

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang mudah diakses kapan pun semakin meningkat. Salah satu fasilitas kesehatan yang berperan penting dalam memenuhi kebutuhan tersebut adalah apotek. Apotek tidak hanya menyediakan obat, tetapi juga memberikan pelayanan kefarmasian yang berorientasi pada keselamatan dan kepuasan pasien. Keberadaan apotek yang beroperasi selama 24 jam menjadi sangat penting, terutama untuk melayani masyarakat dalam kondisi darurat atau di luar jam operasional fasilitas kesehatan lainnya.

Dalam menjalankan pelayanan kefarmasian, kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya kefarmasian. Sumber daya tersebut meliputi sumber daya manusia (SDM) dan sarana prasarana (sarpras). Sumber daya manusia yang kompeten serta sarana prasarana yang memadai akan mendukung terselenggaranya pelayanan yang aman, bermutu, dan sesuai standar. Standar pelayanan kefarmasian di apotek telah diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Peraturan ini mengatur kompetensi apoteker, keberadaan tenaga vokasi farmasi, serta kelengkapan fasilitas seperti ruang pelayanan, ruang penyimpanan, dan peralatan pendukung lainnya. Penerapan standar tersebut tidak hanya menunjukkan kepatuhan terhadap

peraturan, tetapi juga mencerminkan mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Secara teori, kualitas pelayanan kesehatan dapat dijelaskan melalui teori pendukung yang dikemukakan oleh Donabedian, 1968. Teori ini menekankan bahwa kualitas pelayanan kesehatan melalui pendekatan struktur (SDM dan sarana prasarana), proses (tindakan pelayanan yang dilakukan) dan hasil (kepuasaan dan keselamatan pasien) (Rachmawati, *et. al.*, 2019). Teori ini membantu menempatkan pentingnya kesesuaian sumber daya manusia dan sarana prasarana sebagai fondasi yang memengaruhi proses dan hasil pelayanan di apotek.

Namun, pada praktiknya implementasi standar pelayanan kefarmasian belum selalu berjalan optimal. Penelitian yang dilakukan oleh Prabandari (2018) berjudul “Gambaran Manajemen Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek Permata Kota Tegal” menunjukkan bahwa dari 19 Apotek Pengelola Apotek (APA) di Jawa Tengah, sekitar 50% pengunjung belum pernah bertemu dengan apoteker pengelola apotek, dan hanya 5,3% apoteker yang memberikan informasi kepada pasien. Penelitian di Kabupaten Tegal juga memperlihatkan bahwa dari 7 apotek yang diteliti, 3 apotek termasuk kategori baik, sedangkan 4 apotek lainnya termasuk kategori kurang. Fakta di lapangan menunjukkan bahwa keberadaan apoteker tidak selalu ada pada setiap *shift* pelayanan, sehingga sering kali hanya tenaga vokasi farmasi yang bertugas. Berdasarkan temuan tersebut, aspek sumber daya kefarmasian di apotek, yang mencakup sumber daya manusia dan sarana prasarana, memiliki peranan penting dalam

penerapan standar pelayanan kefarmasian. Hal ini sejalan dengan perubahan paradigma profesi apoteker dari *drug oriented* menjadi berorientasi *patient oriented* (Prabandari, 2018).

