

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Apotek

Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh Apoteker. Apotek memiliki aturan yang memiliki tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek, memberikan perlindungan pasien dan masyarakat dalam memperoleh pelayanan kefarmasian di apotek, dan menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian dalam memberikan pelayanan kefarmasian di apotek. Penyelenggaraan pelayanan kefarmasian di apotek harus menjamin ketersediaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai yang aman, bermutu, bermanfaat dan terjangkau (Permenkes No.9, 2017).

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 25 tahun 1980 apotek merupakan suatu tempat dimana dilakukan pekerjaan kefarmasian dan penyaluran obat kepada masyarakat. Fungsi dan tugas dari apotek yaitu tempat menyalurkan pembekalan farmasi yang harus menyebarkan obat yang dibutuhkan masyarakat secara luas, tempat farmasi melakukan peracikan obat, pengubahan bentuk, pencampuran obat dan penyerahan obat. Dan apotek juga merupakan tempat pengabdian seorang apoteker yang telah mengucapkan sumpah jabatan (Romdhoni, 2009).

Menurut Peraturan Pemerintah No.51 tahun 2009 pasal 21 ayat 1 yang berbicara tentang pekerjaan kefarmasian, menerapkan standar pelayanan kefarmasian haruslah seorang apoteker dalam hal menjalankan praktek kefarmasian pada fasilitas pelayanan kefarmasian. Dalam ayat 2 menjelaskan bahwa seorang apotekerlah yang menyerahkan dan melayani resep dokter. Fasilitas pelayanan kefarmasian menurut pasal 19 berupa apotek, instalasi farmasi rumah sakit, puskesmas, klinik, toko obat atau tempat praktek bersama.

Apotek merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan yang digunakan oleh masyarakat. Apotek mengutamakan kepentingan masyarakat oleh karena itu setiap apotek diwajibkan untuk menyediakan, menyimpan dan menyerahkan pembekalan farmasi yang baik bagi masyarakat. Apotek dapat

dusahakan oleh pemerintah atau lembaga pemerintah dengan tujuan pelayanan kesehatan yang ditugaskan kepada seorang apoteker yang telah mengucapkan janji sumpah serta memperoleh izin dari Dinas Kesehatan setempat (Mutia, 2012).

Menurut Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 menyebutkan bahwa praktik kefarmasian meliputi pembuatan termasuk pengendalian mutu sediaan farmasi, pengamanan, pengadaan, penyimpanan dan juga pendistribusian obat, pelayanan obat maupun dalam bentuk resep dokter, pemberian informasi obat serta pengembangan obat. Pelayanan obat tradisional dan bahan obat diharuskan dilayani oleh tenaga kesehatan yang mempunyai wewenang dan keahlian sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

a. Kegiatan di Apotek yaitu :

- 1) Membuat obat, mengelola, meracik, mengubah bentuk obat, pencampuran, penyimpanan obat, dan sampai menyerahkan obat atau bahan obat.
- 2) Pengadaan obat, penyimpanan, penyaluran dan penyerahan pembekalan farmasi yang lainnya.
- 3) Melayani informasi mengenai pembekalan farmasi, antara lain :
 - a) Melayani informasi tentang obat dan pembekalan farmasi lain-lain yang diberikan kepada tenaga kesehatan lain, masyarakat maupun kepada dokter.
 - b) Mengamati dan melaporkan tentang pengamatan keamanan, bahaya, mutu serta khasiat obat serta pembekalan farmasi lainnya. Seluruh pelayanan informasi yang dilaksanakan haruslah didasarkan kepada kepentingan masyarakat atau pasien.
 - c) Melakukan pelayanan informasi wajib yang didasarkan kepada kepentingan masyarakat (Ikasari, 2008).

b. Pelaksanaan Apotek :

Apotek merupakan tempat dilakukan kegiatan layanan kefarmasian yang dilaksanakan oleh lembaga pemerintah/instansi pemerintah yang bertempat di pusat ataupun daerah yang dijalankan oleh farmasis/apoteker yang telah mengucapkan sumpah dan mendapatkan surat izin dari Menteri Kesehatan. Menurut Permenkes RI Nomor 26 :

