

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Apotek

Menurut peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia no.9 tahun 2017 dalam pasal I, disebutkan bahwa apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker. Sedangkan fasilitas kefarmasian adalah sarana yang digunakan untuk melakukan pekerjaan kefarmasian.

Pekerjaan kefarmasian dilaksanakan oleh tenaga kefarmasian yaitu apoteker dan tenaga teknis kefarmasian. Pengaturan apotek bertujuan untuk :

- a. Meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian di apotek
- b. Memberikan perlindungan pasien dan Masyarakat dalam memperoleh pelayanan kefarmasian di apotek dan
- c. Menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian dalam memberikan pelayanan kefarmasian di apotek

Dalam pendiriannya apotek harus memenuhi persyaratan meliputi :

- a. Lokasi
- b. Bangunan
- c. Sarana, prasarana dan peralatan
- d. Ketenagaan

Lokasi harus memperhatikan akses Masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kefarmasian. Bangunan apotek harus memiliki fungsi keamanan,kenyamanan dan kemudahan dalam pemberian pelayanan kepada pasien serta perlindungan dan keselamatan bagi semua orang, termasuk penyandang cacat, anak-anak dan orang lanjut usia, Dimana bangunan bersifat permanen. Bangunan apotek paling sedikit memiliki sarana ruang yang berfungsi :

- a. Penerima resep
- b. Pelayanan resep dan racikan (produksi sediaan secara terbatas)
- c. Penyerahan sediaan farmasi dan alat Kesehatan
- d. Konseling

- e. Penyimpanan sediaan farmasi dan alat Kesehatan dan
- f. Arsip

Untuk peralatan meliputi semua yang dibutuhkan dalam pelayanan kefarmasian antara lain :

- a. Rak obat
- b. Alat peracikan
- c. Bahan pengemas obat
- d. Lemari pendingin
- e. Meja
- f. Kursi
- g. Computer
- h. System pencatatan mutase obat
- i. Formulir catatan pengobatan pasien
- j. Dan peralatan sesuai kebutuhan

Dalam penyelenggaraan apotek, tenaga kerjaan yaitu apoteker pemegang SIA yang dapat dibantu oleh apoteker lain. Tenaga teknis kefarmasian yang memiliki surat izin praktek sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, serta dibantu oleh tenaga administrasi.

Apotek wajib memiliki surat izin apotek (SIA), menurut undang no 11 tahun 2020 tentang cipta kerja perizinan berdasarkan penetapan Tingkat resiko dan peringkat skala usaha kegiatan usaha yang diperoleh berdasarkan Tingkat bahaya dan potensi terjadinya bahaya terhadap aspek Kesehatan, keselamatan, lingkungan dan/atau pemanfaatan dan pengelolaan sumber daya untuk penilaian Tingkat bahaya dilakukan dengan memperhitungkan jenis kegiatan usaha, kriteria kegiatan usaha, Lokasi kegiatan usaha, keterbatasan sumber daya dan/atau resiko volatilitas. Dimana potensi terjadinya bahaya meliputi : hampir tidak mungkin terjadi, kemungkinan kecil terjadi, kemungkinan terjadi atau hampir pasti terjadi.

Berdasarkan hal-hal tersebut diatas skala usaha kegiatan usaha ditetapkan menjadi :

- a. Kegiatan usaha beresiko rendah
- b. Kegiatan usaha beresiko menengah

c. Kegiatan usaha beresiko tinggi

Dalam hal ini apotek termasuk kedalam kategori c, yaitu kegiatan usaha beresiko tinggi, dalam pasal 10 undang-undang no.11 tahun 2020 disebutkan bahwa perijinan berusaha untuk kegiatan usaha beresiko tinggi berupa pemberian nomor induk izin berusaha (NIB) dan izin yang merupakan persetujuan pemerintah pusat atau pemerintah daerah untuk pelaksanaan kegiatan usaha yang wajib dipenuhi oleh pelaku usaha sebelum melaksanakan kegiatan usahanya dalam hal ini kegiatan usaha beresiko tinggi memerlukan pemenuhan standar usaha dan standar produk. Pemerintah pusat atau pemerintah daerah menerbitkan sertifikat standar usaha dan sertifikat standar produk berdasarkan hasil verifikasi pemenuhan standar.

2.2. SKN, JKN DAN BPJS

Kementrian Perindustrian melaporkan bahwa Indonesia termasuk negara dengan konsumsi obat perkapita terendah diantara negara-negara di ASEAN. Konsumsi obat di Indonesia yaitu sebesar USD 23,2 perkapita, jauh dibawah negara tetangga Malaysia yang berjumlah USD 73,8 perkapita. (Industri Farmasi Nasional, Buku Analisis Pembangunan Industri, edisi 11, 2021 Grafik berikut memperlihatkan konsumsi obat perkapita negara-negara ASEAN pada tahun 2013.

Tabel 1 Konsumsi Obat Perkapita Negara ASEAN tahun 2013

Brunei	235,1
Singapura.	149,2
Malaysia	73,8
Thailand	66,1
Filipina	33,1
Indonesia	23,2
Kamboja	14,9
Laos	14,4
Myanmar	7,2

Sumber: Kementrian Perindustrian

Pengertian SKN atau Sistem Kesehatan Nasional adalah pengelolaan kesehatan yang diselenggarakan oleh semua komponen bangsa Indonesia secara terpadu dan saling mendukung guna menjamin tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang setinggi tingginya (PP no. 7 tahun 2012 pasal 1 ayat 2)

Tujuan SKN :

Terselenggaranya pembangunan kesehatan oleh semua potensi bangsa , baik masyarakat, swasta, maupun pemerintah secara sinergis ,bersama dalam batas batas yang telah disepakati. Program SKN :

1. Upaya kesehatan
2. Penelitian dan pengembangan kesehatan
3. Pembiayaan kesehatan
4. Sumber daya manusia kesehatan
5. Sediaan farmasi alat kesehatan dan makanan
6. Manajemen , informasi , dan regulasi kesehatan
7. Pemberdayaan masyarakat.

