

ORIGINAL RESEARCH

Profil Pelayanan Resep di Apotek Wilayah Kecamatan Denpasar Barat

I Nyoman Gede Tri Sutrisna, Mahadri Dhrik*

Sekolah Tinggi Farmasi Mahaganesha

ABSTRAK

Apotek merupakan sarana pelayanan kesehatan dalam membantu mewujudkan tercapainya derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Kegiatan pelayanan kefarmasian semula hanya berfokus pada pengelolaan obat berlalih menjadi pelayanan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Apoteker atau tenaga teknis kefarmasian harus mampu berinteraksi dengan tenaga kesehatan lain maupun pasien. Bentuk interaksi tersebut salah satunya adalah pelayanan resep yang dilakukan. Untuk itu dilakukan penelitian mengenai profil pelayanan resep di apotek di wilayah Kecamatan Denpasar Barat. Penelitian menggunakan metode purposive sampling. Data dari penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang diberikan dan dijawab oleh apoteker dan tenaga teknis kefarmasian pada masing masing apotek yang terpilih. Kuesioner tersebut berisi sebelas indikator pelayanan resep di apotek yaitu pemberian nomor resep, pemeriksaan skrining administratif, pemeriksaan skrining farmasetik, pemeriksaan skrining terapeutik, validasi penerimaan resep, pemeriksaan penyiapan obat, validasi penyiapan obat, pemeriksaan penyerahan obat, validasi penyerahan obat, pemeriksaan pengarsipan resep dan validasi pengarsipan resep. Dari hasil perhitungan dan analisis data diperoleh skor rata-rata pada setiap indikator sebagai berikut; indikator pemberian nomor resep 2,67 dengan klasifikasi baik, pemeriksaan skrining administratif 2,73 dengan klasifikasi baik, pemeriksaan skrining farmasetik 2,92 dengan klasifikasi baik, skrining terapeutik 2,67 dengan klasifikasi baik, validasi penerimaan resep 2,98 dengan klasifikasi baik, pemeriksaan penyiapan obat 2,96 dengan klasifikasi baik, validasi penyiapan obat 3,00, pemeriksaan penyerahan obat 3,00 dengan klasifikasi baik, validasi penyerahan obat 2,79 dengan klasifikasi baik, pengarsipan resep 2,77 dengan klasifikasi baik, validasi pengarsipan resep 2,75 dengan klasifikasi baik.

Kata kunci: apotek, resep, pelayanan resep

Detail riwayat artikel

Dikirimkan: 2 Agustus 2023

Diterima: 25 Oktober 2023

*Penulis korespondensi
Mahadri Dhrik

Alamat/ kontak penulis:
Sekolah Tinggi Farmasi
Mahaganesha
Jl. Tukad Barito No. 57,
Renon, Denpasar, Bali

E-mail korespondensi:
maharathi.dasa1289@gmail.com

PENDAHULUAN

Apotek merupakan suatu sarana pelayanan dalam membantu mewujudkan dalam tercapainya derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat dan tempat praktek

profesi apoteker dalam melakukan pekerjaan kefarmasian (hartini dan sulasmono,2010). Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan

praktik kefarmasian oleh Apoteker (PerMenkes No 35 tahun 2014).

Dalam PerMenKes No. 35 tahun 2014, disebutkan bahwa pelayanan kefarmasian pada saat ini telah bergeser orientasinya dari obat ke pasien yang mengacu pada pelayanan kefarmasian (*Pharmaceutical care*). Pelayanan kefarmasian (*Pharmaceutical care*) merupakan salah satu sub sistem pelayanan kesehatan yang berorientasi pada pasien. Kegiatan pelayanan kefarmasian semula hanya berfokus pada pengelolaan obat beralih menjadi pelayanan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Sebagai konsekuensi perubahan orientasi tersebut maka apoteker dituntut untuk selalu meningkatkan pengetahuan dan keterampilannya agar mampu berkomunikasi dengan tenaga kesehatan lain secara aktif dan berinteraksi secara langsung dengan pasien. Bentuk interaksi tersebut salah satunya adalah pelayanan resep yang dilakukan.

Untuk menjamin mutu pelayanan kefarmasian kepada masyarakat, maka pemerintah mengeluarkan Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 35 tahun 2014 tentang standar pelayanan kefarmasian di apotek dengan salah satu tujuan utama adalah untuk melindungi masyarakat dari pelayanan yang tidak profesional.

