

**STUDI PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN KEFARMASIAN
MENURUT PERMENKES NOMOR 35 TAHUN 2014 DI APOTEK
MILIK PSA DI WILAYAH SURABAYA UTARA**



KLEMENTINA SETIA BALU

2443013238

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

2017

**STUDI PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN KEFARMASIAN
MENURUT PERMENKES NOMOR 35 TAHUN 2014 DI APOTEK
MILIK PSA DI WILAYAH SURABAYA UTARA**

SKRIPSI

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

OLEH:

KLEMENTINA SETIA BALU

2443013238

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,
Ketuk penguji

(Dra. Siti Surdijati, 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 Permenkes Nomor 35 Tahun 2014 di Apotek Milik PSA di Wilayah Surabaya Utara** 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, Juni 2017



Klementina Setia Balu

2443013238

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 plagiarism, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan kelulusan dan atau pencabutan gelar yang saya peroleh.

Surabaya, Juni 2017



Klementina Setia Balu

2443013238

ABSTRAK

STUDI PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN KEFARMASIAN MENURUT PERMENKES NOMOR 35 TAHUN 2014 DI APOTEK MILIK PSA DI WILAYAH SURABAYA UTARA

KLEMENTINA SETIA BALU

2443013238

Untuk menjalankan praktik kefarmasian di apotek oleh apoteker, diperlukan sebuah standar pelayanan kefarmasian. Standar pelayanan kefarmasian adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian, dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan kefarmasian di apotek milik PSA di wilayah Surabaya Utara sudah memenuhi Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 35 tahun 2014 tentang standar pelayanan kefarmasian di apotek. Penelitian ini merupakan penelitian non eksperimental dengan rancangan penelitian secara deskriptif, dan mengumpulkan data menggunakan kuesioner. Sampel pada penelitian yaitu apoteker pengelola apotek (APA) di apotek milik PSA di Wilayah Surabaya Utara yang berjumlah 10 orang, yang ditentukan berdasarkan *consekutif sampling*. Analisis data deskriptif dalam bentuk persentase, skor total setiap indikator diinterpretasikan dengan kategori sangat baik (84,01-100%), baik (68,01-84,00%), cukup (52,01-68,00%), kurang baik (36,01-52,00%) dan tidak baik (20-36%). Hasil penelitian menunjukkan bahwa, pernyataan pelayanan manajerial mencapai 82,53% (kategori baik), pelayanan farmasi klinis mencapai 82,40% (kategori baik), dan sumber daya kefarmasian mencapai 78,50% (kategori baik). Kesimpulan penelitian ini adalah pelaksanaan standar pelayanan kefarmasian di apotek milik PSA di Wilayah Surabaya Utara sudah memenuhi Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 35 tahun 2014 dengan persentase 80,48% (kategori baik).

Kata kunci: Standar Pelayanan Kefarmasian, Apotek PSA, Apotek Pengelola Apotek (APA), Surabaya Utara.

ABSTRACT

A STUDY OF PHARMACEUTICAL SERVICE STANDARDS IMPLEMENTATION ACCORDING TO PERMENKES NUMBER 35 OF 2014 IN THE PHARMACIES OWNED BY PHARMACIST IN NORTH SURABAYA

**KLEMENTINA SETIA BALU
2443013238**

In order to perform pharmaceutical practices in pharmacies by pharmacists, a standard of pharmaceutical service is required. The standard of pharmaceutical services is a benchmark used as a guide for pharmaceutical personnel to organizing pharmaceutical services. The purpose of this study is to determine implementation of pharmacy service in pharmacies owned by PSA in North Surabaya already met with the Regulation of the Minister of Health Number 35 of 2014 on pharmacy service standards in pharmacies. This research was a non-experimental research with descriptive research design, and data was collected using questionnaire. The sample in this research was apothecary pharmacist (APA) at pharmacists owned by PSA in North Surabaya region which consists of 10 pharmacists, determined based on consecutive sampling. Descriptive data was analyzed in the form of percentage, the total score of each indicator was interpreted into the very good (84.01-100%), good (68.01-84.00%), satisfactory (52.01-68.00%), not good (36.01-52.00%) and very bad (20-36%) categories. The result of the research shows that the managerial service reach 82.53% (good category), clinical pharmacy service reach 80.40% (good category), and pharmaceutical resource reach 78.50% (good category). The conclusion of this research was the implementation of pharmaceutical standard services in pharmacies owned by PSA in North Surabaya Region already met the Regulation of Minister of Health RI. 35 years 2014 with percentage of 80.48% (good category).

