

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Data Apotek yang diperoleh dari Dinas Kesehatan Kabupaten Blora pada tahun 2018 berjumlah 71 Apotek. Jumlah tersebut merupakan populasi Apotek yang akan diteliti mengenai “Kajian Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Permenkes RI Nomor 73 Tahun 2016 di Apotek Wilayah Kabupaten Blora Tahun 2019”. Dari 71 Apotek, penelitian dilakukan di 30 Apotek yang berada di 6 Kecamatan dengan populasi tertinggi, sisanya 9 Kecamatan tidak dilakukan penelitian karena jarak yang terlalu jauh dan populasi Apotek yang sedikit.

**Tabel 1. Data jumlah Apotek yang diteliti**

No	Kecamatan	Jumlah Apotek	Jumlah Apotek yang menjadi sampel
1	Blora	28	15
2	Cepu	10	6
3	Jepon	5	5
4	Randublatung	6	2
5	Kedungtuban	5	1
6	Tunjungan	1	1
7	Banjarejo	2	0
8	Bogorejo	1	0
9	Jati	2	0
10	Jiken	1	0
11	Kunduran	3	0
12	Kradenan	1	0
13	Ngawen	2	0
14	Sambong	2	0
15	Todanan	2	0
<b>Total</b>		71	30

Hasil yang diperoleh dari 30 responden tersebut kemudian ditampilkan dengan metode deskriptif non eksperimental dimana jawaban yang sama dikelompokkan dan dihitung persentasenya. Responden yang digunakan pada penelitian ini adalah Apoteker Penanggungjawab Apotek, Apoteker Pendamping, dan Apoteker Pengganti. Menurut Permenkes Nomor 1332 tahun 2002, Apoteker Pengelola Apotek (APA) adalah apoteker yang telah diberi Surat Izin Apotek (SIA). Apabila apoteker pengelola Apotek berhalangan untuk melakukan tugasnya pada jam buka Apotek, dapat digantikan dengan apoteker pendamping.

Apabila APA dan Apoteker Pendamping karena hal-hal tertentu berhalangan tugasnya, maka APA harus menunjuk Apoteker Pengganti. Apoteker Pengganti adalah apoteker yang menggantikan APA selama APA tersebut tidak berada di tempat lebih dari 3 bulan secara terus-menerus dan telah memiliki Surat Izin Kerja (SIK) serta tidak bertindak sebagai APA di Apotek lain.

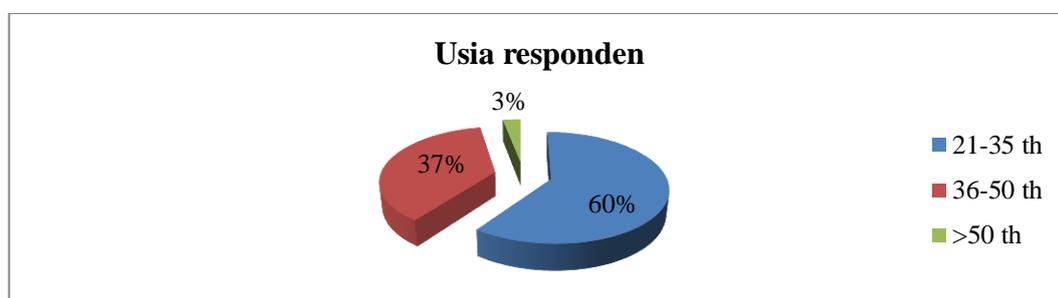
## A. Karakteristik Responden

### 1. Usia Responden

Gambaran mengenai usia responden dapat dilihat pada tabel dan gambar berikut :

**Tabel 2. Data usia responden**

No	Usia responden (tahun)	Jumlah	Persentase (%)
1	21-35	18	60
2	36-50	11	37
3	>50	1	3
<b>Total</b>		30	100



**Gambar 1. Diagram usia responden**

Hasil penelitian mengenai usia responden menunjukkan bahwa 18 responden dengan persentase sebesar 60% berusia 21-35 tahun, 11 responden dengan persentase sebesar 37% berusia 36-50 tahun dan 1 responden dengan persentase sebesar 3% berusia di atas 50 tahun. Pembagian usia responden telah sesuai dengan UU Nomor 13 tahun 2003 yaitu batas usia kerja yang berlaku adalah berumur 12-64 tahun.

### 2. Jabatan responden

Gambaran mengenai posisi responden dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 3. Data jabatan responden di Apotek**

No	Posisi responden di Apotek	Jumlah	Persentase (%)
1	Apoteker Penanggungjawab Apotek	30	100
2	Apoteker Pendamping	0	0
3	Apoteker Pengganti	0	0
<b>Total</b>		30	100

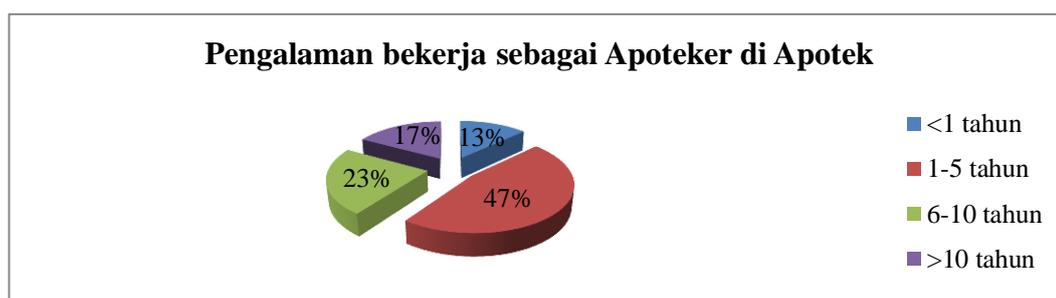
Menurut Permenkes 922 tahun 1993, apoteker di Apotek ada yang disebut Apoteker Penanggungjawab Apotek, Apoteker Pendamping dan Apoteker Pengganti. Hasil penelitian didapatkan sebanyak 30 responden dengan persentase sebesar 100% sebagai Apoteker Penanggungjawab Apotek. Hal ini sesuai dengan keadaan yang ada dilapangan dimana kebanyakan Apotek hanya terdapat APA saja, tidak terdapat Aping. Hal ini dapat mempengaruhi pelayanan yang diberikan oleh APA kepada masyarakat karena keterbatasan waktu kerja di Apotek tersebut.

### 3. Pengalaman responden bekerja sebagai Apoteker di Apotek

Gambaran mengenai pengalaman responden berkerja sebagai apoteker di Apotek dapat dilihat pada tabel dan gambar berikut :

**Tabel 4. Data pengalaman bekerja sebagai apoteker di Apotek**

No	Pengalaman bekerja sebagai apoteker di Apotek (tahun)	Jumlah	Persentase (%)
1	<1	4	13
2	1-5	14	47
3	6-10	7	23
4	>10	5	17
<b>Total</b>		30	100

**Gambar 2. Diagram pengalaman responden bekerja sebagai apoteker di Apotek**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang memiliki pengalaman kerja sebagai apoteker di Apotek selama kurang dari satu tahun sebanyak 4 responden dengan persentase sebesar 13%, satu sampai lima tahun sebanyak 14 responden dengan persentase sebesar 47 %, enam sampai sepuluh

tahun sebanyak 7 responden dengan persentase sebesar 23 % dan lebih dari sepuluh tahun sebanyak 5 responden dengan persentase sebesar 17 %.

