

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Apotek

1. Definisi Apotek

Apotek berasal dari bahasa Belanda, Apotek disebut “*apothek*” yang berarti tempat menjual dan meramu obat sedangkan dalam bahasa Yunani yaitu “*apotheca*” yang berarti penyimpanan (KBBI, 2014). Apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian tempat dimana Apoteker melakukan praktik kefarmasian dibantu oleh Apoteker pendamping dan Tenaga Teknis Kefarmasian yang memiliki surat tanda registrasi dan surat izin praktik, praktik kefarmasian disini mencakup pembuatan dan pengendalian kualitas sediaan farmasi, pengelolaan obat, pengadaan, penyimpanan, pengamanan, pendistribusian, atau penyaluran obat, pelayanan informasi obat, pelayanan obat dari resep dokter, dan pengembangan obat, obat tradisional dan bahan obat (Kemenkes RI, 2016).

Pelayanan kefarmasian di Apotek dilakukan oleh tenaga kompeten yaitu Apoteker dan Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK) (Bertawati 2013). Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian Apoteker harus memiliki standar pelayanan kefarmasian saat bekerja di bidang kefarmasian, dengan menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian, dan melindungi keselamatan pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional (Rumbewas, 2018).

2. Tugas dan Fungsi Apotek

Peraturan pemerintah no.51 tahun 2009 tentang tugas dan fungsi Apotek:

- a. Tempat pengabdian profesi seorang Apoteker yang telah mengucapkan sumpah jabatan Apoteker dan memiliki surat izin.
- b. Tempat untuk melakukan Pekerjaan Kefarmasian.
- c. Tempat untuk pembuatan dan distribusi sediaan farmasi seperti bahan baku obat, obat tradisional, obat, dan kosmetika.
- d. Tempat pengendalian mutu Sediaan Farmasi seperti pengamanan, bahan obat dan obat tradisional, pengelolaan obat, pelayanan informasi obat, pelayanan obat atas resep dokter.

3. Apotek Saras Sehat

Apotek Saras Sehat merupakan Apotek pelayanan perbekalan kesehatan dan sediaan farmasi yang mempunyai tiga praktek dokter yaitu Dokter Spesialis Anak, Dokter Spesialis Bedah dan Dokter Spesialis THT, yang bertempat di Desa Slawi Kulon jalan Dr. Soetomo No. 30 Kecamatan Slawi Kabupaten Tegal.

4. Sejarah Apotek Saras Sehat

Apotek Saras Sehat mulai beroperasi pada 1 Maret 2008 dengan pemilik sarana Apotek DR. Hj Ayu Palaretin, S.Sos, MM dan Apoteker pengelola Apotek apt. Mohamad Ihsanudin, S.Si yang kemudian pada 1 Juni tahun 2013 diganti oleh apt. Sih Maolah, S.Si Apotek Saras Sehat berlokasi di Desa Slawi Kulon jalan Dr. Soetomo No. 30 Kecamatan Slawi

Kabupaten Tegal. Apotek Saras Sehat merupakan Jenis usaha dibidang perdagangan dan jasa medi / kesehatan. Dari awal berdiri terdapat praktek dokter bersama antara lain dr. Tri Kunjana, sp.THT, dr. Bambang Priyo DTm & H, Sp.B, dan dokter praktek spesialis anak yaitu dr. Abdul Khanis,Msi.Med.,SpA. Pada tahun 2018 dr. Emi Ratnawati, Sp.PD ikut bergabung dengan dokter lainnya.

Apotek Saras Sehat buka jam 07:30 WIB sampai jam 21:30 WIB, terbagi atas 2 kelompok shift yang masing-masing memiliki 7 jam kerja, pada shift pagi dari jam 07:30- 14:30 WIB sedangkan shift siang dari jam 14:30 – 21:30 WIB (tergantung banyaknya pasien). Apotek Saras Sehat memiliki 8 karyawan yang terdiri dari :1 orang administrasi, 1 orang Apoteker, sedangkan pada bagian pelayanan kefarmasian terdiri dari 4 orang Asisten Apoteker, dan 2 orang kasir.

