

BAB 3

TINJAUAN KHUSUS APOTEK RAFA FARMA

3.1 Tinjauan Tentang Apotek Rafa Farma

3.1.1 *Sejarah Pendirian dan Status Hukum serta Kepemilikan Apotek Rafa Farma*

Apotek Rafa Farma merupakan apotek yang berdiri dengan status hukum dan kepemilikan perorangan yang berlokasi di Surabaya dan Apotek Rafa Farma memiliki 7 cabang yang ada di Surabaya, Jawa Timur. Apotek Rafa Farma didirikan oleh Bapak apt. Rizal Umar Rahmadani, S.Farm., M.Farm.Klin. Apotek Rafa Farma pertama kali didirikan pada tahun 2012 di Jl. Kedinding Lor No. 63, Surabaya. Ibu apoteker Ayun Dewi Rahayu sebagai apoteker pendamping dan sekaligus sebagai *leader*.

3.1.2 *Visi dan Misi Apotek Rafa Farma Kedinding Lor*

1. Visi:

Menjadi apotek pilihan masyarakat Surabaya dan sekitarnya dengan pengelolaan bisnis yang profesional dan beradaptasi dengan perkembangan jaman.

2. Misi:

- a. Melaksanakan pelayanan solutif, tepat, cepat, dan ramah yang berorientasi kepada pelanggan.
- b. Menyediakan obat dan alat kesehatan yang lengkap, bermutu, dan terjamin kualitasnya dengan harga terjangkau.
- c. Meningkatkan pengetahuan dan keterampilan karyawan sehingga meningkatkan kesejahteraan hidup.

- d. Melakukan kegiatan bisnis formasi secara profesional yang sehat dan kuat.
- e. Berperan dalam perdagangan obat secara *online*.

3.1.3 *Hari dan Jam Operasional Apotek Rafa Farma Kedinding Lor*

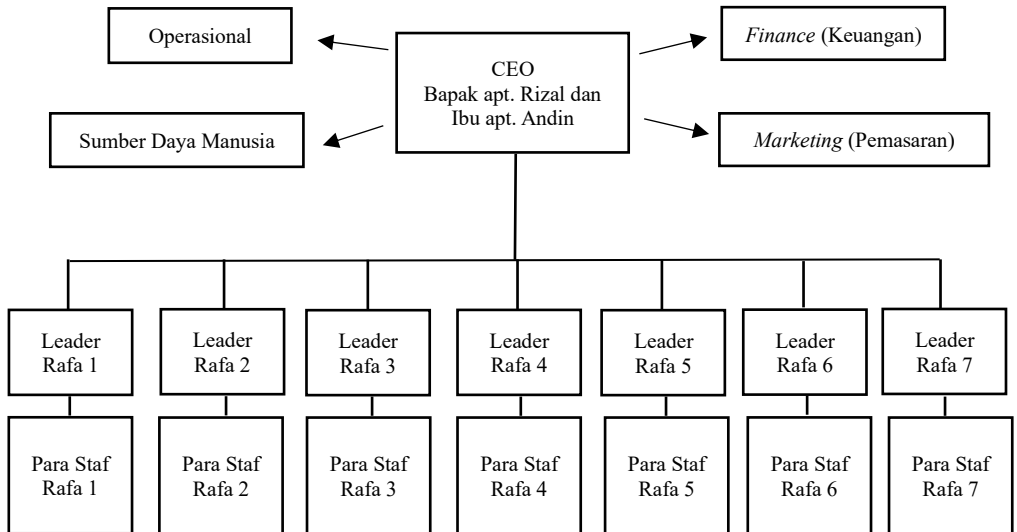
Apotek Rafa Farma beroperasi 24 jam. *Shift* kerja di Apotek Rafa Farma Kedinding Lor terbagi menjadi 2 *shift* pada pagi pukul 08.00-15.00 WIB dan *shift* malam pukul 15.00-22.00 WIB.

3.1.4 *Budaya Kerja Apotek Rafa Farma*

Apotek Rafa Farma memiliki budaya kerja adalah “*Be solutive*” yang artinya menjadi solutif. “*Customer excellent*” melingkupi bersikap ramah dan menyenangkan, melayani dengan cepat dan tepat, serta memberikan solusi yang terbaik. “*Integrity*” melingkupi menjunjung tinggi nilai kejujuran, berpikir positif, serta tanggung jawab dan komitmen dalam bekerja. “*Growth*” melingkupi produktif dan semangat belajar, beradaptasi dengan hal baru, menghargai kritik.

