

ANALISIS PELAYANAN FARMASI PADA KLINIK PRATAMA DAN APOTEK MULIA MEDIKA

¹⁾ Wilda Jamila Suryaman, ²⁾ Hamdan

¹⁾ Mahasiswa Universitas Teknologi Digital

Jl. Cibogo No. Indah 3, Mekarjaya, Kec. Rancasari, Kota Bandung, Jawa Barat

Email: wilda10120656@digitechuniversity.ac.id

²⁾ Dosen Universitas Teknologi Digital

Jl. Cibogo No. Indah 3, Mekarjaya, Kec. Rancasari, Kota Bandung, Jawa Barat

Email: hamdan@digitechuniversity.ac.id

ABSTRACT

The aim of this research is to determine the pharmaceutical services available at the Pratama Clinic and Mulia Medika Pharmacy. The method used in this research is the Qualitative Method. The data collection technique for this research uses interview, observation and documentation methods. Data analysis in this research uses data reduction, data presentation and drawing conclusions from respondents. The results of this research show that the pharmaceutical services provided at the Pratama Clinic and Mulia Medika Pharmacy have provided good service to patients.

Keywords: Pharmacy Services, Pratama Clinic, Mulia Medika Pharmacy.

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan farmasi yang ada di Klinik Pratama dan Apotek Mulia Medika. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan Metode Kualitatif. Teknik pengumpulan data penelitian ini adalah menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan Reduksi data, Penyajian data dan penarikan kesimpulan dari responden. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan farmasi yang di berikan pada Klinik Pratama dan Apotek Mulia medika sudah melakukan pelayanan dengan baik kepada pasien.

Kata kunci: Pelayanan Farmasi, Klinik Pratama, Apotek Mulia Medika.

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Farmasi memainkan peran penting dalam menyediakan obat - obatan kepada pasien dan memastikan penggunaannya secara rasional. Farmasi klinis melibatkan manajemen sumber daya, personel, serta sarana prasarana kefarmasian yang penting untuk menyediakan layanan yang berkualitas. Pelayanan resep merupakan bagian integral dari layanan farmasi klinis yang mencakup penilaian administrasi resep obat, pertimbangan klinis, manajemen obat, dan penyaluran obat kepada pasien. Proses peresepan harus dilakukan dengan memperhatikan kualitas layanan, termasuk waktu tunggu yang merupakan salah satu variabel penting dalam menilai kualitas

layanan farmasi. peran farmasi dalam sistem pelayanan kesehatan nasional Indonesia. Memastikan proses peresepan dan pelayanan resep dilakukan dengan standar kualitas yang tinggi memang sangat penting untuk memastikan pasien mendapatkan manfaat maksimal dari penggunaan obat-obatan. Dalam konteks sistem kesehatan nasional Indonesia, hal ini menjadi bagian integral dari upaya mencapai sasaran kesehatan penduduk.

Farmasi juga dapat berperan dalam pencegahan masalah kesehatan yang berkaitan dengan penggunaan obat yang tidak tepat. Farmasi dapat melakukan konseling dengan pasien untuk memastikan pemahaman yang benar tentang penggunaan obat, serta memberikan saran

tentang gaya hidup sehat yang dapat mendukung pengobatan. Dengan adanya pendekatan ini, masalah seperti resistensi antibiotik atau overdosis obat dapat diminimalkan. Secara keseluruhan, pengintegrasian peran farmasi yang kuat dalam sistem kesehatan nasional Indonesia dapat membantu meningkatkan kesehatan masyarakat dengan lebih baik melalui pemantauan penggunaan obat yang lebih baik, peningkatan kesadaran akan kepatuhan terhadap pengobatan, dan pencegahan masalah kesehatan yang berkaitan dengan penggunaan obat yang tidak tepat.

Peran farmasi yang kuat dapat meningkatkan pemantauan penggunaan obat secara lebih efektif. Dengan adanya keterlibatan farmasi dalam sistem kesehatan, penggunaan obat bisa dipantau dengan lebih baik mulai dari penggunaan yang tepat, dosis yang sesuai, hingga efek samping yang mungkin terjadi. Ini dapat membantu mencegah penyalahgunaan obat dan mengurangi risiko efek samping yang tidak diinginkan.

