumber daya kefarmasian serta sarana prasarana mendapatkan persentase rata-rata sebesar 77,60% dengan rata-rata keseluruhan adalah 80,00%.

Kata Kunci : Apotek Mandiri, Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek, Apoteker Pengelola Apotek, Surabaya Timur, Permenkes Nomor 35 Tahun 2014.

ABSTRACT

IMPLEMENTATION OF PHARMACEUTICAL SERVICE STANDARDS IN INDEPENDENT PHARMACIES ACCORDING TO THE REGULATION OF THE MINISTER OF HEALTH NUMBER 35 OF 2014 IN EASTERN SURABAYA REGION

**MARIA GRACIA EDERLIN TOLEU
2443013196**

The standard of pharmaceutical service is necessary in a pharmacy practice. The pharmacy service is one of the health services in Indonesia. The pharmaceutical service was changed from drug oriented to patient orientation as a pharmaceutical service. Pharmacist must understand and be aware of the possibility of medication error. Therefore, pharmacy practice must be in accordance with exiting standards to avoid the the occurrence of it. The aim of this study was to determine implementation of pharmaceutical service standards according to Permenkes Number 35 of 2014 at independent pharmacies in East Surabaya. The method in this research was descriptive and non-analytical observational. The sample in this research was Pharmacist of Pharmacy Manager in independent pharmacies of EastSurabaya by fill out the questionnaire as a instrument of this research. Sampling was taken by proportional non random, in the period of March 2017 until April 2017. The results showed that pharmaceutical service standard according to Permenkes Number 35 of 2014 at independent pharmacies of East Surabaya has been well implemented by Pharmacist Manager. Parameter managerial management aspect got average percentage equal to 83,12%, clinical pharmacy service equal to 79,00% and pharmaceutical resources and infrastructure facilities get an average percentage of 77,60% with an overall average of 80,00%.

Keywords: Independent Pharmacies, Pharmaceutical Service Standard in Pharmacies, Pharmacist Managing Pharmacies, Eastern Surabaya, the Regulation of the Minister of Health Number 35 of 2014

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat, rahmat dan kasih karuniaNya yang berlimpah, sehingga dapat diselesaikan skripsi ini dengan judul **“Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian Pada Apotek Mandiri Menurut Permenkes Nomor 35 Tahun 2014 di Wilayah Surabaya Timur”**. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat mencapai gelar sarjana di Fakultas Farmasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Dalam penulisan skripsi ini tentu banyak berbagai kesulitan dan halangan yang menyertai, sehingga penulis tidak terlepas dari doa, bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Lucia Hendriati, S.Si., M.Sc., Apt. selaku pembimbing I dan Dian Nurmawati, S.Si., M.Farm., Apt. selaku pembimbing II, yang telah menyediakan waktu dan tenaga, dan selalu sabar membimbing, mengarahkan, serta memberikan dorongan kepada penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
2. Dra. Siti Surdijati, MS., Apt. dan Elisabet Kasih, M.Farm-Klin., Apt. selaku penguji yang telah meluangkan waktunya untuk menilai, memberi kritik dan saran demi kesempurnaan penyusunan skripsi ini.
3. Drs. Kuncoro Foe, Ph.D., Apt. selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, atas kesempatan yang diberikan untuk menempuh pendidikan di Fakultas Farmasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
4. Dr. F.V. Lanny Hartanti, S.Si.,M.Si., selaku Ketua Program Studi Farmasi dan Penasehat Akademik yang telah memberikan nasehat,

waktu, motivasi dan memberikan bimbingan dari awal hingga akhir perkuliahan.

