

## Evaluasi Perbandingan Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek X dan Apotek Y Kota Batam Berdasarkan PerMenKes Nomor 73 Tahun 2016

Dachriyanus<sup>1</sup>, Yunisa Friscia Yusri<sup>2</sup>, Annisa<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Institut Kesehatan Mitra Bunda

Email: [annisasavira298@gmail.com](mailto:annisasavira298@gmail.com)

### ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian di apotek merupakan bagian penting dari sistem kesehatan yang bertujuan meningkatkan kualitas hidup pasien melalui penggunaan obat yang aman dan rasional. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016, setiap apotek wajib menerapkan standar pelayanan kefarmasian, namun implementasinya di lapangan masih belum optimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dan membandingkan penerapan standar tersebut di Apotek R24 Fanindo dan Apotek Bifarma Kota Batam. Metode yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif, melalui observasi langsung, wawancara terstruktur, dan pengisian lembar checklist. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Apotek R24 Fanindo memiliki tingkat kepatuhan yang lebih tinggi dibandingkan Apotek Bifarma, meskipun keduanya belum sepenuhnya menerapkan aspek pelayanan farmasi klinik seperti pemantauan terapi obat, monitoring efek samping, dan dokumentasi konseling. Kesimpulannya, penerapan standar pelayanan kefarmasian di kedua apotek masih perlu ditingkatkan, khususnya dalam aspek klinik dan dokumentasi, guna mendukung mutu pelayanan yang sesuai dengan regulasi nasional dan meningkatkan keselamatan serta kepuasan pasien.

**Kata Kunci:** Pelayanan Kefarmasian, Standar Pelayanan, Apotek, Evaluasi Komparatif, Permenkes No. 73 Tahun 2016.

### ABSTRACT

*Pharmaceutical services in pharmacies are a vital component of the healthcare system aimed at improving patients' quality of life through the safe and rational use of medications. According to the Regulation of the Minister of Health of the Republic of Indonesia Number 73 of 2016, every pharmacy is required to implement pharmaceutical service standards; however, field implementation remains suboptimal. This study evaluates and compares the application of these standards at R24 Fanindo Pharmacy and Bifarma Pharmacy in Batam City using a descriptive qualitative approach through direct observation, structured interviews, and checklist completion. The findings show that R24 Fanindo Pharmacy demonstrates a higher level of compliance than Bifarma Pharmacy, although both have yet to fully implement clinical pharmacy service aspects such as drug therapy monitoring, adverse effect surveillance, and counseling documentation. In conclusion, the implementation of pharmaceutical service standards in both pharmacies still requires improvement, particularly in clinical and*

*documentation aspects, to support service quality in accordance with national regulations and enhance patient safety and satisfaction.*

**Keywords:** *Pharmaceutical Services, Service Standards, Pharmacy, Comparative Evaluation, Regulation No. 73 Of 2016.*

## PENDAHULUAN

Upaya kesehatan mencakup berbagai aktivitas yang bertujuan untuk menjaga dan meningkatkan kesehatan masyarakat. Fasilitas yang digunakan untuk melaksanakan upaya ini disebut sarana kesehatan. Sarana kesehatan memiliki peran dalam menyediakan layanan kesehatan dasar, rujukan, serta dukungan medis lainnya. Selain itu, fasilitas ini juga dapat dimanfaatkan untuk keperluan pendidikan, pelatihan, penelitian, serta pengembangan ilmu dan teknologi di bidang kesehatan. Berdasarkan hal tersebut, sarana kesehatan mencakup berbagai institusi seperti balai pengobatan, puskesmas, rumah sakit umum dan khusus, praktik dokter dan dokter spesialis, praktik dokter gigi dan dokter gigi spesialis, praktik bidan, toko obat, apotek, instalasi farmasi rumah sakit, distributor farmasi, industri obat dan bahan farmasi, laboratorium kesehatan, sekolah dan akademi kesehatan, pusat pelatihan kesehatan, serta fasilitas kesehatan lainnya.

