

**KESESUAIAN PELAKSANAAN PELAYANAN KEFARMASIAN DAN
PERSEPSI PENGUNJUNG APOTEK TERHADAP PELAKSANAAN
STANDAR PELAYANAN KEFARMASIAN DI BEBERAPA APOTEK
KOTA SORONG**

NENI SUKOWATI
FAKULTAS FARMASI
nenisukowati@gmail.com

Abstrak - Pelayanan kefarmasian (*pharmaceutical care*) saat ini telah bergeser orientasinya dari pelayanan obat (*drug oriented*) menjadi pelayanan pasien (*patient oriented*). Pelaksanaan praktik kefarmasian harus sesuai dengan standar pelayanan kefarmasian di apotek. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kesesuaian pelaksanaan pelayanan kefarmasian yang dilakukan oleh tenaga kefarmasian dan persepsi pengunjung apotek terhadap pelaksanaan standar pelayanan kefarmasian di beberapa apotek Kota Sorong. Penelitian bersifat deskriptif dengan pendekatan *cross sectional study*. Pengambilan sampel apotek dilakukan dengan teknik *total sampling* serta tenaga kefarmasian dan pengunjung apotek dengan teknik *purposive sampling*. Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan panduan observasi untuk tenaga kefarmasian, sedangkan kuesioner dan panduan wawancara digunakan untuk pengunjung apotek. Terdapat 135 orang responden yang terdiri dari 26 orang tenaga kefarmasian dan 109 orang pengunjung apotek yang bersedia ikut serta dalam penelitian. Dari hasil penelitian ini diperoleh hasil dan kesimpulan yaitu : 1) Hasil observasi (*checklist*) kesesuaian pelaksanaan pelayanan kefarmasian oleh tenaga kefarmasian 19 item telah sesuai dan 16 item belum dilakukan sesuai dengan standar pelayanan kefarmasian. 2) Hasil kuesioner persepsi pengunjung apotek terhadap pelaksanaan standar pelayanan kefarmasian 9 item sangat sesuai, 6 item cukup sesuai, 7 item kurang sesuai dan 3 item tidak sesuai. 3) Hasil wawancara pengunjung apotek 60% mengatakan pelayanan kefarmasian di beberapa apotek Kota Sorong cukup sesuai dengan standar pelayanan kefarmasian di apotek yang telah ditetapkan.

Kata kunci: Standar pelayanan kefarmasian, tenaga kefarmasian, pengunjung apotek, Kota Sorong.

Abstrak - Pharmaceutical care is now shifting the orientation from drug oriented into patient oriented. The implementation of pharmaceutical practice must be appropriate with pharmaceutical care standard in pharmacy. This research aims to know the suitability of the pharmaceutical care implementation which is carried out by pharmacy personnel, with the pharmacy visitor's perception on the implementation of pharmaceutical care standard in several pharmacy in Sorong. . This is a descriptive study with *cross sectional study* approach. Pharmacy sampling done by *total sampling* techniques, pharmacy personnel and visitors by *purposive sampling* techniques. Data taken using an observation guide for pharmacy personnel, while questionnaire and an interview guide used for the pharmacy visitors. There are 135 respondents consist of 26 pharmacy personnels and 109 pharmacy visitors who are willing to participate in this research. From this research we can conclude that: 1)Observation result (*checklist*) of suitability of pharmaceutical care implementation shows 19 items are appropriate and 16 items are not appropriate according to pharmaceutical care standard. 2)Questionnaire result of Pharmacy visitor's perception about pharmaceutical care standard shows 9 items are appropriate, 6 items are appropriate enough, 7 items are less appropriate and 3 items are inappropriate. 3)Interview result with pharmacy visitors shows 60% said pharmaceutical care in several pharmacy in Sorong are appropriate enough with the pharmaceutical care standard in pharmacy that has been determined.

Keywords: Pharmaceutical care standard, pharmacy personnel, pharmacy visitors, Sorong

PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian pada saat ini telah bergeser orientasinya dari pelayanan obat (*drug oriented*) menjadi pelayanan pasien (*patient oriented*) dengan mengacu kepada *Pharmaceutical Care* yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Terjadi perubahan orientasi tersebut, apoteker dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan perilaku agar dapat berinteraksi langsung dengan pasien. Bentuk pelayanan kefarmasian tersebut antara lain yaitu melaksanakan pelayanan obat atas resep dokter, pemberian informasi obat, memantau atau monitoring penggunaan obat untuk mengetahui tujuan akhirnya sesuai harapan dan terdokumentasi dengan baik. (KEPMENKES No. 1027, 2004).

Apoteker harus memahami dan menyadari kemungkinan terjadinya kesalahan medikasi (*medication error*) dalam proses pelayanan. Kesalahan medikasi (*medication error*) merupakan kejadian yang merugikan bagi masyarakat akibat penanganan tenaga kesehatan yang sebetulnya dapat dicegah. Oleh sebab itu, tenaga kefarmasian dalam menjalankan praktik harus sesuai dengan standar pelayanan kefarmasian di apotek untuk menghindari terjadinya kesalahan tersebut (KEPMENKES No. 1027, 2004).