- 1) Apoteker, yaitu mereka yang berdasarkan undang-undang berhak melakukan pekerjaan kefarmasian sebagai apoteker di Indonesia.
- 2) Apoteker pengelola apotek, yaitu seorang apoteker yang telah diberi izin oleh Menteri Kesehatan untuk mengelola apotek di tempat-tempat tertentu.
- 3) Apoteker pendamping, yaitu apoteker yang menggantikan seorang apoteker pengelola apotek pada saat jam-jam tertentu pada hari buka apotek.
- 4) Apoteker pengganti, yaitu seorang apoteker yang menggantikan apoteker pengelola apotek yang berhalangan selama 3 bulan sampai dengan 2 tahun yang tidak dapat merangkap sebagai apoteker pengelola dan apoteker pendamping di apotek lain.
- 5) Asisten apoteker, yaitu mereka yang berdasarkan undang-undang memiliki hak melakukan pekerjaan kefarmasian sebagai asisten apoteker (Pratiwiningsih,2008).

c. Kegiatan dalam Lingkungan Apotek :

1) Pengelola Apotek

Apotek merupakan tempat melakukan pekerjaan kefarmasian dan tempat penyaluran pembekalan farmasi (obat, bahan-bahan obat, obat tradisional, alat kesehatan dan kosmetik) yang diberikan kepada masyarakat. Apotek dikelola oleh Apoteker Pengelola Apotek (APA) yang telah diberi izin untuk mengelola apotek yang dibantu oleh asisten apoteker (Pratiwiningsih, 2008).

2) Pelayanan Apotek

Apotek diwajibkan untuk melayani resep dokter, dokter gigi dan dokter hewan yang seluruh pelayanan di pertanggung jawabkan kepada apoteker untuk mengelola apotek (Pratiwiningsih, 2008).

- a) Dalam melakukan pelayanan resep harus sesuai dengan keahlian dan tanggung jawab atas kepentingan masyarakat.
- b) Seorang apoteker tidak diperbolehkan mengambil obat generik dalam resep dengan obat paten. Jika pasien tidak mampu menebus

obat yang diresepkan maka apoteker wajib berkonsultasi dengan dokter agar menggantikan dengan obat yang lebih tepat.

- c) Apoteker wajib memberikan informasi obat sesuai dengan penggunaan obat yang diberikan kepada pasien yang meliputi cara penggunaan, efek samping dan cara penyimpanan obat atas permintaan masyarakat.
- d) Bila apoteker berpendapat bahwa adanya kekeliruan dalam resep yang diresepkan atau penulisan nama obat yang tidak tepat harus menghubungi kembali dokter yang meresepkan. Jika dokter yang meresepkan tetap dengan pendiriannya maka dokter diwajibkan menyatakan secara tertulis atau tanda tangan diatas resep :
 - (1) Copy resep harus ditanda tangani oleh apoteker;
 - (2) Resep harus dirahasiakan dan disimpan dengan baik selama tiga tahun. Resep tersebut hanya boleh diperlihatkan kepada dokter yang menulis resep tersebut, seseorang yang merawat pasien tersebut, petugas kesehatan atau petugas lainnya yang berwenang sesuai dengan peraturan undang-undang yang berlaku.
 - (3) Apotek yang dikelola oleh apoteker pengelola apotek, apoteker pendamping ataupun apoteker pengganti diperbolehkan menjual obat keras yang termasuk dalam obat wajib apotek tanpa resep.
 - (4) Apabila apoteker yang mengelola apotek berhalangan maka dapat diganti dengan apoteker pendamping tetapi jika apoteker pendamping juga berhalangan maka dapat diganti oleh apoteker pengganti (Pratiwiningsih,2008).

