

**STUDI PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN KEFARMASIAN
MENURUT PERMENKES NOMOR 35 TAHUN 2014 DI APOTEK
MILIK PSA DI WILAYAH 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 :
FIRENCIANI GRACIANA
2443013203

Telah disetujui pada tanggal 7 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, 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 Barat** untuk dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain yaitu *Digital Library* Perpustakaan Widya Unika Mandala Surabaya untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 15 Juli 2017



Firenciani Graciana

2443013203

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, 15 Juli 2017



Firenciani Graciana
2443013203

ABSTRAK

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

FIRENCIANI GRACIANA
2443013203

Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui kesesuaian pelaksanaan pelayanan kefarmasian di apotek PSA wilayah Surabaya Barat sesuai dengan Permenkes 35 tahun 2014 tentang standar pelayanan kefarmasian di apotek. Penelitian ini dilakukan terhadap responden apoteker pada 6 kecamatan di Wilayah Surabaya Barat dengan jumlah sampel sebanyak 10 apotek milik PSA dari 36 apotek yang ditentukan dengan cara konsekutif sampling yaitu mencari sampel yang memenuhi kriteria inklusi sampai dipenuhi jumlah sampel yang diperlukan dan dilakukan analisis secara deskriptif menggunakan data dari kuesioner yang merujuk pada indikator-indikator pelayanan manajerial, farmasi klinis dan sumber daya kefarmasian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan standar pelayanan kefarmasian dilihat dari aspek manajerial diperoleh skor sebesar 83,86% (baik), aspek pelayanan farmasi klinis sebesar 77,98% (baik) dan aspek sumber daya kefarmasian sebesar 80,92% (sangat baik). Berdasarkan hasil analisis data pelaksanaan standar pelayanan kefarmasian di apotek milik PSA sudah sangat baik tapi perlu ditingkatkan lagi pada beberapa aspek.

Kata kunci: Standar, pelayanan kefarmasian, apotek, PSA, Surabaya Barat.

ABSTRACT

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

**FIRENCIANI GRACIANA
2443013203**

Pharmaceutical service is a direct and responsible service to patients related to pharmaceutical preparations with the aim of achieving definite results to improve the quality of life of the patient. The purpose of this study was determine the suitability of pharmacy service implementation in pharmacy PSA of West Surabaya region in accordance with Permenkes number 35 year 2014 about pharmacy service standard in pharmacies. This research was conducted on pharmacist respondents in 6 districts in West Surabaya area with the number of samples as much as 10 pharmacies owned by PSA from 36 pharmacies determined by way of consecutive sampling which means was looking for samples that meet the inclusion criteria until the required number of samples have been fulfilled and conducted descriptive analysis using data from questionnaires referring to managerial service indicators, clinical pharmacies and pharmaceutical resources. The result of this research showed that the implementation of pharmacy management standard was the managerial aspect obtained by score 83.86% (good), clinical pharmacy service aspect 77.98% (good) and aspect of pharmacy resource equal to 80.92% (very good). Based on the results of data analysis, the implementation of pharmaceutical service standards in pharmacies owned by PSA had been very good but needs to be improved again in several aspects.

Keywords: Standard, pharmaceutical service, pharmacy, PSA, West Surabaya

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan 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 Barat** dapat terselesaikan. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Farmasi di Fakultas Farmasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

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

1. Tuhan Yesus Kristus yang telah membimbing, melindungi, dan menyertai selama proses penelitian, penyusunan, sampai pada penyelesaian naskah skripsi ini.
2. Drs. Kuncoro Foe, Ph.D., G.Dip.Sc., Apt. selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, atas sarana dan prasarana serta kesempatan yang diberikan untuk menempuh pendidikan di Fakultas Farmasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Sumi Wijaya, Ph.D., Apt. selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah memberikan fasilitas dan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Lucia Hendriati, S.Si.,M.Sc., Apt. selaku pembimbing I dan Dian Nurmawati, S.Si.,M.Farm., Apt. selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan saran dan nasihat serta meluangkan waktu, tenaga, pikiran dan kesabaran dalam membimbing, mengarahkan

serta memberikan petunjuk dan motivasi yang sangat berharga dari awal hingga akhir penyusunan skripsi ini.