Selain itu, kehadiran farmasi yang aktif juga dapat meningkatkan kesadaran akan pentingnya kepatuhan terhadap pengobatan. Mereka dapat memberikan edukasi kepada pasien tentang pentingnya minum obat sesuai petunjuk dokter, menjelaskan efek samping yang mungkin terjadi, serta memberikan informasi tentang cara penyimpanan dan penggunaan obat yang benar. Dengan demikian, pasien akan lebih memahami pentingnya kepatuhan terhadap pengobatan mereka, yang pada gilirannya dapat meningkatkan efektivitas pengobatan dan mengurangi risiko ke kambuhan penyakit.

Keputusan Menteri Kesehatan ini memberi pasar bagi tenaga kefarmasian dalam memberikan pelayanan kefarmasian di puskesmas. Pelayanan kesehatan bertujuan untuk mengobati dan mencegah

penyakit serta memelihara dan meningkatkan kesehatan masyarakat, kelompok, keluarga, dan individu.

Hukum telah diciptakan undang ini dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi produksi farmasi, memastikan kepatuhan hukum bagi perusahaan farmasi dan melindungi masyarakat dan pasien dari penggunaan obat-obatan dalam hal yang berkaitan dengan keselamatan pasien. Niat untuk meningkatkan efisiensi produksi farmasi, memastikan kepatuhan hukum bagi perusahaan farmasi, dan melindungi masyarakat dan pasien dari penggunaan obat-obatan dalam hal yang berkaitan dengan keselamatan pasien. Dalam waktu tiga tahun Deklarasi Menteri Kesehatan, puskesmas kota puskesmas kota harus menyesuaikan menyesuaikan diri dengan undang-undang baru ini.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pengertian Klinik

Klinik adalah suatu pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan suatu pelayanan dasar atau spesialis yang disediakan oleh berbagai jenis tenaga kesehatan dan dikelola oleh tenaga kesehatan menurut republik Indonesia pemerintahan kesehatan nomor 9 tahun 2014 Niko Prasetya, 2023.

Karnia Erlianti, 2021, pelayanan kefarmasian meliputi 2 (dua) kegiatan, yaitu kegiatan pengelolaan berupa pemberian obat serta pelayanan farmasi klinik. Kegiatan tersebut harus didukung oleh sumber daya manusia, sarana dan prasarana. Tujuan pelayanan kefarmasian yang termasuk dalam pelayanan kesehatan adalah untuk meningkatkan penggunaan obat yang rasional, penggunaan obat yang aman, efektivitas biaya obat dan meningkatkan kualitas hidup pasien. Pelayanan kefarmasian adalah suatu tanggung jawab profesi apoteker dalam

mengoptimalkan terapi dengan cara mencegah dan memecahkan masalah terkait obat.

Kesehatan berarti lebih dari sekedar tanpa penyakit, sebagaimana dalam definisi WHO tentang kesehatan bahwa sehat merupakan suatu keadaan yg baik dari fisik, mental dan sosial dan tidak hanya sekedar tanpa penyakit atau kecacatan. Kesehatan dapat terwujud apabila tersedia sumber daya untuk memenuhi kebutuhan manusia dan lingkungan hidup yg bebas polutan, patogen, dan gangguan fisik yang mengancam kehidupan dan kesehatan karena kesehatan, juga mencakup kesejahteraan dan rasa aman. Lingkungan hidup dan pekerjaan yang kurang memadai berkaitan dengan masalah masalah fisik maupun sosial dapat mengganggu kesehatan. (Anggraeni R. , mutu pelayanan kefarmasian di puskesmas , 2019).