Dalam melakukan pelayanan obat dengan resep, tidak menutup kemungkinan adanya *medication error*. *Medication error* adalah kejadian yang merugikan pasien

akibat pemakaian obat selama dalam penanganan tenaga kesehatan, yang sebetulnya dapat dicegah (PerMenkes No 35,tahun 2014). Peresepan yang salah, informasi yang tidak sesuai tentang obat, baik yang diberikan oleh dokter maupun apoteker, serta cara penggunaan obat yang tidak benar oleh pasien dapat menyebabkan kerugian bagi pasien.

Resep mempunyai makna sebagai suatu permintaan tertulis seorang dokter, yang diberi ijin berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku kepada apoteker pengelola apotek untuk menyediakan dan menyerahkan obat kepada penderita (Anief, 2007).Resep adalah permintaan tertulis dari dokter atau dokter gigi, kepada apoteker, baik dalam bentuk papermaupun electronic untuk menyediakan dan menyerahkan obat bagi pasien sesuai peraturan yang berlaku (PerMenkes No 35, 2014).Dengan mengetahui jenis pelayanan resep di apotek maka diharapkan didapatkan profil pelayanan resep. Dengan adanya profil pelayanan resep ini, informasi dengan mudah didapatkan untuk menilai dan mengevaluasi apakah pelayanan resep di apotek sudah berjalan dengan baik, khususnya dalam penelitian ini adalah profil pelayanan resep di apotek.

Apoteker wajib memberi informasi tentang penggunaan secara tepat, aman, rasional, kepada pasien atas permintaan masyarakat (Anief, 2007). Dengan adanya profil pelayanan resep ini, informasi dengan mudah didapatkan untuk menilai dan

mengevaluasi apakah pelayanan resep di apotek sudah berjalan dengan baik.

Dalam penelitian ini akan diamati mengenai profil pelayanan resep di apotek. Sampai saat ini belum pernah dilaporkan hasil penelitian mengenai profil pelayanan resep di apotek, sehingga dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menunjang pelayanan kefarmasian.

METODE PENELITIAN

Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode survei deskriptif, menurut Sugiono (2005) survei deskriptif adalah suatu survei yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. Dimana pelaksanaannya pada populasi besar maupun kecil, akan tetapi data yang dipelajari adalah data dari populasi tersebut saja. Teknik pengumpulan data adalah dengan memberikan kuesioner kepada apoteker atau tenaga teknis kefarmasian lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan informasi tentang profil pelayanan resep di apotik wilayah Kecamatan Denpasar Barat.

Sumber data

Sumber data dari penelitian ini didapatkan dari kuesioner yang telah diberikan kepada apoteker atau tenaga teknis kefarmasian lainnya yang sedang bertugas di apotek terpilih di wilayah

Kecamatan Denpasar Barat. Kuesioner adalah suatu daftar yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang harus dijawab atau dikerjakan oleh responden (Bio Walgito, 2010).

Populasi, Teknik Pengambilan Perhitungan Sampel

a) Populasi Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh apotek di wilayah Kecamatan Denpasar Barat sejumlah 53 apotek.

b) Sampel Penelitian

Sampel dalam penelitian ini adalah apotek terpilih di wilayah Kecamatan Denpasar Barat, sedangkan sasaran penelitian ini adalah apoteker atau tenaga teknis kefarmasian yang berada pada apotek yang terpilih tersebut.

c) Teknik Pengambilan Sampel

Pengambilan sampel dilakukan dengan menentukan apotek terpilih yang akan diteliti. Untuk pemilihan apotek, digunakan teknik *purposive* sampling. *Purposive* sampling merupakan teknik pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu yang telah dibuat oleh peneliti, berdasarkan ciri atau sifat-sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya. Pengambilan sampel disesuaikan dengan kriteria inklusi yang telah ditetapkan.