Diperlukan upaya untuk membangun kembali paradigma pelayanan kefarmasian berdasarkan standar pelayanan kefarmasian di apotek sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan agar masyarakat dapat lebih memahami hak dan kewajibannya dalam mendapatkan pelayanan kefarmasian.

Selama ini kebanyakan penelitian terhadap kesesuaian pelaksanaan pelayanan kefarmasian di apotek dilaksanakan di wilayah bagian Barat Indonesia sedangkan, penelitian terhadap kesesuaian pelaksanaan pelayanan kefarmasian di apotek yang dilaksanakan di wilayah bagian Timur Indonesia, yang salah satu contohnya adalah di Kota Sorong masih belum dilakukan terhadap penelitian tersebut. Peneliti sendiri yang berasal dari Kota Sorong tertarik untuk melakukan penelitian kesesuaian pelaksanaan pelayanan kefarmasian dan persepsi pengunjung apotek terhadap pelaksanaan standar pelayanan kefarmasian di beberapa apotek Kota Sorong untuk mengetahui bagaimana kesesuaian pelaksanaan pelayanan kefarmasian yang dilakukan oleh tenaga kefarmasian terhadap standar pelayanan kefarmasian di beberapa apotek Kota Sorong dan persepsi pengunjung apotek terhadap pelaksanaan standar pelayanan kefarmasian di beberapa apotek Kota Sorong.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan adalah penelitian kesesuaian pelaksanaan pelayanan kefarmasian dan persepsi pengunjung apotek terhadap pelaksanaan standar pelayanan kefarmasian di beberapa apotek Kota Sorong Untuk

mengetahui kesesuaian pelaksanaan pelayanan kefarmasian yang dilakukan oleh tenaga kefarmasian terhadap standar pelayanan kefarmasian di beberapa apotek Kota Sorong dan persepsi pengunjung apotek terhadap pelaksanaan standar pelayanan kefarmasian di beberapa apotek Kota Sorong. Dilakukan survei pada 25 apotek yang melibatkan 25 tenaga kefarmasian dan 109 pengunjung apotek sebagai responden dalam penelitian ini.

Penelitian yang dilakukan adalah penelitian dengan menggunakan metode *non eksperimental* yang dianalisis secara statistik deskriptif. Dilihat dari segi waktu yang ada, penelitian ini merupakan penelitian *cross sectional study* di mana pengambilan data hanya dilakukan satu kali. Pengambilan target sampel apotek dalam penelitian ini menggunakan teknik *total sampling*. Sedangkan untuk sampel tenaga kefarmasian dan pengunjung apotek menggunakan teknik *purpose sampling* yang berarti bahwa sampel yang akan digunakan oleh peneliti telah memiliki kriteria serta pertimbangan tertentu. Jumlah sampel responden tenaga kefarmasian diambil dari jumlah apotek yang ada di Kota Sorong kemudian dimisalkan dalam 1 apotek tersebut diambil minimal 1 tenaga kefarmasian sebagai sampel yang memiliki kriteria tertentu. Besarnya sampel responden pengunjung apotek yang digunakan dalam penelitian ini dihitung dengan menggunakan rumus penentuan sampel penelitian. Rumus penentuan sampel minimal untuk pengunjung apotek (Lwanga *et al.*, 1990).

$$n = \frac{(Z_{1-\alpha/2})^2 p(1-p)}{d^2}$$

Keterangan:

- n = jumlah sampel minimal
- $Z_{1/2\alpha}$ = derajat kemaknaan 95%, maka $Z = 1,96$
- p = probabilitas error dinyatakan dalam peluang yang besarnya 0,5
- d = tingkat presisi/error yang digunakan besarnya 0,1

Teknik pengumpulan data demografi tenaga kefarmasian dan pengunjung apotek diperoleh melalui pemberian form data demografi responden, data mengenai kesesuaian pelaksanaan pelayanan kefarmasian yang dilakukan oleh tenaga kefarmasian terhadap standar pelayanan kefarmasian di beberapa apotek Kota Sorong melalui survei dengan menggunakan panduan observasi (*checklist*)

dan data mengenai persepsi pengunjung apotek terhadap pelaksanaan standar pelayanan kefarmasian di beberapa apotek Kota Sorong dengan menggunakan kuesioner dan panduan wawancara. Kuesioner sebagai instrumen penelitian terlebih dahulu dilakukan uji validitas, uji reliabilitas dan uji normalitas yang dilaksanakan di Kota Surabaya dengan melibatkan 17 orang pengunjung apotek Kota Surabaya yang memperoleh pelayanan kefarmasian di apotek dan diolah dengan menggunakan program software SPSS (*Statistical for Social Sciences*) 20.0 for windows.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian observasi (*checklist*) oleh tenaga kefarmasian terkait kesesuaian pelaksanaan pelayanan kefarmasian terhadap standar pelayanan kefarmasian di beberapa apotek Kota Sorong yaitu dari 35 item standar pelayanan kefarmasian yang telah dilakukan dengan sesuai adalah sebanyak 19 item (54%) dan 16 item (46%) belum dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan kefarmasian.

