

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di Indonesia, apotek merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang menjadi tempat apoteker dalam memberikan layanan kefarmasian kepada pasien. Dalam pelaksanaannya, mutu dan kualitas pelayanan harus diperhatikan agar ketersediaan obat tetap terjamin dan mudah diakses oleh masyarakat. Kegiatan tersebut penting untuk memastikan obat yang diterima pasien tetap memenuhi aspek kualitas, keamanan, dan khasiat. Selain itu, peran apoteker dalam memberikan informasi obat yang benar dapat meningkatkan pemahaman pasien dalam penggunaan obat secara rasional. Dengan pengelolaan yang baik, pelayanan kefarmasian di apotek dapat menunjang keberhasilan terapi serta meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan (Benita et al., 2023).

Pelayanan kefarmasian memegang peran strategis dalam sistem kesehatan, karena secara langsung memengaruhi efektivitas terapi pasien. Pada era pelayanan kesehatan modern, apotek tidak lagi terbatas sebagai tempat penjualan obat, melainkan berfungsi sebagai pusat layanan kesehatan masyarakat yang menyediakan informasi, edukasi, serta konseling mengenai obat yang tepat dan rasional (Yulianingsih et al., 2023). Pelayanan kefarmasian sekarang telah bergeser tujuannya dari pemberian obat kepada pasien tertuju pada *pharmaceutical care*. Kegiatan pelayanan kefarmasian awalnya berpusat pada manajemen obat-obatan sekarang dijadikan pelayanan yang komprehensif

bertujuan meningkatkan kualitas hidup pasien. Sehingga, dari perubahan itu mengakibatkan apoteker diminta lebih mengembangkan keterampilan, pengetahuan serta perilaku supaya dapat melaksanakan pelayanan langsung dengan pasien (Benita et al., 2023).

Mutu atau kualitas adalah standar secara menyeluruh yang menuju kepada tingkat kesempurnaan suatu layanan. Mutu dapat dilihat dari persepsi pasien dimana mutu adalah penilaian subjektif pasien. Persepsi pasien dapat berubah karena pengaruh dari berbagai aspek seperti iklan, reputasi produk, jasa yang dihasilkan, pengalaman dan sebagainya (Benita et al., 2023).

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia telah menerbitkan standar pelayanan kefarmasian di apotek, yaitu nomor 73 tahun 2016 sebagai tolak ukur serta pedoman bagi apoteker atau tenaga kefarmasian dalam menjalankan pelayanan kefarmasian di apotek. Pengaturan standar pelayanan kefarmasian di apotek memiliki tujuan yaitu meningkatkan mutu atau kualitas dari pelayanan kefarmasian. Namun kenyataannya peran dan tugas pelayanan kefarmasian di apotek belum begitu bisa dirasakan oleh pasien. Adapun salah satu faktor alasannya yaitu belum maksimalnya mutu dari pelayanan kefarmasian yang dilakukan apoteker di apotek (Benita et al., 2023).

Evaluasi terhadap pelayanan kefarmasian merupakan hal penting untuk memastikan bahwa apoteker telah melaksanakan pelayanan kefarmasian sesuai dengan standar yang berlaku. Secara ideal, standar pelayanan kefarmasian di apotek sebagaimana di atur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 harus diimplementasikan di seluruh apotek,

termasuk apotek Jaga Sehat Desa Jagapura Kabupaten Brebes(Rahmawati et al., 2023).

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana peran apoteker dalam peningkatan mutu pelayanan kefarmasian di apotek telah memenuhi standar pelayanan kefarmasian yang berlaku?

1.3 Batasan Masalah

1. Penelitian ini dilakukan di apotek Jaga Sehat Desa Jagapura, Kecamatan Kersana, Kabupaten Brebes.
2. Berfokus pada penerapan standar pelayanan kefarmasian menurut Permenkes No. 73 Tahun 2016.
3. Variabel penelitian difokuskan pada peran apoteker dalam pengelolaan sediaan farmasi (mencakup perencanaan, pengadaan, penerimaan, penyimpanan) dan pelayanan farmasi klinik (mencakup pengkajian resep, pelayanan informasi obat, dan konseling).
4. Data penelitian diperoleh dengan cara wawancara terstruktur lembar ceklis pertanyaan terkait pengelolaan sediaan farmasi dan farmasi klinik.

1.4 Tujuan Penelitian

1. Melakukan evaluasi terhadap peran apoteker dalam rangka peningkatan mutu pelayanan kefarmasian di apotek, berdasarkan standar pelayanan kefarmasian yang ditetapkan.

2. Mengidentifikasi hambatan dan tantangan dalam pelaksanaan peran apoteker yang berkaitan dengan mutu pelayanan kefarmasian.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Memberikan kontribusi ilmiah terkait peran apoteker dalam meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian di apotek.
- b. Menjadi sumber referensi akademik bagi peneliti selanjutnya yang berminat mengkaji upaya peningkatan mutu pelayanan kefarmasian.
- c. Memperkaya literatur di bidang farmasi sosial dan klinis, khususnya yang membahas antara peran apoteker dengan kualitas pelayanan kefarmasian.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Apoteker

- 1) Memberikan masukan tentang aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan (misalnya konseling pasien, monitoring efek samping obat, atau pengelolaan sediaan farmasi).
- 2) Menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kompetensi dan profesionalisme dalam praktik kefarmasian.

b. Bagi Apotek

- 1) Memberikan gambaran tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan kefarmasian.