Keywords: The Pharmaceutical Service Standard, PSA Pharmacies, Apothecary Pharmacist (APA), North Surabaya.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan berkat, rahmat dan karunianya, sehingga skripsi dengan judul '**Studi Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian Menurut Permenkes Nomor 35 Tahun 2014 Di Apotek Milik PSA Di Wilayah Surabaya Utara**' dapat terselesaikan. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Farmasi di Fakultas Farmasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Dalam menyusun skripsi ini tentu banyak kesulitan dan halangan, tanpa bantuan bimbingan, doa dan dukungan dari berbagai orang terdekat. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu selama proses pembuatan naskah skripsi ini:

1. Lucia Hendriati, S. Si., M. Sc., Apt dan Dian Nurmawati, S. Si., M. Farm., Apt selaku pembimbing satu dan dua yang telah menyediakan waktu untuk membimbing, memberi arahan, motivasi, dukungan dalam menyusun skripsi ini.
2. Dra. Siti Surdijati, MS, Apt dan Drs. Ali Syamlan, SE., MARS., Apt selaku penguji, yang telah memberi kritik dan saran untuk menyempurnakan skripsi ini menjadi lebih baik.
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 yang telah menyediakan fasilitas selama perkuliahan di Fakultas Farmasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

5. Sumi Wijaya, S.Si.,Ph.D.,Apt., selaku Dekan Fakultas Farmasi dan Penasehat Akademik yang selalu memberi nasehat, arahan, dukungan, dan motivasi selama menempuh pendidikan di Fakultas Farmasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
6. Bapak dan Ibu dosen yang tanpa kenal lelah, putus asa dalam mengajar dan mendidik penulis, serta karyawan yang telah memberikan bimbingan dan bantuan selama menempuh pendidikan di Fakultas Farmasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
7. Kedua orang tua tercinta, Bapak Benyamin Balu dan Mama Emerensiana Nahul yang tiada henti selalu memberikan dukungan, semangat, baik lewat doa maupun secara material selama menempuh pendidikan sampai menyelesaikan menyusun skripsi ini, keempat saudara tersayang kakak Dian, Ari, Andri, dan Liva yang selalu memberi dukungan dan semangat selama menempuh kuliah hingga selesai.
8. Teman-teman seperjuangan dalam menyelesaikan skripsi ini yang penuh dengan suka dan duka yaitu Oshin, Dafrosa, Iren, Sarry, Sandy, Erlin, Thresna, Marta yang saling memberi dukungan, semangat, dan motivasi satu sama lain selama menyelesaikan skripsi ini dan juga teman Inda dan Della yang sudah membantu selama proses penelitian.
9. Anak-anak Kos DT304 yang selalu memberikan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung, semangat, dan selalu ada baik dalam suka maupun duka selama penulis menempuh kuliah di Fakultas Farmasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
10. Teman-teman, kakak, dan adik yang ada di sekitar saya yang memberi dukungan dan semangat baik secara langsung maupun tidak langsung.

Disadari dengan keterbatasan pengalaman, pengetahuan maupun pustaka yang ditinjau, masih ada kekurangan dalam penulisan naskah Skripsi ini. Akhir kata 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 1. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Apotek.....	7
2.1.1 Defenisi Apotek	7
2.1.2 Tata Cara Perizinan Apotek	7
2.1.3 Tugas Dan Fungsi Apotek	10
2.2 Pelayanan Kefarmasian	10
2.3 Standar Pelayanan Kefarmasian.....	11
2.3.1 Pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, Dan Bahan Medis Habis Pakai	12
2.3.2 Pelayanan Farmasi Klinis	15
2.4. Sumber Daya Kefarmasian.....	23
2.4.1 Sumber Daya Manusia.....	23

	Halaman
2.4.2 Sarana dan Prasarana	27
2.5 Evaluasi Mutu Pelayanan Kefarmasian.....	28
2.5.1 Mutu Manajerial	28
2.5.2 Mutu Pelayanan Manajerial	30
2.6 Kepemilikan Apotek	31
2.6.1 Pengerian Pemilik Modal.....	32
2.6.2 Syarat-Syarat Perjanjian Antara Pemilik Modal dengan Apoteker	32
2.6.3 Apoteker Menjamin Kepentingan Pemilik Modal	33
2.6.4 Perjanjian Kerja Sama Antara Apoteker dengan Pemilik Modal.....	33
2.7 Kompetensi Apoteker.....	34
2.8 Standar Prosedur Operasional	35
2.9 Penelitian-Penelitian Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Indonesia.....	37
2.10 Tinjauan Tentang Kuesioner	38
2.10.1 Prinsip Teknik Menyusun Kuesioner.....	39
2.10.2 Manfaat, Kelebihan, dan Kekurangan Kuesioner	42
2.11 Kerangka Konseptual	44
 BAB III. METODE PENELITIAN	 45
3.1 Rancangan Penelitian	45
3.2 Populasi.....	45
3.3 Sampel.....	46
3.3.1 Jumlah Sampel.....	46