#### 4. Adanya pekerjaan lain dari responden selain sebagai apoteker

Gambaran mengenai jumlah responden yang memiliki pekerjaan lain selain apoteker di Apotek yang bersangkutan dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 5. Data adanya pekerjaan lain dari responden**

No	Adanya pekerjaan lain selain sebagai apoteker	Jumlah	Persentase (%)
1	Ya	2	7
2	Tidak	28	93
	<b>Total</b>	30	100

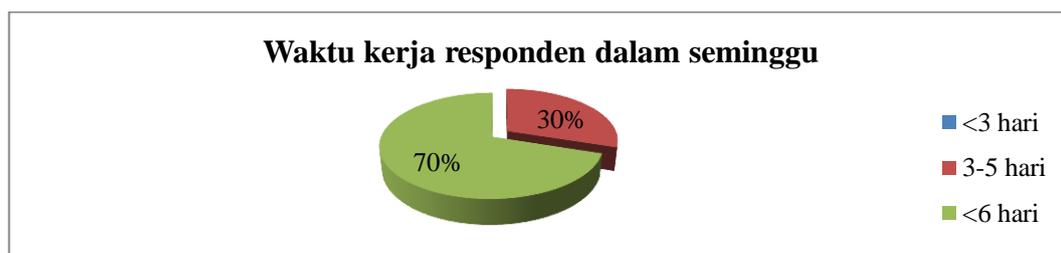
Hasil penelitian menunjukkan 2 responden dengan persentase sebesar 7% memiliki pekerjaan lain selain sebagai apoteker di Apotek, sedangkan 28 responden dengan persentase sebesar 93% tidak memiliki pekerjaan lain selain sebagai apoteker di Apotek. Responden yang mempunyai pekerjaan lain diketahui bekerja di rumah sakit. Adanya pekerjaan lain selain sebagai apoteker dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat baik dari segi apoteker maupun Apotek tempatnya bekerja. Kurangnya waktu dari apoteker untuk berada di Apotek, dan tidak adanya Aping akan mempengaruhi kualitas pelayanan.

#### 5. Waktu kerja responden di Apotek dalam seminggu

Gambaran mengenai waktu kerja responden di Apotek dalam seminggu dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 6. Data waktu kerja responden dalam seminggu**

No	Waktu kerja responden di Apotek dalam seminggu (hari)	Jumlah	Persentase (%)
1	<3	0	0
2	3-5	9	30
3	>6	21	70
	<b>Total</b>	30	100



**Gambar 3. Diagram waktu kerja responden di Apotek dalam sehari**

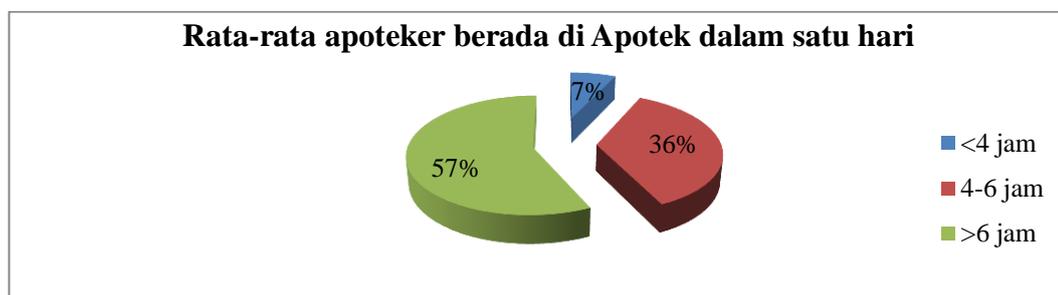
Hasil penelitian dapat dilihat bahwa tidak ada satupun responden yang bekerja kurang dari tiga hari dalam seminggu, 9 responden dengan persentase sebesar 30% bekerja tiga sampai lima hari dalam seminggu dan 21 responden dengan persentase sebesar 70% bekerja selama lebih dari enam hari dalam seminggu. Responden yang bekerja lebih dari 6 hari merupakan pemilik dari apotek tersebut.

## 6. Waktu kerja responden di Apotek dalam sehari

Gambaran mengenai waktu kerja responden di Apotek dalam sehari dapat dilihat pada tabel dan gambar berikut :

**Tabel 7. Data waktu kerja responden dalam sehari**

No	Waktu kerja responden di Apotek dalam sehari (jam)	Jumlah	Persentase (%)
1	<4	2	7
2	4-6	11	36
3	>6	17	57
<b>Total</b>		30	100



**Gambar 4. Diagram waktu kerja responden di Apotek dalam sehari**

Hasil penelitian dapat dilihat bahwa sebanyak 2 responden dengan persentase sebesar 7% apoteker berada di Apotek selama kurang dari 4 jam, sebanyak 11 responden dengan persentase sebesar 36% apoteker berada di Apotek selama 4-6 jam dan sebanyak 17 responden dengan persentase sebesar 57% apoteker berada di Apotek selama lebih dari 6 jam. Responden yang berada di Apotek lebih dari 6 jam merupakan pemilik dari Apotek tersebut. Menurut pasal 77 ayat 2 Undang-Undang Nomor 13 tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, yaitu waktu kerja dalam sehari adalah 7 (tujuh) jam.

## B. Persentase Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian di Tiap Apotek

Gambaran mengenai persentase tiap Apotek dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 8. Data persentase pelaksanaan standar pelayanan kefarmasian tiap Apotek**

No	Nama Apotek	Jumlah skor dari standar pelayanan kefarmasian yang dilaksanakan	Persentase (%)	Kategori kualitas pelayanan
1	MUF	73	96	Baik
2	SS	66	87	Baik
3	SUW	64	84	Baik
4	KPC	61	80	Cukup
5	R	61	80	Cukup
6	SJ	61	80	Cukup
7	SE	60	79	Cukup
8	WS	58	76	Cukup
9	KB	58	76	Cukup
10	PE	58	76	Cukup
11	J	58	76	Cukup
12	M	58	76	Cukup
13	WH	57	75	Cukup
14	A	56	74	Cukup
15	E	56	74	Cukup
16	MA	56	74	Cukup
17	SM	56	74	Cukup
18	S	55	72	Cukup
19	MF	54	71	Cukup
20	BS	54	71	Cukup
21	SEW	53	70	Cukup
22	P	51	67	Cukup
23	GF	51	67	Cukup
24	WF	49	64	Cukup
25	KU	47	62	Cukup
26	KJ	46	61	Cukup
27	MU	46	61	Cukup
28	I	41	54	Kurang
29	MM	40	53	Kurang
30	PF	40	53	Kurang

Dari hasil tabel tersebut dapat dilihat dari persentase yang didapatkan oleh tiap Apotek, kemudian dikategorikan sesuai dengan Depkes RI tahun 2008 yaitu kategori baik dengan nilai 81-100, kategori cukup dengan nilai 61-80 dan kategori kurang dengan nilai 20-60. Dari 30 Apotek, 3 Apotek termasuk dalam kategori baik, 24 Apotek termasuk dalam kategori cukup dan sisanya 3 Apotek termasuk dalam kategori kurang. Nilai tertinggi didapat oleh Apotek MUF dengan nilai 96%, karena Apotek tersebut merupakan milik sendiri dan APA tidak memiliki pekerjaan lain sehingga setiap hari hanya bekerja di Apotek serta Apotek ini baru

berdiri tahun 2016 sehingga masih baru buka selama 2 tahun. Nilai terendah didapatkan oleh Apotek PF dengan persentase sebesar 53%, karena banyak dari indikator standar pelayanan kefarmasian yang tidak dilakukan oleh Apoteker.

