



# Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi

*(Journal of Management and Pharmacy Practice)*



**Kerjasama dengan :**



Direktorat  
Bina Pelayanan Kefarmasian



Ikatan Apoteker Indonesia



# Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi (JMPF)

## *Journal of Management and Pharmacy Practice*

---

### DAFTAR ISI

Pengantar dari Penyunting	ii
Formulir untuk Berlangganan Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi	iii
Analisis Efektivitas <i>Booklet</i> Obat terhadap Tingkat Kepatuhan Pasien Diabetes Melitus Tipe 2 <i>Atika Wahyu Puspitasari, Retnosari Andrajati, Anton Bahtiar</i>	195-202
Pengaruh Pemberian Obat Antihipertensi terhadap Penurunan Tekanan Darah Pasien Stroke Iskemik Akut yang Menjalani Rawat Inap di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta <i>Wahyu Sedjatiningsih, Zullies Ikawati, Abdul Gofir</i>	203-208
Evaluasi Implementasi Standar Pelayanan Kefarmasian oleh Apoteker di Apotek Kabupaten Bantul <i>Prabasiwi Nur Fauziah, Satibi</i>	209-213
Analisis Peramalan Kebutuhan Sediaan Farmasi dan Alat Kesehatan Kategori A Tahun 2011. <i>Devie Ronald Lumy</i>	214-219
Analisa Pola Peresepan Berdasarkan Peresepan Elektronik di Puskesmas Gunung Kidul <i>Zakiyah Oktafiani Lutfan Lazuardi, Hari Kusnanto</i>	220-224
Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap: Kajian Empirik Rumah Sakit Islam Fatimah Cilacap <i>Zakki Kholid, Suci Paramithasari Syahlani, Satibi</i>	225-230
Analisis Strategi Bisnis PT. Soho Industri Farmasi Regular <i>Anna Karina Algustie, Basu Swastha Dharmmesta</i>	231-238
Analisis Sikap Konsumen terhadap Perluasan Merek Prenagen <i>Kresy Arba Yuniar, Lukman Hakim, Wakhid Slamet Ciptono</i>	239-244
Evaluasi Penggunaan Antibiotika pada Infeksi Kaki Diabetik (Studi Kasus Rawat Jalan di Poliklinik Endokrinologi RSUP. Dr. Sardjito Yogyakarta) <i>Ninisita Sri Hadi, Djoko Wahyono, I Dewa Putu Pramantara S.</i>	245-249
Analisis Efektivitas dan Biaya Penggunaan Zink pada Anak dengan Diare Akut di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta Tahun 2011 <i>Sudewi Mukaromah Khoirunnisa, Tri Murti Andayani, Inayati</i>	250-257

## EVALUASI IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN KEFARMASIAN OLEH APOTEKER DI APOTEK KABUPATEN BANTUL

### EVALUATION OF PHARMACEUTICAL CARE STANDARD IMPLEMENTATION BY PHARMACIST IN BANTUL RESIDENCE'S PHARMACY

Prabasiwi Nur Fauziyah, Satibi

Fakultas Farmasi, Universitas Gadjah Mada

#### ABSTRAK

Kepmenkes No. 1027/2004 diterbitkan sebagai standar dalam upaya penjaminan mutu pelayanan kefarmasian di apotek. Regulasi terbaru kembali diterbitkan untuk memberikan legitimasi yang jelas bagi apoteker dalam menjalankan fungsi dan perannya, yaitu PP No. 51/2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian. Sudah tiga tahun penerbitannya, belum ada evaluasi mengenai implementasi regulasi tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi implementasi standar pelayanan kefarmasian di apotek berdasarkan Kepmenkes No. 1027/2004 dan PP No. 51/2009 sehingga dapat menganalisis sejauh mana pengimplementasian regulasi tersebut oleh apoteker di apotek.

Penelitian dilakukan terhadap responden apoteker pada 16 kecamatan di Kabupaten Bantul dengan jumlah apotek sampel sebanyak 32 apotek dari jumlah total 108 apotek yang ditentukan dengan cara *proportional random sampling*. Analisis dilakukan secara deskriptif menggunakan data dari kuesioner yang merujuk pada indikator-indikator administrasi; pelayanan sediaan farmasi; komunikasi, informasi, dan edukasi; ketenagaan; pengelolaan sediaan farmasi, faktor pendukung, dan evaluasi mutu pelayanan. Hasil dikategorikan baik apabila persentase skor total 81-100%, cukup apabila persentase skor total 61-80%, dan kurang apabila persentase skor total  $\leq 60\%$ .

