

TUGAS AKHIR

MANAJEMEN PELAYANAN FARMASI

DI APOTEK JURANER SOE NTT



DISUSUN OLEH:

WENNI ADRIANA TANIU

18001462

PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU BISNIS KUMALA NUSA

YOGYAKARTA

2021

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Manajemen Pelayanan Farmasi Di Apotek Juraner Soe

Nama : Wenni Adriana Taniu

Nim : 18001462

Program Studi: Diploma Tiga Manajemen

Tugas akhir ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Tugas Akhir Program Studi Diploma Tiga Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 04 Agustus 2021

Mengetahui

Dosen Pembimbing

(Anung Pramudyo, S.,E.M.M)

HALAMAN PENGESAHAN

MANAJEMEN PELAYANAN FARMASI DI APOTEK JURANER SOE

Laporan tugas akhir ini telah diajukan pada Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa untuk memenuhi persyaratan akhir pendidikan pada Program Studi Diploma Tiga Manajemen.

Disetujui dan disahkan pada : Rabu, 04 Agustus 2021

Tim Penguji

Ketua

anggota

.....

.....

Mengetahui

Ketua

STIB Kumala Nusa

Anung pramudyo, S.,E.M.M

NIP. 197802042005011002

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama :Wenni Adriana Taniu

NIM :18001462

Judul Tugas Akhir :Manajemen Pelayanan Farmasi Di Apotek Juraner Soe

Dengan ini saya menyatakan bahwa Tugas Akhir ini merupakan hasil karya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun kecuali tersebut dalam referensi dan bukan merupakan hasil karya orang lain sebagian maupun secara keseluruhan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya. Apabila dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum.

Yogyakarta Maret

2021

Yang membuat
pernyataan

Wenni Adriana Taniu

MOTTO

- ❖ “Takut akan Tuhan adalah permulaan pengetahuan tetapi orang bodoh menghina hikmat dan didikan (Amsal 1:7)”
- ❖ “Mulailah dari hal yang tidak kamu ketahui, belajarlah dari kesalahan dan yang rumit disitu akan menjadi pengalaman terindah dan disitu kamu akan belajar bahwa segala sesuatu yang kamu kerja untuk menuju kesuksesan tak semudah yang mereka kira.”
- ❖ “All dreams will come true if we have the courage to pursue them (semua impian akan terwujud jika kita memiliki keberanian untuk mengejarnya)”
- ❖ “Tangan Tuhan selalu sampai kepada orang yang selalu menaruh harapannya pada Tuhan”

PERSEMBAHAN

Dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini penulis tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan pengarahan dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan rasa hormat, terimakasih serta ucapan persembahan Tugas Akhir itu kepada:

1. Ibu saya Yanse Sabuna yang saya cintai dan tersayang,

Apa yang saya dapat hari ini belum mampu membayar semua kebaikan, keringat, lelah, kecapaian, kelelahan dari ibu untuk saya. Terimakasih dukungan ibu dan doa ibu selama ini baik materi maupun moril. Karya saya persembahkan untuk ibu sebagai wujud dan rasa terimakasih saya atas pengorbanan dan jeri payah ibu sehingga saya dapat menggapai cita-cita.

2. Kakak dan adik tercinta,

Untuk kaka Yermi, kaka Linda dan yang lain terimakasih sudah mendukung dan memberi support dari awal, semoga awal dari kesuksesan saya dapat membahagiakan kalian semua.

3. Teman Sahabat.

Untuk teman, sahabat terdekat saya trimakasih buat supportnya yang luar biasa sampai saya menyelesaikan tugas akhir dengan baik

4. Ferdi P. Ottu

Sosok special setelah keluarga saya. Terimakasih sudah meluangkan waktu dan pikiran serta menjadi motivasi saya dalam menyelesaikan tugas akhir.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat, rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan lancar tanpa ada halangan satu pun.

Penulisan tugas akhir ini merupakan satu syarat untuk memperoleh gelar akhir ahli madya Program Studi Diploma Tiga Manajemen konsentrasi manajemen obat dan farmasi Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa. Ada pun judul tugas akhir ini adalah “Manajemen Farmasi Di Apotek Juraner Soe”.

Dalam menyelesaikan tugas Akhir penulis tidak lepas dari bantuan dan pengarahan dari berbagai pihak untuk itu penulis mengucapkan rasa hormat dan terimakasih kepada:

1. Bapak Anung Pramudyo, S.E., M.M. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk menimba ilmu pengetahuan di kampus tercinta ini dan selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu dan perhatian untuk memberikan bimbingan dan pengarahan selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.
2. Seluruh jajaran dosen pengajar Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis.
3. Kepada seluruh staf akademik, pegawai perpustakaan dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa yang telah banyak memberikan bantuan selama studi.

4. Orang tua tercinta dan keluarga besar yang selalu mendukung, membimbing dan memotivasi dalam menyelesaikan tugas akhir.
5. Seluruh pihak-pihak yang terkait yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan bantuan, pengarahan dan kerja sama dalam penyusunan tugas akhir ini, maupun dalam kehidupan penulis.

Dalam berbagai bentuk dan sisi penulis menyadari bahwa tugas akhir yang dibuat ini pastinya belum sempurna, hal ini karna masih kurangnya pengalaman dan terbatasnya ilmu pengetahuan penulis. Oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dalam pencapaian kesempurnaan tugas akhir ini pada masa yang akan datang. Penulis mengucapkan terimakasih yang tidan terkira dan semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat. AMIN.

Yogyakarta, Juli 2021

Penulis

Wenni Adriana Taniu

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
ABSTRAK	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat penelitian.....	4
BAB II LANDASAN TEORI	5
A. Apotek	5
B. Manajemen Apotek	6
C. Proses-proses Manajemen Apotek	6
D. Fungsi-fungsi Bidang Usaha/Busines Apotek	15
E. Pengelola Sumber Daya Apotek.....	19
F. Pelayanan	24

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	28
A. Jenis Penelitian.....	28
B. Waktu Dan Lokasi Penelitian	28
C. Sumber Data	28
D. Metode Pengumpulan Data	29
E. Metode Analisis Data	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	32
A. Gambar Umum Apotek Juraner Soe	32
B. Visi Dan Misi Apotek Juraner.....	33
C. pembahasan	35
D. Fungsi bisnis yang di lakukan apotek juraner soe.....	37
E. kendala dalam melaksanakan pelayanan farmasi	39
BAB V PENUTUP.....	40
A. Kesimpulan	40
B. Saran.....	40

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Fasilitas pelayanan pemeriksaan pasien dan kegiatan lainnya

Tabel 4.2 Pelayanan obat

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Apotek Juranner Soe

Gambar 2.2 Alur Distribusi obat dan peresepan

Gambar 2.3 Menuliskam Etiket Pasien

ABSTRAK

Peraturan menteri kesehatan Nomor 73 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di apotek antara lain menyatakan bahwa apoteker dalam menjalankan pekerjaan kefarmasian di apotek harus menerapkan standar pelayanan kefarmasian. Penelitian bertujuan untuk mengetahui manajemen pelayanan kefarmasian di Apotek Juraner Soe. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Metode analisis data menggunakan analisis deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pelayanan farmasi di Apotek Juraner Soe telah dilaksanakan dengan baik yaitu dengan melakukan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan atau pengendalian. Apotek Juraner Soe juga telah melaksanakan fungsi-fungsi bisnis yang berupa fungsi akuntansi, fungsi keuangan, fungsi manajemen sumber daya manusia, fungsi produksi, dan fungsi pemasaran. Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan manajemen pelayanan farmasi di Apotek Juraner Soe diantaranya adalah kendala dari sisi pegawai dan kendala dari sisi fasilitas dan peralatan/perlengkapan apotek.

Kata kunci : Manajemen, Pelayanan Farmasi, Apotek

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Persaingan apotik saat ini semakin ketat. Tren gaya hidup sehat dan bergulirnya program jaminan sosial kesehatan lewat Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) membuat bisnis apotek dan gerai kesehatan makin tertebaran. Kini diperkirakan lebih dari 10.000 gerai apotek yang bertaburan ditanah air.

Kendati makin ramai dan pesaingan makin sengit, bisnis apotek dan gerai farmasi tetap mengiurkan. Maklum, nilai pasar apotek mencapai balasan triliun rupiah. Saat ini apotek memang bisa dijadikan sebagai lahan bisnis yang sangat mengiurkan, mengingat kesehatan merupakan salah satu kebutuhan masyarakat, sehingga permintaan obat dari tahun ke tahun semakin meningkat. Dalam satu daerah saja sudah banyak berdiri apotek dengan fasilitas lengkap termasuk juga dan ruang praktik. Berdasarkan riset kontan tahun ini pasar bisnis apotek ditaksir mencapai sekitar rp. 15 triliun - rp. 18 triliun. Angka itu setara dengan kisaran 30% dari total nilai pasar farmasi nasional yang diperkirakan mencapai sekitar rp. 60 triliun pada tahun ini.