### **C. Hubungan Antara Karakteristik Responden Dengan Kualitas Pelayanan**

#### **1. Usia Responden**

Data yang diperoleh dalam hal usia responden yaitu, 21-35 tahun sebanyak 18 responden, 36-50 tahun sebanyak 11 responden dan 50 tahun keatas sebanyak 1 responden. Data usia responden dikorelasikan dengan kualitas pelayanan yang didapatkan di setiap Apotek menggunakan *Chi square*. Pada ketiga usia tersebut tidak mempengaruhi kualitas pelayanan di tempat responden bekerja, yaitu Apotek.

#### **2. Jabatan Responden**

Pada hasil perhitungan menggunakan *Chi square* diketahui bahwa tidak adanya statistik yang dihasilkan. Hal ini dikarenakan pada semua responden memiliki jabatan sebagai Apoteker Penanggungjawab Apotek dan jabatan tersebut dinyatakan konstan.

#### **3. Pengalaman responden bekerja sebagai apoteker di Apotek**

Pada hasil perhitungan menggunakan *Chi square* diketahui bahwa tidak adanya hubungan antara pengalaman kerja responden di Apotek dengan kualitas pelayanan yang didapatkan oleh tiap Apotek. Lamanya pengalaman kerja responden dibagi menjadi 4 yaitu, kurang dari 1 tahun diperoleh sebanyak 4 responden, 1-5 tahun sebanyak 14 responden, 6-10 tahun sebanyak 7 responden dan lebih dari 10 tahun sebanyak 5 responden. Artinya, berapa lamapun pengalaman kerja responden tidak mempengaruhi kualitas pelayanan di Apotek tempatnya bekerja.

#### **4. Adanya Pekerjaan Lain**

Data yang diperoleh dalam hal adanya pekerjaan lain yaitu, 2 responden mempunyai pekerjaan lain selain sebagai apoteker yang diketahui bekerja di rumah sakit, dan 28 responden lain tidak memiliki pekerjaan lain. Data adanya pekerjaan lain dari responden dikorelasikan dengan kualitas pelayanan yang

didapatkan di tiap Apotek menggunakan *Chi square*. Hasilnya ada atau tidaknya pekerjaan lain responden tidak mempengaruhi kualitas pelayanan di tempat responden bekerja.

#### **5. Waktu kerja responden di Apotek dalam seminggu**

Data hasil perhitungan menggunakan *Chi square* diketahui bahwa tidak adanya hubungan antara waktu kerja responden di Apotek selama 1 minggu dengan kualitas pelayanan yang didapatkan oleh tiap Apotek. Data waktu kerja responden dalam seminggu dibagi menjadi 3 yaitu, kurang dari 3 hari tidak diperoleh responden, 3-5 hari sebanyak 9 responden dan lebih dari 6 hari sebanyak 21 responden. Data yang diperoleh sebagian besar responden tidak memiliki pekerjaan lain, sehingga responden mempunyai waktu lebih lama di Apotek.

#### **6. Waktu kerja responden di Apotek dalam sehari**

Data hasil perhitungan menggunakan *Chi square* diketahui bahwa tidak adanya hubungan antara waktu kerja responden di Apotek selama 1 hari dengan kualitas pelayanan yang didapatkan oleh tiap Apotek. Data waktu kerja responden dalam sehari dibagi menjadi 3 yaitu, kurang dari 4 jam diperoleh 2 responden, 4-6 hari sebanyak 7 responden dan lebih dari 6 jam sebanyak 17 responden. Dari data yang diperoleh sebagian besar responden tidak memiliki pekerjaan lain, sehingga responden mempunyai waktu lebih lama di Apotek.

### **D. Rata-Rata Persentase Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian Tiap Parameter**

#### **1. Pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan BMHP**

**1.1. Perencanaan.** Pandangan masyarakat terhadap obat, pabrik obat, bahkan iklan obat dapat mempengaruhi dalam hal pemilihan obat-obatan khususnya obat-obat tanpa resep. Demikian juga dengan adanya budaya masyarakat yang lebih senang berobat ke dokter, maka Apotek perlu memperhatikan obat-obat yang sering diresepkan oleh dokter tersebut (Hartini dan Sulasmono 2006).

Gambaran mengenai perencanaan pengadaan sediaan farmasi dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 9. Data perencanaan pengadaan sediaan farmasi di Apotek**

No	Indikator standar pelayanan kefarmasian perencanaan pengadaan sediaan farmasi	Jumlah Apotek yang melaksanakan standar pelayanan kefarmasian	Persentase (%)
1	Perencanaan pengadaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai memperhatikan pola penyakit, kemampuan masyarakat dan budaya masyarakat	30	100
<b>Rata-rata</b>			100

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perencanaan pengadaan sediaan farmasi sebanyak 30 responden dengan persentase sebesar 100% telah memperhatikan pola penyakit, kemampuan masyarakat dan budaya masyarakat. Hal ini telah sesuai dengan Permenkes RI Nomor 73 tahun 2016. Tingkat ekonomi masyarakat di sekitar Apotek juga akan mempengaruhi daya beli terhadap obat-obatan. Apabila masyarakat sekitar memiliki tingkat perekonomian menengah ke bawah, maka Apotek perlu menyediakan obat-obat yang harganya terjangkau seperti obat generik berlogo. Sebaliknya, jika masyarakat sekitar memiliki tingkat perekonomian menengah ke atas yang cenderung memilih obat paten, maka Apotek juga harus menyediakan obat-obat paten yang sering diresepkan.

**1.2. Pengadaan.** Menurut Hartini dan Sulasmono (2006), pengadaan sediaan farmasi Apotek termasuk di dalamnya golongan obat bebas, obat bebas terbatas, obat keras, psikotropika dan narkotika dapat berasal dari pabrik farmasi, Pedagang Besar Farmasi (pasal 3 Permenkes 918 Nomor 918 tahun 1993 tentang Pedagang Besar Farmasi) maupun ke Apotek lain. Sediaan farmasi berupa golongan obat bebas dapat dibeli dari toko obat berijin atau pedagang eceran obat. Semua pembelian harus dengan faktur pembelian resmi.

Gambaran mengenai pengadaan sediaan farmasi dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 10. Data pengadaan sediaan farmasi di Apotek**

No	Indikator standar pelayanan kefarmasian pengadaan sediaan farmasi	Jumlah Apotek yang melaksanakan standar pelayanan kefarmasian	Persentase (%)
1	Pengadaan sediaan farmasi , melalui jalur resmi	30	100
<b>Rata-rata</b>			100

Hasil penelitian didapatkan bahwa 30 responden memperoleh obat-obat melalui jalur resmi seperti PBF dan toko obat berijin sesuai Permenkes RI Nomor 73 tahun 2016 sebesar 100%.

**1.3. Penerimaan.** Gambaran mengenai penerimaan sediaan farmasi dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 11. Data penerimaan sediaan farmasi di Apotek**

No	Indikator standar pelayanan kefarmasian pengadaan sediaan farmasi	Jumlah Apotek yang melaksanakan standar pelayanan kefarmasian	Persentase (%)
1	Setiap penerimaan obat, selalu mengkonfirmasi antara yang tercatat di surat pesanan dengan kondisi fisik yang di terima	30	100
<b>Rata-rata</b>			100

Hasil penelitian didapatkan bahwa 30 responden dengan persentase sebesar 100% telah melakukan kegiatan penerimaan sediaan farmasi untuk menjamin kesesuaian jenis spesifikasi, jumlah, mutu, waktu penyerahan dan harga yang tertera dalam surat pesanan dengan kondisi fisik yang diterima.

