

**PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN  
KEFARMASIAN MENURUT PERMENKES NOMOR 35  
TAHUN 2016 DI APOTEK JARINGAN SURABAYA BARAT**



**IRA DIANA PIETER**

**2443012183**

**PROGRAM STUDI S1  
FAKULTAS FARMASI  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA  
2018**

**PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN KEFARMASIAN  
MENURUT PERMENKES NOMOR 35 TAHUN 2016  
DI APOTEK JARINGAN SURABAYA BARAT**

**SKRIPSI**

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

**OLEH:**  
**IRA DIANA PIETER**  
**2443013209**

Telah disetujui pada tanggal 23 Juli 2018 dan dinyatakan **LULUS**

Pembimbing I,



Lucia Hendriati, S. Si., M. Sc., Apt

NIK. 241.97.0282

Mengetahui

Ketua Penguji,



Dra. Siti Surdijati, MS., Apt

NIK. 241.14.0807

**LEMBAR PERSETUJUAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui skripsi saya, dengan judul: **PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN KEFARMASIAN MENURUT PERMENKES NOMOR 35 TAHUN 2016 DI APOTEK JARINGAN SURABAYA BARAT** 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, 20 September 2018

  
  
Ira Dianan Pieter  
2443012183

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bawa tugas akhir ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila di kemudian hari di ketahui bahwa skripsi Ini merupakan plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan kelulusan dan atau pencabutan gelar yang saya peroleh.

Surabaya, 20 September 2018



Ira Diana Pieter

2443012183

**PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN KEFARMASIAN  
MENURUT PERMENKES NOMOR 35 TAHUN 2016 DI APOTEK  
JARINGAN SURABAYA BARAT**

**IRA DIANA PIETER  
2443012183**

**ABSTRAK**

Standar pelayanan kefarmasian adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kesesuaian antara pelayanan kefarmasian di apotek jaringan di Surabaya Barat dengan peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 35 tahun 2016 tentang pelaksanaan standar pelayanan kefarmasian di apotek. Penelitian ini merupakan penelitian observasional non analitik dengan pengambilan sampel secara menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada Apoteker Pengelola Apotek (APA). Data yang diteliti dibagi menjadi 3 aspek, yakni aspek pengelolaan sediaan farmasi, aspek pelayanan farmasi klinik, dan aspek sumber daya kefarmasian. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan juni 2017-juli 2018 di 13 apotek jaringan di Surabaya Barat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan kefarmasian di apotek jaringan Surabaya Barat sudah memenuhi standar pelayanan kefarmasian di apotek dengan persentase rata-rata dan kriteria untuk masing-masing aspek secara berurutan diperoleh 90,4% (sangat baik), 88,91% (baik), dan 80,01% (baik).

**Kata kunci:** Standar pelayanan kefarmasian, apotek jaringan, APA, Surabaya Barat.

**IMPLEMENTATION of PHARMACEUTICAL SERVICE  
STANDARDS ACCORDING TO THE REGULATION OF  
MINISTER OF HEALTH PERMENKES NUMBER 35 OF 2016 in  
THE CHAIN PHARMACIES of WESTERN SURABAYA**

**IRA DIANA PIETER  
2443012183**

**ABSTRACT**

Pharmaceutical standard services are benchmarks that are used as a door for pharmaceutical personel in an atmosphere of pharmaceutical service. Pharmaceutical services is a direct and responsible service to patients associated with pharmaceutical preparations with the aim of achieving definite results to improve the quality of the patient's experience. This study aims to determine the suitability of pharmaceutical services in the pharmacy network in Western Surabaya with of the Minister of Health of the Republic of Indonesia number 35 of 2016 on Implementation Standards pharmaceutical services in pharmacies. This research was a non analytic observationalresearch with the sample taking using questionnaire distributed to Apotheche Pharmacy Manager (APA). The data studied were divided into 3 aspects, namely the management aspects of pharmaceutical preparations, medical devices and medical consumables, clinical pharmacy service aspect, and pharmaceutical resources aspect. This research was conducted in June 2017- July 2018 at 13 pharmacy network in Western Surabaya area. The results showed that the standard of pharmacy service at Western Surabaya hospital pharmacies was not in accordance with the applicable standards, but viewed from the average percentage and criteria for each aspect respectively obtained 90.4% (very good), 88.91% (good), and 88.01% (good).