Tabel 1 Distribusi Kesesuaian Pelaksanaan Pelayanan Kefarmasian Oleh Tenaga Kefarmasian

No	Kegiatan	Σ	Persentase (%)
1.	Melakukan pelayanan kefarmasian dengan resep dokter	26	100
2.	Melakukan Swamedikasi atau pelayanan kefarmasian tanpa resep dokter	26	100
3.	Menanyakan hal apa saja yang telah disampaikan oleh dokter terkait gejala yang dialami	0	0
4.	Menanyakan gejala yang saat ini dialami	26	100
5.	Menanyakan kapan mulai timbul gejala yang dialami	20	77
6.	Menanyakan gejala lain yang dialami	10	38
7.	Menanyakan apa saja yang telah disampaikan oleh dokter terkait obat yang akan diberikan	0	0
8.	Melakukan skrining resep dokter	26	100
9.	Menanyakan penggunaan obat tersebut ditujukan kepada siapa	26	100
10.	Menanyakan kebenaran nama dan usia yang tertera pada resep dokter	26	100

(Lanjutan Tabel 1 Distribusi Kesesuaian Pelaksanaan Pelayanan Kefarmasian Oleh Tenaga Kefarmasian)

No	Kegiatan	Σ	Persentase (%)
11.	Menanyakan apa ada obat yang dikonsumsi secara rutin	1	4
12.	Menanyakan apakah ada obat-obat tertentu yang tidak dapat digunakan	3	16
13.	Menghitung dosis obat yang akan diberikan	26	100
14.	Menanyakan langsung kepada dokter apabila terjadi kesalahan dalam penulisan resep yang diberikan	9	35
15.	Menyiapkan obat atau bahan obat yang diberikan	26	100
16.	Menanyakan kepada tenaga kefarmasian lain yang berada di apotek apabila ada penulisan resep dokter yang tidak dapat dibaca	4	15
17.	Melakukan penimbangan bahan obat yang akan diracik	0	0
18.	Melakukan pencampuran bahan obat yang akan diracik	23	88
19.	Melakukan pengemasan sediaan obat yang akan diberikan	26	100
20.	Memberikan etiket yang benar pada wadah sediaan obat yang akan diberikan	26	100
21.	Menuliskan keterangan dengan jelas pada etiket sediaan obat yang akan diberikan	26	100
22.	Melakukan pemeriksaan akhir sebelum obat diberikan	26	100
23.	Memberitahu nama bahan obat yang akan diberikan	13	50
24.	Memberitahu bentuk sediaan obat yang akan diberikan	20	78
25.	Menanyakan apa pernah menggunakan obat ini sebelumnya	4	15
26.	Menjelaskan cara penggunaan obat yang akan diberikan dengan baik dan jelas	24	92
27.	Menjelaskan cara penyimpanan obat yang akan diberikan dengan baik dan jelas	12	46
28.	Menjelaskan lama penggunaan obat yang akan diberikan dengan baik dan jelas	23	88
29.	Menjelaskan interaksi obat yang akan diberikan dengan baik dan jelas	0	0
30.	Menjelaskan efek samping yang timbul dari obat yang akan diberikan dengan baik dan jelas	3	12
31.	Memberikan konseling terkait gejala penyakit yang dialami	6	22
32.	Melakukan monitoring pengobatan	0	0
33.	Membuat catatan pengobatan	2	8
34.	Melakukan pelayanan kefarmasian dengan sopan dan ramah	26	100
35.	Melakukan pelayanan kefarmasian dengan bahasa yang mudah dimengerti	26	100

Ada 19 item pelayanan kefarmasian yang telah dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan kefarmasian di apotek antara lain pelayanan dengan resep dokter, pelayanan tanpa resep dokter, menanyakan gejala yang dirasakan, kapan mulai timbul gejala yang dialami, skrining resep, menanyakan penggunaan obat ditujukan kepada siapa, menanyakan kebenaran pemilik resep, menghitung dosis obat, menyiapkan obat, pencampuran bahan obat, pengemasan sediaan obat, pemberian etiket sediaan obat, menuliskan keterangan etiket sediaan obat, pemeriksaan akhir, memberitahu bentuk sediaan obat, menjelaskan cara penggunaan obat, menjelaskan batas waktu penggunaan obat, pelayanan yang ramah dan pelayanan dengan bahasa yang baik. Ada 16 item pelayanan kefarmasian yang belum dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan kefarmasian antara lain menanyakan kembali hal apa saja yang disampaikan dokter terkait gejala yang dialami dan obat yang akan diberikan, gejala lain yang dialami, obat apa yang digunakan secara rutin, apakah ada obat-obat tertentu yang tidak dapat digunakan, menanyakan langsung kepada dokter apabila terjadi kesalahan dalam penulisan resep yang diberikan, menanyakan kepada tenaga kefarmasian yang lain yang berada di tempat apabila ada kesulitan dalam membaca resep, penimbangan bahan obat, memberitahu nama obat, penggunaan obat yang sama sebelumnya, memberitahu cara penyimpanan obat, interaksi obat, efek samping obat, konseling dan monitoring penggunaan obat serta catatan pengobatan.