**1.4. Penyimpanan.** Gambaran mengenai penyimpanan sediaan farmasi dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 12. Data penyimpanan sediaan farmasi di Apotek**

No	Indikator standar pelayanan kefarmasian penyimpanan sediaan farmasi	Jumlah Apotek yang melaksanakan standar pelayanan kefarmasian	Persentase (%)
1	Pemindahan isi obat disertai dengan informasi	14	47
2	Ketersediaan tempat penyimpanan obat	29	97
3	Sistem penyimpanan obat seperti bentuk sediaan, kelas terapi dan alfabetis	30	100
4	Sistem pengeluaran obat FEFO dan FIFO	30	100
<b>Rata-rata</b>			86%

Hasil penelitian didapatkan bahwa 14 responden dengan persentase sebesar 47% selalu memberi informasi meliputi nama obat, nomor *batch*, dan tanggal kadaluarsa pada saat memindahkan isi obat ke wadah lain, sedangkan sisanya sebanyak 16 responden tidak melakukan pemindahan obat. Beberapa Apotek memiliki obat racikan tersendiri seperti obat pegel linu, tetapi Apotek tersebut tidak memindahkan isi obat ke wadah lain, melainkan tetap dibiarkan dalam kemasan asli dari pabrik obat tersebut. Sebanyak 29 responden dengan persentase 97% mempunyai tempat penyimpanan khusus untuk obat-obat tertentu. Dalam Kepmenkes Nomor 278 tahun 1981 pasal 7, tempat penyimpanan khusus yang dimaksud dalam penelitian ini contohnya tempat penyimpanan khusus untuk narkotika dan pasal 9, lemari pendingin yang digunakan untuk menyimpan obat-obat tertentu yang mudah rusak atau meleleh pada suhu kamar seperti suppositoria, serum dan vaksin. Adanya tempat penyimpanan khusus di Apotek tersebut secara tidak langsung menggambarkan kesesuaian dan kelayakan tempat dengan kestabilan obat pada saat penyimpanan. Sisanya sebesar 1 responden tidak memiliki tempat penyimpanan khusus seperti lemari pendingin. Sebanyak 30 responden dengan persentase 100% menyimpan obat dengan menerapkan salah satu sistem penyimpanan obat seperti bentuk sediaan, kelas terapi dan alfabetis. Dengan menerapkan salah satu sistem penyimpanan obat dapat mempermudah apoteker dalam pengambilan obat. Dan 30 responden dengan persentase sebesar 100% telah menerapkan sistem pengeluaran obat secara FIFO dan FEFO sesuai dengan Permenkes RI Nomor 73 tahun 2016. Hasil rata-rata dari penyimpanan sediaan farmasi adalah 86% dan hasil tersebut termasuk dalam kategori baik.

**1.5. Pemusnahan dan penarikan.** Gambaran mengenai pemusnahan dan penarikan sediaan farmasi dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 13. Data pemusnahan dan penarikan**

No	Indikator standar pelayanan kefarmasian pemusnahan dan penarikan	Jumlah Apotek yang melaksanakan standar pelayanan kefarmasian	Persentase (%)
1	Pemusnahan obat narkotika dan psikotropika	20	67
2	Pemusnahan obat selain narkotika dan psikotropika	22	73
3	Berita acara pemusnahan obat	22	73
4	Pemusnahan resep dengan jangka 5 tahun	21	70
5	Pemusnahan resep dibuktikan dengan berita acara	21	70
6	Penarikan dan pelaporan sediaan farmasi yang tidak memenuhi standar	24	80
<b>Rata-rata</b>			<b>72</b>

Hasil penelitian didapatkan bahwa 20 responden dengan persentase sebesar 67% telah melakukan pemusnahan obat narkotika dan psikotropika yang dilakukan oleh apoteker dan disaksikan oleh Dinkes Kabupaten/Kota, sedangkan sisanya sebanyak 10 responden tidak menyediakan obat narkotika maupun psikotropika, sehingga tidak melakukan pemusnahan narkotika dan psikotropika.

Sebanyak 22 responden dengan persentase sebesar 73% telah melakukan pemusnahan obat selain narkotika dan psikotropika yang dilakukan oleh apoteker dan disaksikan TTK lain yang telah memiliki SIP/SIK, sedangkan sisanya sebanyak 8 responden belum melakukan pemusnahan obat selain narkotika dan psikotropika.

Sebanyak 22 responden dengan persentase sebesar 73% telah melakukan berita acara pemusnahan obat dan dibuktikan dengan formulir pemusnahan sesuai dengan Permenkes RI Nomor 73 Tahun 2016, sedangkan sisanya 9 responden tidak menyediakan narokita maupun psikotropika sehingga tidak melakukan pemusnahan dan pembuktian dengan formulir narkotita dan psikotropika. Sebanyak 21 responden dengan persentase sebesar 70% telah memusnahkan resep yang telah disimpan selama 5 tahun, 9 responden lainnya belum memusnahkan resep karena belum memenuhi jangka waktu 5 tahun. Sebanyak 21 responden dengan persentase sebesar 70% telah membuktikan pemusnahan resep dengan formulir berita acara pemusnahan resep, sisanya sebanyak 9 reponden belum melakukan pemusnahan resep sehingga belum bisa membuktikan dengan formulir pemusnahan resep. Sebanyak 24 responden dengan persentase sebesar 80% telah

melakukan penarikan sediaan yang tidak memenuhi standar/ketentuan peraturan perundang-undangan yang dilakukan oleh pemilik izin edar berdasarkan perintah penarikan oleh BPOM dan inisiasi sukarela oleh pemilik izin edar dengan tetap memberikan laporan kepada kepala BPOM, sisanya 6 responden tidak melakukan penarikan dan pelaporan sediaan farmasi karena tidak ada sediaan farmasi yang ditrik oleh BPOM. Rata-rata pemusnahan dan penarikan sebesar 72%, termasuk kategori cukup.

**1.6. Pengendalian.** Gambaran mengenai pengendalian sediaan farmasi dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 14. Data pengendalian sediaan farmasi di Apotek**

No	Indikator standar pelayanan kefarmasian pengendalian sediaan farmasi	Jumlah Apotek yang melaksanakan standar pelayanan kefarmasian	Persentase (%)
1	Kartu stok berupa manual dan elektronik	30	100
2	Informasi dalam kartu stok	30	100
<b>Rata-rata</b>			100

Hasil penelitian didapatkan sebanyak 30 responden dengan persentase sebesar 100% menggunakan kartu stok berupa manual atau menggunakan kartu stok berupa elektronik saja atau dapat menggunakan kartu stok keduanya. Hal ini dapat mempermudah untuk mencocokkan jumlah obat yang terdapat di dalam kartu stok manual dan elektronik guna memperkecil resiko kesalahan dalam penulisan stok obat. Sebanyak 30 responden dengan persentase sebesar 100% telah memberikan informasi berupa nama obat, tanggal kadaluarsa, jumlah pemasukan obat, jumlah pengeluaran obat dan sisa persediaan obat. Rata-rata dari pengendalian sediaan farmasi sebesar 100%, termasuk dalam kategori baik.

**1.7. Pencatatan dan pelaporan.** Gambaran mengenai pencatatan dan pelaporan sediaan farmasi dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 15. Data pencatatan dan pelaporan**

No	Indikator standar pelayanan kefarmasian pencatatan dan pelaporan	Jumlah Apotek yang melaksanakan standar pelayanan kefarmasian	Persentase (%)
1	Penerapan sistem pencatatan dan pelaporan berupa pelaporan internal dan pelaporan external	30	100
<b>Rata-rata</b>			100

Hasil dari penelitian dapat dilihat bahwa 30 responden dengan persentase sebesar 100% telah menerapkan sistem pencatatan dan pelaporan berupa pelaporan internal (manajemen apotek, keuangan dan barang) dan pelaporan eksternal (pelaporan narkotika dan psikotropika). Rata-rata dari pencatatan dan pelaporan sebesar 100% dan termasuk dalam kategori baik.

