

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya kesehatan yang diselenggarakan baik secara sendiri-sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan atau masyarakat. Salah satu sarana pelayanan kesehatan dalam membantu mewujudkan tercapainya derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat adalah apotek (Kemenkes RI, 2014). Selain itu apotek juga merupakan tempat pengabdian dan praktek profesi apoteker dalam melaksanakan pekerjaan kefarmasian. Pengelolaan sumber daya dan pelayanan di apotek sangat menentukan perkembangan apotek. Hasil penelitian diperoleh bahwa pelaksana pengelolaan sumber daya seluruhnya dilakukan secara maksimal oleh Apoteker dan Tenaga Teknis Kefarmasian. Untuk aspek yang meliputi *skrining* resep, penyiapan obat, penyerahan obat, promosi dan edukasi dilakukan secara baik oleh Apoteker.

Dalam perkembangannya Standar Pelayanan Apotek mengalami perubahan dan perkembangan. Dimulai dengan Kepmenkes No. 1027 tahun 2004 digantikan dengan Permenkes 35 tahun 2014. Pada tahun 2016 terbit Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2016

tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 35 Tahun 2014. Pada tahun yang sama, ditetapkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Pada tahun 2017 peraturan tersebut disempurnakan dengan terbitnya Peraturan menteri kesehatan No. 9 tahun 2017 tentang Apotek. Perbedaan signifikan antara Permenkes 35 tahun 2014 dan permenkes 73 tahun 2016 ada pada aspek kebutuhan hukum, definisi tenaga teknis kefarmasian, fungsi pengawasan oleh BP POM, perijinan dan sangsi administratif, penyimpanan dan pemusnahan obat, pencatatan dan pelaporan dan pelayanan resep.

Pada Permenkes 35 tahun 2014 pasal 4 ayat (2) dan Permenkes 73 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Apotek pasal 4 ayat (2) sama-sama menyebutkan bahwa pelayanan kefarmasian di apotek meliputi 2 (dua) kegiatan, yang pertama adalah kegiatan yang bersifat manajerial berupa pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai dan yang kedua adalah kegiatan pelayanan farmasi klinik. Kegiatan tersebut harus didukung oleh sumber daya manusia, sarana dan prasarana.

Standar Pelayanan Kefarmasian adalah Tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Sedangkan 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 (Kemenkes RI, 2016).

Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian, tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker. Dalam menjalankan pekerjaan kefarmasian, apoteker harus menerapkan standar pelayanan kefarmasian yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan farmasi, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian, melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (Kemenkes RI, 2014).

Dalam menjalankan suatu apotek perlu sebuah standar pelayanan farmasi, karena pengelolaan sumber daya dan pelayanan merupakan salah satu indikator dalam tercapainya derajat kesehatan masyarakat. Tujuan disusunnya standar kefarmasian adalah sebagai pedoman praktek apoteker dalam menjalankan profesi, untuk melindungi masyarakat dari pelayanan yang tidak profesional, dan melindungi profesi dalam menjalankan praktik kefarmasian (Kemenkes RI, 2014). Mutu pelayanan kesehatan akan menjadi lebih baik apabila masing-masing profesi kesehatan memberikan pelayanannya kepada pasien didasarkan pada standar profesi, etika dan norma masing-masing.

Sesuai ketentuan perundangan yang berlaku apotek harus dikelola oleh seorang apoteker yang profesional. Dalam pengelolaan apotek, apoteker diharuskan memiliki kemampuan menyediakan dan memberikan pelayanan yang baik, mengambil keputusan yang tepat, mampu berkomunikasi antar profesi, menempatkan diri sebagai pimpinan dalam situasi multidisipliner, kemampuan mengelola SDM secara efektif, selalu belajar sepanjang karier

dan membantu memberi pendidikan dan memberi peluang untuk meningkatkan pengetahuan.

Masyarakat mengharapkan pelayanan farmasi yang sebaik mungkin dalam proses penyaluran obat. Pelayanan obat yang tepat dan berkinerja baik akan berpengaruh terhadap peningkatan kesehatan masyarakat yang utuh. Masyarakat juga semakin kritis dalam memilih pelayanan farmasi yang lebih berkualitas. Persaingan antar apotek mendorong apotek untuk berlomba-lomba bersaing untuk meningkatkan dan memberikan pelayanan terbaiknya, karena masyarakat ingin mendapatkan pelayanan dari apotek yang memuaskan dan dapat dipercaya.

Penelitian Sari Prabandari (2018) diperoleh data bahwa apotek Permata Kota Tegal, presentasi kehadiran apoteker yaitu 100% sesuai dengan jam yang dilalui. Pelaksanaan pengelolaan sumber daya seluruhnya dilakukan secara maksimal oleh Apoteker dan Tenaga Tekhnis Kefarmasian. Pada aspek penerapan pelayanan resep yang meliputi (*skrining* resep, penyiapan obat, penyerahan obat), promosi dan edukasi dilakukan secara baik oleh Apoteker.

Hasil berbeda ditunjukkan dalam penelitian Apriansyah (2018) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan farmasi klinik di Apotek wilayah Kota Tangerang Selatan hanya 41,66% dan dikategorikan buruk. Pelayanan farmasi klinik di Apotek Wilayah Kota Tangerang Selatan belum berjalan dengan baik dan belum sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan

Republik Indonesia No. 35 tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di apotek.

Berdasarkan gambaran tersebut perlu dilakukan penelitian untuk memperoleh informasi tentang pelaksanaan pelayanan kefarmasian di Apotek Kecamatan Wungu Kabupaten Madiun tahun 2019.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan dari uraian di atas, maka penulis merumuskan masalah yang akan dibahas adalah sebagai berikut: Bagaimanakah pelayanan kefarmasian di apotek Mojopurno, apotek Dungus Farma dan apotek Armina Syifa di Kecamatan Wungu Kabupaten Madiun tahun 2019.

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui gambaran pelayanan kefarmasian di apotek Mojopurno, apotek Dungus Farma dan apotek Armina Syifa di Kecamatan Wungu Kabupaten Madiun tahun 2019.