Dari hasil penelitian kuesioner persepsi pengunjung apotek terhadap pelaksanaan standar pelayanan kefarmasian di beberapa apotek Kota Sorong yang diberikan oleh tenaga kefarmasian yaitu dari 25 item pernyataan yang dijawab sangat sesuai dengan kenyataan ada 9 item (36%), yang dijawab cukup sesuai dengan kenyataan ada 6 item (24%), yang dijawab kurang sesuai dengan kenyataan ada 7 item (28%) dan yang dijawab tidak sesuai dengan kenyataan ada 3 item (12%) pernyataan.

Tabel 2 Distribusi Persepsi Pengunjung Apotek Terhadap Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian Di Beberapa Apotek Kota Sorong

No.	Pernyataan	Jawaban	Jumlah (Σ)	Persentase (%)
1.	Tenaga kefarmasian di apotek melayani pelayanan resep dokter	a. TS b. KS c. CS d. SS	a. 0 b. 0 c. 32 d. 77	a. 0 b. 0 c. 29 d. 71
2.	Tenaga kefarmasian di apotek merekomendasikan obat yang dapat dibeli tanpa resep dokter	a. TS b. KS c. CS d. SS	a. 0 b. 4 c. 45 d. 60	a. 0 b. 4 c. 41 d. 55
3.	Tenaga kefarmasian menanyakan hal apa saja yang disampaikan oleh dokter terkait gejala yang dialami	a. TS b. KS c. CS d. SS	a. 29 b. 40 c. 28 d. 12	a. 27 b. 36 c. 26 d. 11
4.	Tenaga kefarmasian di apotek menanyakan gejala penyakit yang dirasakan	a. TS b. KS c. CS d. SS	a. 3 b. 7 c. 44 d. 55	a. 3 b. 6 c. 41 d. 50
5.	Tenaga kefarmasian di apotek menanyakan kapan mulai muncul gejala penyakit yang dirasakan	a. TS b. KS c. CS d. SS	a. 14 b. 24 c. 48 d. 23	a. 13 b. 22 c. 44 d. 21
6.	Tenaga kefarmasian di apotek menanyakan apakah ada gejala penyakit lain yang dirasakan selain gejala penyakit yang sedang dialami saat ini	a. TS b. KS c. CS d. SS	a. 20 b. 48 c. 28 d. 13	a. 18 b. 44 c. 26 d. 12
7.	Tenaga kefarmasian menanyakan siapa yang akan menggunakan obat yang akan diberikan	a. TS b. KS c. CS d. SS	a. 0 b. 5 c. 20 d. 84	a. 0 b. 5 c. 18 d. 77
8.	Tenaga kefarmasian di apotek menanyakan kembali nama dan usia yang tertera pada resep dokter agar tidak terjadi kekeliruan dalam memberikan sediaan obat	a. TS b. KS c. CS d. SS	a. 0 b. 6 c. 27 d. 76	a. 0 b. 5 c. 25 d. 70
9.	Tenaga kefarmasian menanyakan hal apa saja yang disampaikan oleh dokter terkait obat yang akan diberikan	a. TS b. KS c. CS d. SS	a. 26 b. 47 c. 24 d. 12	a. 24 b. 43 c. 22 d. 11
10.	Tenaga kefarmasian di apotek memberitahu nama obat yang akan digunakan	a. TS b. KS c. CS d. SS	a. 5 b. 6 c. 61 d. 37	a. 5 b. 6 c. 55 d. 34
11.	Tenaga kefarmasian di apotek memberitahu bentuk sediaan obat yang akan digunakan	a. TS b. KS c. CS d. SS	a. 1 b. 15 c. 54 d. 39	a. 1 b. 14 c. 49 d. 36
12.	Tenaga kefarmasian di apotek menanyakan apakah sudah pernah menggunakan obat yang akan diberikan ini sebelumnya	a. TS b. KS c. CS d. SS	a. 36 b. 42 c. 19 d. 12	a. 33 b. 39 c. 17 d. 11

(Lanjutan Tabel 2 Distribusi Persepsi Pengunjung Apotek Terhadap Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian Di Beberapa Apotek Kota Sorong)