Prinsip SKN:

1. Perikemanusiaan
2. HAM
3. Adil dan merata
4. Pemberdayaan dan kemandirian
5. Kemitraan
6. Pengutamaan dan manfaat
7. Tata pemerintahan yang baik

Jenis SKN:

1. Pelayanan kesehatan di Indonesia
2. Pelayanan kedokteran
3. Pelayanan kesehatan masyarakat

4. Sistem rujukan pelayanan kesehatan
5. Pelayanan rawat jalan dan rawat inap
6. Pelayanan gawat darurat
7. Pelayanan dokter keluarga

Sistem pelayanan kesehatan

1. Faskes tunggal pertama memberikan pelayanan kesehatan dasar
2. Faskes tunggal kedua memberikan pelayanan spesialisik
3. Faskes tunggal ketiga memberikan pelayanan subspesialistik

Sediaan farmasi, Alkes dan Makanan

1. Ketersediaan , pemerataan , Keterjangkauan
2. Jaminan keamanan , khasiat/ manfaat, mutu serta perlindungan masyarakat
3. Penyelenggaraan kefarmasian
4. Penggubaaan obat rasional
5. Kemandirian obat

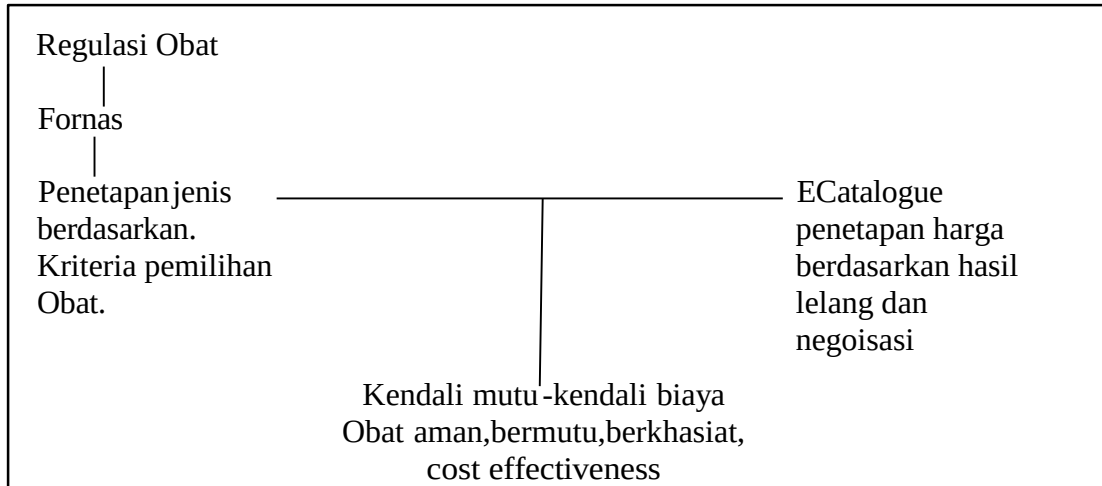
Pelayanan kesehatan bagi peserta jaminan kesehatan:

1. Promotif
2. Preventif
3. Kuratif
4. Rehabilitatif
5. Pelayanan obat dan BMHP

Dalam upaya mengimplementasikan sistem kesehatan nasional pada tanggal 1 januari 2014 pemerintah meresmikan beroperasinya Jaminan Kesehatan Nasional yaitu program layanan khusus yang berwujud BPJS Kesehatan dan Ketenagakerjaan yang diatur dalam bentuk asuransi .

Melalui program JKN ini pemerintah mengatur agar obat dapat dijangkau dengan daya beli masyarakat . Karena itu obat generik dengan harganya yang murah menjadi primadona dalam pelayanan BPJS.

Tabel 2 Upaya peningkatan ketersediaan dan keterjangkauan obat dalam JKN



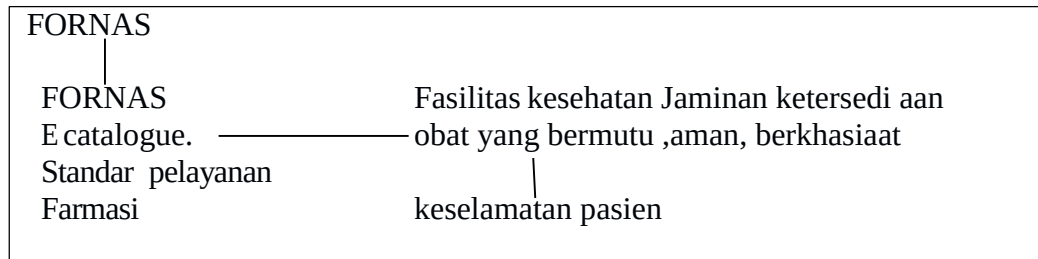
Sumber : Peraturan Presiden No.72/2012 tentang Sistem Kesehatan Nasional

Penggunaan Obat Rasional (POR) Menjamin agar masyarakat memperoleh obat yang aman, bermutu, dan efektif dengan biaya terjangkau (safety, efficacy, quality, economic)

Upaya peningkatan POR oleh pemerintah :

1. Penetapan DOEN dan FORNAS
2. Pedoman penggunaan obat berbasis bukti ilmiah (EBM)(Evidence, Based, Medicine)
3. Monev persepan dan kepatuhan terhadap FORNAS
4. Advokasi, sosialisasi dan promosi penggunaan obat generik dan penggunaan POR berdasarkan pedoman.
5. Peningkatan mutu pelayanan farmasi melalui pembinaan dan peningkatan kapasitas SDM (Apoteker dan Tenaga Teknis Kefarmasian)

Tabel 3 Kebijakan dan program Peningkatan ketersediaan obat dan POR



Sumber : Peraturan Presiden No.72/2012

Daftar obat terpilih yang dibutuhkan dan harus tersedia di fasilitas pelayanan kesehatan sebagai acuan dalam pelaksanaan JKN **(SK Menkes No.328/Menkes/SK/IX/2013)** Tanggal 19 september 2013.

Program Rujuk Balik JKN Diagnosis :

Diabetes Melitus, Hiper Tensi, Jantung, Asma, PPOK (penyakit paru obstruktif kronik), Epilepsi, gangguan kesehatan jiwa kronik, stroke, sistemik lupus erimatosus **(SLE)**

Pelayanan Obat :

Ruang Farmasi Puskesmas atau Instalasi Farmasi Klinik Pratama atau Apotek Jejaring . Sesuai dengan obat rujuk balik yang tercantum dalam fornass.