Hasil penelitian secara keseluruhan menunjukkan bahwa standar pelayanan kefarmasian di apotek Kabupaten Bantul belum dilaksanakan dengan baik. Terdapat 18 apotek (56,25%) berkategori baik, 13 apotek (40,63%) berkategori cukup, dan 1 apotek (3,12%) berkategori kurang. Indikator yang diimplementasikan dengan baik adalah indikator faktor pendukung (88,95%), ketenagaan (87,67%), dan pengelolaan sediaan farmasi (82,29%). Indikator lainnya, yaitu komunikasi, informasi, dan edukasi (75,63%), administrasi (68,23%), dan pelayanan sediaan farmasi (64,95%), masuk dalam kategori cukup.

Kata Kunci: Standar Pelayanan Kefarmasian, Kepmenkes No. 1027/2004, PP No. 51/2009, Kabupaten Bantul

#### ABSTRACT

Indonesia Health Ministerial Decree No. 1027/2004 has been published as a standard of quality assurance in pharmaceutical care provided by pharmacist. As the time goes by, the newest regulation has been provided by government through PP No. 51/2009 to legitimate pharmacists in their responsibility as role player in pharmaceutical care. The implementation of this policy, however, is still unknown yet and needs to be further evaluated. The study aimed to evaluate the pharmaceutical care standard implementation by pharmacist according to this regulation.

This research involved pharmacists in 32 pharmacies in Bantul as respondents. These pharmacies was selected by proportional random from the total of 108 pharmacies in 16 district of Bantul Residence. The data was collected through questionnaire and analyzed descriptively according to indicators; administration; drug and prescription service; communication, information, and education, inventory control management, human resources, supporting facilities, and evaluation of service quality. The result was categorized as good if total score presentation 81-100%, adequate if total score presentation 61-80%, and less if total score presentation  $\leq 60\%$ .

The study result showed that generally the pharmaceutical care standard has not been well implemented in Bantul Residence. There were 18 pharmacies (56.25%) in the good category, 13 pharmacies (40.63%) in the adequate category, and 1 pharmacy (3.13%) in the less category. The indicators that have been well implemented were supporting facilities indicator (88.95%), human resources indicator (87.67%), inventory control management (82.29%). Other indicators including Communication, Information, and Education (75.63%), administration (68.23%), and drug and prescription service (64.95%) were in the less category.

Keyword: Pharmaceutical Care Standard, Kepmenkes No. 1027/2004, PP No. 51/2009, Bantul Residence

#### PENDAHULUAN

Adanya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam bidang kesehatan dan kefarmasian serta didukung dengan kesadaran masyarakat yang semakin tinggi memunculkan berbagai tantangan dan harapan dalam

meningkatkan taraf kesehatan masyarakat. Para profesi atau tenaga kesehatan dituntut untuk selalu meningkatkan kemampuan dan kecakapannya dalam menyelesaikan permasalahan yang ada di dunia kesehatan guna meningkatkan kualitas kesehatan dan hidup masyarakat (Rachmandani, 2010). Apoteker, sebagai bagian dari profesi kesehatan yang memiliki kompetensi dan tanggung jawab mengenai obat, ternyata masih

Penulis Korespondensi :

**Prabasiwi Nur Fauziyah**

Fakultas Farmasi, Universitas Gadjah Mada

Jalan Sekip Utara Yogyakarta.

kurang dimanfaatkan secara optimal (Cipolle dkk, 1998). Oleh karena itu, dalam 30 tahun terakhir, terjadi pergeseran paradigma peran profesi apoteker tidak hanya sekedar *drug oriented* saja. *Patient oriented* kini mulai digalakkan dengan mengacu kepada pelayanan kefarmasian (*pharmaceutical care*) (Hepler dan Strand, 1990). Pelayanan kefarmasian merupakan wujud tanggung jawab langsung profesi apoteker dalam menjalankan pekerjaan kefarmasian dengan tujuan utama meningkatkan kualitas hidup pasien (Depkes, 2004)