Layanan kesehatan yang bermutu merupakan layanan kesehatan yang selalu berupaya memenuhi harapan pasien sehingga pasien akan selalu merasa berhutang budi serta sangat berterimakasih. Pemberi layanan kesehatan harus memahami status kesehatan dan kebutuhan layanan kesehatan masyarakat yang dilayaninya dan mendidik masyarakat tentang layanan kesehatan dasar dan melibatkan masyarakat dalam menentukan bagaimana cara yang paling efektif menyelenggarakan layanan kesehatan. Menurut Pohan tahun 2012 (Fahma Shufyani, 2023).

Wala Erpurini, 2021, mutu pelayanan kesehatan mempunyai pengertian yang luas, ini terbukti dengan pendapat beberapa ahli mengenai mutu pelayanan kesehatan. Menurut Mamik tentang mutu pelayanan kesehatan tahun 2014 mendefinisikan mutu pelayanan kesehatan adalah yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, yang di satu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien

sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta di pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesi yang telah ditetapkan.

Kualitas pelayanan memegang peranan penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan yang ingin produk dan jasanya dapat bersaing di pasar serta memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen. Pada era perkembangan sekarang ini, konsumen mempunyai sikap kritis sebelum dan sesudah pembelian. Mereka mengharapkan produk berkualitas dengan harga yang mereka bayar dan menuntut layanan berkualitas. Kualitas secara sederhana dapat diartikan sebagai kesesuaian penggunaan suatu produk atau jasa. Pengertian ini mencakup produk yang memenuhi kebutuhan konsumen dan bebas dari cacat. Kualitas sebagai karakteristik keseluruhan produk dan jasa di bidang pemasaran, teknik, manufaktur, dan pemeliharaan. Kualitas untuk memastikan bahwa produk dan layanan tersebut memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan saat digunakan (Irkhos Fil'ilah, 2023).

Penelitian mengenai analisis pelayanan farmasi sebelumnya pernah di lakukan oleh Furqan Djamaluddin, Amir Imbaruddin dan Muttaqin (3 Desember 2019), KURNIAWATI, RISNA DESY (2018), Nur Fadila (2020) bahwa menunjukkan pelayanan farmasi pasien merasa puas dengan pelayanan yang di berikan artinya kualitas pelayanan farmasi di Indonesia menunjukkan kategori baik.

Dalam konteks pelayanan farmasi di klinik pratama, beberapa penelitian terdahulu telah membahas berbagai aspek penting, termasuk kualitas pelayanan, kepuasan pasien, serta tantangan yang dihadapi oleh petugas farmasi. Penelitian oleh Farida et al. (2016) yang berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan Farmasi di

Klinik Pratama" menemukan bahwa kualitas pelayanan farmasi di klinik pratama sangat bergantung pada ketersediaan obat yang sesuai dengan kebutuhan medis pasien serta keterampilan petugas farmasi dalam memberikan informasi yang tepat. Penelitian ini juga menyoroti pentingnya peran apoteker dalam memastikan pasien mendapatkan informasi yang jelas tentang penggunaan obat yang aman dan efektif.

Selain itu, penelitian oleh Sari et al. (2018) dalam jurnal "Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi di Fasilitas Kesehatan Primer" menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi sangat dipengaruhi oleh waktu tunggu pelayanan, komunikasi dengan petugas farmasi, dan ketersediaan obat. Hasil dari penelitian ini menekankan pentingnya komunikasi yang baik antara apoteker dan pasien agar informasi mengenai obat dapat disampaikan dengan jelas, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan pasien.

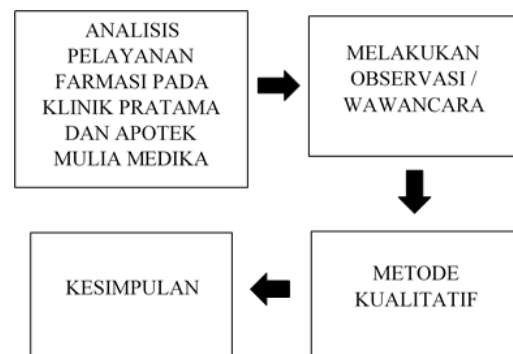
Selain itu, beberapa penelitian lainnya juga mengidentifikasi tantangan dalam pelayanan farmasi di klinik pratama, seperti masalah logistik dalam pengadaan obat dan keterbatasan fasilitas yang ada. Penelitian oleh Putra (2020) menunjukkan bahwa salah satu tantangan utama dalam pelayanan farmasi di klinik pratama adalah terbatasnya akses terhadap obat-obatan tertentu, terutama obat-obatan yang memerlukan resep khusus. Hal ini dapat menghambat keberlanjutan pelayanan farmasi yang optimal.