5. Ibu Sumi Wijaya, S.Si., Ph.D., Apt., selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Katolik Widya Mandala yang telah menyediakan fasilitas kepada penulis selama perkuliahan di Fakultas Farmasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
6. Seluruh dosen Fakultas Farmasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu selama kuliah, serta karyawan yang telah memberikan bantuan selama menempuh pendidikan di Fakultas Farmasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
7. Kedua orang tua tercinta, Bapak Martinus Toleu dan Mama Ferdiana Sumu, serta kedua saudara yang sangat saya sayangi Wilfridus Toleu dan Firminus Toleu, yang selalu memberikan cinta, kasih sayang, motivasi, doa yang tiada henti, dan selalu sabar dan setia memberikan dukungan baik secara moral maupun material selama perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.
7. Teman-teman seperjuangan dalam menyelesaikan skripsi ini yang penuh dengan suka dan duka yakni Srikandi, Thresna, Dafrosa, Sarry, Menty, Iren, Marta, Oshind, Della yang saling membantu dan memberikan semangat satu sama lain, serta semua teman angkatan 2013 khususnya Tycha, Fania dan semua yang selalu memberikan semangat.
8. Anak-anak kos Bintang Kak Vitha, Kak Afli, Kak Henny, Kak Cilla, Kak Meylan, Adisa, Yuni, Vennesa, Nindy, Ilona, Elyn, Kheke, yang setiap waktu memberikan dukungan, semangat, dan doa serta persaudaraan yang berkesan selama ini.

9. Sahabat tersayang Dhea dan Radegunda yang selalu menghibur, dan memberi dukungan semangat serta motivasi untuk keberhasilan penulisan skripsi ini walaupun dengan jarak yang jauh.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tidak ada satupun kebenaran dan kesempurnaan kecuali milik Tuhan Yang Maha Esa. Akhirnya, tugas akhir yang masih banyak kekurangan ini dipersembahkan kepada almamater Fakultas Farmasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dengan harapan semoga bermanfaat bagi kita semua.

Surabaya, Juni 2017

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Tinjauan Tentang Apotek.....	8
2.1.1 Tata Cara Perizinan Apotek.....	9
2.1.2 Tugas dan Fungsi Apotek.....	11
2.1.3 Apotek Mandiri.....	11
2.2 Pelayanan Kefarmasian Oleh Apoteker.....	12
2.3 Apoteker Pengelola Apotek.....	16
2.4 Asuhan Kefarmasian (<i>Pharmaceutical Care</i>).....	17
2.5 Standar Pelayanan Kefarmasian Menurut Permenkes RI Nomor 35 Tahun 2014.....	20
2.5.1 Sumber Daya Manusia.....	21
2.5.2 Sarana dan Prasarana.....	21

2.5.3 Pengelolaan Sediaan Farmasi dan Perbekalan Kesehatan Lainnya.....	23
2.5.4 Administrasi.....	25
2.5.5 Pelayanan Farmasi Klinik.....	26
2.5.6 Promosi dan Edukasi.....	33
2.6 Standar Prosedur Operasional.....	34
2.7 Penelitian-Penelitian Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Indonesia.....	35
2.8 Evaluasi Mutu Pelayanan.....	37
2.9 Tinjauan Tentang Kuesioner.....	40
2.10 Statistik Daerah Kecamatan.....	44
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	46
3.1 Jenis Penelitian.....	46
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	46
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	46
3.3.1 Pengujian Kuesioner.....	47
3.3.2 Penyebaran Kuesioner.....	48
3.3.3 Pengumpulan Kuesioner.....	49
3.4 Populasi dan Sampel.....	49
3.4.1 Populasi.....	49
3.4.2 Sampel.....	49
3.5 Kriteria Inklusi dan Kriteria Eksklusi.....	50
3.5.1 Kriteria Inklusi.....	50
3.5.2 Kriteria Eksklusi.....	50
3.6 Teknik Pengambilan Sampel.....	50

	Halaman
3.7 Definisi Operasional Penelitian.....	53
3.8 Metode Analisis Data.....	53
3.9 Kerangka Konsep.....	55
3.10 Kerangka Operasional.....	56
BAB 4 HASIL PENELITIAN dan PEMBAHASAN.....	57
4.1 Interpretasi Data.....	57
4.1.1 Uji Validitas Kuesioner.....	57
4.1.2 Uji Reliabilitas Kuesioner.....	58
4.2 Karakteristik Responden.....	59
4.3 Standar Pelayanan Kefarmasian.....	67
4.3.1 Manajerial.....	67
4.3.2 Pelayanan Farmasi Klinis.....	74
4.3.3 Sumber Daya Kefarmasian dan Sarana Prasarana.....	81
4.4 Pembahasan.....	84
4.5 Hambatan Penelitian.....	116
BAB 5 KESIMPULAN dan SARAN.....	117
5.1 Kesimpulan.....	117
5.2 Saran.....	117
DAFTAR PUSTAKA.....	119
LAMPIRAN.....	128