2.2 Profil Apotek Banjar Baru

Apotek banjar baru merupakan salah satu usaha milik K2PLN. Sektor Gresik, yang di dirikan pada bulan desember 2006 pada naungan Drs. Saiful Hidayat sebagai ketua Koperasi, dengan Apoteker Pengelola Apotek (APA) Ibu Supriatin, S.Farm., Apt., Pada tahun yang sama yaitu tahun 2012 terjadi pergantian APA kepada ibu Siti Nur Azizah, S.Farm., Apt., hingga tahun 2015.

Selanjutnya pada tahun 2015 terjadi pergantian APA lagi kepada Ibu Indah Faridah, S.Farm., Apt hingga Sekarang.

Apotek Banjar Baru merupakan apotek pelengkap sarana Kesehatan bagi Masyarakat di sekitar jalan Banjar Baru Gresik Kota Baru, khususnya bagi masyarakat Gresik dan sekitarnya, sama seperti pada umumnya Apotek Banjar Baru ini Melayani resep dari dokter, Obat bebas, obat bebas terbatas dan alat kesehatan.

2.3 Tugas dan Tanggung Jawab Tenaga Kefarmasian

Menurut Permenkes Nomor 9 Tahun 2017 Tenaga Kefarmasian adalah tenaga yang melakukan pekerjaan kefarmasian di apotek yang terdiri dari Apoteker dan Tenaga Teknis Kefarmasian.

1. Apoteker

Menurut Suronoto (2014) pimpinan sebuah apotek adalah seorang Apoteker/ Apoteker Pengelola Apotek (APA) yang memiliki tanggung jawab atas segala kegiatan yang berada di apotek. Seorang APA dalam mengelola apotek harus memiliki Surat Izin Kerja (SIK) dan menurut PP RI Nomor 51 Tahun 2009 tentang perubahan kefarmasian yang berubah menjadi Surat Izin Praktek Apoteker (SIPA). Tugas dan tanggung jawab seorang apoteker pengelola di apotek yaitu sebagai berikut :

- 1) Menyelenggarakan pelayanan kefarmasian di apotek sesuai dengan fungsinya dan mematuhi segala kebutuhan yang sesuai dengan undang-undang di bidang apotek yang berlaku.
- 2) Memimpin segala kegiatan manajerial di apotek termasuk mengkoordinasi tenaga lainnya dan mengawasi serta mengatur jadwal kerja, membagi tugas yang dilakukan setiap tenaga karyawan (*job description*) dan tanggung jawab yang diberikan kepada masing-masing tenaga karyawan.
- 3) Mengawasi dan mengatur hasil penjualan di apotek setiap hari
- 4) Berusaha meningkatkan omset penjualan di apotek serta mengembangkan hasil usaha sesuai dengan bidang tugasnya.
- 5) Berpartisipasi dalam melakukan monitor penggunaan obat

- 6) Melakukan pemberian Pelayanan Informasi Obat (PIO) kepada pasien agar mendukung bagaimana penggunaan obat yang rasional dalam hal memberikan informasi obat yang jelas dan mudah dimengerti oleh pasien.
- 7) Mempertimbangkan usulan yang diberikan oleh tenaga karyawan lainnya untuk memperbaiki kemajuan serta pelayanan di apotek (Suronoto,2014).

2. Tenaga Teknis Kefarmasian

Menurut Kepmenkes RI No 573 tahun 2008 sebagai salah satu anggota pelayanan kesehatan nasional, tenaga kesehatan asisten apoteker selalu dituntut untuk bekerja dengan profesional. Dalam melakukan tugas sebagai seorang asisten apoteker, asisten apoteker selalu bekerja berdasarkan standar profesi, kode etik, dan peraturan tentang disiplin profesi yang telah ditentukan. Asisten apoteker merupakan tenaga kesehatan yang berijazah dan yang telah melakukan sumpah sebagai seorang asisten apoteker dan mendapatkan surat ijin sebagai seorang tenaga kesehatan yang sesuai dengan undang-undang yang berlaku. Asisten apoteker antara lain :

- 1) Asisten apoteker yang menyelesaikan pendidikan di Sekolah Menengah Farmasi (SMF).
- 2) Asisten apoteker yang telah menyelesaikan proses pendidikan pada Akademi Farmasi atau Poltekkes jurusan farmasi dengan lulusan DIII-Farmasi.

