

**STUDI PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN KEFARMASIAN  
MENURUT PERMENKES NOMOR 35 TAHUN 2014 DI APOTEK  
JARINGAN DI WILAYAH SURABAYA PUSAT**



**ROTUA MARTAULINA RAJAGUKGUK**

**2443013173**

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

**STUDI PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN KEFARMASIAN  
MENURUT PERMENKES NOMOR 35 TAHUN 2014 DI APOTEK  
JARINGAN DI WILAYAH SURABAYA PUSAT**

**SKRIPSI**

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

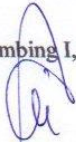
**OLEH:**

**ROTUA MARTAULINA RAJAGUKGUK**

**2443013173**

Telah disetujui pada tanggal 5 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 Surdijati, M.S., 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 Permenkes Nomor 35 Tahun 2014 Di Apotek Jaringan Di Wilayah Surabaya Pusat** 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, 5 Juni 2017



Rotua Martaulina Rajagukguk

2443013173

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, 5 Juni 2017



Rotua Martaulina Rajagukguk

2443013173

**ABSTRAK**

**STUDI PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN  
KEFARMASIAN MENURUT PERMENKES NOMOR 35 TAHUN  
2014 DI APOTEK JARINGAN DI WILAYAH SURABAYA PUSAT**

**ROTUA MARTAULINA RAJAGUKGUK  
2443013173**

Standar pelayanan kefarmasian merupakan tolok ukur yang digunakan bagi apoteker dalam melaksanakan pelayanan kefarmasian di apotek. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan standar pelayanan kefarmasian berdasarkan Permenkes No. 35/2014 di apotek jaringan di Wilayah Surabaya Pusat. Penelitian ini merupakan penelitian non eksperimental dengan jenis penelitian deskriptif non analitik. Populasi penelitian yaitu seluruh apoteker di apotek jaringan di Wilayah Surabaya Pusat. Sampel penelitian yaitu apoteker pengelola apotek (APA) dari 10 apotek yang ditentukan secara *proportionate cluster random sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan pengisian kuesioner oleh responden yang memuat 39 pernyataan berdasarkan Permenkes No. 35/2014. Analisis data diinterpretasikan dengan skor total, yaitu 100-84,01% (kriteria sangat baik), 84-68,01% (kriteria baik), 68-52,01% (kriteria cukup baik), 52-36,01% (kriteria kurang baik) dan 36-20% (kriteria tidak baik). Hasil penelitian menunjukkan bahwa standar pelayanan kefarmasian di apotek jaringan di Wilayah Surabaya Pusat untuk pernyataan pelayanan manajerial mencapai 89,07% (kriteria sangat baik), pernyataan pelayanan farmasi klinik mencapai 86,84% (kriteria sangat baik) dan pernyataan pelayanan penunjang mencapai 85,00% (kriteria sangat baik). Dapat disimpulkan bahwa standar pelayanan kefarmasian di apotek jaringan di Wilayah Surabaya Pusat sudah memenuhi standar pelayanan kefarmasian berdasarkan Permenkes No. 35/2014.

**Kata kunci** : standar pelayanan kefarmasian, apotek jaringan, apoteker pengelola apotek (APA), Surabaya Pusat

## ABSTRACT

### A STUDY OF THE IMPLEMENTATION OF STANDARDS OF PHARMACEUTICAL SERVICE ACCORDING TO PERMENKES NUMBER 35 OF YEAR 2014 IN CHAIN PHARMACIES OF CENTRAL SURABAYA AREA