## 2. Rata-rata Persentase Pelayanan Pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai

Gambaran mengenai pencatatan dan pelaporan sediaan farmasi dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 16. Data rata-rata persentase pelayanan pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai**

No	Indikator pelayanan pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai	Jumlah persentase dari standar pelayanan kefarmasian yang dilaksanakan	Jumlah persentase dari standar pelayanan kefarmasian yang tidak dilaksanakan
1	Perencanaan	100	0
2	Pengadaan	100	0
3	Penerimaan	100	0
4	Penyimpanan	86	14
5	Pemusnahan dan penarikan	72	28
6	Pengendalian	100	0
7	Pencatatan dan pelaporan	100	0
<b>Rata-rata persentase</b>		94%	6%

Hasil penelitian dapat dilihat bahwa pada pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai mendapat persentase sebesar 94% dengan kategori baik. Hasil tersebut sudah cukup tinggi pada pelayanan ini, sebagian besar apotek telah melakukan pelayanan pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai dengan baik sesuai dengan Permenkes RI Nomor 73 tahun 2016. Namun, persentase yang dihasilkan tidak *valid* karena peneliti tidak melakukan wawancara dengan responden karena keterbatasan waktu responden. Wawancara dilakukan untuk mengetahui apakah standar pelayanan tersebut telah dilakukan dengan benar oleh responden dan dibuktikan oleh formulir yang terkait dengan standar pelayanan.

## 3. Pelayanan Farmasi Klinik

**3.1. Pengkajian dan pelayanan resep.** Skrinning resep dilakukan dengan tujuan untuk meminimalisasi terjadinya *medication error*. Menurut Kepmenkes

RI Nomor 1027/MENKES/SK/IX/2004 *medication error* adalah kejadian yang merugikan pasien akibat pemakaian obat selama dalam penanganan tenaga kesehatan, yang sebetulnya dapat dicegah. *Medication error* yang berusaha diminimalisir melalui skrinning resep ini adalah *dispensing error* yang merupakan lingkup tanggungjawab farmasis. Kepmenkes RI Nomor 1027 tahun 2004 apoteker melakukan skrinning resep meliputi persyaratan administratif, kesesuaian farmasetik dan pertimbangan klinis.

Gambaran mengenai pengkajian dan pelayanan resep dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 17. Data pengkajian dan pelayanan resep**

No	Indikator standar pelayanan kefarmasian pengkajian dan pelayanan resep	Jumlah Apotek yang melaksanakan standar pelayanan kefarmasian	Persentase (%)
1	Skrinning resep kajian administrasi	30	100
2	Skrinning resep kajian kesesuaian farmasetik	30	100
3	Skrinning resep pertimbangan klinis	30	100
4	Konsultasi dengan dokter jika ditemukan ketidaksesuaian pada resep	30	100
<b>Rata-rata</b>			100

Hasil penelitian dapat dilihat bahwa sebanyak 30 responden dengan persentase 100% telah melakukan skrinning resep kajian administrasi meliputi nama pasien, umur, jenis kelamin dan berat badan, nama dokter, nomor Surat Izin Praktik (SIP), alamat dokter, nomor telepon dan paraf dokter dan tanggal penulisan resep.

Sebanyak 30 responden dengan persentase 100% telah melakukan skrinning resep kajian kesesuaian farmasetik meliputi bentuk dan kekuatan sediaan, stabilitas, dan kompatibilitas (ketercampuran obat). Sebanyak 30 responden dengan persentase 100% telah melakukan skrinning resep pertimbangan klinis meliputi, ketepatan indikasi dan dosis obat, aturan, cara dan lama penggunaan obat, duplikasi atau polifarmasi, reaksi obat yang tidak diinginkan (alergi, efek samping obat), kontra indikasi dan interaksi obat.

Sebanyak 30 responden dengan persentase sebesar 100% telah berkonsultasi dengan dokter jika ditemukan ketidaksesuaian pada resep. Rata-rata yang didapat pada pengkajian dan pelayanan resep sebesar 100%, hasil tersebut termasuk dalam kategori baik.

**3.2. Dispensing.** Gambaran mengenai dispensing resep dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 18. Data dispensing**

No	Indikator standar pelayanan kefarmasian dispensing	Jumlah Apotek yang melaksanakan standar pelayanan kefarmasian	Persentase (%)
1	Proses persiapan obat telah disesuaikan dengan permintaan yang tercantum dalam resep	30	100
2	Peracikan obat	26	87
3	Pemberian etiket putih, biru label “kocok dahulu”	30	100
4	Memasukkan obat yang berbeda kedalam wadah yang berbeda	30	100
5	Pemeriksaan penulisan nama pasien pada etiket	29	97
6	Menjelaskan cara penggunaan obat kepada pasien	30	100
7	Mengecek kembali kesesuaian antara penulisan etiket dengan resep	30	100
8	Memanggil nama dan nomor tunggu pasien saat penyerahan obat	29	97
9	Pemeriksaan ulang terhadap identitas dan alamat pasien	29	97
10	Penyerahan obat disertai dengan pemberian informasi obat pada pasien	30	100
11	Memberikan informasi terkait cara penggunaan, manfaat, efek samping dan cara penyimpanan obat	30	100
12	Penyerahan obat kepada pasien dengan baik	30	100
13	Memastikan bahwa yang menerima obat adalah pasien/keluarga pasien	30	100
14	Membuat salinan resep sesuai dengan resep asli	29	97
15	Salinan resep yang diparaf asli oleh apoteker	29	97
16	Membuat catatan pengobatan pasien menggunakan formulir	6	20
17	Melayani obat non resep/swamedikasi	30	100
18	Memberikan edukasi kepada pasien yang memerlukan obat non resep untuk penyakit ringan	30	100
No	Indikator standar pelayanan kefarmasian dispensing	Jumlah Apotek yang melaksanakan standar pelayanan kefarmasian	Persentase (%)
19	Memilihkan obat non resep yaitu obat bebas dan bebas terbatas	30	100
<b>Rata-rata</b>			94

Hasil penelitian dapat dilihat bahwa 30 responden dengan persentase sebesar 100% telah menyesuaikan antara persiapan obat dengan permintaan dalam resep, sebanyak 26 responden dengan persentase sebesar 87% telah melakukan peracikan obat jika diperlukan, sisanya sebanyak 4 responden tidak melakukan peracikan obat dikarenakan tidak menerima resep dokter maupun tidak mempunyai ruangan untuk peracikan obat. Sebanyak 30 responden dengan persentase sebesar 100% telah memberikan etiket sesuai dengan yang tercantum dalam Permenkes RI Nomor 73 tahun 2016, sebanyak 30 responden dengan persentase sebesar 100% telah memasukkan obat yang berbeda ke dalam wadah yang berbeda agar tidak terjadi kesalahan dalam penggunaan obat. Sebanyak 29 responden dengan persentase sebesar 97% telah melakukan pemeriksaan kembali mengenai penulisan nama pasien pada etiket, sedangkan 1 responden tidak melakukan pemeriksaan kembali mengenai penulisan nama pasien pada etiket. Sebanyak 30 responden dengan persentase sebesar 100% memberikan penjelasan tentang cara penggunaan obat kepada pasien guna meminimalkan kesalahan dalam penggunaan obat. Sebanyak 30 responden dengan persentase sebesar 100% telah mengecek kembali mengenai kesesuaian antara penulisan etiket dengan resep, nama pasien, cara penggunaan obat, jenis dan jumlah obat yang akan diberikan kepada pasien. Sebanyak 29 responden dengan persentase sebesar 97% memanggil nama dan nomor tunggu pasien, sisanya 1 responden hanya memanggil nama atau nomor pasien saja.. Sebanyak 29 responden dengan persentase sebesar 97% melakukan pemeriksaan ulang terhadap identitas dan alamat pasien pada saat penyerahan obat untuk memastikan pasien tersebut mendapatkan obat yang tepat.