Dengan demikian, pelayanan farmasi pada klinik pratama memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Tantangan-tantangan yang dihadapi dalam implementasi pelayanan farmasi ini perlu diperhatikan untuk meningkatkan efektivitas layanan, serta

memastikan kepuasan dan keselamatan pasien.

2.2 Kerangka Pemikiran

Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

3. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Menurut Bogdan dan Taylor, 2009. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. diharapkan mampu menghasilkan suatu uraian mendalam tentang ucapan, tulisan, dan tingkah laku yang dapat diamati dari suatu individu, kelompok, masyarakat, organisasi tertentu dalam konteks setting tertentu yang dikaji dari sudut pandang yang utuh, komprehensif dan holistic

Menurut Sugiono 2013, metode deskriptif adalah metode penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau mempermudah processing kiriman pos dimana tiap jengkal daerah di Indonesia mampu diidentifikasi dengan akurat

3.2 Objek Penelitian

Objek penelitian yg di lakukan dalam penelitian ini adalah petugas pelayanan farmasi yang berada di Klinik Pratama dan Apotek Mulia Medika dengan berjumlah 1 apoteker dan staf pelayanan farmasi berjumlah 1 orang Berikut data yg dapat di

gunakan adalah : data primer dan data sekunder.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu melakukan wawancara secara langsung ke pihak yang bertugas sebagai apoteker penanggung jawab dalam bidang farmasi dan melakukan observasi ke pihak petugas pelayanan farmasi serta melakukan dokumentasi. Seperti wawancara, observasi, dokumentasi.

3.4 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini analisis kualitatif yg di lakukan dengan cara pengumpulan data secara langsung atau dengan observasi/wawancara pada petugas Farmasi pada tahun 2024 oleh peneliti secara terus menerus selama proses sepanjang berlangsungnya penelitian guna memahami makna dari data yg sudah terkumpul.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 HASIL

Klinik Pratama dan Apotek Mulia Medika adalah institusi pelayanan Kesehatan yang terletak di Jalan Terusan Soreang Cipatik No.180A 180B RT 002/006, Desa Pataruman Kec. Cihampelas Kabupaten Bandung Barat dan berdiri pada bulan Mei 2021. Klinik Pratama dan Apotek Mulia Medika sudah memiliki akreditasi PARIPURNA. masa berlaku tanggal 07 desember 2023 s/d 07 Desember 2028.

Klinik Pratama dan Apotek Mulia Medika didirikan berdasarkan keinginan untuk dapat memberikan pelayanan Kesehatan yang bermutu dan terjangkau untuk masyarakat sekitar meliputi pelayanan dokter Umum, dokter Gigi. Klinik kami juga bekerja sama dengan BPJS Kesehatan dengan jam kerja hari Senin-Sabtu jam 08.00-16.00. Di rektur utama di Klinik Pratama dan Apotek Mulia

Medika adalah yaitu dokter Rosa Juwita, dan untuk sekretaris Devpia Puja Anjana beserta bendahara Fitriyani Utami

Pelayanan Farmasi Di Klinik Pratama dan Apotek Mulia Medika

Apoteker merupakan peranan penting dalam melakukan pelayanan evaluasi pelayanan pemberian informasi obat kepada pasien agar dapat mempertahankan penilaian pasien terhadap pelayanan yg di berikan.

Evaluasi pelayanan dalam pemberian informasi obat adalah kegiatan yang dilakukan untuk mengevaluasi pemberian obat secara teratur dan berkesinambungan agar menjamin obat yang di gunakan sesuai dengan indikasi efektif aman dan terjangkau.