Kriteria pemilihan sampel pada penelitian ini adalah:

1. Apotek yang berada di wilayah Kecamatan Denpasar Barat.

2. Tenaga teknis kefarmasian atau apoteker di apotek bersedia untuk menjawab kuesioner dan mengisi kuesionernya.

d) Teknik Perhitungan Sampel

Berikut perhitungan besar sampel jika populasi diketahui :

$$n = \frac{N \cdot Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}{d^2 \cdot (N-1) + Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

Z_{α}^2 = Harga kurva normal yang tergantung dari harga alpha (α)

p = Estimator proporsi populasi

q = 1-p

N = Jumlah unit populasi

d = Toleransi penyimpangan

Berikut ini adalah perhitungan jumlah sampel yang akan diteliti. Untuk :

N=53; $\alpha=5\%$ ($Z_{\alpha}=1,96$); p=0,5; q=0,5; d=25% (0,25), maka

$$n = \frac{53 \times 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}{(0,25)^2 \times (53-1) + 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5} = 12,089 = 12$$

Apotek

Dasar pemilihan teknik perhitungan sampel menggunakan rumus diatas dikarenakan pada penelitian ini jumlah populasi telah diketahui. Dengan demikian jumlah sampel yang didapat melalui rumus adalah 12 apotek. Jumlah populasi diketahui dari data yang didapat di (DepKes RI, 2008). Jumlah apotek di wilayah Kecamatan Denpasar Barat berdasarkan survey pendahuluan Maret 2021 adalah 53 apotek.

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat-alat yang digunakan oleh peneliti untuk pengumpulan data (Notoatmodjo, 2010). Instrumen dalam penelitian ini digunakan kuisisioner yaitu daftar pertanyaan yang akan digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data dari sumbernya secara langsung melalui proses komunikasi atau dengan mengajukan pertanyaan (Hendri, 2009). Selain itu, digunakan juga lembar pengumpulan data yang memuat pencatatan hasil data di lapangan.

a) Alat Ukur Penelitian

Sebagai alat ukur penelitian profil pelayanan resep di apotek wilayah Kecamatan Denpasar Barat digunakan kuisisioner yang diberikan kepada apoteker atau tenaga teknis kefarmasian di apotek. Menurut Arikunto (2006), kuisisioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang dia ketahui. Kuisisioner dipakai untuk menyebut metode maupun instrumen. Jadi dalam menggunakan metode angket atau kuisisioner instrumen yang dipakai adalah angket atau kuisisioner.

b) Analisis Data

Data penelitian disajikan dalam bentuk presentase dan diagram untuk menggambarkan distribusi dan frekuensi mengenai karakteristik responden yang terdiri dari jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, pekerjaan, kunjungan ke apotek

dan penebusan resep. Data kuisioner yang di peroleh, di jelaskan secara deskriptif sistem dokumentasi pelayanan resep terhadap masing-masing *point* pertanyaan pada tiap apotek. Dengan instrumen kuisioner yang menggunakan system scoring skala likert. Rata-rata skor tiap *point* pertanyaan di klasifikasikan agar lebih mudah diinterpretasikan, dalam rentang rata-rata dari nilai terkecil sebesar 1-1,67 jika

menjawab “Tidak Pernah”, nilai >1,67-2,34 jika menjawab “Kadang-kadang” dan >2,34-3,01 jika menjawab “Selalu”.

$$\begin{aligned}\text{Interval} &= (\text{Skor tertinggi} - \text{Skor terendah}) / \\ &\quad \text{Jumlah klasifikasi} \\ &= (3-1)/3 \\ &= 0,67\end{aligned}$$

Sehingga diperoleh klasifikasi persepsi (Mulyono, 1991 dalam Rahmulyono, 2008).

Tabel 1. Klasifikasi Persepsi

Interval	Klasifikasi	Makna
1-1,67	Tidak Pernah	Kurang baik
>1,67-2,34	Kadang-kadang	Cukup baik
>2,34-3,01	Selalu	Baik

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 2. Hasil penelitian

	Indikator				
	Identifikasi Resep	Skrining Administratif	Skrining Farmasetik	Skrining Terapeutik	Validasi Penerimaan Resep
Skorrata-rata	2,67	2,73	2,92	2,67	2,98
Klasifikasi	baik	baik	baik	baik	Baik

Tabel 3. Hasil Penelitian

	Indikator					
	Penyiapan obat	Validasi Penyiapan Obat	Penyerahan Obat	Validasi Penyerahan obat	Pengarsipan Resep	Validasi Pengarsipan Resep
Skorrata-rata	2,96	3,00	3,00	2,79	2,77	2,75
Klasifikasi	baik	baik	baik	baik	baik	baik

Pelayanan obat dengan resep meliputi tiga tahap, yakni penerimaan resep, penyiapan obat dan penyerahan obat, serta pengarsipan resep.