5. Pelayanan Farmasi di Apotek

Pelayanan kefarmasian merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Pelayanan farmasi klinik menurut (Kemenkes RI, 2016) meliputi:

a. Pengkajian Resep

Apoteker harus melakukan pengkajian resep dan pemberian informasi obat sesuai persyaratan administrasi, persyaratan farmasetik, dan persyaratan klinis pengkajian resep digunakan untuk mengidentifikasi jika terdapat masalah terkait obat Apoteker harus mengkonsultasikan dengan dokter.

b. Dispensing

Penyiapan obat terdiri dari persiapan obat, yang dimulai dari peracikan, yang berarti menyiapkan, menimbang, mencampur, mengemas, dan menempelkan etiket pada wadah. Dalam proses ini, prosedur harus dipatuhi untuk memastikan dosis, jenis, dan jumlah obat, serta penulisan etiket yang jelas, benar dan dapat dibaca. Obat diserahkan harus dikemas dengan baik untuk menjaga kualitasnya.

c. Pelayanan Informasi Obat (PIO)

Kegiatan yang dilakukan oleh Apoteker kepada Dokter, Perawat, profesi kesehatan lainnya, pasien, dan pihak lain di luar Rumah Sakit dalam memberikan informasi tentang obat yang independen, akurat, terkini, dan rasional.

d. Konseling

Konseling merupakan interaksi Apoteker dengan pasien atau keluarga pasien untuk mengetahui tingkat pemahaman, pengetahuan, kesadaran, dan kepatuhan penggunaan obat yang dapat mengubah perilaku dan memecahkan masalah mereka. Apoteker harus memastikan pasien atau

keluarganya sudah mengetahui apa yang digunakan untuk mengobati mereka.

e. Pelayanan Kefarmasian di Rumah (*home pharmacy care*)

Apoteker diharapkan dapat menyediakan pelayanan kefarmasian yang bersifat kunjungan rumah, terutama untuk pasien lanjut usia dan pasien dengan penyakit kronis lainnya.

f. Pemantauan Terapi Obat (PTO)

Merupakan prosedur yang memastikan bahwa seorang pasien menerima terapi obat yang efektif dan terjangkau dengan tingkat efek samping yang paling rendah.

g. Monitoring Efek Samping Obat (MESO)

Merupakan proses pemantauan setiap respon terhadap obat yang merugikan atau tidak diharapkan pada dosis normal yang diberikan kepada pasien untuk diagnosis dan terapi.

6. Pelayanan Farmasi di Apotek Saras sehat

Pelayanan kefarmasian di Apotek Saras sehat terdiri dari pelayanan informasi obat, pelayanan resep dokter dan swamedikasi. Alur pelayanan resep pada Apotek Saras Sehat sebagai berikut:

1. Resep diterima dari pasien
2. *Skrining* (pemeriksaan resep)
3. Menghitung dosis dan menghargai resep obat
4. Mengkonfirmasi harga obat pada pasien
5. Melakukan peracikan obat dan memberi etiket

6. Meneliti kembali sebelum obat diberikan kepada pasien
7. Menyerahkan dan menjelaskan obat pada pasien

2.2 Waktu Tunggu Pelayanan Resep

1. Definisi Waktu Tunggu Pelayanan Resep

Waktu tunggu pasien merupakan waktu yang dihitung dari pasien membawa resep dan diserahkan kepada petugas untuk disiapkan, sampai pasien menerima obat yang disertai dengan pemberian komunikasi informasi dan edukasi (KIE). Ketidakpuasan pasien terhadap waktu tunggu merupakan salah satu masalah yang masih banyak dijumpai di pelayanan kesehatan, waktu tunggu pelayanan resep dibagi menjadi 2 (dua), yaitu waktu tunggu untuk resep obat non racik dan resep obat racikan (Laeliyah *and* Subekti 2017).

2. Standar Waktu Tunggu Menurut Pemerintah

Waktu Tunggu Pelayanan resep merupakan waktu yang dibutuhkan pasien untuk mendapatkan sediaan obat non racik maupun obat racikan sesuai dengan resep yang diberikan oleh Dokter, dihitung dari pasien menyerahkan resep sampai pasien menerima obat, waktu tunggu pada pelayanan obat racikan dengan standar minimal yang ditetapkan Kementerian Kesehatan yaitu <60 menit, dan waktu tunggu pelayanan obat non racik dengan standar minimal <30 menit (Kemenkes RI, 2016).

3. Faktor Pengaruh Waktu Tunggu Pelayanan Resep

Faktor pengaruh waktu tunggu pelayanan resep menurut (Komala, 2020):

a. Jumlah sumber daya manusia

Dalam hal ini jumlah petugas per shift dapat mempengaruhi cepat atau lambatnya pelayanan kefarmasian.

b. Jenis resep

Resep obat racik lebih membutuhkan waktu yang lama dibanding dengan resep obat non racik, karena resep obat racik membutuhkan waktu untuk menghitung dosis yang diperlukan dan meracik obat untuk menghasilkan bentuk sediaan yang diminta pada resep.

c. Pengalaman kerja petugas

Masa kinerja petugas yang lama lebih berpengalaman karena memiliki wawasan dan kematangan dalam melakukan tugas seperti melayani pengambilan obat dengan cepat sehingga dapat meminimalisir waktu tunggu pasien.

d. Sarana dan prasarana

Peralatan dan tempat harus memadai untuk mengerjakan resep, seperti pemakaian blender obat, mesin pres untuk puyer dan alat moderen lainnya yang dapat mempercepat pelayanan kefarmasian di Apotek.

e. Stok obat kosong

Petugas memerlukan waktu untuk mencari obat yang habis / kosong untuk mendapatkannya sehingga dapat mempengaruhi waktu tunggu pelayanan farmasi.