Adapun yang di sampaikan dalam wawancara dengan **Responden 1** di Klinik Pratama Mulia Medika yang memberikan pendapatnya mengenai : pemberian informasi obat yang di berikan ke pasien

“Dalam Pemberian informasi obat seperti efek sampingnya, cara minum obatnya harus di minum berapa kali sehari setelah makan atau sesudah makan harus di habiskan atau tidak”

Tenaga kefarmasian atau asisten apoteker sangat berperan penting untuk memajukan pelayanan yang bermutu. Dari hasil wawancara yang di dapat oleh **Responden 2** bahwa pelayanan informasi obat harus di lakukan setelah obatnya di siapkan kemudian di serahkan ke pasien berikut dengan cara penggunaannya. karena dengan adanya evaluasi pemberian informasi obat pasien tidak akan keliru dalam meminum obatnya.

“kami sebagai tenaga kefarmasian bertanggung jawab penuh atas apa yang kami ucapkan juga lakukan dalam melayani atau memberikan informasi cara penggunaan obat kepada pasien”

Kemudian yang di sampaikan dalam wawancara **Responden 3** mengenai pelayanan penggunaan obat yang di berikan oleh pihak farmasi adalah : *“sangat jelas, tidak berbelit berbelit penjelasannya dan mudah di mengerti juga”*.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pasien di klinik mengenai pelayanan informasi obat yang di berikan pasien menunjukkan sangat jelas dalam penyampaian informasinya karena tidak berbanding terbalik dengan harapannya artinya pelayanan yang di harapkan telah sesuai.

Pelayanan farmasi merupakan salah satu aspek sangat penting dalam pelayanan kesehatan yang di berikan. Semakin baik tingkat pelayanan yg di lakukan akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Pasien akan merasa puas apabila pelayanan farmasi yg di berikan seperti apa yang di harapkan

Dalam hal pelayanan pada farmasi yang di berikan pada Klinik Pratama dan Apotek mulia medika adalah keramahan dalam melayani pasien. Memberikan perhatian yang dilakukan secara pribadi terhadap pasien dengan menempatkan dirinya pada situasi pasien. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu apoteker Klinik Pratama dan Apotek Mulia Medika memberikan tanggapan :

“informasi, edukasi/memberikan kesempatan untuk pasien menceritakan tentang keluhannya”.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat di simpulkan bahwa **Responden 1** berusaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasien tanpa membedakan status sosial.

Petugas farmasi memiliki kemampuan untuk menjawab pertanyaan dari pasien, melakukan edukasi, informasi, serta mampu memberikan solusi terhadap keluhan atau masalah yang dihadapi pasien. Hal ini merupakan bukti bagaimana kemauan atau

kesiapan para petugas farmasi dalam memberikan jasa yang di butuhkan para pasien secara tanggap.

Hasil wawancara di atas dengan **Responden 2** mengenai pelayanan farmasi memberikan tanggapannya : *“saya sebagai petugas farmasi akan memberikan pelayanan sesuai yang di butuhkan pasien seperti ramah terhadap pasien, mendengarkan keluhan pasien, dan kenyamanan untuk pasien”*

Berdasarkan hasil wawancara bahwa petugas farmasi selalu siap mendengarkan keluhan atau hambatan pasien untuk membantu mencari jalan keluar terhadap masalah yang di hadapi terutama dalam pelayanan farmasi terhadap pasien.

Dalam hasil wawancara dengan **Responden 3** terkait pelayanan farmasi yang memberikan tanggapannya : *“Petugas farmasi melayani dengan baik, ramah, berbicara dengan sopan dan Alhamdulillah dalam pelayanan bagus, tidak ada masalah, atau kekurangan apa apa”*.

Hasil wawancara responden 3 menunjukkan bahwa pasien merasa puas atas pelayanan yang di berikan pada petugas farmasi mereka berusaha menjalin komunikasi sangat baik dengan pasien.