Pembiayaan obat :

Harga obat program rujuk balik yang ditagihkan kepada BPJS Kesehatan mengacu pada pasar obat sesuai E Catalogue ditambah biaya pelayanan farmasi. Biaya pelayanan farmasi adalah faktor pelayanan kefarmasian dikali harga dasar obat sesuai E Catalogue

Tabel 4 E Catalog Pelayanan Farmasi

Harga Dasar Satuan Obat	Faktor pelayanan Kefarmasian
< 50.000.	0.28
Rp.50.000-250.000.	0.26
Rp.250.000-500.000.	0.21
Rp.500.000-1.000.000.	0.16
Ro.1.000.000- 5.000.000.	0.11
Rp.5.000.000-10.000.000.	0.09
Rp. > 10.000.000	0.07

Sumber : Peraturan Menetri Kesehatan No. 59 Tahun 2014

Selain dampak positif bagi masyarakat, BPJS juga menimbulkan dampak negative bagi pelaku usaha dibidang farmasi . Dalam seminar bertajuk Prospek Industri Farmasi Indonesia, sabtu 16 januari 2014 di University Club UGM, Dr.Sampurno ,MBA, Apt, Dosen Fakultas Farmasi UGM berujar “ pengadaan obat yang fokus pada obat generik dalam jumlah besar membawa perubahan besar pada pasar farmasi Indonesia.dampak nya Apotek kehilangan konsumen, pedagang besar farmasi kehilangan pasar rumah sakit, sementara industr1 farmasi mengalami minus pertumbuhan karena harus beroperasi low price and low margine.”

Dengan pengadaan obat melalui E Catalogue oleh pemerintah pedagang besar farmasi lokal kehilangan captive market, akibat nya ribuan pedagang besar mati suri, dan apotek pun mengalami penurunan omzet yang cukup signifikan.

Salah satu upaya untuk menanggulangi keadaan ini yaitu dengan menjadi salah satu apotek jejaring BPJS Kesehatan. Namun hal ini pun tidak menjadi suatu solusi yang memberikan keuntungan.

Dengan menjadi apotek Jejaring BPJS tentunya memerlukan tambahan sumberdaya manusia tambahan yang terlatih untuk melayani birokrasi administrasi , yang ternyata pada praktek nya cukup rumit dan membutuhkan konsentrasi dan tenaga extra.

Selain itu birokrasi dan waktu penagihan biaya obat kepada BPJS nya pun membutuhkan waktu yang cukup lama, sehingga pihak apotek pun membutuhkan tambahan modal kembali agar apotek dapat terus berjalan. Hal ini tentunya menjadi polemik tersendiri, bagi pihak apotek. Tidak menjadi apotek jejaring apotek kehilangan konsumen dan penurunan omzet, menjadi apotek jejaring pun membutuhkan dana tambahan yang besar pula untuk memutar roda perputaran apotek.

2.3. E commerce dan Telemedicine

Internet memiliki banyak kegunaan antara lain untuk tempat mencari informasi dengan mudah, berkirim file hingga untuk melakukan transaksi jual beli

Dunia Farmasi tak ketinggalan dari era internet ini,yang menghadirkan

layanan serba digital. Dengan hadirnya E commerce konsumen menjadi lebih mudah dalam mendapatkan barang atau obat yang ingin dibeli tanpa harus datang secara langsung ke apotek. Hal ini sangat membantu bagi konsumen yang memiliki kesibukan dan tidak memiliki banyak waktu untuk datang secara langsung ke apotek. Hal ini adalah sebuah peluang yang bisa menjadi kekuatan bisnis farmasi. Ketika seseorang sedang sakit hal yang sangat diinginkan tentunya berobat ke dokter, namun untuk pergi berobat ke dokter, klinik atau rumah sakit adalah hal yang paling enggan untuk dilakukan oleh pasien, hal tersebut karena sudah diidentikan dengan mengantri dengan waktu yang cukup lama, belum lagi birokrasi atau peraturan yang berbelit belit di rumah sakit, sehingga orang-orang merasa malas untuk pergi berobat, apalagi ke rumah sakit. Tidak semua orang memiliki waktu luang untuk pergi berobat dengan menyita banyak waktu.

Berangkat dari keprihatinan akan hal tersebut diatas Jonathan Sudharta menjadi start up membangun telemedicine Halodoc pada tahun 2016 dengan menggandeng Ikatan Dokter Indonesia (IDI) dan Konsil Kedokteran Indonesia (KKI) untuk menjamin keakuratan sertifikasi dokter yang terlibat.

Gambar 1 Jonathan Sudharta



Sebagai Start Up Halodoc melayani dua jenis konsultasi pasien, yaitu :

1. konsultasi yang sifat nya darurat atau emergency, dimana 68% dari kasus ini dapat diselesaikan dengan anamnesis dan tindakan medis secara online .
2. Konsultasi dari pasien yang sebelum pernah memeriksakan diri dengan

bertemu langsung dokter nya, konsultasi seperti ini sifat follow up dari kasus yang sudah ada.

Pada tahun 2021 saat pandemi covid 19, saat sosial distancing di terapkan Halodoc menjadi salah satu solusi untuk berobat yang cocok dengan kondisi saat itu.

Gambar 2 Halodoc



Transaksi Halodoc pun meningkat 16 kali lipat, sehingga apotek yang bermitra dengan Halodoc pun mendapatkan kenaikan omzet yang signifikan.

Saat ini Halodoc telah menjalin kemitraan dengan lebih dari 20.000 dokter yang berlisensi, 2000 klinik dan rumah sakit, dan lebih dari 4000 apotek di ratusan kota di Indonesia.

E commerce dan telemedicine sudah menjadi hal yang biasa saat ini, bahkan sudah menjadi gaya hidup, terutama bagi orang-orang dengan aktivitas yang padat. E commerce dan telemedicine tentunya memiliki kekurangan dan kelebihan yang dapat menjadi pertimbangan bagi kita untuk mengambil keputusan, bertransaksi secara online atau bertransaksi secara offline., keuntungan nya:

1. Berbelanja online penjual dan pembeli tidak bertemu secara langsung sehingga privasi dari pembeli terjaga, sehingga pembeli tidak perlu merasa sungkan atau malu saat membeli obat.
2. Berbelanja secara online lebih praktis dan hemat waktu, karena pembelian obat bisa dilakukan di rumah, di kantor atau dimana saja, pembeli tinggal menunggu obat yang dikirimkan, tidak perlu lelah mengantri dan menunggu.
3. Kenyamanan dirasakan oleh pembeli karena bisa mendapatkan informasi yang selengkapnya tentang produk yang diinginkan karena dapat

berkonsultasi melalui aplikasi atau web, juga bisa mendapatkan rekomendasi tentang produk lain yang sejenis dengan kualitas yang sama.