Seiring dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, orientasi pelayanan kefarmasian telah bergeser dari sekadar pengelolaan obat sebagai komoditas menuju pelayanan yang lebih komprehensif (*pharmaceutical care*). Pendekatan ini tidak hanya mencakup pengelolaan obat, tetapi juga melibatkan pemberian informasi guna mendukung penggunaan obat yang benar dan rasional, pemantauan terapi untuk memastikan pencapaian tujuan pengobatan, serta identifikasi kemungkinan kesalahan pengobatan.

Apoteker telah memberikan penekanan yang lebih besar pada penerapan perawatan farmasi dalam praktik farmasi selama lima tahun terakhir. Legitimasi profesi apoteker telah diakui di berbagai bidang, termasuk layanan farmasi, produksi, distribusi, dan pengadaan, dengan implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Farmasi. Layanan farmasi yang sebelumnya berorientasi pada obat-obatan atau berpusat pada pengelolaan obat, kini telah berkembang menjadi penawaran yang lebih komprehensif. Strategi baru ini melampaui sekadar penyediaan obat-obatan, Namun, hal ini juga berlaku dalam penggunaan layanan farmasi klinis yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien.

Kriteria layanan farmasi yang berlaku untuk apotek harus dipatuhi dalam praktiknya. Standar-standar ini berfungsi sebagai panduan bagi apoteker untuk memastikan bahwa pekerjaan mereka tetap berada pada standar terbaik dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Tenaga farmasi dalam memberikan layanan farmasi dipandu oleh Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 73 Tahun 2016, yang menetapkan persyaratan untuk layanan farmasi di apotek. Apotek harus menyadari bahwa kesalahan dapat terjadi saat memberikan layanan farmasi. Oleh karena itu, penting untuk mengenali, menghindari, dan menangani berbagai masalah terkait obat, seperti masalah farmakoekonomi dan farmasi sosial. Apoteker harus mematuhi standar yang ditetapkan untuk memberikan layanan terbaik dan paling aman, yang akan meningkatkan keselamatan pasien dan kualitas layanan.

Salah satu komponen sistem kesehatan yang memprioritaskan kebutuhan dan kepentingan pasien adalah perawatan farmasi. Konsep ini mencakup membantu pasien dalam membangun gaya hidup sehat yang dapat meningkatkan efektivitas pengobatan, selain memberikan obat-obatan. Apoteker juga membantu pasien mencapai kualitas hidup terbaik dengan memantau hasil pengobatan, memastikan pasien mengikuti rencana pengobatan mereka, dan bekerja sama dengan tenaga medis lainnya. Strategi ini bertujuan untuk memaksimalkan manfaat pengobatan bagi pasien sambil mengurangi kemungkinan efek samping dan meningkatkan efektivitasnya.

Berdasarkan studi yang dilakukan di beberapa kota di Indonesia, apotek-apotek belum sepenuhnya menerapkan Standar Layanan Farmasi. Menurut Laporan Tahunan 2020 BPOM Batam, 19,86% apotek tidak mematuhi aturan. Hal ini disebabkan oleh masalah izin atau pelanggaran dalam pengelolaan obat dan standar layanan farmasi

Hasil ini konsisten dengan studi jurnal oleh Tisa Amalia tentang Evaluasi Standar Layanan Farmasi di Apotek X di Bandung, yang menyimpulkan bahwa tidak semua persyaratan standar tersebut dipenuhi. Di antara kekurangan yang ditemukan adalah: Resep tidak dibuang setiap lima tahun sesuai ketentuan; pertimbangan klinis terkait reaksi obat yang merugikan, kontraindikasi, dan interaksi obat tidak dimasukkan dalam tinjauan resep; dan tidak ada implementasi layanan informasi obat terkait interaksi farmakokinetik. Terapi obat dan pemantauan efek samping tidak digunakan sebaik mungkin, dan konseling pasien tidak dicatat dengan memadai.