Kecepatan pelayanan obat memiliki hubungan yang erat dengan pasien dimana Dengan adanya fungsi Kecepatan pelayanan obat yang di berikan oleh petugas farmasi maka pasien akan merasa puas jika waktu tunggu dalam kecepatan pelayanan obat tidak membutuhkan waktu yang lama

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa **Responden 3** memberi tanggapan :

“menurut saya kecepatan pelayanan obat sangat baik terbukti petugas tenaga farmasi tepat waktu dalam mengerjakan pelayanan obat yang di berikan. Pemberian informasinya pun mudah di mengerti”.

“petugas apoteknya melayani dengan ramah, obat yang di berikan ke saya juga sesuai dengan yang di minta “

Kecepatan pelayanan obat terdapat beberapa tahapan. Pada tahap pertama penerimaan resep dokter oleh tenaga farmasi dari pasien. Saat itu mulai di lakukan perhitungan waktu pelayanan kemudian tahap selanjutnya adalah pembayaran yang di lakukan pasien di loket pembayaran. Tahap selanjutnya yaitu pengambilan obat. Pada tahap ini dilakukan oleh petugas farmasi. Setelah itu melakukan tahap peracikan, pemberian etiket, PIO, dan penyerahan obat

Hasil wawancara yang di lakukan pada **Responden 2** memberi tanggapannya :

“kecepatan pelayanan obat yg kami kerjakan memiliki beberapa tahap untuk sampai bisa ke penyerahan obat pasien”

Dapat disimpulkan bahwa hasil wawancara **Responden 2** dalam kecepatan pelayanan obat memiliki beberapa tahap yang harus di lakukan.

Analisis Fasilitas Kesehatan Klinik Pratama dan Apotek Mulia Medika

Konseling obat merupakan standar pelayanan yaitu suatu aktifitas pemberian nasihat atau saran terkait terapi obat dari apoteker kepada pasien.

Dari hasil observasi yang saya lakukan mengenai konseling atau konsultasi di temukan ruangan khusus yang teletak di dekat tempat pendaftaran pasien. Dan apoteker senantiasa memberikan konseling langsung setiap pemberian obat kepada pasien.

Konseling obat yang di berikan kepada pasien sangatlah penting karena pasien membutuhkan ruangan khusus untuk berkonsultasi dengan pihak apoteker maupun petugas lainnya.

Menurut hasil wawancara yang di lakukan dengan **responden 3** memberikan tanggapannya mengenai ruang tunggu

konseling atau konsultasi: *“oh ada ada di ruang depan disini aja di dekat pendaftaran “*

Berdasarkan hasil yang di dapat dalam wawancara di atas bahwa ada ruangan khusus untuk pasien melakukan konseling.

Ketersediaan obat merupakan obat yang di gunakan untuk pelayanan kesehatan di pelayanan farmasi minimal harus sama dengan jumlah kebutuhan obat yang seharusnya tersedia. Ketersediaan obat harus disesuaikan dengan kebutuhan untuk pelayanan pengobatan pada masyarakat. Tingkat ketersediaan obat adalah tingkat persediaan obat baik jenis dan jumlah obat.

Berdasarkan analisis hasil observasi yang saya lakukan terkait ketersediaan obat di Klinik Pratama dan Apotek Mulia Medika adalah bahwa terkadang obat yang dipenuhi pasien tidak terpenuhi atau kosong.

Ketersediaan obat yang kurang dapat merugikan pihak pasien karena dengan kekosongan obat pasien sehingga pasien harus membeli obat di luar.

Hasil wawancara yang di lakukan dengan **Responden 3** mengatakan bahwa : *“obat nya kosong pernah, jadi saya beli obat nya di luar sih”*

Dari wawancara yang dilakukan berkaitan dengan ketersediaan obat bahwa pasien pernah mengalami kekosongan obat yang terdapat di instalasi farmasi