4. Pembeli mendapat kan window shopping , yaitu dapat membanding kan harga antar online shop, sehingga pembeli bisa memilih online shop dengan harga terbaik.
5. Biaya pembuatan Apotek online cukup murah, karna sebagai penjual tidak memerlukan tempat atau ruang usaha yang terlalu luas, dari sumber daya manusia pun tidak terlalu banyak yang dibutuhkan, dan pelayanan farmasi pun praktis dapat dilakukan dimana saja.

Ada kelebihan tentu saja ada kekurangan nya, menurut Fahlevi 2016,

kekurangan dari apotek online diantaranya:

1. Tidak melihat obat secara langsung (performance Risk) inilah salah satu kelemahan yang paling krusial, yang membuat banyak orang masih enggan membeli obat diapotek online. Alasan nya karena obat yang dibutuhkan tidak bisa langsung dilihat dan keaslian nya diragukan , berbeda ketika membeli obat secara offline di Apotek konvensional , maka pembeli bisa melihat secara langsung , jadi ada kepuasan tersendiri dalam berbelanja .
2. Sering terjadi penipuan pada dunia maya atau internet, sering dijadikan niat oleh oknum yang tidak bertanggung jawab untuk melakukan penyelewengan terhadap konsumen. Pembeli pun tidak mengetahui seperti apa kredibilitas Apoteker, sehingga ada perasaan ragu ketika hendak membeli obat secara online. Pada marketplace banyak akun yang menjual obat walaupun mereka tidak memiliki dasar pengetahuan dan kewenangan dalam menjual obat . Karena siapapun dapat menjual barang tanpa ada batasan- b a t a s a n persyaratan tertentu
3. Keaslian resep pada pembelian obat yang diresepkan, pembeli hanya perlu mengunggah foto resep sehingga resep tersebut tetap dipegang oleh pasien ,yang memungkinkan pasien melakukan penemuan berulang yang dapat berdampak pada keselamatan pasien, misalnya terjadi resistensi obat.
4. Obat memiliki efek samping (Psychological Risk) dilain hal obat merupakan

barang yang tidak bisa sembarangan diperjual belikan , karena obat memiliki efek positif bila dipergunakan secara benar dan tepat, juga memiliki efek negatif terhadap tubuh bila salah dalam penggunaannya, yang bisa berdampak buruk.

5. Informasi obat yang didapat kurang sesuai karena tidak melihat kondisi pasien (performance risk) , obat keras atau yang diresepkan oleh dokter seharusnya diberikan oleh seorang Apoteker kepada pasien, bukan melalui perantara kurir karena diperlukan adanya konseling antara Apoteker dan dokter sehingga obat yang diberikan oleh Apoteker tersebut sesuai dengan keperluan pasien. Pembelian obat bebas juga diputuskan oleh pembeli sehingga bisa terjadi kesalahan dalam pengobatan dan peran apoteker sebagai decision maker juga berkurang.
6. Harga (finance risk) dimana harga obat atau barang yang dipesan ternyata kualitas nya tidak sesuai, sehingga harga yang kita bayarkan lebih mahal dibandingkan yang kita dapat. Biaya yang lebih mahal juga harus ditanggung untuk biaya pelayanan antara barang dan konsultasi.
7. Peraturan yang berlaku dalam pelayanan kesehatan ,tenaga kerja harus memiliki izin dari pemerintah, sesuai dengan undang-undang kesehatan No.17 tahun 2023.

2.4. Pandemi Covid 19

Pada Januari 2020 kota Wuhan, provinsi Hubei, Tiongkok menjadi pusat perhatian dunia, hal ini disebabkan oleh serangan virus corona yang menyebabkan 3 orang meninggal dunia. Hal ini menimbulkan kekhawatiran yang luar biasa bagi warga Tiongkok karena hal ini sangat berkaitan dengan Sindrom Pernafasan Akut Berat (SARS) yang pernah menewaskan hampir 650 orang warga Tiongkok pada tahun 2002-2003.

Infeksi Covid19 ini disebabkan oleh Novel Corona Virus(2019 nCov), dengan gejala batuk, pilek, sakit tenggorokkan, letih, hingga dapat menimbulkan gagal napas, dengan masa inkubasi 14 hari. Dilansir dari Handbook of 2019-nCoV Pneumonia Control and Prevention terdapat 5 cara

1. Transmisi dari cairan : air dapat membawa virus dari pasien ke orang lain yang berada di dalam jarak satu meter. Air yang dimaksud biasanya berupa cairan tubuh yang keluar saat berbicara dan bersin.
2. Transmisi dari udara: virus Corona bisa menyebar dalam jarak jauh melalui udara, cara ini sama dengan cara virus flu SARS, variola, dan novovirus menular dari satu orang ke orang lain nya.
3. Transmisi kontak: virus dapat menular melalui kontak langsung dengan kulit atau selaput lendir (seperti mata, lidah, luka terbuka, dll) Transmisi juga bisa berlangsung melalui darah yang masuk ke tubuh atau mengenai selaput lendir.
4. Transmisi dari hewan, orang yang mengolah, menjual dan mendistribusikan Hewan liar yang membawa virus corona dapat tertular melalui kontak tersebut.
5. Kontak dekat dengan pasien: keluarga, orang yang tinggal serumah, petugas medis atau bahkan orang yang sempat berada dekat dengan pasien rentan untuk tertular.

MACAM CARA PENULARAN VIRUS COVID-19

KONTAK DAN TRANSMISI TETAPAN

Penderita virus Corona bisa menularkan virus ke orang lain yang berkontak langsung dengan orang yang terinfeksi melalui tetapan permukaan tubuh, batuk, air liur, maupun bersin.

TRANSMISI FOMITIS

Orang yang terinfeksi virus melalui benda-benda yang terkontaminasi dengan virus (permukaan yang terkontaminasi).

Permukaan virus Corona di benda yang terkontaminasi mungkin akan bertahan selama beberapa hari, bisa menjangkiti orang, bisa menjangkiti hewan, hingga bisa menjangkiti manusia.

TRANSMISI MELALUI UDARA

Penderita melalui udara dapat ditularkan melalui penyebaran virus melalui udara yang terdistribusi melalui aerosol, sehingga (jurnal) yang virus melalui kontak langsung di udara dalam jarak satu meter yang lebih.