2.3 Resep

1. Definisi Resep

Resep merupakan permintaan tertulis dari dokter, dokter gigi, dokter hewan kepada apoteker untuk menyediakan dan menyerahkan obat bagi pasien sesuai peraturan perundangan yang berlaku (Permenkes RI, 2017). Standar dalam penulisan resep rasional setidaknya terdiri dari *Inscriptio* meliputi nama dan alamat dokter, nama kota serta tanggal penulisan resep. *Prescriptio* terdiri atas nama dan dosis obat, jumlah, cara pembuatan atau bentuk sediaan yang akan diberikan. *Signatura* ialah aturan pakai, nama, umur, berat badan pasien. *Subscriptio* ialah tanda tangan atau paraf dari dokter yang menuliskan resep (Prabowo, 2021).

2. Pemeriksaan Resep

Pemeriksaan resep merupakan proses pengkajian resep. Skrining resep dilakukan dengan tujuan untuk mengidentifikasi masalah potensial. pengkajian resep dilakukan bertujuan untuk menganalisis adanya masalah terkait obat, apabila terdapat kesalahan atau kejanggalan dapat dikonsultasikan dengan dokter penulis resep, sehingga pasien terhindar dari *medication error* (Prabandari, 2018). Apoteker melakukan pemeriksaan resep sesuai persyaratan farmasetik, persyaratan administrasi, dan persyaratan klinis, jika terdapat kesalahan terkait peresepan obat Apoteker selaku penanggung jawab harus secepatnya mengkonsultasikan kepada dokter penulis resep.

3. Pelayanan Resep

Pelayanan resep merupakan pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Bentuk pelayanan obat menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia pada tahun 2016 meliputi:

- a. Peracikan merupakan suatu kegiatan menimbang, mencampur, masukkan dalam wadah dan memberi etiket dalam peracikan obat harus sesuai prosedur tetap dengan mempertimbangkan dosis, jenis obat, dan penulisan etiket yang benar.
- b. Penulisan etiket obat harus jelas dan dapat dibaca pasien.
- c. Kemasan obat yang diserahkan harus rapi dengan wadah yang sesuai agar terjaga stabilitasnya.
- d. Sebelum penyerahan obat kepada pasien dilakukan pemeriksaan kembali kesesuaian obat dengan resep. Obat harus diserahkan apoteker dengan memberikan konseling kepada pasien.
- e. Informasi obat Apoteker wajib memberikan informasi obat kepada pasien dengan jelas dan mudah dimengerti. Informasi yang diberikan berupa kegunaan obat, cara penggunaan, cara penyimpanan, jangka waktu pengobatan, dan makanan/minuman yang harus dihindari.

2.4 Obat Racikan dan Obat Jadi

1. Obat Racikan

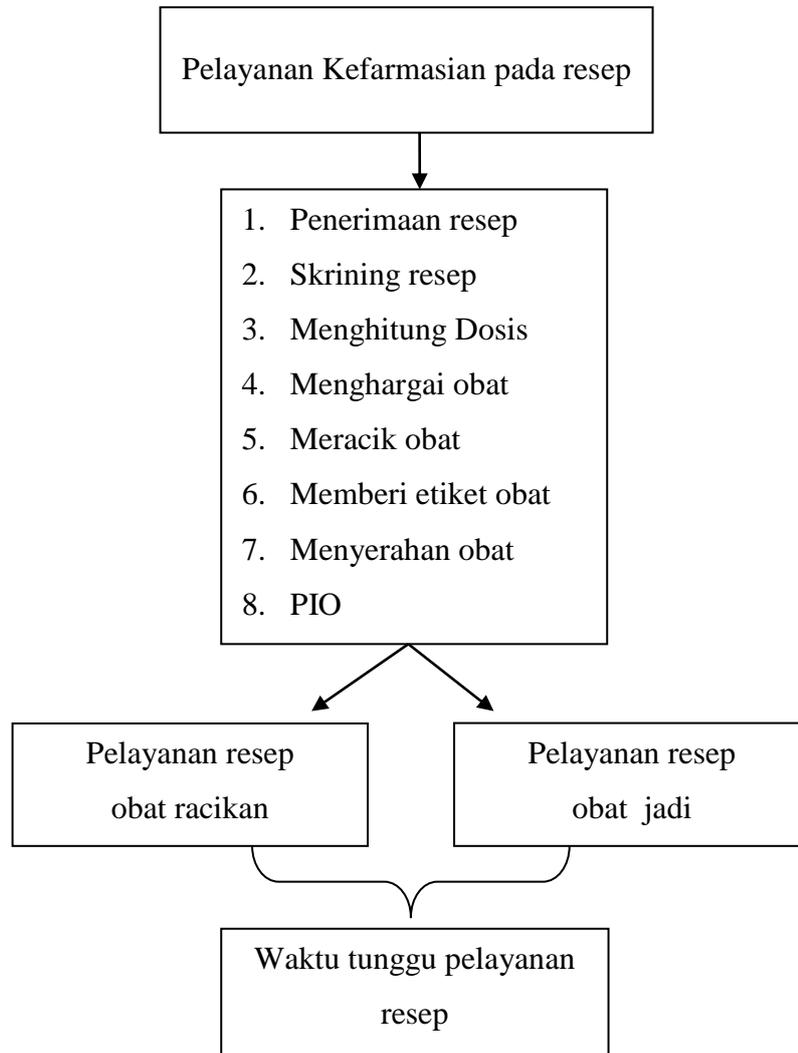
Obat racikan merupakan obat yang dibentuk dengan mengubah atau mencampur sediaan obat atau bahan aktif. Bentuk obat racikan bisa berupa bentuk padat, semi padat maupun cair. Obat racikan merupakan salah satu komponen pelayanan kefarmasian yang diperlukan untuk memberikan atau menyediakan obat sesuai kondisi tertentu yang dialami pasien (Turwewi, 2018).