Pada tahap pemeriksaan skrining administratif diperoleh rata-rata sebesar 2,73 dapat dikatakan bahwa pada apotek-apotek di wilayah Kecamatan Denpasar Barat sudah dilakukan pemeriksaan skrining administratif, pemeriksaan skrining administratif perlu dilakukan untuk memastikan keabsahan resep tersebut agar resep dapat dilayani.

Pada tahap pemeriksaan skrining farmasetik diperoleh rata-rata sebesar 2,92 dapat diklasifikasikan bahwa pada apotek-apotek di wilayah Kecamatan Denpasar Barat sudah dilakukan pemeriksaan skrining farmasetik, pemeriksaan skrining farmasetik ini dilakukan agar apoteker maupun tenaga teknis kefarmasian dapat memastikan sediaan dan jumlah obat yang tertulis dalam resep tersebut.

Pada tahap pemeriksaan skrining terapeutik diperoleh rata-rata sebesar 2,67 ini dapat diklasifikasikan bahwa pada apotek-apotek di wilayah Kecamatan Denpasar Barat sudah dilakukan pemeriksaan terapeutik. Pada pemeriksaan dosis obat selalu dilakukan di semua apotek. Pada tahap aktivitas pemeriksaan skrining terapeutik perlu dipastikan obat yang diperlukan tersedia sesuai dengan yang diresepkan. Bila tidak tersedia atau ada pertimbangan lain maka perlu dilakukan alternatif obat (terapi).

Setelah dilakukan pemberian identitas resep dan skrining resep dilakukan validasi penerimaan resep, dimana pada tahap validasi penerimaan resep diperoleh rata-rata sebesar 3,00 ini dapat diklasifikasikan bahwa pada apotek-apotek di wilayah Kecamatan Denpasar Barat sudah dilakukan validasi penerimaan resep. Dengan adanya validasi penerimaan resep ini adalah sebagai bukti bahwa resep sudah diperiksa dengan benar dan sesuai dengan kondisi pasien, dijamin keabsahannya, dan siap dikerjakan. Tidak ada aturan yang memaksakan bahwa aktivitas validasi harus berupa pemberian stempel, paraf, dan lain-lain. Dalam penerimaan resep, harus dapat diinterpretasikan dengan benar, memastikan dosis berada dalam rentang yang normal, tepat dosis dan kuantitas (Siregar dan Lia Amalia, 2003).

Setelah menyelesaikan tahap penerimaan resep, selanjutnya dilakukan tahap pemeriksaan penyiapan obat. Pada tahap pemeriksaan penyiapan obat diperoleh rata-rata sebesar 2,96 dapat diklasifikasikan bahwa pada apotek-apotek di wilayah Kecamatan Denpasar Barat sudah dilakukan pemeriksaan pelayanan obat. Penyiapan, pembuatan, dan peracikan sediaan merupakan bagian utama dari proses dispensing sehingga harus diperhatikan tahap pemilihan wadah/kemasan, formulasi, dan pemberian etiket, bila perlu lakukan pembacaan etiket sebanyak dua kali atau lebih selama kegiatan dispensing, sekali

sebelum formulasi dan sekali sesudah formulasi (Siregar dan Lia Amalia,2003).

Selanjutnya dilakukan validasi penyiapan obat, pada tahap ini diperoleh rata-rata sebesar 3,00 ini dapat di klasifikasikan bahwa pada apotek-apotek di wilayah Kecamatan Denpasar Barat sudah dilakukan validasi penyiapan obat. Dengan adanya validasi penyiapan obat ini apotek harusnya dapat mempertanggungjawabkan pelayanan yang dilakukan.

Setelah obat disiapkan dan divalidasi maka selanjutnya dilakukan tahap pemeriksaan penyerahan obat, pada aktivitas pemeriksaan penyerahan obat ini diperoleh rata-rata sebesar 3,00 ini dapat diklasifikasikan bahwa pada apotek-apotek di wilayah Kecamatan Denpasar Barat sudah dilakukan pemeriksaan penyerahan obat. Menurut PerMenkes no. 35 tahun 2014, sebelum obat diserahkan harus dilakukan pemeriksaan akhir terhadap kesesuaian antara obat dengan resep dan disertai pemberian informasi yang benar, jelas, etis, dan lain-lain. Pemberian informasi meliputi cara pemakaian, cara penyimpanan, jangka waktu pengobatan, aktivitas serta makanan dan minuman yang harus dihindari selama terapi. Oleh karena itu, tidak tepat bila petugas apotek tidak memberikan informasi obat terkait terapi kepada pasien.