TRANSMISI FEKAL-ORAL

Sebelum studi menunjukkan bahwa penderita virus Corona ditularkan pada anak manusia yang sedang hamil, sempat ada kekhawatiran bahwa orang-orang yang terinfeksi virus Corona mungkin bisa menularkannya ke orang-orang yang terinfeksi virus Corona melalui tinja.





Universitas Sebelas Maret



Universitas Sebelas Maret

Allegia Prasasti

Pada tanggal 23 januari 2020 pemerintah Tiongkok memberlakukan Lock Down pada kota Wuhan, setelah terkonfirmasi 17 orang tewas dan hampir

600 orang tertular.

Pada tanggal 30 Januari 2020, Kepala Badan Kesehatan Dunia (WHO), Tedros Adhanom Ghebreyesus menyatakan darurat global terhadap virus corona, karena sudah menyebar luas ke banyak negara, dan Indonesia salah satu negara yang terdampak virus corona juga.

Hingga akhir pandemi Worldometers mencatat total kasus pandemi covid19 di dunia sebanyak 690.657.848 kasus, dengan korban meninggal 6.893.597 orang.

Di Indonesia tercatat 681.444 kasus dengan korban meninggal 161.853 orang. Indonesiapun dilanda kepanikan yang luar biasa. Seluruh Rumah sakit penuh hingga ke lorong lorong, akhirnya pemerintah memanfaatkan gedung gedung kosong dan hotel sebagai tempat isolasi, itu pun masih banyak pasien yang tertolak hingga akhirnya melakukan isolasi mandiri di rumah, namun hal ini menambah jumlah kasus penularan terhadap anggota keluarga, dan kasus pun meningkat.

Gambar 4 Perawatan Covid 19 di Rumah Sakit



Sumber: <https://www.okezone.com/tren/read/2021/06/28/620/2431905/perawatan-pasien-covid-19-berdasarkan-tingkatan-gejala>

Pemerintah melakukan berbagai upaya untuk mengatasi situasi ini. hingga diambil langkah langkah kebijakan, diantaranya:

- 1 Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB)

- 2 Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM)
- 3 PSBB transisi
- 4 PPKM Mikro
- 5 PPKM Darurat
- 6 PPKM Level 1-4
- 7 wajib vaksin hingga booster
- 8 Era new normal dan banyak lagi lainnya.

Kondisi ini membuat masyarakat melakukan berbagai aktivitas di rumah saja. Kota-kota menjadi sepi seperti kota mati, membuat udara terasa segar karena tidak ada polusi, langit biru cerah, bahkan gunung Everest pun dapat terlihat dengan jelas oleh masyarakat sekitarnya. Kehidupan sosial pun berubah, beradaptasi dengan kebiasaan baru, pelajaran sekolah dilakukan secara online, perusahaan-perusahaan pun menggunakan aplikasi meeting Zoom dan WFH (work from home), berbelanja pun secara online. Ketika banyak perusahaan-perusahaan yang gulung tikar akibat pandemi COVID-19, Apotek justru mengalami kenaikan omzet yang cukup signifikan. Stok obat-obatan pun banyak yang mengalami kekosongan tentunya yang berkaitan dengan COVID-19, seperti suplemen; antibiotik, obat batuk, demam, masker, sarung tangan, oksigen, hand sanitizer dan lain sebagainya.

Pada akhirnya Pandemi COVID-19 resmi dicabut oleh Presiden Joko Widodo pada tanggal 21 Juni 2023.

Gambar 5 Kondisi Saat PPKM di Indonesia



2.5. Kasus Gagal Ginjal Akut Pada Anak

Kesedihan atas pandemi Covid 19 belum lah lepas dari ingatan , Indonesia kembali dilanda duka dengan muncul nya kasus Gagal Ginjal Akut Progresif Atipikal (GGAPA) pada anak. Kasus ini sempat terjadi di Gambia Afrika yang disebabkan oleh obat sirup yang mengandung zat berbahaya yaitu Etilen Glikol (EG) dan Dietilen Glikol (DEG).

Pada agustus 2022 Ikatan Dokter Anak Indonesia (IDAI) menemukan 35 kasus gagal ginjal akut pada anak anak indonesia.

September 2022 kasus meningkat menjadi 76 kasus . Pada 14 oktober 2022 kasus bertambah menjadi 152 kasus.

Pada 18 oktober 2022 kasus tercatat 189 kasus, didominasi oleh anak usia 1-5 tahun. Gejala kasus ini yaitu : diare, mual, muntah, demam selama 3-5 hari,, lalu batuk pilek, sering mengantuk dan terjadi penurunan volume air kencing , bahkan tidak buang air kecil sama sekali (anuria).

Kementrian Kesehatan Republik Indonesia bekerjasama dengan Badan Pengawas Obat dan Makanan melakukan penyelidikan terhadap obat-obat sirup yg pernah dikonsumsi oleh penderita kasus gagal ginjal akut pada anak ini, sebelum pasien terserang penyakit ini.

Gambar 6 Anak dengan Kasus GAPA Dalam Perawatan di Rumah Sakit



Sumber : <https://www.cnnindonesia.com/gaya-hidup/20221025140711-255-865153/255-kasus-gagal-ginjal-anak-apa-saja-keluhan-paling-umum>

Pada tanggal 18 oktober 2022 Kementrian Kesehatan menginstruksikan

seluruh apotek di Indonesia untuk memberhentikan sementara penjualan obat bebas dalam bentuk sirup atau sediaan cair kepada masyarakat. Surat Edaran (SE) Kemenkes nomor SR.01.05/111/3461/2022:

"Seluruh apotek untuk sementara tidak menjual obat bebas dan/ atau bebas terbatas dalam bentuk sirup kepada Masyarakat sampai dilakukan pengumuman resmi dari pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan".

Gambar 7 Penarikan Obat-obatan Dalam Bentuk Sirup



Sumber : <https://www.mediahumaspolri.com/gerak-cepat-polres-pasuruan-kota-sikapi-situasi-terkini-tentang-penarikan-obat-sirup/>

Pada tanggal 21 oktober 2022 Mentri Kesehatan Budi Gunadi Sadikin mengungkapkan penyebab gangguan gagal ginjal akut pada anak, dengan pemeriksaan terhadap sebelas pasien anak di Rumah Sakit Cipto Mangunkusumo (RSCM), tujuh diantaranya positif memiliki senyawa berbahaya dalam tubuh nya, yaitu :

Ethylene Glikol(EG), Diethylene Glikol(DEG) Dan Ethylene Glikol Butyl Eter(EGBE). Pada tanggal 29 oktober 2022 Kemenkes mendatangkan sebanyak 200 vial Fomepizole 1,5 ml, sebagai antidote untuk kasus ini, dari jepang (donasi dari PT .Takeda Indonesia), selain itu juga didatangkan dari Singapura, Australia, dan Amerika Serikat (dalam perencanaan) .