Sebanyak 30 responden dengan persentase sebesar 100% memberikan informasi obat pada saat penyerahan obat kepada pasien, kemudian 30 responden dengan persentase sebesar 100% memberikan informasi mengenai cara penggunaan obat, manfaat obat efek samping obat dan cara penyimpanan obat tersebut agar pasien dapat memahami obat yang telah diterima. Sebanyak 30

responden dengan persentase sebesar 100% melakukan penyerahan obat kepada pasien dengan baik, mengingat pasien dalam kondisi yang tidak baik, sehingga sebagai apoteker harus melakukan penyerahan obat dengan cara yang baik dan sopan. Sebanyak 30 responden dengan persentase sebesar 100% telah memastikan bahwa yang menerima obat merupakan pasien atau keluarga pasien, sebanyak 29 responden dengan persentase sebesar 97% telah membuat salinan resep yang disesuaikan dengan resep aslinya, sisanya 1 responden tidak menerima resep dokter sehingga tidak membuat *copy* resep. Sebanyak 29 responden dengan persentase sebesar 97% juga telah menandatangani salinan resep yang telah di buat, sisanya 1 responden tidak menerima resep dokter sehingga tidak membuat *copy* resep dan tidak menandatangani *copy* resep tersebut. Sebanyak 6 responden dengan persentase sebesar 20% membuat catatan pengobatan pasien menggunakan formulir, sisanya sebanyak 24 responden tidak membuat catatan pengobatan pasien. Sebanyak 30 responden dengan persentase sebesar 100% memberikan edukasi kepada pasien yang memerlukan obat tanpa resep dokter untuk penyakit-penyakit ringan seperti demam, pusing, perut kembung dan lain-lain. Sebanyak 30 responden dengan persentase sebesar 100% juga memilihkan obat tanpa resep dokter berupa obat bebas dan obat bebas terbatas. Rata-rata persentase pada pelayanan dispensing sebesar 94% dan termasuk kategori baik.

**3.3. Pelayanan Informasi Obat (PIO).** Pelayanan informasi obat tertera pada Standar Kompetensi Farmasis Indonesia dalam hal asuhan kefarmasian yang menyebutkan bahwa salah satu standar prosedur operasional apoteker di Apotek adalah memberikan pelayanan informasi obat dan memberikan konsultasi. Pasal 7 Kode Etik Apoteker Indonesia menyebutkan bahwa seorang apoteker harus menjadi sumber informasi sesuai dengan profesinya. Berdasarkan keterangan tersebut dapat disimpulkan bahwa salah satu kewajiban apoteker adalah memberikan informasi mengenai obat kepada pasien sehingga sebaiknya apoteker selalu terlibat langsung dalam penyerahan obat kepada pasien agar dapat menjalankan kewajiban tersebut.

Gambaran mengenai pelayanan informasi obat dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 19. Data Pelayanan Informasi Obat (PIO)**

No	Indikator standar pelayanan kefarmasian pelayanan informasi obat	Jumlah Apotek yang melaksanakan standar pelayanan kefarmasian	Persentase (%)
1	Memberikan informasi mengenai obat	27	90
2	Menjawab pertanyaan pasien dengan lisan maupun tulisan	28	93
3	Membuat dan menyebarkan leaflet, brosur dan bulletin	8	27
4	Proses memberikan informasi kepada pasien telah berjalan dengan tepat	28	93
5	Mampu memberikan pengetahuan dan ketrampilan kepada mahasiswa farmasi yang sedang praktik profesi	18	60
6	Melakukan penelitian penggunaan obat	4	13
7	Membuat atau menyampaikan makalah dalam forum ilmiah	1	3
8	Berjalannya program jaminan mutu	18	60
9	Membuat dokumentasi pelayanan informasi obat	12	40
<b>Rata-rata</b>			53

Hasil penelitian dapat dilihat bahwa sebanyak 27 responden dengan persentase sebesar 90% telah memberikan informasi tentang obat dengan tepat sesuai dengan Permenkes RI Nomor 73 tahun 2016, sisanya sebanyak 3 responden tidak memberikan informasi obat secara lengkap seperti informasi farmakokinetik, farmakologi, interaksi dan stabilitas obat. Sebanyak 28 responden dengan persentase sebesar 93% telah menjawab pertanyaan pasien dengan cara lisan maupun tulisan jika diperlukan, sisanya sebanyak 2 responden hanya menjawab pertanyaan pasien dengan cara lisan saja.

Sebanyak 8 responden dengan persentase sebesar 27% membuat dan menyebarkan brosur/leaflet/bulletin dalam rangka pemberdayaan masyarakat, sisanya sebanyak 22 responden tidak membuat dan menyebarkan brosur/leaflet/bulletin. Apotek yang tidak membuat brosur/leaflet/bulletin, biasanya meletakkan brosur/leaflet/bulletin yang dibuat oleh pabrik obat tertentu

dan pasien yang ingin mengambil dipersilahkan. Sebanyak 28 responden dengan persentase sebesar 93% telah memberikan informasi dan edukasi kepada pasien dengan tepat, sisanya 2 responden tidak memberikan informasi atau edukasi kepada pasien. Sebanyak 18 responden dengan persentase sebesar 60% mampu memberikan pengetahuan dan ketrampilan kepada mahasiswa farmasi yang sedang praktik profesi baik itu dari SMK atau S1 Farmasi, sisanya sebanyak 12 responden belum pernah ada mahasiswa yang melakukan praktik profesi di Apotek tempat responden tersebut bekerja.

Sebanyak 4 responden dengan persentase sebesar 13% telah melakukan penelitian penggunaan obat, sisanya sebanyak 26 responden belum pernah melakukan penelitian penggunaan obat. Sebanyak 1 responden dengan persentase sebesar 3% telah membuat atau menyampaikan makalah dalam forum ilmiah, sisanya sebanyak 29 responden belum pernah membuat atau menyampaikan makalah dalam forum ilmiah. Sebanyak 18 responden dengan persentase sebesar 60% telah menjalankan program jaminan mutu yang diterapkan di Apotek, sisanya sebanyak 12 responden belum menerapkan program jaminan mutu di Apotek tempat responden bekerja. Sebanyak 12 responden dengan persentase sebesar 40% membuat dokumentasi dalam proses pelayanan informasi obat, sisanya sebanyak 18 responden belum membuat dokumentasi proses pelayanan informasi obat. Rata-rata dari pelayanan informasi obat didapat sebesar 54%, hasil tersebut termasuk dalam kategori kurang.

Pemberian informasi ini seharusnya lebih diperhatikan oleh apoteker karena melalui pemberian informasi apoteker dapat meminimalisasi terjadinya *medication error* yang mungkin dilakukan oleh pasien pada saat pasien mengkonsumsi obat.