Menurut Kepmenkes RI No 573 tahun 2008 seorang asisten apoteker yang memiliki ijazah dan telah mengucapkan sumpah serta mendapatkan surat ijin kerja yang diberikan oleh Menteri Kesehatan RI harus mampu melaksanakan tugas dan standar profesinya dengan baik dan memiliki wewenang dan tanggung jawab dalam melakukan pekerjaan kefarmasian atas pengawasan seorang Apoteker. Tugas seorang asisten apoteker antara lain :

- 1) Melakukan pemeriksaan apotek sebelum jam operasional;
- 2) Menyusun produk farmasi yang didistribusi dari gudang apotek;
- 3) Melakukan peracikan obat;

- 4) Melayani pembelian obat di apotek; dan
- 5) Menyerahkan produk kepada pasien.

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 51 tahun 2009 pasal 50 mengatakan bahwa tanggung jawab seorang Tenaga Teknis Kefarmasian di Apotek sebagai tenaga kefarmasian di apotek selalu bekerja dibawah bimbingan Apoteker sebagai Apoteker Pengelola Apotek (APA) yang memiliki Surat Ijin Apotek. Dalam melakukan pelayanan informasi obat di apotek seorang apoteker dan asisten apoteker haruslah bekerja sesuai dengan standar profesi yang berlaku. Salah satu tanggung jawab seorang Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK) di apotek yaitu melakukan kegiatan pelayanan informasi obat yang diberikan kepada pasien yang dilakukan dengan haruslah jelas dan cara penyampaian haruslah disesuaikan dengan kebutuhan pasien secara hati-hati. Dalam hal menghormati hak pasien dalam menjaga kerahasiaan identitas pribadi pasien adalah salah satu tanggung jawab terbesar seorang tenaga kefarmasian (Maharani,2018).

2.4 Peran Tenaga Kefarmasian

Menurut PP Nomor 51 tahun 2009 tenaga kefarmasian mempunyai keahlian dan wewenang sesuai dengan ketentuan dari perundang-undangan. Peran seorang tenaga kefarmasian untuk melayani masyarakat sangatlah penting. Masyarakat yang ingin melakukan penebusan resep ataupun membeli obat haruslah dilayani oleh seorang tenaga kefarmasian oleh karena itu peran seorang tenaga kefarmasian sangatlah penting bagi pelayanan kesehatan. Menurut peraturan pemerintah nomor 51 tahun 2009 tentang pekerjaan kefarmasian mengatakan bahwa pekerjaan kefarmasian adalah pembuatan termasuk pengendalian mutu sediaan farmasi, pengamanan, pengadaan, penyimpanan dan pendistribusian atau penyaluran obat, pengelolaan obat, pelayanan obat atas resep dokter, pelayanan informasi obat, serta pengembangan obat, bahan obat dan obat tradisional. Seluruh pekerjaan tersebut dilakukan oleh tenaga kefarmasian yang mempunyai kewenangan dan keahlian.

Menurut PP RI Nomor 51 Tahun 2009 tenaga kefarmasian khususnya seorang apoteker harus memiliki kompetensi dalam melayani pasien. Kompetensi yang harus dimiliki antara lain seorang apoteker diwajibkan melakukan praktik kefarmasian secara profesional, mampu untuk menyelesaikan masalah terkait dengan kesalahan penggunaan sediaan farmasi, mampu memproduksi sediaan farmasi dan memformulasikan sesuai dengan standar yang berlaku, mempunyai kemampuan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang berhubungan langsung dengan kefarmasian dan kompetensi yang harus dimiliki seorang apoteker yaitu mampu berkontribusi dalam hal promotif dan preventif kesehatan masyarakat. Dengan semua keahlian yang dimiliki oleh seorang apoteker maka akan dibantu oleh Tenaga Teknis Kesehatan (TTK) yang terdiri atas Sarjana Farmasi, Ahli Madya Farmasi dan Analis Farmasi dalam melakukan pelayanan kefarmasian kepada pasien yang sesuai dengan Permenkes RI Nomor 73 tahun 2016.