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Penelitian di Indonesia Tentang Pelayanan Kefarmasian di Indonesia.....	35
2.2 Statistik Wilayah Surabaya Timur Tahun 2015.....	45
3.1 Jumlah Apotek Mandiri Yang Terdapat di Wilayah Surabaya Timur.....	51
3.2 Daftar Apotek Mandiri Tiap Kecamatan di Wilayah Surabaya Timur.....	52
3.3 Daftar Jumlah Apotek yang Terdapat di Surabaya.....	52
4.1 Hasil Uji Validitas Manajerial.....	57
4.2 Hasil Uji Validitas Pelayanan Farmasi Klinis.....	58
4.3 Hasil Uji Validitas Pelayanan Penunjang.....	58
4.4 Hasil Uji Reliabilitas Tiga Variabel.....	59
4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	59
4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Status.....	61
4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kerja.....	62
4.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Kehadiran di Apotek.....	63
4.10 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	63

4.11	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan di Apotek.....	64
4.12	Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Resep.....	65
4.13	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Berkelanjutan yang Pernah diikuti.....	66
4.14	Karakteristik Responden Berdasarkan Ide yang Ingin diikuti.....	67
4.15	Latar belakang perencanaan pengadaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai.....	68
4.16	Latar belakang pengadaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai	69
4.17	Latar belakang penerimaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai	70
4.18	Latar belakang penyimpanan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai.....	71
4.19	Latar belakang pemusnahan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai	71
4.20	Latar belakang pengendalian sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai.....	72
4.21	Latar belakang pencatatan dan pelaporan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai.....	73
4.22	Latar Belakang Pengkajian Resep.....	75
4.23	Latar Belakang Dispensing.....	75

4.24	Latar Belakang Pelayanan Informasi Obat (PIO).....	76
4.25	Latar Belakang Konseling.....	77
4.26	Latar Belakang Pelayanan Kefarmasian di Rumah (<i>Home Pharmacy Care</i>).....	78
4.27	Latar Belakang Pemantauan Terapi Obat (PTO).....	79
4.28	Latar Belakang Monitoring Efek Samping Obat (MESO).....	80
4.29	Latar Belakang Sumber Daya Manusia.....	82
4.30	Latar Belakang Sarana dan Prasarana.....	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
3.1 Kerangka Konsep.....	55
3.2 Kerangka Operasional.....	56
4.1 Diagram Umur Responden.....	60
4.2 Diagram Jenis Kelamin Responden.....	60
4.3 Diagram Status Responden.....	61
4.4 Diagram Lama Kerja Responden.....	62
4.5 Diagram Kehadiran APA di Apotek.....	63
4.6 Diagram Penghasilan APA per bulan.....	64
4.7 Diagram Jumlah Lembar Resep per hari.....	65
4.8 Diagram Pendidikan Bekelanjutan yang Pernah diikuti Responden.....	66
4.9 Diagram Ide Pendidikan Bekelanjutan yang Ingin diikuti Responden.....	67
4.10 Grafik Hasil Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek Mandiri Bagian Manajerial.....	74
4.11 Grafik Hasil Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek Mandiri Bagian Pelayanan Farmasi Klinis.....	81
4.12 Grafik Hasil Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek Mandiri Bagian Sumber Daya Kefarmasian.....	84

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Validitas Kuesioner.....	128
2 Reliabilitas Kuesioner.....	140
3 Surat Izin Penyebaran Kuesioner.....	143
4 Surat Pengantar Kuesioner.....	144
5 Kuesioner Penelitian.....	145