5. Dra. Siti Surdijati, MS., Apt. dan Drs. Ali Syamlan, SE., MARS., Apt. selaku Tim Penguji Skripsi, yang telah banyak memberikan masukan dan saran serta bimbingan dalam menyusun naskah skripsi.
6. Lanny Hartanti, S.Si., M.Si. selaku Penasehat Akademik, atas nasehat dan bimbingannya dalam hal akademik.
7. Seluruh Dosen dan Staf Pengajar Fakultas Farmasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah mendidik selama menuntut ilmu Strata-1.
8. Orangtua tercinta Bapak Donatus Juru dan Mama Kristiana Fanty; Adik-adik tersayang Luciano Elfandri dan Yohanes Gerafando; Opa Yoseph Bruno dan Oma Regina Niul; serta keluarga besar yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan moril maupun materil serta semangat selama kuliah hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman seperjuangan dalam penelitian ini Menty, Sary, Tresna, Dafri, Ensy, Sandy, Oshin, Erlin dan Marta, yang memberikan dukungan dan membantu proses penyusunan skripsi ini.
10. Teman-teman saya Kakak Lili, Dessy, Yasni, Ina, Fania, Eka, Risa, Elin, Liberti, Ratna, kak Lastri, Vian dan teman-teman yang telah memberikan masukan, semangat, motivasi, dan bantuan dalam proses penelitian sampai pada akhir penyusunan skripsi ini.
11. Seluruh teman-teman seperjuangan angkatan 2013 yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terimakasih atas kebersamaan, dukungan dan semangatnya selama penyusunan skripsi ini dan selama

menempuh pendidikan di Fakultas Farmasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

12. Serta semua pihak yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung yang telah membantu penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, sangat disadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi masyarakat pada umumnya dan bagi perkembangan ilmu kefarmasian pada khususnya.

Surabaya, 15 Juli 2017

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	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Tinjauan Tentang Apotek.....	7
2.2 Syarat Lokasi Pendirian Apotek	7
2.3 Syarat dan Tata Cara Pendirian Apotek	8
2.4 Kepemilikan Apotek.....	10
2.4.1 Tinjauan Tentang Pemilik Modal	10
2.4.2 Syarat-Syarat Perjanjian Antar Pemilik Modal dengan Apoteker.....	11
2.4.3 Apoteker Menjamin Kepentingan Pemilik Modal	12
2.5 Tinjauan Tentang Apoteker	12
2.5.1 Kewajiban Apoteker terhadap Masyarakat.....	13
2.5.2 Kewajiban Apoteker terhadap Teman Sejawat.....	13

	Halaman
2.5.3 Kewajiban Apoteker terhadap Petugas Kesehatan lainnya	13
2.6 Standar Pelayanan di Apotek.....	14
2.7 Pelayanan Kefarmasian di Apotek	15
2.7.1 Pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan dan Bahan Habis Pakai.....	17
2.7.2 Pelayanan Farmasi Klinik.....	20
2.8 Tinjauan Tentang Sumber Daya Kefarmasian.....	29
2.8.1 Sumber Daya Manusia.....	29
2.8.2 Sarana dan Prasarana Apotek	33
2.9 Asuhan Kefarmasian sebagai Asas Pelayanan Kefarmasian	35
2.9.1 Definisi Asuhan Kefarmasian.....	35
2.9.2 Prinsip <i>Pharmaceutical Care</i>	35
2.9.3 Standar Prosedur Operasional	37
2.10 Evaluasi Mutu Pelayanan Kefarmasian.....	38
2.11 Tinjauan tentang Kuesioner.....	39
2.11.1 Prinsip Teknik Menyusun Kuesioner	40
2.12 Kerangka Konseptual	45
BAB III METODE PENELITIAN	46
3.1 Kerangka Operasional	46
3.2 Rancangan Penelitian	47
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	47
3.3.1 Populasi	47
3.3.2 Sampel.....	47
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel	48
3.4 Metode Pengumpulan Data	50
3.4.1 Uji Validasi.....	50
3.4.2 Uji Reliabilitas.....	51

	Halaman
3.5 Tempat dan Waktu Penelitian	51
3.6 Defenisi Operasional	51
3.7 Metode Pengolahan	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	53
4.1 Analisis Data	53
4.1.1 Uji Validitas Kuesioner	53
4.1.2 Uji Reliabilitas Kuesioner	55
4.2 Data Deskripsi Responden	57
4.2.1 Umur Responden	57
4.2.2 Jenis Kelamin	59
4.2.3 Status APA	60
4.2.4 Lama Kerja (masa kerja apoteker sebagai APA terhitung sejak bekerja di apotek).....	62
4.2.5 Kehadiran APA di apotek	63
4.2.6 Jenis Pelayanan Di Apotek	65
4.2.7. Jumlah Lembar Resep Per Hari	68
4.2.8 Ide yang ingin diikuti dalam waktu dekat (1 tahun kedepan) ..	70
4.2.9 Pendidikan berkelanjutan pelatihan, workshop, dan seminar yang pernah diikuti	72
4.2.10 Gaji Apoteker	73
4.3 Standar Pelayanan Kefarmasian	74
4.3.1 Manajerial (Pengolahan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai)	74
4.3.2 Pelayanan Farmasi Klinis	85
4.3.3 Sumber Daya Kefarmasian	97