No.	Pernyataan	Jawaban	Jumlah (Σ)	Persentase (%)
13.	Tenaga kefarmasian di apotek menanyakan apakah ada obat lain yang digunakan untuk gejala penyakit lain yang dialami	a. TS b. KS c. CS d. SS	a. 41 b. 42 c. 21 d. 5	a. 37 b. 39 c. 19 d. 5
14.	Tenaga kefarmasian di apotek menanyakan apakah ada obat-obat tertentu yang tidak dapat digunakan contohnya seperti alergi terhadap antibiotik	a. TS b. KS c. CS d. SS	a. 44 b. 38 c. 15 d. 12	a. 40 b. 35 c. 14 d. 11
15.	Tenaga kefarmasian di apotek melakukan pengemasan sediaan obat yang akan diberikan dengan rapi	a. TS b. KS c. CS d. SS	a. 0 b. 1 c. 31 d. 77	a. 0 b. 1 c. 28 d. 71
16.	Tenaga kefarmasian di apotek menuliskan etiket sediaan obat yang mudah dibaca	a. TS b. KS c. CS d. SS	a. 0 b. 2 c. 28 d. 79	a. 0 b. 2 c. 26 d. 72
17.	Tenaga kefarmasian di apotek menuliskan etiket sediaan obat yang mudah dimengerti	a. TS b. KS c. CS d. SS	a. 0 b. 1 c. 33 d. 75	a. 0 b. 1 c. 30 d. 69
18.	Tenaga kefarmasian di apotek menyampaikan bagaimana cara penggunaan obat yang akan diberikan dengan baik dan jelas	a. TS b. KS c. CS d. SS	a. 0 b. 4 c. 34 d. 71	a. 0 b. 4 c. 31 d. 65
19.	Tenaga kefarmasian di apotek menyampaikan bagaimana cara penyimpanan obat yang akan diberikan dengan baik dan jelas	a. TS b. KS c. CS d. SS	a. 5 b. 34 c. 48 d. 22	a. 5 b. 31 c. 44 d. 20
20.	Tenaga kefarmasian di apotek menyampaikan berapa lama pemakaian obat yang akan diberikan dengan baik dan jelas	a. TS b. KS c. CS d. SS	a. 0 b. 15 c. 64 d. 30	a. 0 b. 14 c. 59 d. 27
21.	Tenaga kefarmasian di apotek menyampaikan obat-obat dan atau makanan minuman apa saja yang perlu dihindari pada saat menggunakan obat yang akan diberikan dengan baik dan jelas	a. TS b. KS c. CS d. SS	a. 48 b. 31 c. 18 d. 12	a. 44 b. 28 c. 17 d. 11
22.	Tenaga kefarmasian di apotek menyampaikan apa saja efek samping yang timbul pada saat menggunakan obat yang akan diberikan dengan baik dan jelas	a. TS b. KS c. CS d. SS	a. 38 b. 45 c. 13 d. 13	a. 35 b. 41 c. 12 d. 12
23.	Tenaga kefarmasian di apotek memberikan informasi lain mengenai pengobatan gejala penyakit yang dialami	a. TS b. KS c. CS d. SS	a. 28 a. 38 b. 35 c. 8	a. 26 b. 35 c. 32 d. 7

(Lanjutan Tabel 2 Distribusi Persepsi Pengunjung Apotek Terhadap Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian Di Beberapa Apotek Kota Sorong)

No.	Pernyataan	Jawaban	Jumlah (Σ)	Persentase (%)
24.	Tenaga kefarmasian di apotek melakukan pemantauan penggunaan obat yang digunakan	a. TS b. KS c. CS d. SS	a. 51 b. 38 c. 13 d. 7	a. 47 b. 35 c. 12 d. 6
25.	Tenaga kefarmasian di apotek tetap melakukan pelayanan kefarmasian pada hari libur/hari besar	a. TS b. KS c. CS d. SS	a. 8 b. 29 c. 57 d. 15	a. 7 b. 27 c. 52 d. 14

Keterangan :

- TS = Tidak Sesuai
- KS = Kurang Sesuai
- CS = Cukup Sesuai
- TS = Tidak Sesuai

Ada 9 item pernyataan yang dijawab sangat sesuai oleh responden pengunjung apotek terhadap pelaksanaan standar pelayanan kefarmasian di beberapa apotek Kota Sorong pernyataan tersebut antara lain tenaga kefarmasian di apotek melayani pelayanan resep dokter, merekomendasikan obat yang dapat dibeli tanpa resep dokter, menanyakan gejala penyakit yang dialami, menanyakan siapa yang akan menggunakan obat yang akan diberikan, menanyakan kembali nama dan usia yang tertera pada resep dokter agar tidak terjadi kekeliruan dalam memberikan sediaan obat, melakukan pengemasan sediaan obat yang akan diberikan dengan rapi, menuliskan etiket sediaan obat yang mudah dibaca, menuliskan etiket sediaan obat yang mudah dimengerti dan menyampaikan bagaimana cara penggunaan obat yang akan diberikan dengan baik dan jelas. Ada 6 item pernyataan yang dijawab cukup sesuai antara lain tenaga kefarmasian di apotek menanyakan kapan mulai muncul gejala penyakit yang dialami, memberitahu nama obat yang akan digunakan, memberitahu bentuk sediaan obat yang akan digunakan, menyampaikan bagaimana cara penyimpanan obat yang akan diberikan dengan baik dan jelas, menyampaikan berapa lama pemakaian obat yang akan diberikan dengan baik dan jelas serta tetap melakukan pelayanan kefarmasian pada hari libur/hari besar. Ada 7 item pernyataan yang dijawab

kurang sesuai antara lain tenaga kefarmasian menanyakan hal apa saja yang disampaikan oleh dokter terkait gejala yang dialami, menanyakan gejala penyakit lain yang dirasakan selain gejala yang dialami, menanyakan hal apa saja yang disampaikan oleh dokter terkait obat yang akan diberikan, menanyakan apakah sudah pernah menggunakan obat yang akan diberikan ini sebelumnya, menanyakan apakah ada obat lain yang digunakan secara rutin untuk keluhan penyakit lain yang dialami, menyampaikan apasaja efek samping yang timbul pada saat menggunakan obat yang akan diberikan dengan baik dan jelas serta memberikan informasi lain mengenai pengobatan gejala penyakit yang dirasakan. Namun ada juga 3 item pernyataan yang dijawab tidak sesuai antara lain tenaga kefarmasian di apotek menyampaikan obat-obat dan atau makanan minuman apa saja yang perlu dihindari pada saat menggunakan obat yang akan diberikan dengan baik dan jelas serta menanyakan apakah ada obat-obat tertentu yang tidak dapat digunakan dan melakukan pemantauan penggunaan obat yang digunakan.