ROTUA MARTAULINA RAJAGUKGUK  
2443013173

Standards of pharmaceutical service are benchmarks used by pharmacist in doing pharmaceutical service in pharmacies. The purpose of this study was to know the implementation of standards of pharmaceutical service according to Permenkes No. 35/2014 in chain pharmacies of Central Surabaya Area. This study was non-experimental study with non-analytic descriptive research type. The population of this study were all pharmacist in chain pharmacies of Central Surabaya Area. The sample of this study was pharmacist manager from 10 pharmacies who selected with *proportionate cluster random sampling* technique. The data of this study was collected using questionnaires that were filled by respondents that containing 39 questions according to Permenkes No. 35/2014. Data analysis was interpreted using total score with criteria, 100-84.01% (very good), 84-68.01% (good), 68-52.01% (pretty good), 52-36.01% (not good) and 36-20% (bad good). The result of the research showed that standards of pharmaceutical service in chain pharmacies of Central Surabaya Area for the statement of managerial service reached 89.07% (very good), statement of clinical pharmacy service reached 86.84% (very good) and statement of service reached 85.00% (very good). The conclusion was according to Permenkes No.35/2014, standards of pharmaceutical service in chain pharmacies of Central Surabaya Area has fulfilled the standards.

**Keywords :** standards of pharmaceutical service, chain pharmacies, pharmacist manager, Central Surabaya

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat dan karunia-Nya, sehingga skripsi dengan judul **Studi Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian Menurut Permenkes Nomor 35 Tahun 2014 Di Apotek Jaringan Di Wilayah Surabaya Pusat** dapat terselesaikan. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Farmasi di Fakultas Farmasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu selama proses pembuatan naskah skripsi ini:

1. Tuhan Yesus Kristus atas berkat, rahmat, kekuatan dan penyertaan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Wahap Rajagukguk, Mama Berliana Sagala, kakak Wiwin Sariani Rajagukguk, kakak Raymond Rajagukguk dan adik Aprilia Cristy Rajagukguk yang telah memberikan kasih sayang, doa, dukungan, nasehat dan semangat kepada penulis.
3. Lucia Hendriati, S.Si., M.Sc., Apt., selaku pembimbing I dan Dian Nurmawati, S.Si., M.Farm., Apt., selaku pembimbing II, atas bantuan, saran, nasehat, semangat dan waktu yang telah diluangkan untuk mengarahkan dan membimbing penulis selama penyusunan skripsi ini.
4. Dra. Siti Surdjati, MS., Apt., dan Drs. Ali Syamlan, SE., MARS., Apt., selaku dosen penguji, atas saran dan masukan serta waktu yang telah diluangkan untuk menilai dan memberikan perbaikan demi penyempurnaan skripsi ini.
5. Drs. Kuncoro Foe, Ph.D., Apt. selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, atas sarana dan prasarana yang telah

diberikan dalam menempuh pendidikan di Fakultas Farmasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

6. Sumi Wijaya, S.Si., Ph.D., Apt., selaku Dekan, Lisa Soegianto, S.Si., M.Sc., Apt., selaku Wakil Dekan I, Henry Kurnia Setiawan, S.Si., M.Si., Apt., selaku Wakil Dekan II dan Dr. Lanny Hartanti, S.Si., M.Si., selaku Ketua Prodi S-1 Fakultas Farmasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah memberikan fasilitas dalam penyusunan skripsi ini.
7. Dr. Lannie Hadisoewignyo, S.Si., M.Si., Apt., selaku penasehat akademik yang telah memberikan pengarahan dari awal hingga akhir perkuliahan.
8. Seluruh dosen dan staf pengajar Fakultas Farmasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah memberikan ilmu dan pendidikan selama proses perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.
9. Dinas Kesehatan Kota Surabaya yang telah memberikan data apotek di seluruh kecamatan di Kota Surabaya.
10. IAI (Ikatan Apoteker Indonesia) Cabang Surabaya yang telah memberikan izin kepada penulis untuk penyebaran kuesioner penelitian.
11. Bapak dan Ibu Apoteker Pengelola Apotek (APA) di apotek Kimia Farma, K24, Viva Generik, Tengger I dan Bhumyamca II Wilayah Surabaya Pusat yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.
12. Teman-teman satu kelompok skripsi "*Pejuang Apotek*", Sarry, Menty, Dafri, Erlin, Sandy, Iren, Oshin dan Enzie yang telah berjuang bersama dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.
13. Sahabat-sahabat SMA "*Jeastern Hood*", Ancella Tesharani, Silvana Dita Susanti, Anggia Putri Lestari dan Cahyani Alifianti yang telah



menjadi sahabat yang baik serta telah membantu, mendengarkan keluhan kesah dan memberikan semangat kepada penulis.