	Halaman
3.3.2 Teknik Pengambilan Sampel	47
3.3.3 Kriteria Inklusi	48
3.3.4 Kriteria Eksklusi	48
3.4 Tempat dan Waktu Penelitian	48
3.5 Definisi Operasional.....	48
3.6 Metode Pengumpulan Data	49
3.6.1 Uji Validasi Kuesioner.....	49
3.6.2 Uji Reliabilitas Kuesioner.....	50
3.7 Pengolahan Data.....	50
3.8 Kerangka Operasional	51
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
4.1 Hasil	52
4.1.1 Uji Validitas Kuesioner.....	52
4.1.2 Uji Reliabilitas	53
4.1.3 Karakteristik Reponden	54
4.1.4 Standar Pelayanan Kefarmasian.....	62
4.1.4.1 Pelayanan Manajerial.....	62
4.1.4.2 Pelayanan Farmasi Klinis	69
4.1.4.3 Sumber Daya Manusia dan Sarana dan Prasarana	75
4.2 Pembahasan.....	78
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	110
5.1 Kesimpulan	110
5.2 Saran	110

DAFTAR PUSTAKA 111

LAMPIRAN 120

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Penelitian Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Indonesia	37
2.1 Lanjutan Penelitian Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Indonesia	38
3.1 Jumlah Apotek Milik PSA di Surabaya	46
3.2 Jumlah Apotek PSA di Wilayah Surabaya Utara.....	47
4.1 Nilai r Hitung Hasil Uji Validitas Kuesioner.....	52
4.1 Lanjutan Nilai r Hitung Hasil Uji Validitas Kuesioner.....	53
4.2 Nilai Cronbach's Alpha Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner	53
4.2 Lanjutan Nilai Cronbach's Alpha Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner .	54
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	55
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan Selain APA	56
4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kerja	57
4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Kehadiran di Apotek.....	58
4.8 Jenis Pelayanan di Apotek	59
4.9 Jumlah Lembar Resep Per/Hari di Apotek	60
4.10 Pendidikan, Pelatihan, Seminar, Workshop, yang Pernah Diikuti Responden.....	60
4.11 Ide Pendidikan Berkelanjutan yang Ingin Diikuti Responden Dalam Waktu Dekat (1 Tahun Ke Depan).....	61
4.12 Latar Belakang Perencanaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai	63

Tabel	Halaman
4.13 Latar Belakang Pengadaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai	64
4.14 Latar Belakang Penerimaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai	65
4.15 Latar Belakang Penyimpanan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai	66
4.16 Latar Belakang Pemusnahan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai	66
4.17 Latar Belakang Pengendalian Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai	67
4.18 Latar Belakang Pencatatan dan Pelaporan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai	68
4.19 Latar Belakang Pengkajian Resep	70
4.20 Latar Belakang Dispensing	71
4.21 Latar Belakang Pelayanan Informasi Obat (PTO)	71
4.22 Latar Belakang Konseling	72
4.23 Latar Belakang Pemantauan Terapi Obat (PTO)	73
4.24 Latar Belakang Monitoring Efek Samping Obat (MESO).....	73
4.25 Latar Belakang Pelayanan Kefarmasian di Rumah (<i>Home Pharmacy Care</i>).....	74
4.26 Latar Belakang Sumber Daya Manusia	76
4.27 Latar Belakang Sarana dan Prasarana	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Konseptual.....	44
3.1 Kerangka Operasional.....	51
4.1 Grafik Usia Responden.....	55
4.2 Grafik Jenis Kelamin	56
4.3 Grafik Staus Pekerjaan Responden Selain APA	57
4.4 Grafik Lama Kerja Responden	57
4.5 Grafik Kehadiran Apa di Apotek	58
4.6 Grafik Jenis Pelayanan di Apotek.....	59
4.7 Grafik Jumlah Lembar Resep Per Hari.....	60
4.8 Grafik Berkaitan dengan Pendidikan, Pelatihan, Seminar, dan Workshop yang Pernah Diikuti Responden.....	61
4.9 Grafik Ide Pendidikan Berkelanjutan yang Ingin Diikuti Responden (1 Tahun Ke Depan)	62
4.10 Grafik Hasil Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek Bagian Pelayanan Manajerial Yaitu Pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai	68
4.11 Grafik Hasil Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek Bagian Pelayanan Farmasi Klinis	74
4.12 Grafik Hasil Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek Bagian Sumber Daya Kefarmasian	77

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
A Validitas Kuesioner.....	120
B Reliabilitas Kuesioner	126
C Surat Izin Penyebaran Kuesioner	129
D Surat Pengantar Kuesioner.....	130
E Kuesioner Penelitian Sebelum Uji Validitas dan Reliabilitas....	131
F Kuesioner Penelitian Setelah Uji Validitas dan Reliabilitas.....	136