Apotek adalah tempat meramu obat dan tempat yang menjual obat eceran baik dengan resep dokter serta juga memiliki fungsi sebagai tempat yang menjual sebagai produk kesehatan lainnya. Apotek juga merupakan suatu tempat tertentu dan juga tempat dilakukannya kegiatan kefarmasian yang di

dalamnya terdapat pengadaan obat, penyimpanan obat, peracikan dan penyaluran obat.

Secara umum, apotek mempunyai dua fungsi, yaitu memberikan layanan kesehatan, sekaligus tempat usaha yang merupakan prinsip laba. Kedua fungsi tersebut dijelaskan secara beriringan tanpa meninggalkan satu sama lain. Namun, untuk bisa menjelaskan bisnis apotek, perlu adanya pengelolaan manajemen yang baik. Sebab, persaingan untuk mendapatkan konsumen semakin kompetitif.

Selain memiliki fungsi sosial, sebagai tempat pengabdian dan pengembangan jasa pelayanan pendistribusian dan informasi obat dan pembekalan farmasi, apotek juga memiliki fungsi ekonomi yang mengharuskan suatu apotek memperoleh laba untuk meningkatkan mutu pelayanan dan menjaga kelangsungan usahanya. Oleh karena itu apoteker sebagai salah satu tenaga profesional kesehatan dalam mengelola apotek dituntut dari segi teknis kefarmasian saja tapi juga dari segi manajemen.

Setiap usaha termasuk bisnis apotek tentunya membutuhkan manajemen yang baik dalam mengelola proses produksi, distribusi, dan penjualan agar berlangsung dengan baik. Sistem manajemen yang buruk akan mengakibatkan kerugian seperti bahan baku yang terbuang, pekerja yang tidak produktif karena pengawasan yang tidak efektif dan deskripsi pekerjaan yang tidak produktif. Sebagai konsep baru sistem pengelolaan obat-obat lagi secara komprehensif, *pharmacy benefits management*, memiliki visi dan misi yang

jelas, terarah, dan mendahulukan kepentingan pasien tanpa merugikan para pemangku kepentingan lain.

Apotek Juraner berdiri pada tanggal 5 Mei 2016, Jalan Ahmad Yani nomor 48 Soe Nusa Tenggara Timur. Apotik ini juga memerlukan manajemen pelayanan farmasi yang baik agar dapat mengelola Apotik dengan baik dan dapat melayani pelanggan dengan baik sehingga pelanggan mendapatkan kepuasan membeli di Apotik Juraner.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Manajemen Pelayanan Farmasi di Apotik Juraner Soe Nusa Tenggara Timur”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut diatas dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana manajemen pelayanan farmasi yang dilaksanakan di Apotek Juraner Soe ?
2. Apa kendala-kendala dalam melaksanakan manajemen pelayanan farmasi di Apotek Juraner Soe ?

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui bagaimana pelayanan farmasi yang dilaksanakan di apotek Juraner dan untuk mengetahui bagaimana kendala-kendala yang dialami dalam Apotek Juraner.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Apotek

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan positif bagi Apotek Juraner Soe mengenai pentingnya penerapan manajemen pelayanan farmasi.

2. Bagi Institusi Pendidikan

Terjalinnnya suatu kerjasama antara institusi dan tempat penelitian dalam upaya meningkatkan keterkaitan bagian akademik dengan pengetahuan dan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya mengenai analisis manajemen pelayanan farmasi.

3. Bagi Peneliti

Menambah wawasan, pengetahuan, pengalaman dan keterampilan peneliti dalam analisis manajemen pelayanan farmasi di Apotek Juraner Soe.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Apotek

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1027/MENKES/IX/2004 tentang standar pelayanan kefarmasian di apotek memberikan definisi apotek bahwa apotek adalah tempat tertentu, tempat dilakukan pekerjaan kefarmasian dan pelayanan dan penyaluran sediaan farmasi, perbekalan kesehatan lainnya kepada masyarakat.

Di apotik dikenal istilah-istilah sebagai berikut :

1. Apoteker adalah serjana farmasi yang telah lulus pendidikan profesi dan telah mengucapkan sumpah berdasarkan peraturan perundangan yang berlaku dan berhak melakukan pekerjaan kefarmasian di indonesia sebagai apoteker. Sediaan farmasi adalah obat,bahan obat,obat tradisional dan kosmetika.
2. Perbekalan kesehatan adalah semua bahan selain obat dan peralatan yang di perlukan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan. Alat kesehatan adalah bahan, instrumen aparatus,mesin,implan yang tidak mengandung obat yang digunakan untuk mencega, mendiagnosis, menyembuhkan dan meringankan penyakit merawat orang sakit serta memulihkan kesehatan pada manusia dan atau membentuk struktur dan memperbaiki fungsi tubuh.
3. Resep adalah permintaan tertulis dari dokter, dokter gigi, dokter hewan

kepada apoteker untuk menyediakan dan menyerahkan obat bagi pasien sesuai peraturan perundangan yang berlaku.

4. Perlengkapan apotek adalah semua peralatan yang di pergunakan untuk melaksanakan kegiatan pelayanan farmasi di apotek.
5. Pelayanan kefarmasian adalah bentuk pelayanan dan tanggung jawab langsung profesi apoteker dalam pekerjaan kefarmasian untuk meningkatkan kualitas hidup pasien.
6. Medication record adalah catatan pengobatan setiap pasien

B. Manajemen Apotek

Menurut Stoner (1996), manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian upaya anggota organisasi dan penggunaan seluruh sumber daya organisasi lainnya demi tercapainya tujuan organisasi. Sedangkan menurut Handoko (2003), manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya- sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah di tetapkan.

Manajemen apotek yang baik adalah memproduksi obat, mendesainnya serta mendistribusikan. Mengawasi obat yang diresepkan oleh dokter apakah sudah sesuai, berkualitas serta aman dikonsumsi oleh pasien. Fungsi menjelaskan efek samping obat kepada pasien. Fungsi menjelaskan makanan dan obat apa saja yang yang harus dihindari saat sakit atau hamil. Dan menghitung dosis obat yang sesuai khusus perindividual terutama untuk bayi,

anak-anak dan penyakit- penyakit tertentu.

Membawa semua fungsi bisnis bersama-sama ke suatu kesatuan yang utuh, dan mengintegrasikan mereka dengan kegiatan klinis apotek adalah proses yang kompleks. Hal ini membutuhkan fokus, diselenggarakan upaya yang dapat di pertahankan dalam jangka panjang. Inilah yang disebut dengan” mengelola” apotek adalah semua tentang : menyatukan semua sumber daya yang tersedia dan menyatukan mereka sedemikian rupa sehingga, secara kolektif, mereka mencapai tujuan apotek dengan cara yang paling seefisien mungkin.

Setiap usaha dari yang paling kecil sekalipun termasuk apotek masyarakat membutuhkan manajemen yang baik untuk memastikan proses produksi, distribusi, dan penjualan berlangsung dengan baik. Sistem manajemen yang buruk akan mengakibatkan adanya biaya yang tida perlu seperti bahan baku yang tidak terbuang, pekerja yang tidak produktif karena pengawasan yang tidak efektif dan deskripsi pekerjaan yang tidak jelas.

Manajer yang baik akan mempersiapkan rencana, mengatur sumber daya yang dimilikinya sedemikian rupa untuk mempertemukan tenaga farmasi dengan bakat yang diperlukan untuk mencapai tujuan yang diinginkan, mengarahkan kegiatan mereka, dan mengendalikan tindakan mereka. Sementara manajemen adalah sebuah seni dari sebuah ilmu pengetahuan, yang banyak kesalahan yang potensial dapat dihindari jika proses manajemen dilakukan dengan benar.