Hasil penelitian wawancara persepsi pengunjung apotek terhadap pelaksanaan standar pelayanan kefarmasian di beberapa apotek Kota Sorong.

Tabel 3 Distribusi Hasil Wawancara Pertanyaan 1 Responden Pengunjung Apotek Di Beberapa Apotek Kota Sorong

No.	Pertanyaan	Jawaban	Jumlah	Kutipan
1.	Bagaimana menurut Anda pelayanan kefarmasian yang ada di apotek ?	a. Kurang Baik	3	Pelayanan yang diberikan masih kurang baik dilihat dari keramahan dan pemberian informasi obat yang diberikan
		b. Cukup Baik	65	Pelayanan yang diberikan sudah cukup baik, walaupun masih ada yang perlu diperbaiki dan pelayanannya perlu ditingkatkan lagi
		c. Sangat Baik	41	Pelayanan yang diberikan sudah sangat baik pelayanannya perlu dipertahankan seperti yang telah diberikan

Dari hasil penelitian wawancara persepsi pengunjung apotek terhadap pelaksanaan standar pelayanan kefarmasian di beberapa apotek Kota Sorong yang diberikan oleh tenaga kefarmasian di apotek yaitu dengan pertanyaan nomor 1 dari 109 orang yang mengatakan pelayanan kefarmasian yang diberikan kurang baik adalah sebanyak 3 orang (3%), yang mengatakan pelayanan kefarmasian yang diberikan cukup baik adalah sebanyak 65 orang (60%) dan yang mengatakan pelayanan kefarmasian yang diberikan sangat baik adalah sebanyak 41 orang (37%).

Hasil penelitian wawancara pengunjung apotek pertanyaan nomor 2, pengunjung apotek menyoroti terkait tenaga kefarmasian (memperkenalkan diri, selalu berada di apotek, staf apotek, harus yang melayani di apotek dan perlu ditambahkan), pelayanan kefarmasian (perlu ditingkatkan lagi, sesuai dengan standar, dengan penuh kasih, cepat tidak perlu antri, tidak membedakan status dan antar obat ke rumah) dan obat (informasi obat jelas, dilengkapi, harga terjangkau dan harga sama tiap apotek).

Tabel 4 Distribusi Hasil Wawancara Pertanyaan 2 Responden Pengunjung Apotek Di Beberapa Apotek Kota Sorong

No.	Pertanyaan	Jawaban	Jumlah	Kutipan
2.	Apa saran yang Anda berikan kepada tenaga kefarmasian di apotek terkait pelayanan kefarmasian yang diberikan kepada Anda untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat di Kota Sorong ?	a. Pelayanan kefarmasian di apotek ditingkatkan	80	Pelayanan kefarmasian di apotek perlu ditingkatkan lebih baik lagi
		b. Informasi obat	30	Sebaiknya pemberian informasi obat di apotek diberikan dengan lebih jelas
		c. Obat dilengkapi	20	Sebaiknya setiap apotek itu obat-obatnya harus lengkap
		d. Pelayanan kefarmasian di apotek sesuai dengan standar	20	Sebaiknya pelayanan kefarmasian di apotek sesuai dengan standar yang telah ditetapkan
		e. Tenaga kefarmasian di apotek memperkenalkan diri	13	Sebaiknya tenaga kefarmasian di apotek memperkenalkan diri mereka kepada kami agar kami dapat mengenal mereka

(Lanjutan Tabel 4 Distribusi Hasil Wawancara Pertanyaan 2 Responden Pengunjung Apotek Di Beberapa Apotek Kota Sorong)

No.	Pertanyaan	Jawaban	Jumlah	Kutipan
2.	Apa saran yang Anda berikan kepada tenaga kefarmasian di apotek terkait pelayanan kefarmasian yang diberikan kepada Anda untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat di Kota Sorong ?	f. Pelayanan kefarmasian di apotek dengan kasih	10	Sebaiknya pelayanan kefarmasian di apotek diberikan dengan penuh kasih
		g. Tenaga kefarmasian selalu berada di apotek	10	Sebaiknya yang harusnya melayani pelayanan di apotek adalah tenaga kefarmasian yang mengerti obat bukan yang lain yang tidak mengerti obat
		h. Pelayanan kefarmasian di apotek lebih cepat	7	Sebaiknya pelayanan kefarmasian di apotek dipercepat tidak perlu antri terlalu lama
		i. Semua staf di apotek mengerti tentang obat	6	Sebaiknya walaupun yang melayani pelayanan di apotek bukan tenaga kefarmasian yang penting mereka dapat mengerti obat
		j. Harga obat terjangkau	5	Sebaiknya harga obat di apotek terjangkau jangan mahal-mahal
		k. Harga obat disamakan	3	Sebaiknya harga obat disetiap apotek itu sama jangan berbeda-beda harga obatnya
		l. Pelayanan kefarmasian antar obat ke rumah	3	Sebaiknya di apotek dilakukan pelayanan kefarmasian antar obat ke rumah seperti di Kota besar
		m. Pelayanan kefarmasian di apotek tidak membedakan status	3	Sebaiknya pelayanan kefarmasiaan di apotek tidak membedakan status dari pembeli
		n. Tenaga kefarmasian yang harus melayani di apotek	2	Sebaiknya harus tenaga kefarmasian langsung yang melayani pelayanan di apotek
		o. Tenaga kefarmasian ditambahkan	1	Sebaiknya tenaga kefarmasian di apotek perlu ditambah karena yang selama ini di apotek bukan tenaga kefarmasian