	Halaman
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	102
5.1 Kesimpulan.....	102
5.2 Saran.....	102
DAFTAR PUSTAKA	104
DAFTAR LAMPIRAN	111

DAFTAR TABEL

	Halaman
2.1 Penelitian-Penelitian tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Indonesia	44
3.1 Jumlah Apotek Tiap Kecamatan di Surabaya Barat	48
3.2 Jumlah Apotek Milik PSA Di Surabaya	49
3.3 Jumlah Apotek Milik PSA Tiap Kecamatan di Wilayah Surabaya Barat	49
4.1 Hasil Uji Validitas Pertanyaan Manajerial.....	54
4.2 Hasil Uji Validitas Pertanyaan Pelayanan Farmasi Klinis	54
4.3 Hasil Uji Validitas Pertanyaan Pelayanan Penunjang (Sumber Daya Kefarmasian dan Sarana Prasarana)	55
4.4 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner	55
4.5 Usia Responden	58
4.6 Jenis Kelamin.....	59
4.7 Status APA	60
4.8 Lama Kerja APA	62
4.9 Kehadiran APA di Apotek	64
4.10 Jenis Pelayanan di Apotek	66
4.11 Jumlah Resep Per Hari.....	69
4.12 Ide yang Ingin Diikuti Responden (1 Tahun ke Depan)	71
4.13 Pendidikan Berkelanjutan, Pelatihan, <i>Workshop</i> dan Seminar	72
4.14 Pendapatan Apoteker Per Bulan	74
4.15 Latar Belakang Perencanaan Pengadaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan dan Bahan Medis Habis Pakai	75
4.16 Latar Belakang Pengadaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan dan Bahan Medis Habis Pakai	78

4.17 Latar Belakang Penerimaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan dan Bahan Medis Habis Pakai	80
4.18 Latar Belakang Penyimpanan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan dan Bahan Medis Habis Pakai.	81
4.19 Latar Belakang Pemusnahan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan dan Bahan Medis Habis Pakai	83
4.20 Latar Belakang Pengendalian Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan dan Bahan Medis Habis Pakai	84
4.21 Latar Belakang Pencatatan dan Pelaporan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan dan Bahan Medis Habis Pakai	85
4.22 Latar Belakang Pengkajian Resep	87
4.23 Latar Belakang <i>Dispensing</i>	88
4.24 Latar Belakang Pelayanan Informasi Obat (PIO)	91
4.25 Latar Belakang Konseling	93
4.26 Latar Belakang Pemantauan Terapi Obat (PTO)	94
4.27 Latar Belakang Monitoring Efek Samping Obat (MESO).....	96
4.28 Latar Belakang Pelayanan Kefarmasian di Rumah (<i>Home Pharmacy Care</i>)	97
4.29 Apoteker Mengenakan Baju Praktek Selama Bekerja di Apotek.....	98
4.30 Pendidikan dan Indentifikasi Kebutuhan	99
4.31 Sarana dan Prasarana	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Konsep	45
3.1 Kerangka Operasional	46
4.1 Umur Responden	58
4.2 Jenis Kelamin	60
4.3 Status APA	61
4.4 Lama Kerja	62
4.5 Kehadiran APA di Apotek.....	64
4.6 Jenis Pelayanan di Apotek.....	66
4.7 Jumlah Lembar Resep Per Hari	69
4.8 Ide yang Ingin Diikuti Responden (1 Tahun ke Depan).....	71
4.9 Pendidikan Berkelanjutan, Pelatihan, <i>Workshop</i> dan Seminar	72
4.11 Pendapatan Apoteker Per Bulan	74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
A. Validitas Kuesioner	111
B. Reliabilitas Kuesioner.....	120
C. Tabel r.....	123
D. Surat Ijin Penyebaran Kuesioner	124
E. Surat Pengantar Kuesioner	125
F. Kuesioner Penelitian.....	126