C. Proses-Proses Manajemen Apotek

Seperti halnya dengan kegiatan manajemen perusahaan/organisasi pada umumnya manajemen apotek adalah segala kegiatan upaya yang dilakukan oleh seorang manajer atau apoteker pengelola apotek (bertindak sebagai manajer) memenuhi tugas dan fungsi apotek meliputi perencanaan, pengorganisasian, penyusunan pegawai pengarahannya, dan pengawasan. Menurut Canadian Pharmacists Association (2008) proses-proses manajemen di apotek adalah sebagai berikut :

1. Perencanaan (*planning*) Untuk yang paling penting dalam proses manajemen adalah perencanaan. Akibatnya, hampir dibilang tidak mungkin memperoleh efisiensi dalam kegiatan sehari-hari. Mengembangkan rencana bisnis dapat memakan waktu yang lebih banyak dan proses yang membosankan. Apa yang membuat proses perencanaan begitu sulit adalah kenyataan bahwa perencanaan berfokus pada masa depan yang tidak diketahui atau masih samar. Perencanaan untuk 1-3 tahun kedepan akan membutuhkan dugaan tentang sesuatu yang mungkin atau tidak mungkin menjadi kenyataan. Meskipun begitu, perencanaan adalah perihal membangun struktur dasar untuk memandu apotek.

Rencana dapat diubah menjadi kondisi memungkinkan, tetapi bagian dari tujuan perencanaan adalah untuk mempengaruhi kondisi dan mengubahnya demi keuntungan apotek itu. Perencanaan mengharuskan seorang apoteker mawas dari keadaan kekuatan dan kelemahan apotek saat ini. Perencanaan juga membutuhkan evaluasi lingkungan dimana apotek

beroperasi, kekuatan dan kelemahan pesaingnya. Berdasarkan semua ini dan pertimbangan-pertimbangan lainnya, manajer atau pemilik harus menetapkan atau mengatur serangkaian tujuan. Keputusan ini harus di buat baik untuk dalam jangka pendek maupun jangka panjang, dengan pencapaian tujuan jangka pendek apotek melangka menuju tujuan jangka panjangnya.

Proses perencanaan sangat penting bagi apotek di semua tata laksana kerja, sebagai contoh, manajer farmasi rawat inap harus menilai apa sumber dayanya, dan apa apotek yang bisa dilakukan dan apa yang tidak. Barapa banyak resep yang dpat disiapkan per jamnya? Sejauh mana staf, apoteker, dan perawat tersedia bagi pasien untuk berkonsultasi? Apakah apotek memiliki peralatan yang memadai untuk mempersiapkan obat yang kompleks untuk terapi obat yang baru? Berkaitan dengan “kompetisi” apa unit organisasi lainnya mau berlomba-lomba untuk mendanai fasilitas kesehatan dan ruangan? Apa kekuatan dan kelemahan dari alasan mereka untuk pendanaan atau ruang tambahan? Berdasarkan pertimbangan ini, apa yang harus diusahakan apotek untuk mencapinya pada tahun berikutnya dan untuk 3 tahun kedepan?

Bagian yang paling barharga dari perencanaan bisnis adalah proses itu sendiri. Hal ini memaksa manajer untuk memeriksa berbagai masalah yang cenderung tidak dipertimbangkan pada sehari-hari. Hal ini juga mengharuskan manajer untuk mengembangkan seperangkat sreategi, dengan menggunakan fungsi bisnis dan kegiatan klinis yang dapat dilakukan di

tempat sesuai untuk mencapai tujuan yang mapan.

2. Pengorganisaian (*organizing*)

Setelah tujuan ditetapkan, dan sumber daya apotek digambarkan dengan akurat, keduanya disusun dengan cara tertentu. Biasanya, hal ini dilakukan dengan mengidentifikasi semua tugas yang harus dilakukan dalam apotek, dan kemudian mengelompokan mereka dalam beberapa cara yang masuk akal. Tentu saja, ada banyak cara dalam hal mempersiapkan sumber daya finansial, manusia dan maerial apotek. Tidak ada satupun struktur yang terbaik tentang keorganisasian bagi semua apotek. Hal ini lebih tergantung pada apa yang akan dicapai dan bagaimana cara memenuhinya. Bagaimanapun juga, kunci keberhasilan adalah memisahkan atau membagi tugas yang dilakukan se jelas mungkin, menetapkan pegawai untuk mengelola dan melaksanakan tugas-tugas tersebut, dan kemudian memberikan mereka bebean tanggung jawab untuk menyelesaikan tugas secara efisien. Proses ini adalah hal yang paling mendasar baik di apotek dan fasilitas kesehatan rawat inap maupun apotek masyarakat mandiri.

Kesalahan umum dilakukan oleh manajer oleh apotek yang lebih kecil yang menganggap bahwa, setiap orang memahami tugas-tugas yang dia secara perseorangan mampu bertanggung jawab menanganinya. Kalau apotek tidak terorganisir secara resmi, sebagian tugas selalu tidak akan mampu ditugaskan kepada karyawan dan tidak akan selesai.

3. Penyusunan atau pengkoordinasian pegawai (*staffing*)

Salah satu proses manajemen yang sulit adalah penyusunan atau

koordinasi pegawai apotek. Penyusunan pegawai melibatkan penentuan sumber daya manusia yang dibutuhkan bagi apotek mengidentifikasi kemungkinan sumber daya karyawan, seleksi pelamar, dan memiliki satu atau lebih yang paling berkualitas.

Banyak faktor yang mempengaruhi seberapa baiknya manajer yang menyelesaikan kebutuhan farmasi dengan bakat potensial karyawan. Bahkan proses staffing yang paling lengkap pun dapat mengakibatkan kesalahan. Sebagai contoh, walaupun manajer secara kuantitatif (berdasarkan jumlahnya) dapat mengukur kecepatan ketika seorang apoteker mengisi resep, ia tidak bisa menilai kadar rangkaian konseling untuk setiap jenis obat dan setiap jenis pasien. Selain itu, penilaian pelamar pekerjaan selama wawancara tidak memberikan informasi yang memadai seberapa baiknya orang tersebut akan cocok dengan lingkungan kerja secara keseluruhan. Akan kah ia berhubungan baik dengan karyawan lain? Apakah ia sanggup mengatasi tekanan pekerjaan ,atau dengan pasien yang sulit atau para dokter? Dalam banyak hal, staffing adalah proses yang sangat kualitatif, (atas dasar mutu). Dengan demikian, manajer harus memiliki masing-masing pengetahuan teknis baik itu pekerjaan yang akan dilakukan maupun merasakan unsur “kemanusiaan” tentang bagaimana orang-orang akan cocok kedalam lingkungan kerja mereka.

4. Pengarahan (*directing*)

Perencanaan dan pengorganisasian apotek dan memperoleh tenaga kerja yang baik sangat penting untuk proses manajemen. Tapi, tidak ada

apotek akan berhasil jika sumber daya tidak diarahkan dengan baik setiap saat. Directing melibatkan memperhatikan personil atau pegawai dan sumber daya lainnya memusatkan perhatian pada tujuan apotek dan memastikan bahwa mereka dimanfaatkan secara konsisten sesuai kebijakan yang ditetapkan oleh pemilik.

Sementara perencanaan, pengorganisasian dan kepegawaian adalah proses manajem yang dilakukan secara berkala, mengarahkan (directing) dilakukan secara terus menerus. Akibatnya, sebagian besar manajer menghabiskan sebagian besar waktu mereka untuk ikut terlibat dalam proses manajemen ini. Mengarahkan pegawai dan sumber daya lainnya sangat sulit karena harus dilakukan dari kedua perspektif jangka pendek dan jangka panjang. Misalnya, direktur farmasi dalam penagturan rawat inap rumah sakit dapat menjaga pegawai apoteker fokus pada apa yang harus dilakukan untuk satu hari atau satu minggu melalui berbagai tindakan positif (misalnya pujian) dan negatif (misalnya ancaman pemecatan). Tapi, bagaimana hal ini dapat dicapai selama jangka waktu yang lama? Bagaimana semangat dan produktivitas di pertahankan jika anggaran farmasi dibatasi dengan ketat selama bertahun-tahun dan berturut-turut.

Sebuah tantangan untuk menemukan cara menemukan cara berbeda dalam mempertahankan pegawai yang produktif dan termotivasi demi mencapai tujuan apotek. Dengan alasan ini mengarahkan (directing) adalah salah satu proses yang biasanya membedakan antar manajer yang kompeten dengan yang kurang terampil.

5. Pengawasan dan pengendalian (*controlling*)

Proses manajemen yang paling sering diabaikan adalah mengendalikan atau mengawasi kegiatan klinis dan bisnis. Secara umum di asumsikan bahwa proses mengarahkan sudah cukup untuk memastikan bahwa apotek beroperasi secara efektif dan efisien. Namun, hal ini tidak terjadi. Terlibat dalam kegiatan apotek sehari-hari, akan mudah kehilangan sudut pandang secara keseluruhan bahkan manajer paling terampil sekalipun, apa tujuan yang sedang di capai dan apa strategi yang dikembangkan dalam proses perencanaan masih sesuai. Dengan demikian, proses pengendalian (*controlling*) melibatkan penilaian berkala terhadap status apotek. Tercapainya tujuannya? Apakah strategi bisnis berkarja dengan baik? Akankah perubahan dalam organisasi, staf, ataupun metode dalam mengarahkan (*directing*) memberikan hasil usaha yang lebih baik.