3.2 **Struktur Organisasi di Apotek Rafa Farma Cabang Rafa Farma Kedinding Lor**

Struktur organisasi di Apotek Rafa Farma meliputi: Pak Rizal sebagai CEO dibantu Bu Andini menjalankan tugas dan kewenangan untuk operasional, sumber daya manusia, *marketing*, *finance*. Terdapat 7 *leader* dimasing-masing Apotek Rafa Farma dan memiliki staf karyawan.



Gambar 3.1 Struktur Organisasi di Apotek Rafa Farma Cabang Rafa Farma Kedinding Lor

3.3 Lokasi, Bangunan, Tata Ruang, dan Sarana Penunjang di Apotek Rafa Farma Kedinding Lor

3.3.1 Lokasi dan Bangunan Apotek Rafa Farma Kedinding Lor

Apotek Rafa Farma Kedinding Lor terletak di Jl. Kedinding Lor No. 63, Surabaya yang lokasi apotek berada di tengah-tengah pemukiman warga di daerah Surabaya Utara. Bangunan apotek memiliki ukuran yang cukup, dan memiliki ruangan pelayanan resep, ruang peracikan obat, ruang penyerahan obat, ruang konseling, gudang penyimpanan, meja peracikan, meja apoteker, admin, lemari penyimpanan obat berdasarkan kelas farmakologi, gudang penyimpanan, dan toilet.

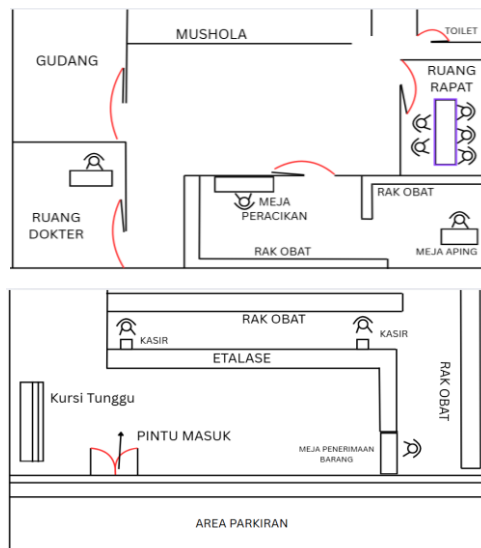


Gambar 3.2 Lokasi dan Bangunan Apotek Rafa Farma Kedinding Lor

3.3.2 *Tata Ruang, Sarana, dan Prasarana Apotek Rafa Farma Kedinding Lor*

Tata letak ruangan Apotek Rafa Farma kedinding dapat dilihat pada

Gambar 3.3



Gambar 3.3 Tata Letak Ruangan Apotek Rafa Farma Kedinding Lor

Sarana dan prasarana di Apotek Rafa Farma Kedinding Lor digunakan untuk mendukung seluruh pelayanan kefarmasian di Apotek. Sarana dan prasarana beserta peralatan yang terdapat di Apotek Rafa Farma Kedinding Lor meliputi:

1. Area penerimaan resep, meja, kursi, komputer, *printer* nota pembelian, lampu UV, telepon, kantong plastik, dan etalase.
2. Peralatan administrasi, komputer, buku random stok, dan buku defekta.
3. Area tunggu, tempat duduk untuk pengunjung atau tamu.
4. Area pelayanan
5. Area penyimpanan
6. Ruang peracikan obat terdapat meja peracikan, mortir dan stamper,
7. Gudang penyimpanan terdapat rak/lemari, kulkas.
8. Papan nama apotek yang memuat nama.
9. Papan nama praktik apoteker.
10. Loker karyawan, toilet, tempat sampah, lahan parkir, dan kamera pengawas.

3.4 Pelaksanaan Pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai di Apotek Rafa Farma

3.4.1 *Perencanaan*

Perencanaan di Apotek Rafa Farma Kedinding Lor meliputi: sediaan farmasi obat-obatan, alat kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai (BMHP). Kegiatan perencanaan untuk menentukan jenis dan jumlah sediaan farmasi yang sesuai dengan kebutuhan, anggaran dan memilih distributor. Perencanaan di Apotek Rafa Farma Kedinding Lor menggunakan metode konsumsi dengan menggunakan data pemakaian rata-rata 3 bulan untuk mengetahui kebutuhan harian, mingguan dan menggunakan metode

epidemiologi apa bila terjadi kejadian luar biasa seperti pola penyakit, perubahan cuaca.