4.2 PEMBAHASAN

Pelayanan farmasi melibatkan berbagai aktivitas penting seperti pada evaluasi penggunaan informasi obat (PIO), *konseling*, ketersediaan obat, kecepatan pelayanan obat, dan lain lain. Semua aktivitas ini berfungsi untuk memastikan apakah pelayanan farmasi yang terdapat di Klinik Pratama dan Apotek Mulia Medika berkualitas dan aman bagi pasien. Dari hasil wawancara yang telah di lakukan dengan responden mengenai pelayanan farmasi

yang diberikan menjadi salah satu pelayanan yang berorientasi dan bersinggungan langsung dengan pasien. dengan di terapkannya pelayanan farmasi pada Klinik Pratama dan Apotek Mulia Medika ini secara tidak langsung pelayanan yang diberikan oleh apoteker dan tenaga farmasi sangat di perlukan oleh pasien

Hasil dari wawancara dengan responden yang mana merupakan sebagian pekerja di Klinik dan Apotek Pratama Mulia medika dapat di ketahui bahwa evaluasi pelayanan penggunaan informasi obat (PIO) ini bertujuan agar pasien mengetahui penggunaan obat dan bisa meningkatkan tingkat kesembuhan yang di derita oleh pasien yang diterimanya. Faktor pelayanan informasi obat dapat di nilai dari petugas tenaga farmasi yang memberikan kelengkapan informasi mengenai obat dengan bahasa yang dapat di mengerti oleh pasien dan juga petugas tenaga farmasi bisa memberikan informasi selain obat yang berhubungan dengan penyakit pasien. penelitian ini menyatakan bahwa evaluasi penggunaan pelayanan obat (PIO) mempunyai pengaruh yang sangat signifikan dalam memberikan informasi secara akurat kepada pasien. Kemudian untuk kecepatan pelayanan obat adalah waktu pelayanan dapat di selesaikan dalam waktu yang telah di tetapkan oleh Klinik dan Apotek Mulia Medika. Kecepatan pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan pasien. petugas farmasi harus memberikan pelayanan sebaik mungkin agar hubungan erat dengan pasien bisa terjaga. Pelayanan yang di berikan meliputi beberapa tahapan seperti tahapan penerimaan resep dokter oleh petugas farmasi, pemberian harga di lakukan bagi pasien yang menggunakan resep umum, sedangkan pasien yang menggunakan resep BPJS tidak di lakukan pemberian harga.

Tahap selanjutnya yaitu pembayaran yang di lakukan oleh pasien, tahap yang

keempat adalah pengambilan obat pada proses tahap ini dilakukan oleh petugas farmasi. Tahap yang kelima yaitu melakukan peracikan obat untuk tahap ini di lakukan bagi resep yang harus di racik terlebih dahulu. Tahap selanjutnya yaitu pemberian etiket pada obat, etiket di bagi menjadi 2 warna yaitu etiket warna putih untuk obat dalam dan etiket warna biru untuk obat luar. Untuk tahap yang terakhir yaitu pemberian informasi obat (PIO) adalah tahap penyerahan obat yang dilakukan oleh petugas setelah pasien mendapatkan PIO. Berdasarkan hasil wawancara dari responden bahwa pelayanan yang di berikan sudah cukup baik dalam pelayanan maupun dalam melakukan kecepatan pelayanan obat.

Konseling merupakan proses yang di lakukan untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah pasien yang berkaitan dengan penggunaan obat. Konseling bertujuan untuk memberikan pemahaman yang benar mengenai obat kepada pasien maupun keluarga pasien terkait dengan tujuan dan jadwal pengobatan, cara dan lama penggunaan obat, efek samping. Berdasarkan hasil wawancara dengan responden yang sudah di lakukan bahwa terdapat ruangan khusus untuk konseling yang berada di Klinik Pratama dan Apotek Mulia Medika yang terletak di sebelah ruangan pendaftaran pasien, hal ini mempermudah pasien dalam melakukan konsultasi dengan petugas yang ada di Klinik.

Ketersediaan obat yang tidak terpenuhi maka akan terjadi ke kosongan obat pada instalasi farmasi yang akan mengakibatkan pengobatan menjadi tidak optimal. Ketersediaan obat merupakan obat yang di gunakan untuk pelayanan kesehatan di Klinik Pratama dan Apotek Mulia Medika minimal harus sama dengan jumlah kebutuhan obat yang seharusnya tersedia di Klinik.