Penilaian penerapan standar layanan farmasi di apotek-apotek di Kota Singkawang pada tahun 2019 oleh Yulidarsih dkk. juga menemukan bahwa penerapan standar tersebut masih belum sepenuhnya sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 73 Tahun 2016. Tingkat implementasi secara keseluruhan sebesar 77% masih diperoleh dalam penilaian pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, perlengkapan medis sekali pakai, layanan farmasi klinis, dan sumber daya farmasi di Kota Singkawang.

Hasil beberapa penelitian menunjukkan bahwa meskipun standar telah ditetapkan, apotek-apotek yang berbeda masih mengalami kesulitan dalam menerapkan standar tersebut. Oleh karena itu, memperkuat kepatuhan terhadap regulasi dan menerapkan pengawasan yang lebih ketat mungkin merupakan langkah-langkah krusial untuk memastikan masyarakat mendapatkan layanan farmasi berkualitas tinggi.

Mengingat latar belakang ini, penulis tertarik untuk meneliti implementasi standar layanan farmasi di Apotek R24 Fanindo karena, berdasarkan survei awal, ditemukan masalah di kedua apotek tersebut, dan apotek ini memiliki peringkat rendah sementara Apotek Bifarma Farma memiliki peringkat tinggi. Membandingkan apotek mana yang lebih baik dalam menerapkan Implementasi Standar Layanan Farmasi merupakan tujuan lain dari penelitian ini.

Untuk memberikan gambaran yang jelas tentang sejauh mana apoteker di apotek-apotek ini telah menerapkan layanan farmasi sesuai dengan peraturan yang berlaku, khususnya dalam pengelolaan obat, layanan farmasi klinis, dan pendidikan pasien, penelitian ini bertujuan untuk memastikan apakah standar-standar tersebut telah diterapkan sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 73 Tahun 2016. Diharapkan temuan penelitian ini dapat digunakan sebagai data penilaian dan saran untuk meningkatkan kualitas layanan farmasi sesuai dengan norma-norma yang diterima.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode observasional dengan pendekatan *Evaluative Non Eksperimental* yang bersifat deskriptif dan kualitatif. Pendekatan deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran yang nyata dan objektif mengenai kondisi yang sedang berlangsung dalam suatu kelompok masyarakat (Bagyono, 2019). Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh data yang relevan dan sesuai dengan tujuan penelitian, sebagaimana dijelaskan oleh Notoadmojo (2012). Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini berupa pertanyaan yang diajukan kepada tenaga kefarmasian di Apotek R24 Fanindo dan Apotek

Bifarma Kota Batam, guna mendapatkan informasi yang akurat mengenai penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian di apotek tersebut.

## *Prosedur kerja*

### 1. Tahap Persiapan

- Menentukan judul skripsi
- Menyusun proposal (latar belakang, tujuan, metode)
- Konsultasi dengan dosen pembimbing
- Mengajukan izin sidang proposal & menyerahkan proposal
- Melaksanakan seminar proposal untuk masukan/persetujuan
- Mengurus izin penelitian di Apotek R24 Fanindo & Apotek Bifarma

### 2. Tahap Pelaksanaan

- Mengurus surat izin penelitian dari Institut Kesehatan Mitra Bunda Batam
- Melakukan pengambilan data di Apotek R24 Fanindo & Apotek Bifarma
- Mengunjungi narasumber (tenaga kefarmasian)
- Menjelaskan tujuan & prosedur penelitian, meminta persetujuan partisipasi
- Mengumpulkan lembar persetujuan (informed consent)
- Melaksanakan observasi, wawancara, serta checklist standar pelayanan kefarmasian sesuai Permenkes No. 73 Tahun 2016, meliputi:
  - **Pengelolaan obat & bahan medis habis pakai** (perencanaan, pengadaan, penerimaan, penyimpanan, pemusnahan, pengendalian, pencatatan/pelaporan)
  - **Pelayanan farmasi klinik** (pengkajian resep, dispensing, informasi obat, konseling, home pharmacy care, pemantauan terapi, monitoring efek samping)
  - **Sumber daya kefarmasian** (kinerja apoteker)
  - **Sarana & prasarana apotek** (ruang penerimaan, peracikan, penyerahan obat, konseling, penyimpanan, arsip)

### 3. Tahap Akhir

- Menyusun laporan akhir penelitian
- Melaksanakan sidang hasil penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Data dari observasi dan wawancara di Apotek R24 Fanindo dan Apotek Bifarma Bengkulu menunjukkan bahwa kepatuhan terhadap Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 73 Tahun 2016 berbeda dalam implementasi standar layanan farmasi.