Ada berbagai cara dimana pengendalian dapat dipertahankan selama kegiatan usaha. Sebagian didasarkan secara kuantitatif, seperti ulasan tentang laporan keuangan untuk menentukan apakah pendapatan dan pengeluaran berbeda dalam batas-batas yang dianggarkan. Cara lain yang lebih kualitatif, seperti mengevaluasi tingkat kepuasan pasien dan kinerja karyawan.

Pertimbangan yang paling penting dalam proses kontrol untuk memantau kemajuan apotek sebagaimana pergerakannya melalui tahun anggaran. Kurang masuk akal jika menunggu sampai tahun ini berakhir untuk menentukan apakah tujuan apotek dapat dicapai atau tidak. Hingga akhirnya

semuanya terlambat.

Sebuah contoh umum dari proses pengendalian berhubungan dengan monitoring pendapatan. Baik dalam tata kelola apotek dirumah sakit maupun dimasyarakat, sangatlah penting bahwa manajer secara berkala menentukan apakah pendapatan mengalami kemajuan sesuai dengan cara yang direncanakan. Jika pendapatan mereka berada dibawah harapan apa tindakan yang dapat diambil untuk perbaikan strategi pemasaran dalam meningkatkan pendapatnya? Dalam pengelolaan apotek di rumah sakit, proses pengendalian akan menjadi sangat penting untuk menentukan apakah penurunan volume aktivitas resep sesuai dengan pencatatan atau pendaftaran jumlah pasien lebih rendah, perubahan dalam campuran terapi obat yang lebih rendah mungkin meningkatkan hasil lagi pasien dan mengurangi tinggal di rumah sakit, dan lain-lain.

Jika ditemukan bahwa pendapatan tidak dapat ditinggikan, maka mungkin perlu diambil langkah-langkah untuk mengurangi biaya sehingga keuntungan terjaga. Demikian pula, jika pendapatan bagus dari perkiraan diatas, apa penyebabnya? Bisakah pendapatan ditingkatkan bahkan lebih? Perubahan apa yang diperlukan dalam anggaran untuk memastikan bahwa sumber daya yang tersedia cukup memadai (misalnya staf, persediaan) untuk menjaga kualitas terhadap perawatan pasien?

Ketika pengendalian atau pengawasan ini digunakan dengan benar, mekanisme proses pengawasan “fail-safe” oleh manajer. Dalam tahap awal hal ini untuk mengetahui masalah dan peluang sehingga memberikan waktu

untuk mengambil tindakan yang tepat. dengan cara ini, banyak masalah dapat dihilangkan atau setidaknya diringankan, dan peluang dapat dimanfaatkan jika masih ada.

D. Fungsi-Fungsi Bidang Usaha/Bisnis Apotek

Bagaimanapun juga, sebuah apotek, jauh lebih kompleks dari pada teka-teki yang sangat besar karena beberapa aspek operasinya tidak berpadu dengan lancar. Bahkan, mereka sering bekerja dalam arah yang berlawanan. Untuk mengelola faktor-faktor berbeda dan berubah-ubah seperti peningkatan penjualan tetapi juga terjadi peningkatan biaya iklan yang, perlengkapan yang harus segera diperbaiki, manajer harus memahami berbagai fungsi bisnis dan bagaimana mereka berinteraksi. Sedangkan fungsi bisnis dikategorikan dengan beragam cara, mereka yang paling penting bagi apotek dapat dikelompokkan sebagai akuntansi, keuangan, manajemen sumber daya manusia, manajemen operasi, dan pemasaran. Menurut Canadian Pharmacists Association (2008) Fungsi-fungsi bisnis di apotik adalah sebagai berikut :

1. Fungsi akuntansi

Prosedur proses akuntansi digunakan untuk melacak proses arus masuk-arus keluar dalam nilai uang. Ketika dirancang dengan baik, sistem akuntansi dapat dibimbing manajer dan menyelaraskan keadaan sumber daya saat ini dan apa yang tersedia untuk digunakan. secara khusus ia akan memantau posisi kas apotek sehingga manajer akan tahu berapa banyak yang akan dibeli. Sistem ini juga akan menunjukkan seberapa baik apotek

mengendalikan pengeluaran, memungut piutang usaha, dan mencapai tujuan keuntungan.

2. Fungsi keuangan

Sebagian orang menganggap akuntansi dan fungsi keuangan adalah sama. Pada kenyataannya, keduanya adalah kegiatan yang saling terkait namun terpisah. Sementara akuntansi berfokus pada pemantauan sumber daya farmasi yang dinyatakan dalam nilai uang, keuangan berusaha untuk mendapatkan manfaat maksimal dari apa yang bisa dirubah kedalam satuan moneter atau berkaitan dengan keuangan.

Termasuk dalam fungsi keuangan adalah kegiatan seperti halnya memperoleh kebutuhan modal untuk apotek adalah pengelolaan kas, mengelola piutang dan investasi dalam persediaan. Apotek mungkin membutuhkan dana untuk melakukan persediaan peralatan dan perlengkapan dengan jumlah besar, menyimpulkan ketidak wajaran ketika arus kas masuk tidak seimbang dengan kas keluar, dan mendukung proyek-proyek khusus (misalnya mempercepat penjualan atau sewa peralatan medis yang tahan lama).

Selain itu, kegiatan keuangan berkaitan dengan pemanfaatan kelebihan kas melalui investasi jangka pendek. Kegiatan ini mungkin untuk membeli sertifikat deposito bank, investasi dalam persediaan, dan lain-lain. Dan manajemen keuangan terlibat dan mengendalikan tingkat piutang, dan memastikan bahwa pasien swasta dan perusahaan asuransi membayar untuk layanan farmasi.

3. Fungsi manajemen sumber daya manusia

Mungkin kekurangan terbesar dalam fungsi akuntansi dan keuangan adalah bahwa mereka tidak memperhitungkan aset yang paling penting dari personil apotek yang dipekerjakannya. Sumber daya manusia yang tidak disajikan dalam laporan keuangan. Tapi mereka sangat penting karena mereka biasanya memiliki kontak paling langsung antara apotek dan pasien, dan karena mereka adalah bagian yang sangat mahal, dari operasi-operasi apotek itu.

Apotek adalah untuk memberikan perawatan dan kontrol dengan kualitas tinggi yang membutuhkan biaya bagi pelaksanaannya. Pertanyaan penting yang dihadapi manajer adalah bagaimana menemukan, mengembangkan, memotivasi, dan mempertahankan orang-orang yang bekerja demi kepentingan terbaik apotek itu dalam jangka panjang. Mendapatkan sekelompok orang yang memiliki tujuan pribadi dan ketrampilan nasional yang beragam untuk fokus pada mencapai tujuan-tujuan lain selain tujuan mereka sendiri bukanlah tugas yang sederhana.

4. Fungsi manajemen operasi

Rangkaian pelaksanaan internal pada proses mengubah input menjadi output di titik pusat usaha apotek melibatkan segala sesuatu mulai dari pembelian persediaan dan peralatan untuk pengumpulan piutang yang sebenarnya. Dengan demikian, hal itu erat interaksinya dengan menghitung akses, keuangan dan fungsi manajemen sumber daya manusia.

Mengembangkan metode yang efisien untuk pembelian dan menguba

(konversi) input menjadi output yang bermanfaat bagi pasien melibatkan berbagai tugas dan pekerjaan. Tidak hanya harus obat yang tetap dan persediaan tetap tersedia, tetapi peralatan yang dibutuhkan untuk membuat konversi harus tepat. Dan ini semua harus memiliki tata ruang pengaturan untuk memungkinkan konversi berlangsung secara efisien. Implikasi dari operasi internal direncanakan sangat buruk: waktu terbuang menambah biaya tenaga kerja, persediaan yang berlebihan mengurangi sumber daya kas yang dapat diinvestasikan atau digunakan di tempat lain dan konversi tidak efisien menyebabkan keterlambatan dalam melayani pasien.

5. Fungsi pemasaran

Bahkan apotek yang paling efisien akan kecil hasilnya jika tidak memiliki pasien. Fungsi pemasaran pada apotek adalah utama dan paling langsung tautan dengan lingkungan luar. Fungsi pemasaran adalah dengan melalui upaya pemasaran menentukan target atau sasaran layanan apotek yaitu pasien, dokter, administrator rumah sakit dan lain-lain sebagainya.