2.5 Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek

Pemberian pelayanan secara langsung kepada masyarakat, seorang tenaga kefarmasian haruslah memiliki standar kompetensi agar pelayanan dapat menjamin mutu pelayanan kefarmasian kepada masyarakat sesuai dengan standar. Oleh karena itu agar dapat melaksanakan pelayanan kefarmasian dengan baik, Ditjen Yanfar dan Alkes, Departemen Kesehatan dan Ikatan Sarjana Farmasi Indonesia (ISFI) bekerja sama untuk menyusun standar pelayanan kefarmasian di apotek. Pelayanan kefarmasian semulanya fokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup dari pasien (Depkes RI dalam Wijiyanti, 2008).

Pelayanan kefarmasian pada saat ini telah berubah orientasinya dari obat ke pasien yang lebih berperan kepada *Pharmaceutical Care*. Oleh karena perubahan tersebut seorang apoteker dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, ketrampilan dan perilaku agar kegiatan pelayanan kefarmasian dapat melakukan interaksi langsung dengan pasien. Bentuk interaksi langsung dengan pasien antara lain yaitu adalah melakukan pemberian informasi,

memonitoring penggunaan obat agar dapat mengetahui tujuan akhirnya sesuai dengan harapan dan terdokumentasi dengan baik atau tidak (Purba, 2007).

Seorang tenaga kefarmasian harus memahami dan menyadari kemungkinan akan terjadinya kesalahan pengobatan (*medication error*) dalam proses pelayanan kefarmasian. Menurut Purba (2007) *National Coordinating Council Medication Error reporting and Prevention* (NCC MERP) yang dimaksud dengan *medication error* yaitu setiap kejadian yang dapat dihindari yang menyebabkan atau yang akan berakibatkan pada pelayanan obat yang tidak tepat dan dapat membahayakan pasien sementara obat berada dalam pengawasan tenaga kesehatan atau pasien yang menerima layanan. Menurut Utami (2017) dampak dari tidak dilaksanakannya kegiatan pelayanan kefarmasian yang baik adalah dapat terjadi kesalahan *medication error* dalam proses pelayanan. Pelaksanaan standar pelayanan kefarmasian yang baik akan meningkatkan kepuasan konsumen. Oleh sebab itu apoteker dalam menjalankan kegiatan pelayanan kefarmasian harus sesuai dengan standar (Purba, 2007).

2.6 Dimensi Kepuasan

Dalam melakukan pelayanan kefarmasian kualitas seorang tenaga kefarmasian dalam pelayanan dapat diukur dengan dimensi kepuasan sebagai berikut :

1. Ketanggapan

Seorang tenaga kefarmasian yang memberikan pelayanan informasi obat kepada pasien haruslah dengan cepat dan tepat. Kecepatan dalam pelayanan obat dan kecepatan pelayanan kasir sangatlah penting dalam pelayanan obat di Apotek.

2. Kehandalan

Tenaga kefarmasian dalam memberikan pelayanan haruslah handal agar pelanggan merasa puas. Kepuasan seorang pelanggan sangatlah penting bagi kemajuan atau perkembangan sebuah apotek karena dengan rasa nyaman atau puas seorang pelanggan dengan pelayanan akan membuatnya kembali ke apotek itu lagi.

3. Empati

Kemampuan seorang tenaga kefarmasian dalam memahami kebutuhan pelanggan, perhatian dan membina hubungan dengan ramah merupakan pelayanan apotek.

4. Jaminan

Kemampuan seorang tenaga kefarmasian dalam memberikan pelayanan dan kebenaran atas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dalam hal kelengkapan obat dan kemurahan harga obat.

5. Bukti Langsung

Sarana dan fasilitas yang didapatkan oleh pelanggan pada saat melakukan pelayanan informasi obat seperti kecukupan tempat duduk yang ada diruang tunggu, kebersihan ruang, kenyamanan ruang tunggu dengan memberikan fasilitas seperti kipas angin atau AC serta televisi agar pelanggan merasa nyaman.