Kedua apotek menunjukkan kepatuhan yang sangat baik (94%) dalam pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan perlengkapan medis sekali pakai, yang dikategorikan sebagai sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa praktik pengelolaan, terutama yang berkaitan dengan pengendalian stok, pencatatan, dan penyimpanan, sesuai dengan standar yang diterima.

Namun, kedua apotek tersebut memiliki tingkat adopsi yang rendah, masing-masing sebesar 26% dan 22%, untuk layanan farmasi klinis seperti pemantauan pengobatan, konseling pasien, dan dokumentasi farmakoterapi. Kategori ini dianggap tidak memadai, menunjukkan bahwa apoteker harus menjadi lebih kompeten dan berperan lebih aktif dalam layanan kesehatan yang berpusat pada pasien.

Elemen sumber daya farmasi di Apotek Fanindo mendapatkan skor sempurna 100%, artinya semua staf farmasi telah mematuhi semua kriteria hukum dan administratif. Meskipun Apotek Bifarma mendapatkan skor 80%, yang dianggap dapat diterima, masih ada masalah terkait dokumen kompetensi dan pendidikan berkelanjutan mereka.

Terakhir, kedua apotek memperoleh skor maksimal 100% untuk infrastruktur dan fasilitas, artinya semua fasilitas yang diperlukan untuk menyediakan layanan farmasi telah tersedia. Namun demikian, masih terdapat pemanfaatan sumber daya yang kurang optimal untuk pendidikan pasien dan peningkatan kualitas layanan.

## KESIMPULAN

Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek R24 Fanindo dan Apotek Bifarma Kota Batam belum sepenuhnya sesuai dengan Permenkes No. 73 Tahun 2016 dan Apotek R24 Fanindo menunjukkan tingkat kepatuhan yang lebih tinggi dibandingkan Apotek Bifarma dalam penerapan standar pelayanan kefarmasian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Charles J.P. Siregar. 2003. *Farmasi Rumah Sakit Teori & Penerapan*. Jakarta: EGC
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 50)

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 124).

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 50).

Ginting. R. 2009. *Perancangan Produk*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Notoatmodjo. S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. In Jakarta: Rineka Cipta

Notoatmojo. 2012. *Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan Jakarta: Rineka Cipta*

Kementrian Kesehatan RI. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 35 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek..

Kemenkes RI. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek, Jakarta

Departemen Kesehatan RI. (2017). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2017 Tentang Apotek. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2017 Tentang Apotek

*Kefarmasian Di Apotek "X" Kota Mataram Berdasarkan Permenkes Nomor 73 Tahun 2016*. Jurnal Kedokteran, 7(1), 29. <https://doi.org/10.36679/kedokteran.v7i1.42>

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian. 2009

Permatasari, I. A. (2020). *Kebijakan Publik (teori, analisis, implementasi dan evaluasi kebijakan)*. The journalish: sosial and government, 1(1), 33. <https://thejournalish.com/ojs/index.php/thejournalish/article/view/7>.

Sudiby, S. (2014). *Metodologi Penelitian Untuk Mahasiswa Farmasi*. Trans Info Media

Tuwongena, B. M., Karauwan, F.A., Lumy, D.R., & Saroinsong, Y.F. (2021). Kabupaten Penerapan standar pelayanan kefarmasian di apotek di kecamatanobeloKotaHalmaheraUtara. <https://doi.org/10.55724/j.biofar.trop.v4i.340>.