Pemenuhan standar merupakan suatu cara untuk penjaminan mutu. Menteri kesehatan menerbitkan Kepmenkes No. 1027/MENKES/SK/IX/2004 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek untuk dijadikan sebagai pedoman praktik apoteker dalam menjalankan tugas profesi, untuk melindungi masyarakat dari pelayanan yang tidak profesional, dan melindungi profesi dalam menjalankan praktik kefarmasian. Berdasarkan hasil beberapa penelitian sebelumnya mengenai pelaksanaan standar pelayanan kefarmasian sesuai Kepmenkes No. 1027/2004 di apotek menunjukkan fakta bahwa banyak apotek di Indonesia yang belum menerapkan standar pelayanan kefarmasian dengan baik. Contohnya adalah penelitian mengenai pelaksanaan standar pelayanan kefarmasian di apotek Kota Yogyakarta menunjukkan hanya 21% apoteker yang melaksanakan standar pelayanan kefarmasian dengan baik (Atmini dkk, 2011).

Pemerintah baru-baru ini telah mengeluarkan maklumat melalui Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian sebagai salah satu upaya penunjang dalam perwujudan konsep pelayanan kefarmasian dan peningkatan mutu pelayanan. Kebijakan baru ini semakin memantapkan peran profesi apoteker dalam melaksanakan pelayanan kefarmasian serta memberikan legitimasi dan perlindungan hukum yang kuat bagi apoteker untuk berpartisipasi langsung dalam meningkatkan kualitas hidup pasien yang sesuai dengan Kode Etik Apoteker Indonesia. PP No. 51/2009 ini diharapkan dapat berperan dalam pembentukan fungsi dan peran apoteker sebagai *role player* dalam bidang kesehatan khususnya pelayanan kefarmasian. Hingga saat ini, belum ada evaluasi mengenai

implementasi dari kebijakan ini terutama terkait dengan aspek pelayanan oleh apoteker. Oleh karena itu, diperlukan suatu evaluasi untuk memperoleh gambaran sejauh mana apoteker di apotek Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta telah melakukan implementasi standar pelayanan kefarmasian sesuai dengan PP No. 51/2009 dan Kepmenkes No. 1027/2004.

## METODOLOGI

Rancangan penelitian ini merupakan penelitian non-eksperimental deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif dipilih untuk menggambarkan bentuk yang relevan mengenai praktik standar pelayanan kefarmasian yang dilakukan oleh apoteker di apotek Kabupaten Bantul. Populasi pada penelitian ini adalah 108 apotek di Kabupaten Bantul yang kemudian dilakukan penentuan sampel dengan metode *proportional random sampling* dan diperoleh sampel sebanyak 32 apotek. Data dikumpulkan menggunakan metode kuesioner melalui responden apoteker. Kuesioner yang digunakan terdiri dari 3 kelompok pertanyaan, yaitu identitas responden, identitas apotek, dan gambaran obyektif implementasi standar pelayanan kefarmasian yang mencakup indikator administrasi, pelayanan sediaan farmasi, KIE (Komunikasi, Informasi, dan Edukasi), pengelolaan perbekalan farmasi, ketenagaan, faktor pendukung, dan evaluasi mutu pelayanan. Skor total yang diperoleh pada setiap indikator dan setiap apotek dipersentasekan untuk kemudian dilakukan pengkategorian hasil. Hasil dikategorikan baik apabila persentase skor total 81-100%, cukup bila persentase skor total 61-80%, dan kurang apabila persentase skor total  $\leq 60\%$ .

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data identitas apoteker yang diperoleh, diketahui bahwa sebagian besar responden apoteker pada penelitian ini adalah apoteker berusia 21-30 tahun dengan pendidikan terakhir profesi apoteker, telah bekerja di apotek selama 1-5 tahun tanpa merangkap pekerjaan di tempat lain, dan belum pernah mengikuti pelatihan pelayanan kefarmasian sebelumnya. Berdasarkan data identitas apotek, diketahui bahwa sebagian besar apotek yang digunakan sebagai tempat

berpraktik profesi oleh responden berusia 4-6 tahun dengan jumlah apoteker 2 orang, tenaga kerja non apoteker 1 orang, tenaga kerja non farmasi 2 orang, dan jumlah *shift* kerja 2 *shift*.