14. Teman-teman angkatan 2013, Sondha Tabita, Mey Tri Kanti, Fika Aprilia, Monica Emastirinda, Indah Christiana, Susi Afriyanti, Senna Wijaya, Anisah, Ida Mariana dan Widya Oktaviani yang telah menjadi teman yang baik selama perkuliahan serta telah membantu, menghibur, memberikan semangat kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
15. Semau pihak yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat disebutkan satu per satu dalam penyusunan skripsi ini.

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

Surabaya, Mei 2017

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK .....	i
<i>ABSTRACT</i> .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA .....	10
2.1 Tinjauan tentang Apotek .....	10
2.1.1 Apotek .....	10
2.1.2 Tugas dan Fungsi Apotek .....	10
2.1.3 Apotek Jaringan .....	11
2.2 Tinjauan tentang Apoteker .....	12
2.2.1 Apoteker .....	12
2.3 Tinjauan tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek .....	12
2.3.1 Standar Pelayanan Kefarmasian .....	12
2.3.2 Pelayanan Kefarmasian .....	13
2.3.3 Kegiatan Pelayanan Kefarmasian .....	14

	Halaman
2.3.4 Faktor-Faktor Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek .....	26
2.4 Tinjauan tentang Sumber Daya Kefarmasian di Apotek .....	27
2.4.1 Sumber Daya Manusia .....	27
2.4.2 Peran Apoteker dalam Pelayanan Kefarmasian .....	28
2.4.3 Saranan dan Prasarana .....	30
2.5 Tinjauan tentang Evaluasi Mutu Pelayanan Kefarmasian di Apotek .....	31
2.6 Penelitian di Indonesia tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek .....	34
2.7 Tinjauan tentang Jumlah Penduduk dan Apotek di Kota Surabaya .....	37
2.8 Tinjauan tentang Peneliti Deskriptif .....	39
2.8.1 Penelitian Deskriptif .....	39
2.8.2 Jenis-Jenis Penelitian Deskriptif .....	39
2.9 Tinjauan tentang Kuesioner .....	40
2.9.1 Kuesioner .....	40
2.9.2 Jenis-Jenis Kuesioner .....	40
2.9.3 Merancang Kuesioner .....	41
2.9.4 Penyusunan Kuesioner .....	41
2.10 Tinjauan tentang Cara Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	42
2.11 Kerangka Konseptual .....	43
<b>BAB III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>44</b>
3.1 Kerangka Operasional .....	44
3.2 Jenis Penelitian .....	45

	Halaman
3.3 Bahan Penelitian .....	45
3.4 Skala Pengukuran .....	45
3.5 Populasi dan Sampel .....	47
3.5.1 Populasi .....	47
3.5.2 Sampel .....	47
3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel .....	47
3.5.4 Besar Sampel .....	48
3.6 Kriteria Penelitian .....	48
3.7 Definisi Operasional .....	49
3.8 Instrumen Penelitian .....	49
3.9 Teknik Pengumpulan Data di Apotek .....	53
3.10Tempat Penelitian .....	53
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>54</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	54
4.1.1 Uji Validitas Kuesioner .....	54
4.1.2 Uji Reliabilitas Kuesioner .....	55
4.1.3 Data Responden .....	56
4.1.4 Karakteristik Responden .....	57
4.1.5 Pelayanan Manajerial .....	64
4.1.6 Pelayanan Farmasi Klinik .....	72
4.1.7 Pelayanan Penunjang .....	78
4.1.8 Perolehan Skor Total Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek Jaringan .....	85
4.2 Pembahasan .....	85
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>109</b>