Sayangnya, pemasaran adalah fungsi bisnis yang paling sering disalah pahami. Pada umumnya di samakan dengan iklan atau penjualan pribadi, marketing melibatkan serangkaian kegiatan yang jauh lebih beragam. Untuk memastikan bahwa apotek memiliki kebutuhan pasien, kegiatan pemasaran termasuk mengidentifikasi dan memiliki kemungkinan target pasar, mengembangkan perpaduan yang tepat produk dan layanan untuk memenuhi kebutuhan target pasar yang dipilih, memastikan bahwa produk-

produk dan jasa, dan mempromosikan apotek kepada target pasar.

Dalam banyak hal, fungsi pemasaran seperti seorang konduktor. Jika apotek adalah melayani pasien dengan baik, perlu arah berkenan dengan apa yang harus anda lakukan, kapan melakukannya, dan lain-lain. fungsi pemasaran sebagai tautan apotek kepada pasien, memberikan bimbingan yang diperlukan tentang apa yang harus dilakukan demi mencapai tujuan kepuasan pelanggan.

Upaya pemasaran tidak hanya terfokus pada pasien. Mereka juga ditargetkan untuk dokter dan administrator rumah sakit. Pemasaran memainkan peran penting dalam membangun hubungan dokter sebagai rujukan dan meningkatkan perawatan pasien memiliki terapi obat. Selain itu, pemasaran berguna dalam menargetkan administrator rumah sakit untuk menunjukkan nilai apotek dalam meningkatkan hasil terapi dengan demikian mengurangi lamanya tinggal di rumah sakit.

E. Pengelolaan Sumber Daya Apotek

Menurut Canadian Pharmacists Association (2008) sumber daya yang harus dikelola oleh apotik adalah sebagai berikut :

1. Sumber daya manusia

Selain ilmu manajemen, sumber daya manusia merupakan salah satu kunci keberhasilan usaha yang sangat penting. Banyak pakar bisnis angkat bicara bahwa untuk memulai usaha kita perlu merekrut pegawai yang tepat sehingga berpotensi dapat menuntut kelemahan manajemen. Dengan

memiliki SDM maka kita sudah/setengah jalan menuju kesuksesan.

Apoteker telah dikenal sebagai SDM kesehatan pada prioritas utama yang memiliki peran kunci dalam memberikan pelayanan kesehatan baik saat ini maupun dimasa depan. Apotek adalah sebuah bisnis, sedangkan apoteker adalah sebagai penanggung jawab. Haruslah terjadi sinergi yang baik antara bisnis dan pelayanannya. Sesuai ketentuan perundangan yang berlaku apotek harus dikelola oleh seorang apoteker yang profesional. Dalam pengelolaan apotek, apoteker senantiasa harus memiliki kemampuan menyediakan dan memberikan pelayanan yang baik, mengambil keputusan yang tepat, kemampuan berkomunikasi antar profesi, menempatkan diri sebagai pemimpin dalam situasi multidisipliner, kemampuan mengelola SDM secara efektif selalu belajar sepanjang karier, dan membantu memberikan pendidikan dan memberi peluang untuk meningkatkan pengetahuan.

Secara historis, apoteker telah menempati derajat penghormatan tinggi dalam komunitas mereka. Dalam jajak pendapat konsumen, apoteker secara konsisten telah dinilai salah satu yang paling, setidaknya, dihormati secara profesional. Ada beberapa alasan untuk hal ini.

Pertama, apoteker adalah salah satu profesi kesehatan paling mudah diakses. Apoteker dapat dicapai baik langsung atau melalui telepon dan janji pertemuan yang belum ditentukan. Kedua, mereka cenderung agar dapat berkomunikasi dengan pasien pada tingkat pemahaman pasien. Apoteker memiliki pengalaman dan konsultasi dengan pasien tentang obat-obatan dan

bisa fokus pada masalah-masalah utama yang menjadi perhatian pasien (misalnya, pemberian obat, efek samping). Ketiga, secara historis, mereka tidak dikenakan biaya langsung untuk layanan mereka. Pasien percaya bahwa mereka dapat mengajukan pertanyaan dari apoteker dapat dikenakan biaya tidak seperti dokter yang mengenakan biaya untuk saran.

Keempat, apoteker cenderung menentukan dari pasien dari pada dokter. Pasien lebih nyaman di toko-toko eceran dibanding di kantor dokter dan apoteker biasanya tidak memberikan berita buruk kepada pasien. Yang terakhir, apoteker lebih di pandang sebagai anggota masyarakat dibanding profesi kesehatan lainnya. Mereka di anggap baik itu sebagai profesional kesehatan ataupun sebagai orang-orang bisnis dan karyawan. Hal ini membuat apoteker lebih dekat untuk menjadi orang-orang biasa yang tinggal dan bekerja di dalam masyarakat.

2. Sarana dan prasarana

Apotek berlokasi pada daerah yang dengan mudah dikenali oleh masyarakat. Pada halaman terdapat papan petunjuk yang dengan jelas tertulis kata apotek. Apotek harus dapat dengan mudah diakses oleh anggota masyarakat. Pelayanan produk kefarmasian diberikan dari tempat yang terpisah dari aktivitas pelayanan dan penjualan produk lainnya, hal ini berguna untuk menunjukkan integritas dan kualitas produk serta mengurangi resiko kesalahan penyerahan.

Masyarakat harus diberi akses secara langsung dan mudah oleh apoteker untuk memperoleh informasi dan konseling. Lingkungan apotek

harus dijaga kebersihannya. Apotek harus bebas dari hewan pengerat, serangga/pest. Apotek memiliki suplai listrik yang konstan, terutama untuk lemari pendingin. Apotek harus memiliki:

- a. Ruang tunggu yang nyaman bagi pasien
- b. Tempat untuk mendisplay informasi bagi pasien, termasuk penempatan brosur/ materi informasi.
- c. Ruang tertutup untuk konseling bagi pasien yang dilengkapi dengan meja dan kursi serta lemari untuk menyimpan catatan medis pasien.
- d. Ruang racikan
- e. Keranjang staf yang tersedia untuk staf maupun pasien
- f. Perobatan apotek harus tertata rapi, lengkap dengan rak-rak penyimpanan obat dan barang-barang lain yang tersusun dengan rapi, terlindungi dari debu, kelembaban dan cahaya yang berlebihan serta di letakan pada kondisi ruangan dan temperatur yang telah ditetapkan.

3. Pengelolaan sediaan farmasi dan perbekalan kesehatan lainnya

Pengelola persediaan farmasi dan perbekalan kesehatan lainnya dilakukan sesuai dengan ketentuan perundangan yang berlaku meliputi: perencanaan, pengadaan, penyimpanan dan pelayanan. Pengeluaran obat memakai sistem FIFO (first in first out) barang yang pertama kali datang harus menjadi barang yang pertama kali keluar dan FEFO (first expire first out) barang yang pertama kali kadaluarsa harus menjadi barang yang pertama kali keluar.

- a. Perencanaan

Dalam membuat perencanaan pengadaan sediaan farmasi perlu diperhatikan:

- 1) Pola penyakit
- 2) Kemampuan masyarakat
- 3) Budaya masyarakat

b. Pengadaan

Untuk menjamin kualitas pelayanan farmasi maka pengadaan sediaan farmasi harus melalui jalur resmi.

c. Penyimpanan

- 1) Obat atau bahan obat harus disimpan dalam wadah asli dari pabrik.
Dalam hal pengecualian atau darurat dimana isi dipindahkan pada wadah lain, maka harus dicega terjadinya kontaminasi dan harus ditulis informasi yang jelas pada wadah baru, wadahnya sekurang-kurangnya memuat nomor batch dan tanggal kadaluarsa.
- 2) Semua bahan obat harus disimpan pada kondisi yang sesuai, layak dan menjamin kestabilan bahan.

4. Administrasi

Dalam menjalankan pelayanan kefarmasian di apotek, perlu dilaksanakan kegiatan administrasi yang meliputi:

a. Administrasi umum

Pencatatan, pengarsipan, pelaporan narkotika, psikotropika dan dokumentasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

b. Administrasi pelayanan

Pengarsipan resep, pengarsipan catatan pengobatan pasien, pengarsipan hasil monitoring penggunaan obat.