Hasil persentase skor total secara keseluruhan di Kabupaten Bantul dari setiap indikator dapat dilihat pada tabel I. Berdasarkan tabel I, apabila dibuat suatu peringkat kategori hasil, maka indikator yang berada di peringkat pertama adalah indikator faktor pendukung. Indikator yang berada di peringkat kedua adalah ketenagaan, disusul oleh indikator pengelolaan sediaan farmasi, Komunikasi, Informasi, dan Edukasi, administrasi, pelayanan sediaan farmasi, dan evaluasi mutu pelayanan.

Hasil evaluasi pada indikator administrasi menunjukkan bahwa aspek legalitas seperti kepemilikan Surat Tanda Registrasi Apoteker (STRA), Surat Ijin Praktek Apoteker (SIPA), dan Surat Tanda Registrasi Tenaga Teknis Kefarmasian (STRTTK) belum dilaksanakan dengan optimal. Hal tersebut dapat disebabkan karena pejabat berwenang belum mengeluarkan STRA, SIPA, dan STRTTK untuk seluruh apoteker di Kabupaten Bantul. Prosedur operasional standar hanya dimiliki oleh 59,38% apotek. Angka tersebut mengindikasikan bahwa belum semua apoteker memiliki dan mengacu pada standar prosedur operasional yang telah ditetapkan dalam setiap kegiatan yang dilakukan. Dengan demikian tujuan dari dibuatnya standar tersebut, yakni penjaminan mutu pelayanan kefarmasian, tidak akan tercapai.

Hasil evaluasi pada indikator pelayanan sediaan farmasi menunjukkan bahwa kegiatan skrining resep baik administratif, farmasetis, dan klinis belum optimal pelaksanaannya. Kegiatan skrining administratif yang paling sering

dilakukan oleh apoteker adalah skrining cara pemakaian yang jelas (81,25%). Kegiatan skrining farmasetis yang paling sering dilakukan adalah skrining bentuk sediaan (71,88%). Kegiatan skrining klinis yang paling sering dilakukan adalah skrining dosis, jumlah, dan durasi obat (56,25%). Angka tersebut menunjukkan bahwa peran apoteker dalam mencegah *medication error* melalui skrining resep belum optimal. Kewenangan apoteker dalam hal melakukan penggantian obat merek dagang dengan obat merek dagang lain atau obat generik yang zat aktifnya sama atas persetujuan dokter dan/atau pasien belum dimanfaatkan dengan baik karena hanya 56,25% responden yang melakukan.

Kegiatan pemberian informasi obat oleh apoteker juga belum optimal dilakukan. Informasi obat mengenai cara pemakaian obat, nama dan dosis obat, serta indikasi obat masih menjadi fokus utama apoteker dalam menyampaikan informasi obat. Aspek informasi obat lain, seperti cara penyimpanan, efek samping, makanan, dan minuman yang harus dihindari selama terapi belum dilaksanakan dengan optimal. Peran profesi apoteker dalam kegiatan promosi dan edukasi juga belum optimal karena hanya 12,5% yang menyediakan informasi obat dalam bentuk spanduk, poster, brosur, dan lainnya.

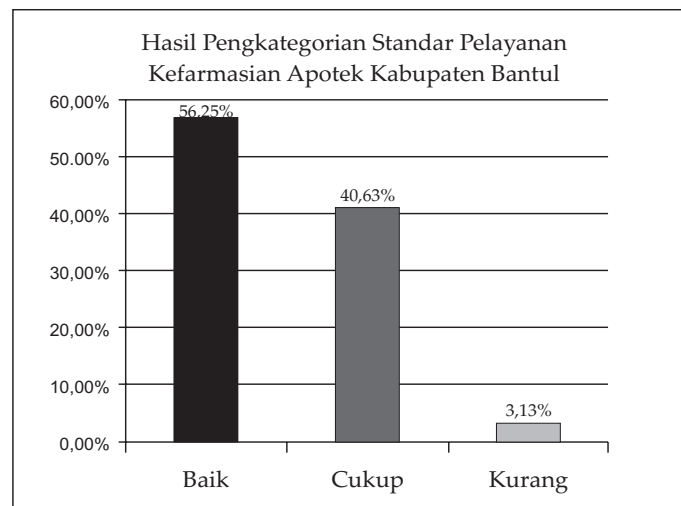
Hasil evaluasi pada indikator pengelolaan sediaan farmasi menunjukkan bahwa kegiatan penyimpanan narkotika serta psikotropika belum dilaksanakan oleh seluruh apotek sesuai ketentuan yang berlaku. Hal tersebut dapat disebabkan karena tidak seluruh apotek menyediakan narkotika dan psikotropika.