Salah satu apotek yang beroperasi selama 24 jam adalah Apotek 24 Jam Mejasem yang berdiri pada Desember 2018 dan beralamat di Jl. Pala Raya No. 14, Mejasem Barat, Kecamatan Kramat, Kabupaten Tegal. Sebagai apotek dengan sistem pelayanan 24 jam, operasionalnya membutuhkan kesiapan sumber daya manusia serta sarana prasarana yang memadai, baik dari segi jumlah, kualitas, maupun ketahanan operasional. Apotek ini telah memiliki SDM dan fasilitas pendukung, namun hingga saat ini belum terdapat data yang secara khusus menunjukkan sejauh mana kesesuaiannya dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016. Oleh karena itu, diperlukan analisis terhadap sumber daya kefarmasian yang meliputi (1) sumber daya manusia dan (2) sarana prasarana di Apotek 24 Jam Mejasem untuk mengetahui kesesuaiannya dengan peraturan yang berlaku. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif agar dapat memahami secara lebih mendalam kondisi nyata di lapangan melalui wawancara dan observasi terhadap apoteker dan tenaga vokasi farmasi. Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kesesuaian Sumber Daya Manusia dan Sarana Prasarana di Apotek 24 Jam Mejasem Berdasarkan Permenkes RI No. 73 Tahun 2016.”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah sumber daya manusia dan sarana prasarana di Apotek 24 Jam Mejasem telah sesuai dengan ketentuan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016?

## **1.3 Batasan Masalah**

1. Penelitian ini hanya meneliti sumber daya manusia (apoteker dan tenaga vokasi farmasi) serta sarana prasarana di Apotek 24 Jam Mejasem.
2. Informan merupakan apoteker dan tenaga vokasi farmasi Apotek 24 Jam Mejasem.
3. Pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*, yaitu berdasarkan kriteria tertentu yang ditetapkan peneliti sesuai tujuan peneliti.
4. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi langsung dan dokumentasi.
5. Penelitian dilaksanakan pada periode Oktober 2025 di Apotek 24 Jam Mejasem.

## **1.4 Tujuan**

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis apakah sumber daya manusia dan sarana prasarana di apotek berdasarkan Permenkes RI No. 73 Tahun 2016 telah dilaksanakan di Apotek 24 Jam Mejasem.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu kefarmasian, khususnya dalam kajian penerapan standar pelayanan kefarmasian di apotek berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan akademik mengenai kesesuaian sumber daya manusia serta sarana dan prasarana apotek sebagai bagian dari upaya peningkatan mutu pelayanan kefarmasian. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya dalam bidang pelayanan kefarmasian.

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

#### **1. Bagi Apotek 24 Jam Mejasem**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran umum mengenai implementasi standar pelayanan kefarmasian di apotek, sehingga dapat dimanfaatkan sebagai bahan pertimbangan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kefarmasian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

#### **2. Bagi Tenaga Kefarmasian**

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman tenaga kefarmasian mengenai pentingnya penerapan standar pelayanan kefarmasian dalam praktik sehari-hari sebagai bagian dari tanggung

jawab profesional dalam memberikan pelayanan yang aman, bermutu, dan berorientasi pada keselamatan pasien.

### 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi dan bahan pembandingan bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji lebih lanjut mengenai penerapan standar pelayanan kefarmasian di apotek dengan pendekatan, metode, atau lokasi penelitian yang berbeda.

## 1.6 Keaslian Penelitian

Keaslian penelitian adalah ukuran perbedaan yang menunjukkan sejauh mana penelitian tersebut berbeda dari penelitian lain yang serupa atau mirip (Apriyanto, *et. al.*, 2021).

**Tabel 1. 1** Keaslian Penelitian

Pembeda	W.S., dan Munisih, (2023)	Saputra, dan Ferriyanti, (2024)	Kusumawati, dan Lukitasari, (2024)	Puspita, (2026)
Judul Penelitian	Analisis Kualitas Pelayanan, Sumber Daya Manusia, Sarana dan Prasarana (Studi Kasus Apotek “X” Kota Semarang)	Pengaruh Pelayanan, Sumber Daya Manusia, Sarana dan Prasarana Terhadap Beberapa Apotek di Kota Jambi	Evaluasi Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kota Kediri Berdasarkan Permenkes RI No. 73 Tahun 2016	Analisis Kesesuaian Sumber Daya Manusia dan Sarana Prasarana di Apotek 24 Jam Mejasem Berdasarkan Permenkes RI Tahun 2016
Rancangan Penelitian	Penelitian Deskriptif Kuantitatif	Penelitian Deskriptif Kuantitatif	Penelitian Deskriptif Kualitatif	Penelitian Deskriptif Kualitatif
Sampel Penelitian	Apoteker di Apotek X Semarang	Sampel diperoleh dari APA di Apotek yang telah berdiri >5 tahun di kota Jambi	Informan diperoleh dari Apotek K-24 Kota Kediri dengan responden APA yang memiliki STRA serta SIPA	Informan diperoleh dari Apotek 24 Jam Mejasem dengan