F. Pelayanan

1. Pelayanan resep

a. Skrining resep

Apotek melakukan skrining resep meliputi:

1) Persyaratan administratif:

- a) Nama, SIP dan alamat dokter
- b) Tanggal penulisan resep
- c) Tanda tangan/ paraf dokter penulis resep
- d) Nama, alamat, umur, jenis kelamin dan berat badan pasien
- e) Nama obat, potensi, dosis, jumlah yang diminta
- f) Cara pemakaian yang jelas
- g) Informasi lainnya

2) Kesesuaian farmasetik: bentuk sediaan, dosis, potensi stabilitas, kompatibilitas, cara dan lama pemberian

3) Pertimbangan klinis: adanya alergi, efek samping, interaksi, kesesuaian (dosis, durasi, jumlah obat dan lainnya).

Jika ada keraguan terhadap resep hendaknya dikonsultasikan kepada dokter penulis resep dengan memberikan pertimbangan dan alternatif seperlunya bagi perlu menggunakan persetujuan setelah pemberitahuan.

2. Peracikan

Merupakan kegiatan menyiapkan, mencampur, mengemas dan memberikan etiket pada wadah. Dalam melaksanakan peracikan obat harus dibuat suatu prosedur tetap dengan memperhatikan dosis, jenis dan jumlah obat serta penulisan etiket yang benar.

3. Penyerahan obat

Sebelum obat diserahkan pada pasien harus melakukan pemeriksaan akhir terhadap kesesuaian antara obat dengan resep. Penyerahan obat dilakukan oleh apoteker disertai pemberian informasi obat dan konseling kepada pasien dan tenaga kesehatan.

4. Informasi obat

Apoteker harus memberikan informasi yang benar, jelas dan mudah dimengerti, akurat, tidak bias, etis, bijaksana, dan terkini. Informasi obat pada pasien sekurang-kurangnya meliputi: cara pemakaian obat, cara penyimpanan obat, jangka waktu dan pengobatan, aktivitas serta makanan dan minuman yang harus dihindari selama terapi.

5. Konseling

Apoteker harus memberikan konseling, mengenai sediaan farmasi, pengobatan dan perbekalan kesehatan lainnya, sehingga dapat memperbaiki kualitas hidup pasien yang bersangkutan terhindar dari bahaya penyalahgunaan atau penggunaan salah satu farmasi atau perbekalan kesehatan lainnya. Untuk penderita penyakit tertentu seperti cardiovascular, diabetes, tbc, asma, dan penyakit kronis lainnya, apoteker harus

memberikan konseling secara berkelanjutan.

6. Monitoring penggunaan obat

Setelah penyerahan obat kepada pasienapotek harus melaksanakan pemantauan penggunaan obat, terutama untuk pasien tertentu seperti cardiovascular, diabetes, tbc astma dan penyakit kronis lainnya.

7. Promosi dan edukasi

Dalam rangka pemberdayaan masyarakat, apoteker harus berpartisipasi secara aktif dalam promosi dan edukasi. Apoteker ikut membantu desiminasi informasi, antara lain dengan penyebaran leaflet/brosur, poster, penyuluhan, dan lain-lainnya.

8. Pelayanan residensial (homecare)

Apoteker sebagai cerjiver diharapkan juga dapat melakukan pelayanan kefarmasian yang bersifat kunjungan rumah, khususnya untuk kelompok lansia dan pasien dengan pengobatan penyakit kronis lainnya. Untuk aktifitas ini apoteker harus membuat catatan berupa catatan pengobatan (medication recort)

9. Evaluasi mutu pelayanan

Indikator yang digunakan untuk mengevaluasi mutu pelayanan adalah:

- a. Tingkat kepuasan konsumen: dilakukan dengan survei berupa angket atau wawancara langsung.
- b. Dimensi waktu: lama pelayanan diukur dengan waktu (yang telah ditetapkan).
- c. Prosedur tetap: untuk menjamin mutu pelayanan sesuai standar yang

telah ditetapkan. Prosedur tetap bermanfaat untuk:

- 1) Memastikan bahwa praktek yang baik dapat tercapai setiap saat
- 2) Adanya pembagian tugas dan wewenang
- 3) Memberikan pertimbangan dan panduan untuk tenaga kesehatan lain yang bekerja di apotek
- 4) Dapat digunakan alat untuk merekrut staf baru
- 5) Membantu proses audit

Prosedur tetap disusun dengan format sebagai berikut:

- 1) Tujuan: merupakan tujuan protap
- 2) Ruang lingkup: berisi pernyataan tentang pelayanan yang dilakukan dengan kompetensi yang diharapkan.
- 3) Hasil: hal yang dicapai oleh pelayanan yang diberikan dan dinyatakan dalam bentuk yang dapat diukur.
- 4) Persyaratan: hak-hal yang diperlukan untuk menunjang pelayanan.
- 5) Proses: berisi langkah-langka pokok yang perlu diikuti untuk penerapan standar.
- 6) Sifat protap adalah spesifik mengenai kefarmasian.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Data kualitatif yaitu data yang tidak berupa angka-angka, melainkan diuraikan dalam bentuk kalimat.

B. Waktu dan Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan suatu tempat atau wilayah dimana penelitian tersebut dilakukan. Ada pun penelitian yang sudah dilakukan oleh penelitian yakni Kota Soe. Penelitian dilakukan pada bulan Juni 2021.

C. Sumber data

Adapun jenis-jenis dengan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini dibagi menjadi dua macam, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

1. Data primer, adalah data dalam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak-gerik atau perilaku yang dilakukan oleh subjek yang dapat dipercaya, yakni subjek penelitian atau informan yang berkenaan dengan variabel yang diteliti atau data yang diperoleh dari responden secara langsung (Arikunto, 2010:22). Data ini diperoleh dan dikumpulkan oleh peneliti langsung dari lapangan pada proses penelitian melalui wawancara

dan catatan di lapangan. Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara dengan apoteker yang bernama Gusriawan Taek.

2. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari teknik pengumpulan data yang menunjang data primer. Dalam penelitian ini diperoleh dari hasil kajian studi pustaka yang dilakukan oleh penulis. Dapat dikatakan data sekunder ini bisa berasal dari dokumen-dokumen grafis seperti tabel, catatan, sms, foto dan lain-lain (Arikunto, 2010 :22). Sumber data ini di peroleh oleh peneliti dari pihak lain yang tidak langsung di peroleh oleh peneliti. Data sekunder dalam hal ini adalah data yang sudah diolah dalam bentuk dokumen-dokumen atau naskah tertulis, seperti dokumen, buku, jurnal, foto, catatan dan lain-lain.

D. Metode Pengumpulan Data

Data adalah hasil pengamatan, manifestasi fakta atau kejadian spesifik (Mantra, 2001:46). Hasil data ini merupakan sesuatu yang dapat di analisis untuk dapat menghasilkn kesimpulan. Data yang diperlukan meliputi data primer dan data sekunder dari berbagai sumber. Data diolah untuk dapat menjawab baebagai pernyataan penelitian. Teknik pengambilan data dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara yaitu mengumpulkan data secara langsung dilapangan dengan bertanya dan bertatap muka secara langsung dengan informan. Wawancara penelitian ini dilakukan secara berjengjang terhadap informan

penelitian, seperti apoteker apotek. Secara langsung wawancara dilakukan secara tatap muka dengan informan penelitian. Wawancara dilakukan dengan metode semi-terstruktur, yaitu wawancara yang menggunakan pertanyaan terbuka namun ada batasan tema dan alur pembicaraan serta ada pedoman wawancara yang digunakan sebagai kontrol.

2. Studi dokumentasi

Studi dokumentasi yaitu mencari, menemukan, dan mengkaji dokumen yang berhubungan dengan objek penelitian. Dokumen dalam penelitian ini dapat berupa tulisan seperti buku-buku, majalah, peraturan-peraturan, jurnal, karya tulis ilmiah, dan atau dokumen lainnya yang telah tersedia kemudian di pelajari, dikaji dan disusun atau dikategorikan sedemikian rupa sehingga dapat diperoleh data guna memberikan informasi berkenaan dengan penelitian dan dapat membantu mempercepat proses penelitian.

E. Metode Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data model interaktif Miles dan Huberman (1994:74) yang terdiri dari 4 tahapan yang harus dilakukan. Tahapan-tahapan tersebut akan dijabarkan sebagai berikut:

1. Tahap pengumpulan data

Tahap pertama adalah pengumpulan data. Pengumpulan data dilakukan sebelum penelitian, pada saat penelitian sampai pada akhir penelitian. Dalam proses pengumpulan data ini merujuk pada saran dari Creswell

(2010:67) menyarankan bahwa penelitian kualitatif sebaiknya sudah berpikir dan melakukan analisis ketika penelitian baru dimulai. Inti dari proses pengumpulan data pada penelitian ini adalah proses pengumpulan data yang dilakukan ketika awal penelitian, baik melalui wawancara awal hingga sepanjang penelitian dilakukan. Proses pengumpulan data yang peneliti lakukan antara lain: melakukan pendekatan dengan apoteker untuk mencari informasi awal kemudian berkunjung ke apotik, serta melakukan wawancara.