Terdapat 80 orang (73%) yang menyarankan bahwa sebaiknya pelayanan kefarmasian di apotek perlu ditingkatkan lagi. Terdapat 30 orang (27%) yang menyarankan bahwa sebaiknya pemberian informasi obat oleh tenaga kefarmasian di apotek diberikan dengan lebih jelas lagi (nama obat, fungsi obat, cara pemakaian obat disertai dengan peragaan penggunaan obat, cara penyimpanan obat serta efek samping obat). Terdapat 20 orang (18%) yang menyarankan bahwa sebaiknya setiap apotek itu obat-obatnya harus selalu dilengkapi. Terdapat 20 orang (18%) yang menyarankan bahwa sebaiknya pelayanan kefarmasian di apotek sesuai dengan standar yang telah ada seperti yang tertera pada kuesioner. Terdapat 13 orang (12%) yang menyarankan bahwa sebaiknya tenaga kefarmasian di apotek memperkenalkan diri mereka saat melakukan pelayanan. Terdapat 10 orang (9%) yang menyarankan bahwa sebaiknya pelayanan kefarmasian di apotek diberikan dengan penuh kasih. Terdapat 10 orang (9%) yang menyarankan bahwa sebaiknya tenaga kefarmasian selalu berada di apotek dan yang harusnya melayani pelayanan kefarmasian di apotek adalah tenaga kefarmasian sendiri yang lebih mengerti obat. Terdapat 7 orang (6%) yang menyarankan bahwa sebaiknya pelayanan kefarmasian di apotek dapat dipercepat tidak perlu antri terlalu lama. Terdapat 6 orang (5%) yang menyarankan bahwa tidak perlu harus tenaga kefarmasian yang selalu melakukan pelayanan kefarmasian di apotek. Terdapat 5 orang (4%) yang menyarankan bahwa sebaiknya harga obat di apotek terjangkau. Terdapat 3 orang (3%) yang menyarankan bahwa sebaiknya harga obat di setiap apotek sama jangan berbeda-beda harga obatnya. Terdapat 3 orang (3%) lain juga menyarankan bahwa sebaiknya di apotek dilakukan pelayanan antar obat ke rumah seperti di Kota besar. Terdapat 3 orang (3%) yang menyarankan bahwa sebaiknya pelayanan kefarmasian di apotek tidak membedakan status dari pembeli. Terdapat 2 orang (2%) yang menyarankan bahwa sebaiknya harus tenaga kefarmasian langsung yang melayani pelayanan kefarmasian di apotek. Terdapat 1 orang (1%) yang menyarankan bahwa sebaiknya tenaga kefarmasian di apotek perlu ditambahkan.

KESIMPULAN

Menurut hasil observasi (*checklist*) secara keseluruhan sebesar 46% belum dilaksanakan terhadap standar pelayanan kefarmasian di apotek. Masih ada beberapa item dari standar pelayanan kefarmasian di apotek yang masih belum dilaksanakan oleh tenaga kefarmasian di beberapa apotek Kota Sorong antara lain terkait pemberian informasi obat (cara penyimpanan, interaksi dan efek samping obat), konseling, monitoring serta catatan pengobatan.

Menurut hasil kuesioner persepsi pengunjung apotek secara keseluruhan pelayanan kefarmasian yang telah diberikan oleh tenaga kefarmasian di apotek telah cukup sesuai dilaksanakan terhadap standar pelayanan kefarmasian di apotek. Walaupun menurut mereka masih ada beberapa item seperti pemberian informasi obat (interaksi dan efek samping obat) serta pemantauan pengobatan yang pelayanan kefarmasiannya masih belum sesuai dilaksanakan terhadap standar pelayanan kefarmasian di apotek yang telah ditetapkan.

Menurut hasil wawancara persepsi pengunjung apotek sebesar 60% pelayanan kefarmasian di apotek cukup sesuai terhadap standar pelayanan kefarmasian di apotek. Saran dari pengunjung apotek Kota Sorong secara keseluruhan terhadap pelayanan kefarmasian di apotek adalah agar pelayanan kefarmasian di apotek lebih ditingkatkan lagi sesuai dengan standar pelayanan kefarmasian di apotek yang telah ditetapkan serta pemberian informasi obat (cara penyimpanan, interaksi dan efek samping obat) dijelaskan lebih baik lagi kepada pengunjung apotek.