Jubir Kemenkes, Dr.Syahril menyatakan sejak Kemenkes mengeluarkan SE mengenai larangan penjualan dan peresepan sediaan cair atau sirup kepada

anak, kasus gangguan gagal ginjal akut pada anak telah menurun. Dan sejumlah pasien yang telah diberikan penawar menunjukan perbaikan.

BPOM telah menarik sedikit nya 69 obat sirup yang terbukti mengandung zat kimia berbahaya penyebab gangguan gagal ginjal akut pada anak. BPOM telah menemukan 6 Perusahaan Farmasi yang telah memproduksi sirup dengan kadar cemaran EG/DEG yang melebihi ambang batas aman. Perusahaan tersebut adalah:

1. PT.Yarindo Farmatama
2. PT. Universal Pharmaceutical Industries
3. PT. Afi Farma
4. PT. Ciubros Farma
5. PT. Samco Farma
6. PT. Rama Emerald Multi Sukses

Dan yang ditetapkan sebagai tersangka adalah PT.Yarindo Farmatama dan PT Universal Pharmaceutical.

BPOM mengkategorikan penarikan obat menjadi:

1. Kelas 1 : penarikan obat akibat potensi bahaya kesehatan yang ditimbulkannya yakni , dapat mengakibatkan kematian , cacat permanen, cacat janin, atau efek yang serius terhadap kesehatan.
2. Kelas 2: penarikan obat yang jika obat nya digunakan dapat mengakibatkan penyakit atau kekeliruan pengobatan yang menimbulkan efek sementara bagi kesehatan dan dapat pulih kembali.
3. Kelas 3: penarikan obat yang tidak menimbulkan bahaya signifikan terhadap kesehatan. Pada penarikan untuk kasus Gangguan gagal ginjal akut pada anak ini, termasuk penarikan kelas 1.

Setelah tidak ada penambahan kasus lagi, pada tanggal 18 november 2022 Menteri Kesehatan Budi Gunadi Sadikin menyatakan kasus ini sudah selesai.

Terjadi kasus ini menimbulkan kekhawatiran yang luar biasa, terutama pada orang tua yang memiliki anak balita. Mereka merasa khawatir dan bingung, yang biasanya ketika anak sakit ringan seperti demam, batuk, pilek, tinggal datang ke Apotik dan membeli obat sirup bebas atw bebas terbatas, dengan

timbulnya kasus ini mau tidak mau harus memeriksakan nya ke dokter, untuk mendapatkan resep obat dalam bentuk lain, misal nya puyer. Namun kadang hal ini terbentur dengan segi biaya yang jadi lebih mahal, karena harus mengeluarkan biaya pemeriksaan dokter dan biaya penebusan resep yang tentu nya lebih mahal daripada membeli obat sirup seperti sebelum ada kasus ini.

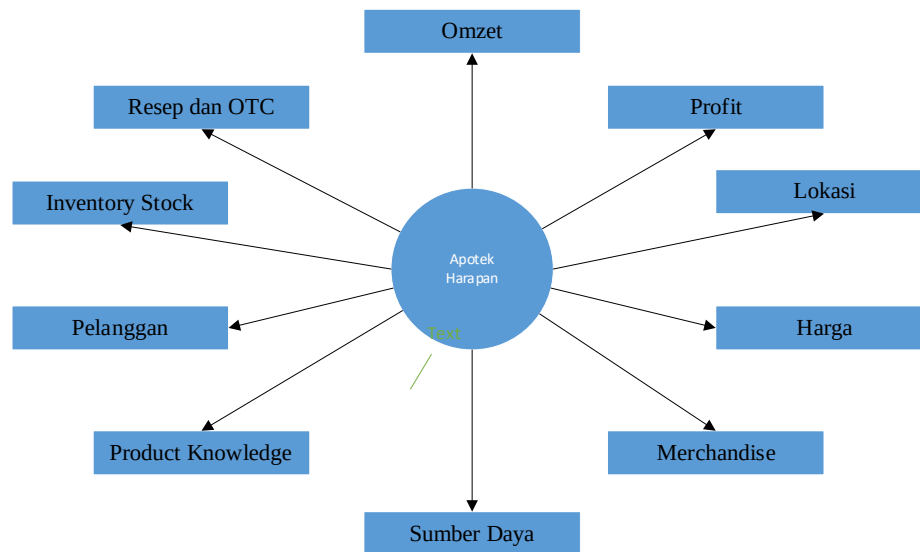
Kekosongan obat sirup akibat penarikan obat sirup ini menimbulkan kekisruhan tersendiri dalam bisnis Apotek. Tenaga Farmasi di Apotek harus bekerja lebih keras untuk menerapkan strategi pemasaran agar apotek bisa tetap berjalan. Masyarakat merasa bingung, khawatir dan takut untuk berbelanja obat, sehingga penjualan bebas pun menurun.

2.5. Berbagai Faktor Yang Mempengaruhi Stabilitas Apotek

Selain fenomena-fenomena yang terjadi diatas, stabilitas apotek juga dipengaruhi oleh beberapa factor diantaranya :

1. Penjualan Resep dan OTC
2. Omzet
3. Profit
4. Lokasi
5. Harga
6. Merchandising
7. Sumber daya
8. Sarana dan Prasarana
9. Product knowledge
10. Pelanggan
11. Inventory Stock

Tabel 5 Skema Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Stabilitas Apotek



2.5.1. Penjualan Resep dan OTC

Dalam peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia no.35 tahun 2014 tentang standar pelayanan kefarmasian diapotik yang dimaksud dengan 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.