2. Tahap reduksi data

Reduksi data diperlukan agar memudahkan peneliti menggambarkan hasil penelitian karena reduksi data menjadi bagian yang penting dalam tahap analisis. Reduksi data yang peneliti lakukan antara lain merangkum data, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan pola, dan membuang data yang tidak diperlukan kemudian menyusun data sesuai dengan formatnya.

3. Tahap display data

Setelah semua data telah diformat berdasarkan instrumen pengumpul data dan telah berbentuk tulisan langkah selanjutnya adalah melakukan display data.

4. Penarikan kesimpulan dan verifikasi

Penarikan kesimpulan adalah kegiatan mencari arti, pemikiran kembali yang terlintas dalam pemikiran penganalisis selama penyimpulan, dan tinjauan ulang pada catatan lapangan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Apotek Juraner Soe

1. Profil Apotek

Apotek : JURANER

Alamat : Jl.Ahmad Yani No.48,Soe

Kecamatan : Kota Soe

Provinsi: Nusa Tenggara Timur

Kode Pos : 85511

Email : th3rollin@mail.com.

Instagram: juanrolin

Facebook: Juan Rollin Manu

Telepon: 081338651112

Tanggal Berdiri: 05 Mei 2016

Pemilik Pengelola: dr. Juan R. Manu

Nama Pimpinan: dr. Juan R. Manu

Jabatan: Dokter Umum

Akreditasi : Belum Terakreditasi

2. Visi dan Misi Apotek Juraner Soe

a. Visi:

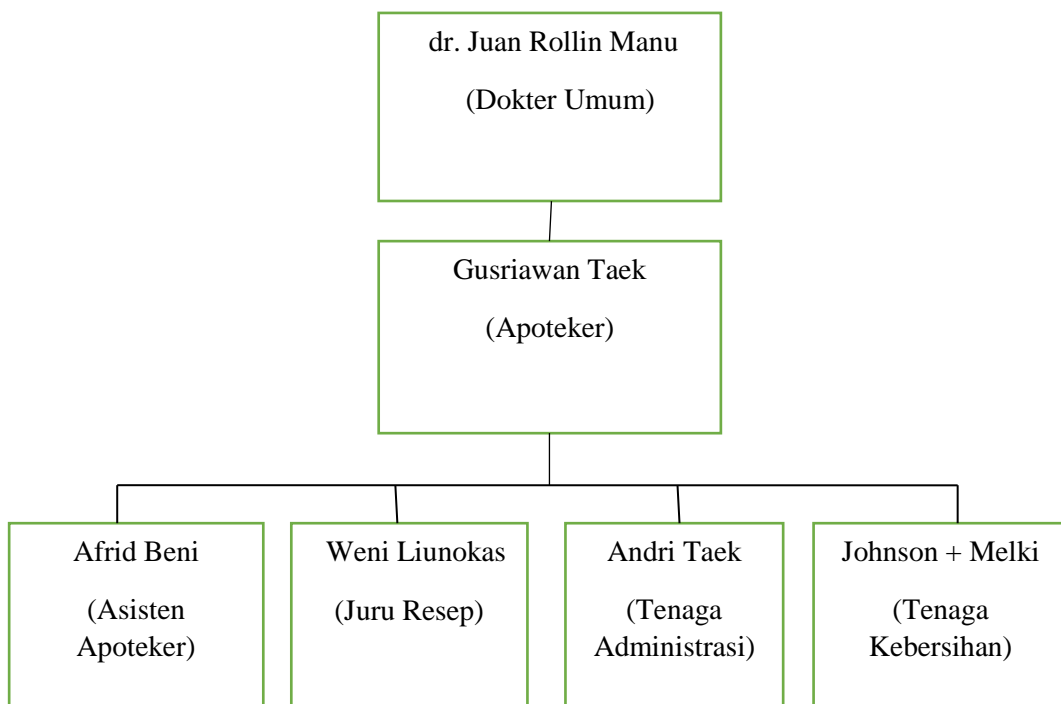
Menjadikan Apotek JURANER sebagai Apotek yang mengedepankan pelayanan kesehatan

b. Misi:

- 1) Memberikan pelayanan kesehatan yang tepat kepada pasien
- 2) Memberikan informasi kesehatan dan konsultasi penyakit kepada pasien
Menyediakan obat-obat yang terjangkau oleh masyarakat dengan mutu dan harga yang terjamin

3. Struktur Organisasi

Struktur organisasi Apotik Juraner Soe dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



Gambar 4.1

5. Sumber Daya Manusia (Karyawan)

Sumber daya manusia adalah salah satu factor yang sangat penting bahkan tidak bias di lepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan. Sumber daya merupakan kunci yang menentukan perkembangan perusahaan. Pada hakikatnya, sumber daya berupa manusia yang di pekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi itu.

Karywan bukan sebagai sumber daya belaka ,melainkan lebih berupa modal atau asset bagi iinstitusi atau organisasi. Karena itu kemudian muncul istila baru diluar H.R (Human Resources) atau human capital. Disini SDM dilihat bukan sekedar sebagai asset utama, tetapi asset yang bernilai dan dapat dilipatgandakan,dikembangkan, (bandingkan dengan portfilio investasi) dan juga bukan sebaliknya sebagai liability (beban,cost). Disini perspektif SDM sebagai investasi bagi isntituti atau organisasi lebih mengemuka.

Jumlah karyawan yang bekerja di apotek Juraner Soe ada 4 (empat) orang , dan berjenis kelamin ada wanita maupun pria ,dalam pendidikan yang berbeda-beda antara lain:

1. Gusriawan Taek, berjenis kelamin laki-laki dan pendidikannya sebagai Sejana sebagai apoteker.
2. Afrid Beni, berjenis kelamin laki-laki dan pendidikannya serjana sebagai perawat sekaligus bekerja sebagai asisten Apoteker.

3. Weni Liunokas, berjenis kelamin perempuan dan pendidikannya Serjana sebagai Bidan sekaligus bekerja sebagai juru resep di Apotek Juraner Soe
4. Andre Taek, berjenis kelamin laki-laki dan pendidikannya serjana sebagai perawat sekaligus bekerja sebagai tenaga administrasi di Apotek

B. Pembahasan

Manajemen pelayanan di Apotek Juraner Soe terdiri dari perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penyusunan atau pengkoordinasian pegawai (*staffing*), pengarahan (*directing*), dan pengawasan atau pengendalian (*controlling*). Disamping itu Apotek Juraner Soe juga melaksanakan fungsi-fungsi bisnis yaitu fungsi akuntansi, fungsi keuangan, fungsi manajemen sumber daya manusia, fungsi manajemen produksi, dan fungsi pemasaran. Berikut akan dijelaskan lebih lanjut tentang pelaksanaan manajemen dan fungsi-fungsi bisnis di Apotek Juraner Soe.

1. Manajemen Pelayanan Farmasi Di Apotek Juraner Soe

a. Perencanaan (*Planning*) Di Apotek Juraner Soe

Perencanaan pelayanan farmasi di apotek Juraner untuk pengadaan obat disesuaikan dengan pemakaian dan pola konsumsi serta kemampuan daya beli masyarakat. Dalam sehari direncanakan dapat memberikan pelayanan kesehatan (pembelian obat dan alat kesehatan) kepada pelanggan minimal atau rata-rata 10-15 orang, baik yang

memakai BPJS maupun pelayanan umum di Apotek Juraner di luar pembelian obat bebas.