3.4.2 *Pengadaan*

Pengadaan obat di apotek dilakukan jalur resmi melalui Pedagang Besar Farmasi (PBF). Distributor yang dipilih harus memiliki izin resmi dan memenuhi standar Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB) dan mempertimbangkan kelengkapan obat, diskon dan ketentuan retur. Pengadaan di Apotek Rafa Farma Kedinding Lor dilakukan 3 kali seminggu pada hari senin, selasa, jumat untuk barang dengan sisa stok kurang dari stok maksimum. Apoteker melakukan pengadaan dengan membuat surat pesanan yang berisikan obat yang akan dipesan kemudian apoteker mengirimkan surat pesanan kepada PBF melalui whatsapp.

3.4.3 *Penerimaan*

Penerimaan dapat dilakukan oleh apoteker maupun tenaga vokasi farmasi. Barang yang tiba di apotek dari PBF akan dilakukan pemeriksaan faktur barang datang dengan surat pesanan hal yang perlu diperiksa yaitu kesesuaian nama apotek, alamat apotek, nama PBF, alamat PBF, nama barang, kekuatan/dosis obat, bentuk sediaan obat, jumlah, nomer *batch*, *expired date*, kondisi fisik barang, diskon, harga. Apa bila pemeriksaan sudah sesuai apoteker atau tenaga vokasi farmasi akan menandatangani faktur, menuliskan tanggal penerimaan, dan memberikan stempel apotek pada faktur. Barang yang sudah sesuai dengan faktur dan surat pesanan dilakukan penataan dimasing-masing etalase. Faktur dan surat pesanan dijadikan satu kemudian apoteker melakukan penginputan faktur pembelian dengan memeriksa nomer faktur, nama barang, jumlah, harga dan diskon.

3.4.4 *Penyimpanan dan Penataan*

Penyimpanan dan penataan sediaan Apotek Rafa Farma Kedinding Lor berdasarkan suhu dan stabilitas obat yang tidak stabil terhadap suhu dapat disimpan pada kulkas dengan monitoring suhu menggunakan *thermometer*, berdasarkan bentuk sediaan obat yang bentuk sediaan solid, likuid, semi solid dan cairan disimpan dan ditata sesuai bentuk sediaan, berdasarkan alfabetis obat diurutkan berdasarkan abjad pada masing-masing etalase, berdasarkan kelas terapi meliputi obat-obatan antibiotik, antidiabetes, antihipertensi, kardiovaskular, analgesik, antiviral, diletakkan sesuai tempat yang sudah ditentukan, berdasarkan *Look Alike Sound Alike* (LASA) obat yang memiliki kemiripan nama dan kemiripan bunyi ditempelkan stiker LASA, berdasarkan *High Alert* (HA) obat yang dikategorikan obat *High Alert* ditempel menggunakan stiker *High Alert*, berdasarkan *First Expired First Out* (FEFO) obat yang akan mendekati masa kadaluarsa akan dipisahkan kemudian ditawarkan terlebih dahulu agar dapat terjual, berdasarkan *First In First Out* (FIFO) obat yang datang lebih awal adalah obat yang dijual terlebih dahulu.

3.4.5 *Pemusnahan*

Pemusnahan resep di Apotek Rafa Farma Kedinding Lor yang sudah mencapai masa waktu 5 tahun dapat dilakukan pemusnahan yang dilakukan oleh apoteker dapat dilakukan dengan cara dibakar kemudian membuat berita acara sebanyak 4 rangkap kepada Kepala Dinas kabupaten/kota, Kepala Dinas Kesehatan provinsi, Kepala Badan Pengawasan Obat dan Makanan, arsip apotek dan disaksikan oleh Dinas Kesehatan kabupaten/kota. Pemusnahan obat yang *expired* dilakukan dengan mempertimbangkan bentuk sediaan obat, obat dengan bentuk sediaan padat akan dihancurkan kemasan primer dan sediaanannya agar tidak disalah gunakan dan pemusnahan

dilakukan dengan mempertimbangkan lingkungan sekitar agar tidak tercemar. Pemusnahan di Apotek Rafa Farma Kedinding Lor untuk obat dengan bentuk sediaan padat dengan cara dihancurkan kemudian dicampur dengan air dan semen agar tidak dapat digunakan kembali.