SARAN

Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut kepada tenaga kefarmasian untuk menggali hambatan atau penyebab belum dilaksanakan pelayanan kefarmasian di apotek sesuai dengan standar pelayanan kefarmasian di apotek. Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut kepada pengunjung apotek untuk menggali persepsi pengunjung apotek terkait seberapa penting pemberian informasi obat yang tenaga kefarmasian akan diberikan kepada pengunjung apotek.

Pelaksanaan pelayanan kefarmasian di apotek lebih ditingkatkan lagi sesuai dengan standar pelayanan kefarmasian di apotek yang telah ditetapkan serta pelaksanaan pelayanan kefarmasian di apotek sebaiknya dilayani langsung oleh tenaga kefarmasian dan tenaga kefarmasian selalu berada di apotek. Tenaga kefarmasian di apotek sebaiknya memperkenalkan diri kepada pengunjung apotek agar pengunjung apotek lebih mengenal adanya tenaga kefarmasian di apotek.

Sebaiknya dari Dinkes Kota Sorong perlu melakukan standar pengukuran pelayanan kefarmasian di apotek dan pemberian label penghargaan kepada apotek agar dapat memacu tiap-tiap apotek untuk melakukan pelayanan kefarmasian yang lebih baik lagi sesuai dengan standar pelayanan kefarmasian di apotek yang telah ditetapkan.

DAFTAR PUSTAKA

Aziz A H, 2010, *Metode Penelitian Kesehatan Paradigma Kuantitatif*, Surabaya : Health Books Publishing.

Fakultas Farmasi Universitas Surabaya, 2010, *Pedoman Pelaksanaan Skripsi*, Surabaya, Fakultas Farmasi Universitas Surabaya.

Ferrinadewi E, 2008, *Merek & Psikologi Konsumen*, Yogyakarta : Graha Ilmu.

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1332/Menkes/SK/X/2002 tentang Ketentuan dan Tata Cara Pemberian Izin Apotek, Jakarta : Menteri Kesehatan Republik Indonesia.

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1027/MENKES/SK/IX/2004 Tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek, Jakarta : Menteri Kesehatan Republik Indonesia.

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1027/MENKES/SK/IX/2004 Tahun 2004 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek, Jakarta : Menteri Kesehatan Republik Indonesia.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tentang Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2011, 2012, Jakarta : Menteri Kesehatan Republik Indonesia.

- Krueger. JL & Hermansen K.CJ, 2011, Patient Perspective of Medication Information Desired and Barriers to Asking Pharmacists Questions. *J Am Pharm Assoc*, **51** : 510-519.
- Lwanga SK & Lameshow S, 1991, *Sample size Determination in Health Studie*. World Health Organization : Geneva.
- Mayette S & Emily AB, 2012, Empirical Power Comparison Of Goodness Of Fit Test For Normality In The Presence Of Outliers. *Journal Of Physics*, **435** : 1-10.
- Naing TW & Rusli BN, 2006, Practical Issues in Calculating the Sample Siza for Prevalence Studies. *Department of Community Dentistry*, **1** : 9-14.
- Nor Aishah A, Teh Sin Y, *et al.*, 2011, Sensitivity Of Normality Tests To Non-Normal Data. *Sains Malaysiana*, **40** (6) : 637-641.
- Nornadiah MR & Yap BW, 2011, Power Comparisons Of Shapiro-Wilk, Kolmogorov-Smirnov, Lilliefors and Anderson-Darling Tests. *Journal Of Statistical Modeling and Analytics*, **2** (1) : 21-23.
- Notoatmodjo S, 2007, *Metode Penelitian Kesehatan, Jakarta* : Rineka Cipta.
- Notoatmodjo S, 2010, *Metode Penelitian Kesehatan, Jakarta* : Rineka Cipta.
- Peraturan Pemerintahan Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 Pekerjaan Kefarmasian*, 2009, Jakarta : Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Saleh Z & Ashar G, 2012, Normality Tests For Statistical Analysis : A Guide For Non-Statisticians. *Int J Endocri Metab*, **10** (2) : 486-489.
- Simon MK, 2011, *Dissertation and scholalry research: Reciples for success* (2011 ed). Seattle, WA : Dissertation Success, LLC.
- Sudibyo S, Rini SH, *et al.*, 2011, Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek dan Kebutuhan Pelatihan Bagi Apotekernya. *Buletin Penelitian Kesehatan*, **39** (3) : 138-144.
- Sugiyono, 2011, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*, Bandung : CV. Alfabeta.
- Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*, Bandung : CV. Alfabeta.
- Sumantri A, 2011, *Metodologi Penelitian Kesehatan, Jakarta* : Kencana
- Sunyoto D, 2012, *Analisis Validitas & Asumsi Klasik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen*, 1999. Jakarta.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 Praktik Kedokteran, 2004, Jakarta.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Kesehatan, 2009, Jakarta.

World Health Organization, 2011, *Standards and operational guidance for ethics review of health-related research with human participants*, WHO Press, 1-43.

Yohanes AN, 2011, *It's Easy.. Olah Data Dengan SPSS*, Yogyakarta : Skripta Media Creative.