Ketersediaan obat di Klinik harus disesuaikan dengan kebutuhan untuk pelayanan pengobatan dalam waktu yang tertentu. Dengan cara menghitung persediaan dan pemakaian rata rata perbulan. Dari hasil wawancara yang sudah dilakukan dengan responden bahwa ketersediaan obat yang terdapat pada Klinik Pratama dan Apotek Mulia Medika terkadang masih ada kekosongan obat sehingga membuat pasien harus membeli atau menebus obatnya di luar atau difasilitas kesehatan lain.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Pelayanan ini meliputi berbagai aspek, mulai dari memberikan informasi tentang penggunaan obat, hingga konseling terkait penggunaan obat. Dalam konteks ini, seorang apoteker atau petugas farmasi memiliki peran penting dalam menyediakan pelayanan yang berkualitas serta membantu pasien mencapai hasil yang diinginkan dari penggunaan obat-obatan. Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan bahwa penyimpanan dan penyusunan obat sudah memenuhi standar operasional prosedur pada Klinik Pratama dan Apotek Mulia Medika.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai “Analisis Pelayanan Farmasi Pada Klinik Pratama dan Apotek Mulia Medika” dapat diambil kesimpulan bahwa Pelayanan farmasi sangat berpengaruh besar terhadap pasien yang meliputi sikap petugas, kecepatan pelayanan, pemberian informasi obat dan edukasi obat serta ketersediaan obat pada instalasi farmasi. Diketahui dari Sebagian besar responden merasa puas dengan pelayanan farmasi yang diberikan oleh Klinik Pratama dan Apotek Mulia Medika.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka terdapat beberapa saran yang diberikan:

1. Menambah jumlah tenaga kefarmasian sehingga kegiatan kefarmasian bisa berjalan secara maksimal.
2. Apoteker diharapkan selalu menggunakan jas praktik saat melakukan pelayanan di instalasi farmasi agar diketahui perannya oleh masyarakat.
3. Pada penyimpanan obat darurat dan non darurat tidak berdasarkan kedaruratannya.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni Ratih, 2019, *Mutu Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas*, Yogyakarta.
- Erlianti Karina, Hasniah, Mardiana Lia. (2021). *Analisis Kinerja Apoteker Dalam Pelayanan Farmasi Klinik Di Puskesmas Kota Banjarmasin.. Jurnal Al Ulum Sains dan Teknologi 1* (Vol. 7. Nomor 1).
- Fil'ilah Irkhos, Bagus Asyim, Raden, Firmaniar Rizdyana, (2023) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat jalan* (10 Februari 2024). (Vol. 2, Nomor 6 - ISSN 28304594).
- Prasetya Niko, Rianto Leonov, Tri Sonia, Audia (2023). *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi Di Klinik Nadya Medichal Center*. Jurnal Farmasi IKIFA, (Vol. 2, No 1)
- Shufyani Fahma, Sari Mayang, Andry Muhammad, Dominica Dwi (2023). *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di UPTD Puskesmas KUTA BLANG KABUPATEN BIRUEUN. JOURNAL OF PHARMACEUTICAL AND SCIENCES*. (Vol. 6 Nomor 1. Hal. 76-81-ISSN 26563088).

- Susilowati, (2017) *Kegiatan Humas Indonesia Bergerak Di Kantor Pos Depok II Dalam Meningkatkan Citra Instansi Pada Publik Eksternal*. Jurnal Komunikasi. (Vol. 8. Nomer 2 – ISSN 25793292).
- Farida, S., Yuliana, M., & Sari, R. (2016). "Analisis Kualitas Pelayanan Farmasi di Klinik Pratama". Jurnal Kesehatan Masyarakat, 14(2), 54-61.
- Sari, D. L., Hendrawati, S., & Purnama, P. A. (2018). "Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi di Fasilitas Kesehatan Primer". Jurnal Farmasi Indonesia, 33(3), 147-153.
- Putra, M. H. (2020). "Tantangan Pelayanan Farmasi di Klinik Pratama: Sebuah Studi Kasus". Jurnal Manajemen Farmasi, 8(1), 22-28.