3.4.6 *Pengendalian*

Pengendalian di Apotek Rafa Farma kedinding Lor meliputi: pengendalian stok dengan melakukan pencatatan *random stock*, pencatatan kartu stok pada saat *stock opname* agar tidak terjadi selisih sehingga perencanaan, pengadaan dapat sesuai dan menghindari obat yang *expired*. Pengendalian ruangan dengan memantau suhu pada ruangan dengan memantau dan mencatat suhu pada *thermometer* dan obat yang ada didalam kulkas harus dipantau dan dicatat. Pengendalian sumber daya manusia melalui proses rekrutmen staf baru dan evaluasi kinerja setiap staf yang dilakukan oleh apoteker pendamping dengan memantau proses pekerjaan yang berlangsung, apabila terdapat hasil yang tidak sesuai maka apoteker pendamping melakukan diskusi dengan para staf. Pengendalian keuangan dengan membuat laporan keuangan harian, mingguan, bulanan agar menjaga *cash flow* tetap sehat. Pengendalian barang *expired* setiap bulan akan dilakukan pencatatan untuk barang *expired*. Barang yang *expired* akan dipisahkan dan disimpan untuk dilakukan pemusnahan. Pengendalian barang hampir *expired* setiap bulan barang yang hampir *expired* 3 sampai 6 bulan akan direkap dan catat dipapan tulis agar apoteker dan staf lainnya dapat menawarkan obat tersebut terlebih dahulu. Obat keras yang hampir *expired* ketentuan retur pada setiap PBF jika dapat diretur apoteker melakukan pereturan barang dengan menghubungi pihak PBF agar dapat diproses.

3.4.7 *Perhitungan Random (Random Stock)*

Perhitungan *random stock* dilakukan setiap hari pada *shift* pagi dan *shift* sore dilakukan oleh tenaga vokasi farmasi dengan mengecek dan menghitung lalu mencatat jumlah obat yang ada. Dilakukan untuk mengetahui berapa jumlah obat yang ada secara fisik dengan jumlah yang ada dikomputer agar tidak terjadi selisih. Perhitungan *random stock* ini dilakukan pada obat-obatan yang *fast moving*.

3.4.8 *Stock Opname*

Tujuan kegiatan *stock opname* untuk mengetahui adanya selisih atau tidak antara stok barang fisik dengan stok yang tertera pada komputer dan mengetahui produk yang mendekati tanggal kedaluwarsa obat. *Stock opname* di Apotek Rafa Farma Kedinding Lor dilakukan setiap 3 bulan hal yang perlu dilakukan sebelum *stock opname* adalah melakukan persiapan dengan cara mengurutkan setiap kartu stok sesuai dengan nama obat dan tempatnya sehingga pada waktu melakukan stok opname dapat mempermudah pekerjaan.

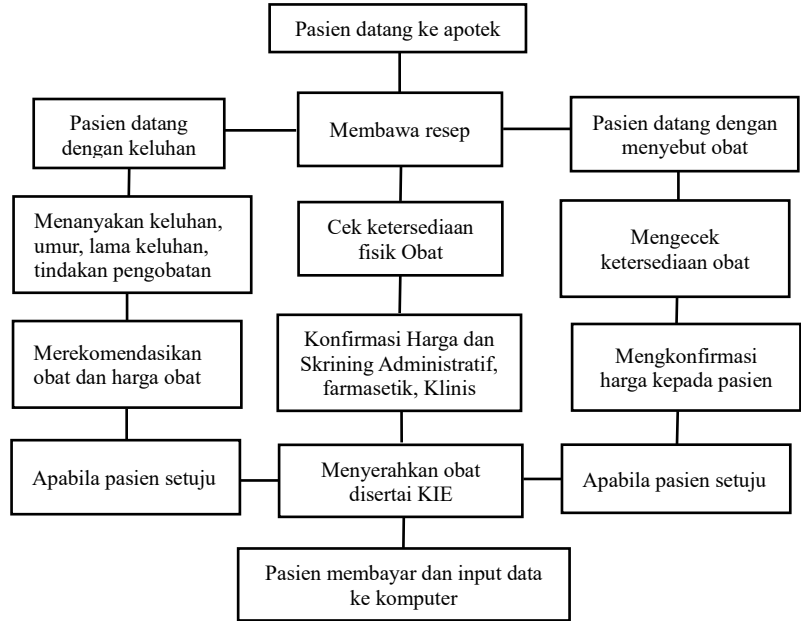
3.4.9 *Pencatatan dan Pelaporan*

Pencatatan dan pelaporan di Apotek Rafa Farma meliputi: *Random stock* dilakukan oleh tenaga vokasi farmasi setiap pergantian *shift* dengan mengecek dan menghitung kesesuaian jumlah fisik barang dan kartu stok diisi pada saat melakukan stopk opname dengan mengisi nama obat, jumlah dan tanggal *expired* barang, Pencatatan buku defekta dilakukan pada hari kamis dan hari minggu dilakukan untuk mencatat stok obat dan alkes yang jumlahnya hampir habis untuk dilakukan pengadaan. Pencatatan buku obat baru dilakukan setiap hari untuk mencatat obat yang ingin dibeli oleh pasien tetapi tidak ada di apotek, laporan kasiran tiap *shift* dilakukan untuk