Hasil evaluasi pada indikator ketenagaan menunjukkan bahwa 93,75% apoteker selalu hadir pada setiap jam buka apotek. Pembagian

Tabel I. Pengkategorian Capaian Tiap Indikator Pelayanan Kefarmasian di Kabupaten Bantul

No	Indikator	Skor Total	Kategori
1.	Administrasi	68,23%	Cukup
2.	Pelayanan Sediaan Farmasi	64,95%	Cukup
3.	KIE	75,62%	Cukup
4.	Pengelolaan Obat dan Resep	82,29%	Baik
5.	Ketenagaan	87,67%	Baik
6.	Faktor Pendukung	88,95%	Baik
7.	Evaluasi Mutu Pelayanan	61,56%	Cukup

Sumber: Data primer yang diolah



Gambar 1. Hasil Pengkategorian Standar Pelayanan Kefarmasian Apotek Kabupaten Bantul  
Sumber: Data primer yang diolah

jadwal kerja yang jelas antar apoteker sudah dilakukan oleh 87,50% apoteker. Kemampuan mengambil keputusan profesional hanya selalu dilaksanakan oleh 65,63% apoteker.

Hasil evaluasi pada indikator faktor pendukung menunjukkan bahwa ruangan tertutup untuk konseling yang sejatinya sebagai fasilitas dalam konseling, belum disediakan oleh seluruh apotek, karena hanya disediakan oleh 21,88% apotek. Demikian pula dengan ketersediaan kotak saran yang penting sebagai media konsumen memberikan umpan balik mengenai kualitas pelayanan yang diberikan apotek, hanya disediakan oleh 6,25% responden.

Hasil evaluasi indikator evaluasi mutu pelayanan menunjukkan bahwa kegiatan penilaian kualitas pelayanan kefarmasian melalui kepuasan konsumen, baik secara tertulis maupun lisan, belum dirasakan perlu oleh apoteker karena hanya dilakukan oleh 21,88% apoteker. Kepatuhan terhadap prosedur operasional tetap dalam setiap proses kegiatan apotek juga belum dilakukan secara optimal, terutama untuk kegiatan *home care*. Hal tersebut dapat disebabkan karena layanan *home care* memang tidak disediakan oleh apotek.

Perhitungan persentase skor total dan pengkategorian hasil tidak hanya dilakukan pada

setiap indikator, namun juga pada setiap apotek. Hasil pengkategorian berdasarkan persentase skor yang diperoleh setiap apotek dapat dilihat pada gambar 1.

Berdasarkan gambar 1, terlihat masih cukup banyak apotek yang belum menerapkan standar pelayanan kefarmasian dengan baik. Hal tersebut dapat disebabkan karena apoteker belum memahami sepenuhnya mengenai manfaat implementasi standar pelayanan kefarmasian di apotek. Ketiadaan sanksi dan pemberian *reward* bagi apoteker yang belum dan sudah melaksanakan standar pelayanan kefarmasian juga berperan dalam pembangunan motivasi apoteker untuk menerapkan standar pelayanan kefarmasian.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa standar pelayanan kefarmasian belum diimplementasikan dengan baik oleh apoteker di apotek Kabupaten Bantul. Indikator-indikator yang sudah dilaksanakan dengan baik adalah indikator faktor pendukung, ketenagaan, dan pengelolaan sediaan farmasi. Indikator lainnya seperti indikator administrasi, pelayanan sediaan farmasi, dan evaluasi mutu pelayanan belum dilaksanakan dengan baik.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Atmini, K. D., Gandjar, I. G., Purnomo, A., 2011, Analisis Aplikasi Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kota Yogyakarta, *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*, Volume 1 Nomor 1, Yogyakarta.
- Cipolle, R. J., Strand, L. M., Morley, P. C., 1998, *Pharmaceutical Care Practice*, Mc Graw Hill, New York.
- Depkes, 2004, *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1027/MENKES/SK/IX/2004 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Hepler, C. D., Strand, L. M., 1990, Opportunities and Responsibilities in Pharmaceutical Care, *American Journal of Hospital Pharmacy* Vol. 47, New York.
- Rachmandani, A. A., 2010, Peran Ikatan Apoteker Indonesia (IAI) Dalam Upaya Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Di Daerah Istimewa Yogyakarta, *Tesis*, Fakultas Farmasi Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.