**Keywords:** Pharmaceutical standard services, pharmacy network, APA, Western Surabaya.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunianya, sehingga skripsi dengan judul **“Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian Menurut Permenkes Nomor 35 Tahun 2016 di Apotek Jaringan Surabaya Barat”** dapat terselesaikan penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Farmasi di Fakultas Farmasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Terima kasih kepada ibu Lucia Hendriati, S.Si., M.Sc., Apt selaku dosen pembimbing yang sudah membantu membimbing penulis menyelesaikan skripsi.
2. Terima kasih juga kepada ibu Dra. Siti Surdijati, MS., Apt dan ibu Elisabeth Kasih, M. Farm-Klin.,Apt. selaku penguji.
3. Terima kasih juga kepada bapak Drs. Y. Teguh Widodo, M.Sc.Apt. selaku Penasehat Akademik.
4. Terima kasih banyak buat Mama, Bapa, Inri, Nia, Buken yang selalu ada, yang selalu kasih semangat, terima kasih juga buat ka Linda, Nengsi, Vanye yang selalu kasih semangat, terima kasih bapa Anis, Om olos, Ma tenga Rina, Ka Rinto, Opa dan Oma yang selalu support.
5. Terima kasih banyak buat Juan, Ka Arnes, Fence, Om Pedro, Yudi, Roy, Sami, Ka Dian, Juita, Priska, Vonnet yang mau antar jemput ke kampus, antar jemput bagi kuesioner penelitian, hanya Tuhan yang mampu balas dong semua pung kebaikan.
6. Terima kasih buat para Dosen Fakultas Farmasi yang dengan sabar mendidik dan mengajarkan penulis.

7. Terima kasih buat teman-teman skripsi Enzie, Esna, Dafri yang selalu support penulis, terima kasih buat Bu Vano, Ma Elis, Bapa Sonny Tuhan berkati selalu.

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, 23 Juli 2018

Penulis



## DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK .....	i
ABSTRACT .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL .....	vii
DAFTAR LAMPIRAN .....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1.Latar Belakang.....	1
1.2.Rumusan Masalah.....	5
1.3.Tujuan.....	5
1.4. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Apotek .....	7
2.2 Apotek Jaringan.....	8
2.3 Apoteker .....	10
2.4 Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek.....	11
2.5 Statistik Daerah Kecamatan.....	15
2.6 Skala pengukuran .....	16
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Tinjauan Umum.....	19

3.2 Jenis penelitian .....	19
3.3 Populasi .....	19
3.4 Sampel .....	20
3.5 Tempat dan waktu penelitian .....	22
3.6 Definisi operasional penelitian .....	22
3.7 Metode pengumpulan data.....	22
3.8 Metode analisis data .....	24
<b>BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Analisis data .....	27
4.2 Profil responden.....	28
4.3 Standar pelayanan kefarmasian .....	38
4.4 Sumber Daya Kefarmasian .....	51
4.6 Pembahasan .....	54
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan.....	70
5.2 Saran .....	70
Daftar Pustaka .....	72
Lampiran .....	75

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka konseptual .....	18
3.1 Kerangka operasional .....	26
4.1 Umur responden .....	29
4.2 Diagram jenis kelamin .....	30
4.3 Diagram lama kerja .....	31
4.4 Kehadiran APA .....	32
4.5 Jenis pelayanan .....	33
4.6 Jumlah resep per hari .....	34
4.7 Pendidikan berkelanjutan .....	35
4.8 Ide yang ingin diikuti .....	35
4.9 Kunjungan ke rumah pasien .....	36
4.10 Penghasilan Apoteker .....	37
4.11 Kesimpulan manajerial .....	45
4.12 Kesimpulan Pelayanan Farmasi Klinis .....	51
4.13 Rangkuman Standar pelayanan kefarmasian .....	53

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Jumlah populasi .....	9
2.2 Data Statistik .....	15
2.3 Penelitian terdahulu .....	16
3.1 Jumlah Populasi Apotek di Surabaya .....	21
4.1 Data Reliabilitas.....	28
4.2 Umur responden.....	29
4.3 Diagram jenis kelamin .....	30
4.4 lama kerja .....	31
4.5 Kehadiran APA .....	32
4.6 Jenis pelayanan .....	32
4.7 Jumlah resep per hari .....	33
4.8 Pendidikan berkelanjutan .....	34
4.9 Ide yang ingin diikuti .....	35
4.10 Kunjungan ke rumah pasien .....	36
4.11 Penghasilan Apoteker .....	37
4.12 Perencanaan .....	38
4.13 Pengadaan .....	39
4.14 Penerimaan .....	40
4.15 Penyimpanan.....	41

Tabel	Halaman
4.16 Pemusnahan .....	42
4.17 Pengendalian.....	43
4.18 Pencatatan dan Pelaporan .....	44
4.19 Pengkajian resep .....	46
4.20 Dispensing .....	47
4.21 Pelayanan informasi obat.....	47
4.22 Konseling.....	48
4.23 Pemantauan terapi obat.....	49
4.24 MESO.....	49
4.25 Pelayanan kefarmasian di rumah .....	50
4.26 Suber Daya Manusia.....	51
4.27 Sarana dan Prasarana .....	52

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
A. Data validitas kuesioner.....	75
B. Data Reliabilitas kuesioner .....	88