mengetahui berapa jumlah barang yang terjual dan jumlah keuntungan yang didapat. Laporan narkotika dan psikotropika di apotek Rafa Farma Kedinding Lor tidak menjual narkotika dan pelaporan dilakukan oleh apoteker setiap bulan sebelum tanggal 10 pelaporan dilakukan pada aplikasi *website* (Sistem Informasi Pelaporan Narkotika Psikotropika) SIPNAP dan pelaporan yang berkaitan dengan farmasi klinis dapat dilaporkan pada aplikasi *website* (Sistem Informasi Monitoring dan Pembinaan Fasilitas Pelayanan Kefarmasian) SIMONA dilakukan pelaporan setiap bulan sebelum tanggal 5 hal yang perlu dilaporkan yaitu jumlah pelayanan resep, jumlah pelayanan informasi obat, konseling.

3.5 Pelaksanaan Pelayanan di Apotek Rafa Farma

Alur pelayanan di Apotek Rafa Farma dapat dilihat pada **Gambar 3.4**



Gambar 3. 4 Alur Pelayanan di Apotek Rafa Farma

3.5.1 *Pelayanan Resep dan Dispensing Resep*

1. Pasien datang dengan membawa resep dari dokter yang telah memeriksa pasien.
2. Apoteker atau tenaga vokasi farmasi yang menerima resep melakukan pengecekan ketersediaan stok fisik obat.
3. Apoteker atau tenaga avokasi farmasi yang menerima resep mengkonfirmasi harga kepada pasien apa bila pasien menyetujui pasien dimohon untuk menunggu, kemudian apoteker atau tenaga vokasi farmasi melakukan skirining resep meliputi: skринing administratif, farmasetik, klinis.
4. Sebelum menyerahkan obat kepada pasien apoteker atau tenaga vokasi farmasi yang mengerjakan resep dari pasien melakukan *double chek* terhadap kesesuaian obat yang diambil dengan nama obat, jumlah, kekuatan sediaan dan bentuk sediaan obat yang ada pada resep.
5. Apoteker atau tenaga vokasi farmasi yang mengerjakan resep memanggil nama pasien dan menyerahkan obat disertai dengan Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE) ke pasien.
6. Pasien melakukan pembayaran dan apoteker atau tenaga vokasi farmasi yang mengerjakan resep melakukan input data pada komputer.

3.5.2 *Pelayanan Non Resep atau Swamedikasi*

1. Pasien datang dengan keluhan untuk menanyakan kepada apoteker atau tenaga vokasi farmasi untuk meminta rekomendasi obat untuk mengatasi keluhan yang pasien rasakan.
2. Apoteker menanyakan kepada pasien siapa yang akan menggunakan obat untuk pasien dan menanyakan keluhan apa yang dirasakan

pasien, menanyakan apa tindakan yang dilakukan pasien untuk mengatasi gejala yang dialami kemudian menanyakan berapa lama pasien merasakan keluhan.

3. Apoteker yang telah menggali informasi kepada pasien dapat merekomendasikan obat bebas, obat bebas terbatas, obat Wajib Apotek (OWA), obat herbal, vitamin, dan suplemen kesehatan sesuai dengan keluhan yang dirasakan pasien.
4. Apoteker mengkonfirmasi kembali kepada pasien harga obat yang akan dibeli, apa bila pasien menyetujui maka pasien akan membayar obat sesuai dengan harga.
5. Penyerahan obat kepada pasien dilakukan oleh apoteker meliputi: indikasi obat, aturan pakai obat, cara penggunaan obat, berapa lama penggunaan obat, cara penyimpanan obat.
6. Apoteker melakukan penginputan data obat dikomputer.

3.5.3 *Pelayanan Informasi Obat*

Pelayanan informasi obat kepada pasien di Apotek Rafa Farma Kendinding dapat dilakukan secara tatap muka secara langsung maupun tidak langsung dapat dilakukan dengan melalui whatsapp, instagram. Pelayanan informasi obat kepada pasien dengan memberikan informasi kepada pasien terkait indikasi obat, indikasi obat, cara penggunaan obat, lama pemberian obat, cara penyimpanan obat, efek samping obat, interaksi obat, stabilitas obat. Pelayanan informasi obat di Apotek Rafa Farma Kedinding Lor juga melalui lembar balik obat yang berisikan mengenai cara penggunaan obat contohnya cara penggunaan tetes mata, tetes telinga, suppositoria.