Lanjutan Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

Pembeda	W.S., dan Munisih, (2023)	Saputra, dan Ferriyanti, (2024)	Kusumawati, dan Lukitasari, (2024)	Puspita, (2026)
Metode Pengambilan Data	<i>Accidental Sampling</i>	<i>Purposive Sampling</i>	<i>Purposive Sampling</i>	responden 1 apoteker dan 1 tenaga vokasi farmasi <i>Purposive Sampling</i>
Hasil Penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari jumlah responden, 40 (80%) adalah Perempuan. Semua responden berusia antara 26- 35 tahun, memiliki posisi sebagai Apoteker (100%), sebagian besar (76%) memiliki pengalaman kerja 1-5 tahun, dan sebagian besar bekerja 3-5 hari seminggu (76%). Mereka juga memiliki jam kerja 4-6 jam per hari serta memiliki pekerjaan tambahan. Sumber daya manusia, sarana dan prasarana, serta kualitas pelayanan Apoteker di apotek sudah terpenuhi dan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin Perempuan berjumlah 24 orang (80%). Semua responden berusia antara 26-35 tahun, memiliki posisi sebagai APA sebanyak 100%. Sebagian besar responden, yaitu 70%, memiliki masa kerja 1 hingga 5 tahun. Sebagian besar responden, yaitu 77%, bekerja 3-5 hari dalam seminggu dan memiliki jam kerja 4-6 jam per hari serta memiliki pekerjaan lain. Sumber daya manusia, sarana dan prasarana, serta kualitas pelayanan apoteker di apotek 100% sudah terlaksana dengan baik dan sesuai dengan standar.	Penelitian menunjukan bahwa standar pelayanan kefarmasian terkait pengelolaan Sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis yang sudah tidak terpakai di Apotek K-24 sudah diterapkan dengan baik. Namun, standar pelayanan di bidang farmasi klinik, seperti memberikan informasi tentang cara kerja obat, belum dilakukan. Selain itu, kegiatan konseling belum dicatat dalam dokumen, pelayanan kefarmasian di rumah belum dilakukan secara lengkap, dan pemantauan penggunaan obat serta pengawasan efek samping obat juga belum cukup baik.	Hasil Penelitian menunjukkan bahwa sumber daya manusia dan sarana prasarana belum sepenuhnya sesuai dengan Permenkes RI No. 73 Tahun 2016. Legalitas tenaga kefarmasian telah terpenuhi dan sebagian besar peran apoteker telah dilaksanakan dengan baik. Namun, masih ditemukan belum diterapkannya penggunaan baju praktik, penggunaan <i>name tag</i> yang belum konsisten, belum optimalnya peran apoteker sebagai peneliti, serta ruang arsip

**Lanjutan Tabel 1.1 Keaslian Penelitian**

<b>Pembeda</b>	<b>W.S., dan Munisih, (2023)</b>	<b>Saputra, dan Ferriyanti, (2024)</b>	<b>Kusumawati, dan Lukitasari, (2024)</b>	<b>Puspita, (2026)</b>
	sesuai dengan standar. apotek perlu terus menjaga pelayanan kefarmasian yang sudah sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 73 Tahun 2016. Pengelolaan sumber daya manusia dan penyediaan sarana serta prasarana bisa ditingkatkan, terutama di era digitalisasi.			belum ditempatkan pada ruang tersendiri sesuai ketentuan.