- 2) Dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan daya saing apotek.

1.6 Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No	Pembeda	Yulianingsih (2022)	dkk	Fajri (2025)	Supriadi	Khoirunnida (2025)
1	Judul	Evaluasi pelayanan kefarmasian dan penggunaan obat di Rumah Sakit Bhayangkara	mutu dan	Evaluai pelayanan kefarmasian di apotek yang berada di wilayah Kecamatan Modayag	standar di	Evaluasi peran apoteker dalam meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian di apotek jaga sehat Desa Jagapura
2	Rancangan penelitian	Penelitian menerapkan metode kualitatif dengan pendekatan cross-sectional.	ini metode dengan cross-	penelitian ini memakai metode deskriptif Non-ekperimental dengan pendekatan kualitatif.	ini metode Non-	penelitian inimerupakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif
3	Subyek Penelitian	Sample penelitian adalah jumlah Apoteker 11 orang dan Tenaga Teknis 15 orang di Instalasi Farmasi RS Bhayangkara	peneitian jumlah orang	Sample penelitian adalah Apoteker penanggung jawab	penelitian Apoteker	Sampel penelitian apoteker penanggung jawab Apotek Jaga Sehat
4	Teknik Sampling	Teknik <i>Sampling</i>	<i>Total</i>	Teknik <i>Sample</i>	<i>Random</i>	Teknik <i>Purposive Sampling</i>
5	Data Penelitian	Lembar instrumen penelitian berupa kuesioner yang telah diuji validasi dan reliabilitas.	instrumen berupa yang telah	Data penelitian diperoleh wawancara dilengkapi dengan lembar angket/lembar ceklis dan observasi.	penelitian	Wawancara terstruktur dengan lembar ceklis terkait peran dalam mutu pelayanan kefarmasian di apotek.

Lanjutan Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No	Pembeda	Yulianingsih (2022)	dkk Fajri (2025)	Supriadi Khoirunnida (2025)
6	Hasil Penelitian	Hasil penelitian mengindikasikan bahwa pelayanan kefarmasian oleh apoteker di apotek RS Bhayangkara telah dilaksanakan secara optimal, mencakup sarana dan prasarana, pengelolaan sediaan farmasi serta perbekalan kesehatan, administrasi, pengkajian resep, dan penyampaian obat. Proporsi penilaian kurang baik terhadap kedua apoteker hanya 2%, disebabkan oleh kurangnya kunjungan home care untuk pasienn dengan penyakit kronis. Sementara itu, penilaian baik unruk apoteker-1 mencapai 88% (cukup baik 6%), sedangkan apoteker-2 sebesar 80% (cukup baik 12%), akibat apoteker-2 sering kali tidak menyampaikan informasi lengkap mengenai cara pemakaian obat, durasi pengobatan, serta pantangan makanan atau minuman bagi pasien. Berdasarkan data tenaga teknis	Hasil penelitian menunjukkan bahwa standar pelayanan kefarmasian pada aspek farmasi klinik mencapai: pengkajian resep (91,6%), dispensing (100%), pelayanan informasi obat (84,62%), konseing (83,3%), home care (66,6%), pemantauan terapi obat (66,6%), dan monitoring efek samping obat (0%). Secara keseluruhan, pelayanan kefarmasian, khususnya farmasi klinik, dinilai baik dan sesuai dengan standar peraturan menteri kesehatan Nomor 73 Tahun 2016(Medika et al., 2025)	Hasil penelitian menunjukan bahwa apoteker telah berperan aktif dalam meningkatkan mutu Pelayanan Kefarmasian di Apotek Jaga sehat Desa Jagapura Kabupaten Brebes. Peran apoteker dalam pengelolaan sediaan farmasi, yang mencakup perencanaan, pengadaan, penerimaan, dan penyimpanan, telah dilaksanakan sesuai standar pelayanan kefarmasian sebagaimana di atur dalam peraturan Menteri Keshatan Nomor 73 Tahun 2016. Penerpan sistem defecta, analisis fast-slow moving, verifikasi penerimaan, serta prinsip fefo menunjukn bahwa pengelolaan sediaan farmasi berjalan dengna baik dan mendukung mutu pelayanan kefarmasian. Di

Lanjutan Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No	Pembeda	Yulianingsih (2022)	dkk Fajri (2025)	Supriadi Khoirunnida (2025)
6	Hasil Penelitian	kefarmasian, pelayanan kefarmasian di apotek Bhayangkara berjalan baik, termasuk pelayanan informasi obat, pelayanan resep, dan administrasi. Nilai terendah pada tenaga teknis kefarmasian adalah 80%, karena tenaga teknis kefarmasian-5 dan -8 jarang memberikan informasi harga serta penjelasan penggunaan obat secara rutin. Sebaliknya, nilai tertinggi diperoleh oleh 7 tenaga teknis kefarmasian dengan skor 92%.		samping itu, peran apoteker dalam pelayanan farmasi klinik, meliputi pengkajian resep, pelayanan informasi obat, dan konseling, juga telah dilaksanakan secara optimal. Pengkajian resep dilakukan secara menyeluruh, sedangkan pelayanan informasi obat dan konseling telah berjalan namun belum optimal karena keterbatasan waktu dan dokumentasi.