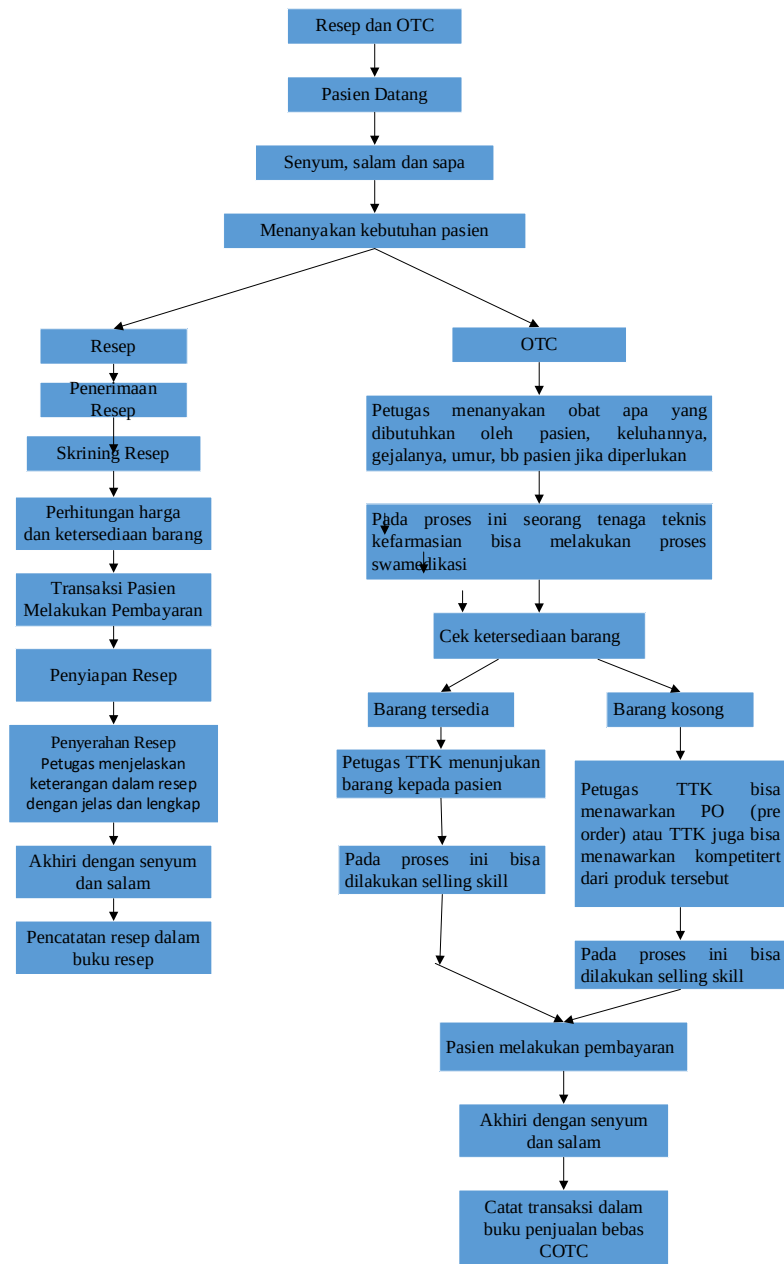
Resep adalah permintaan tertulis dari dokter atau dokter gigi kepada apoteker, baik dalam bentuk paper maupun electronic untuk menyediakan dan menyerahkan obat bagi pasien sesuai peraturan yang berlaku

2.5.1.1. Kaitannya dengan hal tersebut diatas pelayanan resep dan otc menjadi hal utama di Apotek. Secara garis besar pelayanan resep terdiri dari empat tahap, :

1. Skrining
2. Penghitungan harga dan kesediaan barang
3. Penyiapan resep
4. Penyerahan obat

Pelayanan otc yaitu pelayanan terhadap obat bebas dan obat bebas terbatas yang boleh diberikan diapotek tanpa resep dokter.

Tabel 6 Prosedur Pelayanan



Ketika pelayanan resep dan pelayanan OTC dilakukan dengan baik pelanggan pun merasa senang dan diharapkan mereka akan berbelanja Kembali di apotek ini, atau bahkan membawa calon pelanggan yang lain.

2.5.2. Omzet

Omzet penjualan adalah keseluruhan yang diperoleh dan hasil penjualan suatu barang atau jasa dalam kurun waktu tertentu. Akumulasi dari kegiatan

penjualan suatu produk barang dan jasa yang dihitung secara keseluruhan selama kurun waktu tertentu secara terus menerus atau dalam satu proses akuntansi karena sifatnya pendapatan kotor, besarnya omzet yang diperoleh perusahaan tidak bisa dijadikan alat ukur kesuksesan perusahaan.

Dalam sebuah usaha penting sekali menyusun strategi dengan kemungkinan keberhasilan (probabilitas keberhasilan paling besar dalam meningkatkan omzet penjualan. Hasil sebuah bisnis dapat dilihat berdasarkan tingginya penjualan.

Strategi pemasaran untuk meningkatkan omzet penjualan.

1. Kualitas dan inovasi produk

Dengan produk yang berkualitas penjual tidak perlu menunggu waktu lama untuk mendapatkan pelanggan, ketika seorang pelanggan merasa puas dengan produk tersebut, dia tidak akan segan-segan untuk mempromosikan produk tersebut kepada orang lain sehingga kita tidak perlu melakukan promosi, karena pelanggan sudah melakukannya selama pelanggan diperlakukan dengan baik mereka tidak akan sungkan untuk merekomendasikan apotek kita kepada keluarga atau kerabat mereka. Inovasi harus dilakukan karena memang produk lama laku dipasaran namun produk baru akan menarik perhatian pelanggan

2. Pelayanan terbaik bagi pelanggan.

Pada dasarnya semua pelanggan sama, yaitu sama-sama ingin membeli produk yang didorong oleh suatu kebutuhan atau keinginan, kita sebagai penjual harus memberikan pelayanan yang terbaik, karena kesan yang baik dapat membuat konsumen kembali membeli produk ditempat yang sama, jika mereka dikecewakan mereka tidak akan sungkan untuk menjelekkan apotek di depan banyak orang, sehingga bisa menimbulkan kerugian bagi apotek karena pelanggan menjadi berkurang.

Kualitas pelayanan merupakan kemampuan Perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik serta bermutu dibandingkan dengan pesaingnya (Rusydi 2017:39). Kualitas pelayanan merupakan sarana tolak ukur seberapa baik Tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi dari pelanggan.(Tjiptono 2017:142) (Teori Lewis dan Booms)

3. Promo Khusus

untuk menarik perhatian pelanggan kita bisa melakukan promosi khusus, misalnya dengan memberikan discount atau potongan harga atau dengan memberikan paket khusus yang dapat menarik perhatian pasien

4. Menentukan target, dan evaluasi

Apotek harus menentukan target penjualan bulanan lalu menghitung berapa omzet yang didapat lalu lakukan evaluasi apakah target tercapai atau tidak lalu menyusun strategy baru untuk untuk bulan selanjutnya.