**3.4. Konseling.** Gambaran mengenai konseling dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 14. Data konseling

No	Indikator standar pelayanan kefarmasian konseling	Jumlah Apotek yang melaksanakan standar pelayanan kefarmasian	Persentase (%)
1	Melakukan seleksi kriteria pasien/keluarga pasien yang perlu diberi konseling	19	63
2	Memulai konseling dengan <i>Three Prime Questions</i>	25	83
3	Menggali informasi kepada pasien untuk mengeksplorasi masalah penggunaan obat	25	83
4	Memberi penjelasan kepada pasien untuk menyelesaikan masalah penggunaan obat	28	93
5	Melakukan konfirmasi untuk memastikan pasien paham atas apa yang telah dijelaskan	28	93
6	Dokumentasi konseling	7	23
<b>Rata-rata</b>			<b>73</b>

Hasil dari penelitian dapat dilihat bahwa 19 responden dengan persentase sebesar 63% responden telah melakukan seleksi terhadap kriteria pasien/keluarga pasien yang perlu diberi konseling seperti pasien dengan kondisi khusus (pediatri, geriatri, gangguan fungsi hati dan ginjal, ibu hamil dan menyusui), pasien dengan terapi jangka panjang (TB, DM, epilepsy), pasien yang menggunakan obat dengan instruksi khusus (penggunaan kortikosteroid) dan lain-lain, sisanya sebanyak 11 responden tidak melakukan seleksi terhadap kriteria pasien yang akan diberi konseling. Sebanyak 25 responden dengan persentase sebesar 83% ketika memulai konseling menggunakan *three prime questions*, sisanya sebanyak 5 responden tidak menerapkan *three prime questions* pada saat konseling. Sebanyak 25 responden dengan persentase sebesar 83% telah menggali informasi lebih lanjut dengan memberikan kesempatan kepada pasien untuk mengeksplorasi masalah penggunaan obat, sisanya sebanyak 5 responden tidak menggali informasi lebih lanjut kepada pasien melainkan responden hanya menjawab pertanyaan yang ditanyakan oleh pasien.

Sebanyak 28 responden dengan persentase sebesar 93% juga telah memberikan penjelasan kepada pasien mengenai masalah penggunaan obat, sisanya 2 responden tidak memberikan penjelasan mengenai masalah penggunaan obat. Sebanyak 28 responden dengan persentase sebesar 93% telah melakukan konfirmasi untuk memastikan bahwa apa yang disampaikan oleh responden dapat

dipahami oleh pasien, sisanya sebanyak 2 responden tidak melakukan konfirmasi tentang pemahaman penyampaian informasi kepada pasien. Sebanyak 7 responden dengan persentase sebesar 23% telah mendokumentasikan konseling dengan meminta tanda tangan kepada pasien, sisanya sebanyak 23 responden tidak mendokumentasikan konseling. Rata-rata yang diperoleh dari konseling sebesar 73% dan hasil tersebut termasuk dalam kategori cukup.

### 3.5. Pelayanan kefarmasian di rumah (*home pharmacy care*).

Gambaran mengenai pelayanan kefarmasian di rumah dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 15. Data pelayanan kefarmasian di rumah (*home pharmacy care*)**

No	Indikator standar pelayanan kefarmasian di rumah	Jumlah Apotek yang melaksanakan standar pelayanan kefarmasian	Persentase (%)
1	Melakukan penilaian/pencarian masalah yang berhubungan dengan pengobatan	6	20
2	Melakukan identifikasi kepatuhan pasien	7	23
3	Melakukan pendampingan pengelolaan obat dan alat kesehatan di rumah	4	13
4	Melakukan konsultasi masalah obat/kesehatan secara umum	13	43
5	Memonitor pelaksanaan, efektifitas dan keamanan penggunaan obat	6	20
6	Dokumentasi pelayanan kefarmasian di rumah	2	7
<b>Rata-rata</b>			21

Dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa sebanyak 6 responden dengan persentase sebesar 20% telah melakukan penilaian/pencarian masalah yang berhubungan dengan obat, sedangkan sisanya sebanyak 24 responden tidak melakukan pencarian masalah pada penggunaan obat. Sebanyak 7 responden dengan persentase sebesar 23% telah melakukan identifikasi kepatuhan pasien, sisanya sebanyak 23 responden lainnya tidak melakukan identifikasi kepatuhan pasien. Sebanyak 4 responden dengan persentase sebesar 13% telah melakukan pendampingan pengelolaan obat dan alat kesehatan di rumah seperti cara pemakaian obat asma dan penyimpanan insulin, sisanya sebanyak 26 responden tidak melakukan pendampingan pengelolaan obat dan alat kesehatan di rumah pasien. Sebanyak 13 responden dengan persentase sebesar 43% telah melakukan konsultasi masalah obat atau kesehatan secara umum, sedangkan sisanya tidak melakukan konsultasi masalah obat dan kesehatan. Sebanyak 6 responden dengan persentase sebesar 20% telah memonitor pelaksanaan, efektifitas dan keamanan

penggunaan obat berdasarkan catatan pengobatan pasien, sedangkan 24 responden tidak memonitor pelaksanaan penggunaan obat melalui catatan pengobatan pasien. Sebanyak 2 responden dengan persentase sebesar 7% telah mendokumentasikan pelaksanaan pelayanan kefarmasian di rumah dengan formulir, sisanya 28 responden tidak mendokumentasikan pelaksanaan pelayanan kefarmasian di rumah. Rata-rata yang di dapat dari pelayanan kefarmasian di rumah sebesar 21%, hasil tersebut termasuk dalam kategori kurang.

Pelayanan kefarmasian di rumah merupakan salah satu bentuk perhatian yang seharusnya dilakukan oleh seorang apoteker. Pelayanan kefarmasian di rumah atau komunikasi melalui telepon akan sangat banyak membantu pasien, terutama bagi pasien lansia atau pasien yang karena penyakit yang dideritanya tidak memungkinkan untuk datang dan melakukan konseling secara langsung ke Apotek.

**3.6. Pelayanan Pemantauan Terapi Obat (PTO).** Gambaran mengenai pelayanan pemantauan terapi obat dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 16. Data Pelayanan Pemantauan Terapi Obat (PTO)**

No	Indikator standar pelayanan kefarmasian pelayanan pemantauan terapi obat	Jumlah Apotek yang melaksanakan standar pelayanan kefarmasian	Persentase (%)
1	Pelayanan pemantauan terapi obat telah dilakukan dengan tepat	17	57
2	Pasien mendapatkan terapi yang efektif dan terjangkau	24	80
3	Pemantauan terapi obat mampu memaksimalkan efikasi dan meminimalkan efek samping	23	77
4	Memperhatikan beberapa kriteria dalam proses pemantauan terapi obat	25	83
No	Indikator standar pelayanan kefarmasian pelayanan pemantauan terapi obat	Jumlah Apotek yang melaksanakan standar pelayanan kefarmasian	Persentase (%)
5	Memilih pasien berdasarkan kriteria	16	53
6	Mengambil data riwayat pengobatan pasien	15	50
7	Melakukan identifikasi masalah obat	17	57
8	Menentukan prioritas masalah sesuai kondisi pasien	17	57
9	Memberikan rekomendasi atau rencana tindak lanjut untuk pencapaian efek terapi dan meminimalkan efek samping	17	57
10	Berkomunikasi dengan tenaga kesehatan untuk mengoptimalkan tujuan terapi	14	47
11	Mendokumentasikan pelayanan pemantauan terapi obat	5	17
<b>Rata-rata</b>			<b>57</b>