	Halaman
5.1 Kesimpulan .....	109
5.2 Saran .....	109
DAFTAR PUSTAKA .....	110
LAMPIRAN .....	115

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Penelitian di Indonesia mengenai standar pelayanan kefarmasian di apotek .....	4
1.2 Penelitian di Indonesia mengenai frekuensi kehadiran apoteker di apotek .....	5
1.3 Banyaknya penduduk per kecamatan .....	7
2.1 Penelitian di Indonesia mengenai standar pelayanan kefarmasian di apotek .....	35
2.2 Penelitian di Indonesia mengenai frekuensi kehadiran apoteker di apotek .....	36
2.3 Banyaknya penduduk per kecamatan .....	38
2.4 Perbedaan uji validitas dan uji reliabilitas .....	42
3.1 Kategori pemberian skor alternatif jawaban skala Likert .....	46
3.2 Kategori interval jawaban .....	46
3.3 Data apotek jaringan yang akan diteliti di Wilayah Surabaya Pusat .....	48
3.4 Data responden .....	50
3.5 Karakteristik responden .....	50
3.6 Standar pelayanan kefarmasian .....	52
3.7 Tempat penelitian di apotek jaringan di Wilayah Surabaya Pusat .....	53
4.1 Nilai $r$ hitung hasil uji validitas kuesioner .....	54
4.2 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> hasil uji reliabilitas kuesioner .....	55
4.3 Data responden .....	57
4.4 Karakteristik responden .....	58

	Halaman
4.5 Perencanaan .....	65
4.6 Pengadaan .....	66
4.7 Penerimaan .....	67
4.8 Penyimpanan .....	68
4.9 Pemusnahan .....	69
4.10 Pengendalian .....	70
4.11 Pencatatan dan pelaporan .....	71
4.12 Pengkajian resep .....	73
4.13 Dispensing .....	74
4.14 Pelayanan informasi obat (PIO) .....	75
4.15 Konseling .....	76
4.16 Pemantauan terapi obat (PTO) .....	76
4.17 Monitoring efek samping obat (MESO) .....	77
4.18 Pelayanan kefarmasian di rumah ( <i>home pharmacy care</i> ) .....	78
4.19 Atribut praktik .....	79
4.20 Pendidikan berkelanjutan / <i>Continuing Professional Development</i> (CPD) .....	80
4.21 Pengembangan diri .....	81
4.22 Ruang penerimaan resep, ruang pelayanan resep dan peracikan .....	82
4.23 Ruang penyerahan obat .....	82
4.24 Ruang konseling .....	83
4.25 Ruang sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai .....	84
4.26 Ruang arsip .....	84
4.27 Perolehan skor total .....	85

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Konseptual .....	43
3.1 Kerangka Operasional .....	44
4.1 Data responden berdasarkan kecamatan .....	57
4.2 Karakteristik responden berdasarkan umur .....	59
4.3 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin .....	60
4.4 Karakteristik responden berdasarkan status APA .....	60
4.5 Karakteristik responden berdasarkan lama kerja APA .....	61
4.6 Karakteristik responden berdasarkan kehadiran APA .....	61
4.7 Karakteristik responden berdasarkan pelayanan di apotek .....	62
4.8 Karakteristik responden berdasarkan jumlah resep per hari .....	62
4.9 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan berkelanjutan	63
4.10 Karakteristik responden berdasarkan ide pendidikan yang ingin diikuti .....	63
4.11 Karakteristik responden berdasarkan gaji APA per bulan .....	64
4.12 Grafik rata-rata pelayanan manajerial .....	71
4.13 Grafik rata-rata pelayanan farmasi klinik .....	78
4.14 Grafik rata-rata pelayanan penunjang .....	85



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
A. VALIDITAS KUESIONER .....	115
B. RELIABILITAS KUESIONER .....	118
C. SURAT PERIJINAN PENYEBARAN KUESIONER .....	121
D. SURAT PENGANTAR KUESIONER .....	122
E. KUESIONER .....	123
F. SOUVENIR .....	130