Kemudian dilakukan validasi penyerahan obat, dalam tahap validasi penyerahan obat diperoleh rata-rata sebesar 2,79 ini dapat diklasifikasikan bahwa pada apotek-apotek di wilayah Kecamatan

Denpasar Barat sudah dilakukan validasi penyerahan obat. Aktivitas validasi penyerahan obat ini berguna sebagai langkah penjaminan bahwa obat sudah siap dan informasinya telah disampaikan kepada pasien. Selain itu, dengan adanya validasi ini merupakan bukti bahwa pelayanan sudah dilakukan dengan baik dan dapat dipertanggungjawabkan.

Pada tahap yang terakhir dari pelayanan obat dengan resep adalah pengarsipan resep dan validasi pengarsipan resep, pada tahap pengarsipan resep diperoleh rata-rata sebesar 2,77 ini dapat diklasifikasikan bahwa pada apotek-apotek di wilayah Kecamatan Denpasar Barat sudah dilakukan pengarsipan resep. Aktifitas pengarsipan sendiri berguna sebagai arsip apabila pada kemudian hari terjadi hal yang tidak terduga.

Setelah dilakukan tahap pengarsipan resep selanjutnya dilakukan tahap validasi pengarsipan resep, pada tahap validasi pengarsipan resep diperoleh rata-rata sebesar 2,75 ini dapat diklasifikasikan bahwa pada apotek-apotek di wilayah Kecamatan Denpasar Barat sudah dilakukan validasi pengarsipan resep. Validasi pengarsipan resep ini dilakukan agar resep yang diarsipkan dapat terjaga dengan baik dan dapat berguna sewaktu-waktu bila diperlukan.

Dari macam-macam aktivitas di atas, apabila dilakukan sebagai satu kesatuan pelayanan yang utuh dan terdokumentasi dengan baik, maka pelayanan kefarmasian

dapat berjalan dengan baik serta mempunyai bukti nyata bahwa pelayanan yang dilakukan sudah tepat serta sebagai evaluasi aktivitas pelayanan sehingga menjamin mutu pelayanan yang kita berikan.

SIMPULAN

Dari hasil perhitungan skor rata-rata indikator pelayanan resep di dapat hasil 2,84 yang dinyatakan baik. Maka dapat di simpulkan profil pelayanan resep di apotek wilayah Kecamatan Denpasar Barat sudah berjalan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Anief, M.2007. *Farmasetika*. Gadjah Mada University Press.Yogyakarta
- Anonim 2014. "*Peraturan Menteri Kesehatan RI No.35 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*", Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia
- Arikunto S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Edisi revisi keenam, PT. Rineka Cipta, Jakarta
- Bimo Walgito. 2010 , *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta : C.V Andi Offset.
- Ewaldo, T. (2011). *Propil Sistem Dokumentasi Pelayanan Obat Dengan Resep Di Apotek Wilayah Surabaya Timur*.
- Lamashow, S. & David W.H,Jr. 1997 *Besar Sampel dalam Penelitian Kesehatan* (terjemahan). Yogyakarta : Gadjahmada University Press
- Notoatmodjo, Soedikidjo.2010 *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : PT Rinka Cipta. Hal 54, 122, 194
- Rahmulyono A, 2008, Analisis Pengaruh Kualitas terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Depok I di Sleman, (skripsi). Yogyakarta : Universitas Islam Indonesia,78
- Siregar, Charles J.P dan Amalia, Lia, 2003. *Farmasi dan Rumah Sakit : Teori dan Penetapan*. Jakarta : Penerbit dan Buku Keokteran. Hal 164-165, 170-177
- Sunyoto D, 2011, *Analisis Data untuk Penelitian Kesehatan*, Nuha Medika, Yogyakarta, 21.
- Sugiyono, 2005, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung : Alfabeta
- Rangkuti F, 2013, *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan ISO 9001*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 7,133-137.
- Rahmulyono A, 2008, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Depok I di Sleman*, (Skripsi). Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia, 78.
- Winato A, Wijianto B, Iswahyudi, 2013, *Persepsi Konsumen Terhadap Pelayanan Apotek Di Kota Ranai Kecamatan Bunguran Timur Kabupaten Natuna*(online),<http://jurnal.untan.ac.id/index.php/jmfarmasi/article/view/3070/3059> diakses pada 24 Januari 2015).