Perencanaan pelayanan farmasi di Apotek Juraner juga berdasarkan epidemiologi atau dengan kata lain cabang ilmu biologi yang mempelajari dan menganalisis tentang penyebaran, pola, dan bentuk kondisi kesehatan dan penyakit pada populasi tertentu yang ada disekitar apotik, contohnya untuk sekarang sedang mengalami wabah virus corona/covid 19, untuk itu apotik menyiapkan obat untuk mencegah virus ini seperti multivitamin dan dan obat antivirus.

b. Pengorganisasian (*Organizing*) di Apotek Juraner Soe

Pengorganisasian di Apotek Juraner dilakukan dengan membentuk struktur organisasi dari atasan sampai bawahannya, seperti yang sudah dijelaskan diatas. Tugas-tugas dibagi sesuai dengan kompetensi para pegawai sehingga mempermudah pelaksanaan dan penyelesaian pekerjaan, sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik dan dapat memberikan pelayanan yang baik pula kepada para pelanggan.

c. Pengarahan (*Directing*) di Apotek Juraner Soe

Pengarahan di Apotek Juraner Soe dilakukan oleh atasan kepada bawahannya dengan cara memelihara dan memotivasikan pegawai. Pimpinan juga memberikan arahan tentang cara bicara, tutur kata, dan sopan santun yang diterapkan di apotek. Pimpinan juga

memelihara pegawai dengan sikap yang saling membangun dan kerjasama satu sama lain.

d. Pengawasan/Pengendalian (*Controlling*) di Apotek Juraner Soe

Pengawasan dilaksanakan oleh pimpinan (pemilik apotik Juraner Soe) dan Apoteker Pengelola Apotik (APA) agar tujuan apotik dapat tercapai sesuai yang telah ditetapkan. Pengawasan juga dilakukan agar tidak terjadi penyimpangan dalam pelaksanaan pekerjaan oleh masing-masing personil di Apotik Juraner. Berdasarkan pengawasan tersebut akan dapat dilakukan monitoring dan evaluasi untuk dilakukan perbaikan di tahun-tahun berikutnya.

2. Fungsi Bisnis Yang Dilaksanakan Oleh Apotek Juraner Soe

a. Fungsi Akuntansi

Fungsi akuntansi dilakukan dengan membuat laporan keuangan. Secara umum laporan keuangan di Apotek Juraner Soe dihitung dalam tiap bulan. Rata-rata pembelian/penjualan tiap hari akan di jumlahkan dalam rata-rata per bulannya sehingga akan diketahui laporan keuangannya perbulan. Juga dilakukan pencatatan pengeluaran dari pengadaan obat dan pengeluaran lainnya misalnya biaya gaji, biaya listrik, alat tulis kantor, dan sebagainya.

b. Fungsi Keuangan

Fungsi keuangan dilakukan dengan dua cara yaitu upaya mencari dana / keuangan dan penggunaan dana. Pencarian dana tentu

dilakukan dengan melaksanakan penjualan obat, sedangkan penggunaan dana dilakukan sesuai dengan kebutuhan dengan mengedepankan prinsip efisiensi dan efektivitas. Fungsi keuangan di Apotik Juraner juga dilakukan dengan menyusun anggaran bulan untuk melihat biaya-biaya per bulan. Jadi dalam biaya pengeluaran per bulan itu seperti pembayaran listrik, biaya operasional itu seperti gaji bulanan, biaya pembelian obat, dan sebagainya. Dari biaya-biaya dapat dilihat berapa pengeluaran perbulan.

c. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Fungsi manajemen SDM di Apotik Juraner diantaranya terlihat dari proses rekrutmen dan seleksi pegawai. Dalam penerimaan pegawai baru di Apotik Junarer harus memenuhi sarat kualifikasi yang ditentukan, misalnya untuk apoteker dan pendamping apoteker harus lulusan S1 (Sarjana) farmasi, sedangkan untuk administrasi bisa lulusan SMA. Calon pegawai juga harus memiliki keahlian atau ketrampilan yang dibutuhkan untuk bekerja di Apotik Juraner. Seleksi dilakukan melalui wawancara langsung dengan pemilik dan setelah wawancara harus menunggu waktu yang ditentukan untuk mengetahui diterima atau tidak. Jika sudah di terima akan memulai pelatihan misalnya sering antar obat ke Dokter dan melihat kerja apoteker lainnya yang sudah lebih dulu bekerja di Apotik Juraner agar bisa menyesuaikan. Untuk kompensasi diberikan sesuai dengan kedudukan masing-masing.

d. Fungsi Produksi

Di apotek Juraner belum memiliki fungsi produksi seperti memproduksi obat atau peralatan lainnya. Fungsi produksi yang

dilakukan hanyalah menghasilkan jasa pelayanan farmasi, yaitu melakukan pembelian obat ke pedagang farmasi dan melakukan penjualan obat kepada para pelanggan.

e. Fungsi Pemasaran

Fungsi pemasaran dari Apotek Juraner Soe dilihat dari target pasar atau masyarakat, supaya produk yang dijual sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Promosi dilakukan melalui pemasangan papan nama apotik, melalui para dokter di sekitar apotik, dan promosi melalui mulut ke mulut dari pelanggan.

3. Kendala dalam Melaksanakan Manajemen Pelayanan Farmasi di Apotek Juraer Soe

Kendala dalam melaksanakan manajemen pelayanan farmasi di Apotek Juraer Soe dapat dilihat dari :

a. Dari sisi pegawai

Apotek Juraner masih membutuhkan beberapa orang dalam beberapa tugas, dan ketrampilan pegawai juga perlu untuk ditingkatkan agar pelayanan dapat dilaksanakan dengan lebih baik dan lancar. Kendala lain dari sisi pegawai seperti ada urusan mendadak dan tidak bisa melakukan pelayanan di Apotek, atau seperti sedang berduka, dan kendala lainnya seperti terlambat masuk dikarenakan kendaraan mogok atau hujan.

b. Upaya mengatasi kendala di Apotek Juraner Soe

Upaya-upaya dalam mengatasi kendala tersebut dengan memberikan informasi kepada grup di apotek atau meminta izin kepada dokter atau apoteker dan bisa langsung ke apotek.

Di sisi lain ada kendalah yang memakai surat izin misalnya berduka atau pergi lke luar kota atau sakit.

c. Dari sisi fasilitas dan peralatan / perlengkapan apotik

Peralatan masih perlu ditingkatkan, karena disesuaikan dengan sebuah apotek karena baru dibuka 2016 lalu. Kendala lainnya, fasilitas yang di perbaiki adalah merenovasi apotek agar tampak lebih megah dan menarik bagi pelanggan untuk membeli di Apotik Juraner Soe.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Manajemen pelayanan farmasi di Apotek Juraner Soe telah dilaksanakan dengan baik yaitu dengan melakukan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan atau pengendalian.
2. Apotek Juraner Soe melakukan fungsi-fungsi bisnis yang berupa fungsi akuntansi, fungsi keuangan, fungsi manajemen sumber daya manusia, fungsi produksi, dan fungsi pemasaran.
3. Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan manajemen pelayanan farmasi di Apotek Juraner Soe diantaranya adalah kendala dari sisi pegawai dan kendala dari sisi fasilitas dan peralatan/perlengkapan apotik.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dapat diberikan saran sebagai berikut :

1. Apotek Juraner sebaiknya terus melaksanakan manajemen pelayanan farmasi dengan baik agar dapat melayani pelanggan dengan baik dan berkembang semakin maju.
2. Apotek Juraner sebaiknya menyediakan fasilitas yang lebih baik kepada pelanggan dan menambah keberagaman obat yang dijual agar dapat menarik lebih banyak pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Danie Verdiansah, 2012, *Penerapan Customer Relationship Management (CRM) sebagai strategi bisnis pada Century Healthcare*, Karya Ilmiah, Yogyakarta: AMIKOM Yogyakarta.
- <http://aespesoft.com/pengelolaan-sediaan-farmasi-alat-kesehatan-dan-bahanmedis-habis-pakai/> diakses pada 23 agustus 2019 pukul 15.00
- Keputusan menteri kesehatan republik indonesia no 1027/MENKES/IX/2004 tentang standar pelayanan kefarmasian di apotek.
- Keputusan menteri kesehatan no.1121/MENKES/SK/XII/2008 tentang pedoman teknis pengadaan obat publik dan perbekalan kesehatan untuk pelayanan kesehatan dasar.
- Management committee, *Moving Forward: Pharmacy Human resources for the future*. Pharmacy Resources Challenges and Priorities : Research Report. Ottawa (ON). Canadian Pharmacists Association; (2008)
- Peraturan menteri kesehatan republik indonesia No. 73 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di Apotek
- Rangkuti (2004) dalam <https://www.menteribelajar.id/2016/04/teori-persediaan-pengertian-tujuan.html> diakses pada 22 agustus pukul 13.10 WIB
- Schroeder (2000) dalam <https://www.menteribelajar.id/2016/04/teori-persediaan-pengertian-tujuan.html> diakses pada 22 agustus pukul 13.10 WIB
- Tootellian D.H., et al, 2012, A, *Essentials of pharmacy human resources management*, 2nd edition, pharmaceutical press, united kingdom.
- Yunarto, Holy Icut dan Martinus Getty Santika. 2005. *Business concepts Implementation Series In Inventory Management*, Jakarta: Exel Media Komputindo

LAMPIRAN



Gambar 5.1



Gambar 5.2



Gambar 5.3