Hasil penelitian dapat dilihat pada tabel bahwa sebanyak 17 responden dengan persentase sebesar 57% telah melakukan pelayanan pemantauan terapi obat dengan tepat, sedangkan sisanya sebanyak 13 responden tidak melakukan pelayanan pemantauan terapi obat. Sebanyak 24 responden dengan persentase sebesar 80% telah memberikan terapi yang efektif dan terjangkau kepada pasien, sisanya sebanyak 6 responden memberikan terapi atau obat yang terdapat di Apoteknya, sehingga tidak selalu memberikan obat yang terjangkau. Sebanyak 23 responden dengan persentase sebesar 77% menyatakan bahwa pelayanan pemantauan terapi obat mampu memaksimalkan efikasi dan meminimalkan efek samping, sedangkan 7 responden menyatakan bahwa pelayanan pemantauan terapi obat tidak mampu memaksimalkan efikasi dan tidak mampu meminimalkan efek samping dikarenakan pola hidup pasien juga akan mempengaruhi kesembuhan dari pasien tersebut. Sebanyak 25 responden dengan persentase sebesar 83% telah memperhatikan beberapa kriteria seperti anak-anak dan lanjut usia dalam proses pemantauan terapi obat, sedangkan 5 responden tidak memperhatikan kriteria seperti anak-anak dan lanjut usia dalam proses pemantauan terapi obat. Sebanyak 16 responden dengan persentase sebesar 53% responden memilih pasien berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan dalam standar pelayanan obat, sedangkan 14 responden lain tidak memilih-milih pasien berdasarkan kriteria yang telah ditentukan. Sebanyak 15 responden dengan persentase sebesar 50% telah mengambil data riwayat pengobatan pasien yang dibutuhkan dalam pelayanan pemantauan terapi obat, sedangkan 15 responden lainnya tidak mengambil data riwayat pengobatan pasien. Pengambilan data riwayat pasien pada pelayanan pemantauan terapi obat sangat penting dilakukan, terutama pada pasien dengan penyakit tertentu seperti DM, Epilepsi dan penyakit khusus lain. Data riwayat pengobatan pasien dapat membantu apoteker dalam perencanaan pengobatan pasien selanjutnya. Sebanyak 17 responden dengan persentase sebesar 57% telah melakukan identifikasi masalah terkait obat yang meliputi riwayat penyakit, riwayat penggunaan obat dan alergi, sedangkan 13 responden lain tidak melakukan identifikasi masalah terkait pengobatan pasien. Sebanyak 17 responden dengan persentase sebesar 57% telah menentukan prioritas masalah

sesuai kondisi pasien dan menentukan apakah masalah tersebut sudah terjadi dan berpotensi akan terjadi, sisanya 13 responden tidak menentukan prioritas masalah sesuai dengan kondisi pasien. Sebanyak 17 responden dengan persentase sebesar 57% telah memberikan rekomendasi atau rencana tindak lanjut yang berisi rencana pemantauan dengan tujuan untuk memastikan pencapaian efek terapi dan meminimalkan efek yang tidak dikehendaki, sisanya sebanyak 13 responden tidak memberikan rencana tindak lanjut kepada pasien. Sebanyak 14 responden dengan persentase sebesar 47% telah berkomunikasi dengan tenaga kesehatan terkait untuk mengoptimalkan tujuan terapi berdasarkan hasil identifikasi masalah terkait obat, sisanya sebanyak 16 responden tidak berkomunikasi dengan tenaga kesehatan lainnya. Sebanyak 5 responden dengan persentase sebesar 17% telah mendokumentasikan pelayanan pemantauan terapi obat, sedangkan 25 responden lain tidak mendokumentasikan pelayanan pemantauan terapi obat. Rata-rata yang didapat dari pelayanan pemantauan terapi obat sebesar 57%, hasil tersebut termasuk dalam kategori kurang.

**3.7. Monitoring Efek Samping Obat (MESO).** Gambaran mengenai pelayanan pemantauan terapi obat dapat di lihat pada tabel berikut :

**Tabel 23. Data Monitoring Efek Samping Obat (MESO)**

No	Indikator standar pelayanan kefarmasian pelayanan pemantauan terapi obat	Jumlah Apotek yang melaksanakan standar pelayanan kefarmasian	Persentase (%)
1	Pasien mendapatkan layanan monitoring efek samping obat	19	63
2	Melakukan identifikasi obat dan pasien yang mempunyai resiko tinggi mengalami efek samping obat	25	83
3	Terdapat formulir monitoring efek samping obat	14	47
4	Memperhatikan kerjasama dengan tim kesehatan lain dan ketersediaan formulir monitoring efek samping obat	5	17
5	Melaporkan kegiatan monitoring efek samping obat ke Pusat Monitoring Efek Samping Obat Nasional	1	3
<b>Rata-rata</b>			43

Hasil penelitian dapat dilihat bahwa sebanyak 19 responden dengan persentase sebesar 63% telah melakukan layanan monitoring efek samping obat kepada pasien, sedangkan 11 responden tidak melakukan layanan monitoring efek

samping obat kepada pasien. Sebanyak 25 responden dengan persentase sebesar 83% telah melakukan identifikasi obat dan pasien yang mempunyai resiko tinggi mengalami efek samping obat, sedangkan 5 responden tidak melakukan identifikasi obat dan pasien yang mempunyai resiko tinggi mengalami efek samping obat. Sebanyak 14 responden dengan persentase sebesar 47% mempunyai formulir monitoring efek samping obat yang telah diisi oleh responden, sisanya 16 responden tidak memiliki formulir monitoring efek samping obat. Sebanyak 5 responden dengan persentase sebesar 17% telah memperhatikan kerjasama dengan tim kesehatan dan ketersediaan formulir monitoring efek samping obat, sedangkan 25 responden tidak memperhatikan kerjasama dengan tim kesehatan dan ketersediaan formulir monitoring efek samping obat. Dan sebanyak 1 responden dengan persentase sebesar 3% telah melaporkan kegiatan monitoring efek samping obat ke Pusat Monitoring Efek Samping Obat Nasional, sisanya 29 responden tidak melaporkan kegiatan monitoring efek samping obat ke Pusat Monitoring Efek Samping Obat Nasional. Rata-rata yang diperoleh dari monitoring efek samping obat sebesar 43%. Hasil tersebut termasuk dalam kategori kurang.

#### 4. Rata-rata Persentase Parameter Pelayanan Farmasi Klinik

Gambaran mengenai rata-rata persentase pada pelayanan pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 24. Rata-rata persentase pelayanan farmasi klinik**

No	Indikator pelayanan farmasi klinik	Jumlah persentase dari standar pelayanan kefarmasian yang dilaksanakan	Jumlah persentase dari standar pelayanan kefarmasian yang tidak dilaksanakan
1	Pengkajian dan pelayanan resep	100	0
2	Dispensing	94	6
3	Pelayanan Informasi Obat (PIO)	53	46
4	Konseling	73	27
5	Pelayanan kefarmasian di rumah ( <i>home pharmacy care</i> )	21	79
6	Pemantauan Terapi Obat (PTO)	57	43
7	Monitoring Efek Samping Obat (MESO)	43	57
<b>Rata-rata persentase</b>		63%	37%

Hasil penelitian dapat dilihat bahwa rata-rata pelayanan farmasi klinik sebesar 63% dan termasuk dalam kategori cukup. Sebagian besar responden telah melaksanakan pelayanan farmasi klinik yang telah sesuai dengan Permenkes RI Nomor 73 tahun 2016. Namun, persentase yang dihasilkan tidak *valid* karena peneliti tidak melakukan wawancara dengan responden karena keterbatasan waktu responden. Wawancara dilakukan untuk mengetahui apakah standar pelayanan tersebut telah dilakukan dengan benar oleh responden dan dibuktikan oleh formulir yang terkait dengan standar pelayanan.