2. Obat No Racik

Obat non racik merupakan obat yang memiliki bentuk asli dalam bentuk salep, cairan, suppositoria, pil, tablet, puyer, atau bentuk lainnya yang sesuai dengan Farmakope Indonesia dan dalam pelayanannya tidak mengalami peracikan, Obat jadi dibuat oleh pabrik farmasi dengan merek dagang sediaan atau nama generik dan paten (Syamsuni, 2010).

2.5 Kerangka Teori

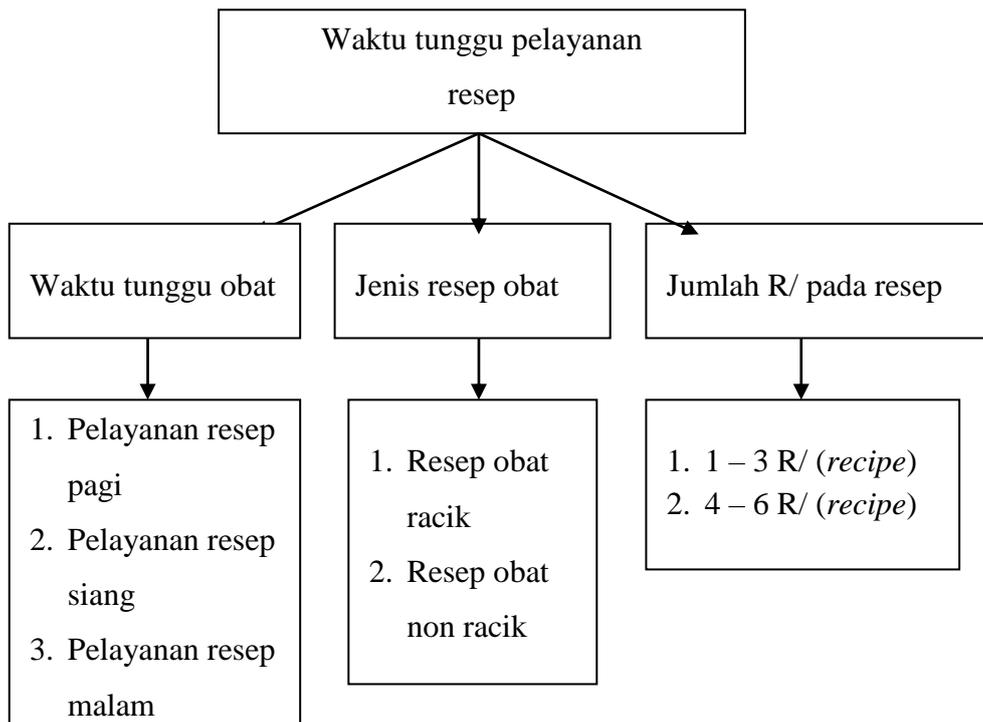
Kerangka teori merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai hal yang penting (Sugiyono, 2016). Adapun skema kerangka teori dalam penelitian ini digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Teori

2.6 Kerangka Konsep

Kerangka konsep adalah suatu hubungan yang akan menghubungkan secara teoritis antara variabel-variabel penelitian (Sugiyono, 2016). Kerangka konsep penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 2.2 Kerangka Konsep.