Omzet dihitung dengan menjumlahkan semua pendapatan pada satu periode. cara menghitung omzet = harga jual x Kuantitas barang yang terjual.

Contohnya harga jual paracetamol tablet 2500/strip jumlah paracetamol yang terjual selama bulan desember 2023 adalah 215 strip, maka omzetnya adalah $2500 \times 215 = 537.500$.

2.5.3. Profit

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) profit memiliki arti untung, keuntungan atau manfaat mengutip dari situs indeed artionoftt adalah pendapatan yang tersisa atau keuntungan setelah pendapatan dikurang semua pengeluaran dan biaya-biaya seperti pajak. Dalam laporan laba rugi ada tiga jenis profit untuk mengetahui keadaan pensahaan.

1. Gross profit yitu pendapatan dikurangi dengan harga pokok penjualan (HPP).
2. Operating profit gross profit dikurangi dengan biaya operasional
3. Net profit yaitu laba akhir pada laporan laba rugi yang dikenal dengan bottom line, cara menghitungnya yaitu operating profit dikurangi dengan pajak dan biaya bunga

Profit sangat penting keberadaannya karena profit bisa di Jadikan modal usaha atau tolak ukur keberhasilan sebuah bisnis.

2.5.4. Harga

Harga didefinisikan sebagai jumlah uang yang diperlukan untuk membeli produk atau jasa, atau jumlah nilai yang diperdagangkan pelanggan untuk

mendapatkan atau menggunakan barang atau jasa (Kotler dan Armstrong, 2013:430). Harga suatu produk mungkin rendah atau tinggi tergantung pada karakteristiknya dan manfaat zat sangat individual (Musfar 2020),

Dari perspektif pelanggan Kotler dan Armstrong (2016:278) mengidentifikasikan tempat indikator penerapan harga, antara lain :

- a. Keterjangkauan harga
- b. Kesesuaian harga berdasarkan kualitas produk
- c. Kesesuaian harga berdasarkan manfaat
- d. Harga sesuai kemampuan atau daya saing harga (Muhammad and Saputri, 2020)

Untuk Apotek Harapan harga penjualan bebas atau OTC mengambil margin 10%-15%, sedangkan untuk harga resep yaitu modal + 18% + biaya tuslah, menurut penulis harga tersebut cukup bersaing dan terjangkau oleh Masyarakat.

Gambar 8 Ilustrasi perhitungan uang



2.5.5. Lokasi

Lokasi bisnis adalah situs dimana aktivitas bisnis manajerial teknis atau administrative terkonsentrasi, keberhasilan atau kegagalan suatu Perusahaan yang dipengaruhi oleh lokasinya oleh karena itu penting untuk memilih lokasi yang strategis.

Apotek Harapan berlokasi di Jalan Jend.Sudirman No.512 Bandung, Dimana Apotek Harapan berada dipinggir jalan raya dengan lalu lintas dua arah, disebelang apotek berdiri pom bensin shell, sedangkan disamping kiri ada toko meuble, dan disamping kanan ada bengkel AHASS. Untuk dibelakang apotek terdapat perumahan warga .

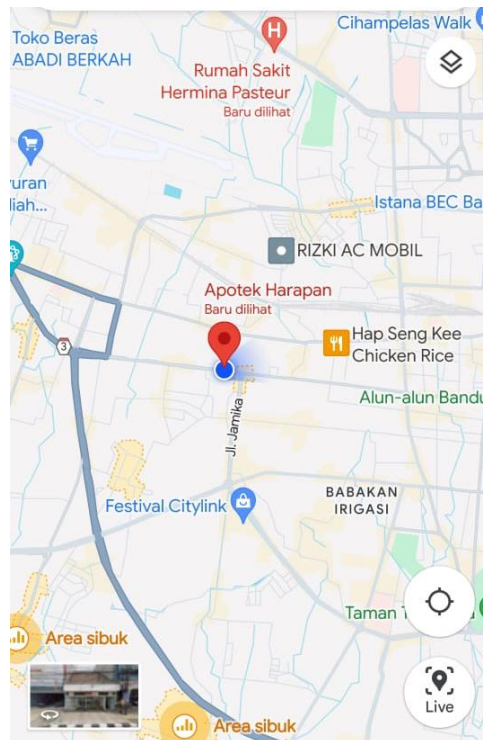
Gambar 9 Photo Apotek Harapan



Gambar 10 Photo Pom Besin



Gambar 11 Peta Apotek Harapan



2.5.6. Merchandising

Merchandising atau pengaturan tata letak produk agar menarik untuk dibeli oleh pelanggan merupakan salah satu point yang penting untuk dilakukan.

Dikutip dari Randa 2017 merchandising adalah segenap upaya yang dilakukan terkait dengan pengadaan barang dengan Jenis yang tepat, dengan harga yang tepat/pantas dalam Jumlah yang tepat cukup pada saat yang tepat dan tempat yang pas/tepat pula. Merchandising proses memungkinkan terjadinya perputaran barang mulai dari datang, masuk gudang, dipajang terjual dan diorder kembali. Oleh karena itu dalam merchandising proses terdapat aktifitas-aktifitas fisik seperti: Ordering, receiving, Warehousing, dan internal transaction (purchase/sale), secara umum merchandising memiliki beberapa fungsi", diantaranya:

- a. Menolong pelanggan agar mudah menemukan barang yang dibutuhkan.
- b. Menarik perhatian pelanggan dengan pajangan yang sesuai dengan prinsip visualisasi warna, ukuran dan keselarasan interior, sehingga pelanggan tertarik

untuk melihatnya.

- c. Menstimulasi ketertarikan pelanggan terhadap produk melalui kemasan Informasi atau pamflet dalam toko
- d. Menolong pelanggan untuk membuat keputusan
- e. Mempunyai Stok Fast moving dalam rak
- f. menjaga keamanan stok

Layout adalah salah satu point penting dalam merchandising. Layout harus disesuaikan dengan tipe toko dan faktor tingkat penetapan self service. Story layout merupakan cara mengatur bagian selling atau non selling lorong rak pajangan serta pemasangan barang dan alat-alat yang saling berhubungan dan menjadi element yang menyatu dalam striktur bangunan

Layout bertujuan untuk memaksimalkan penjualan dan mempertahankan konsistensi profit dengan selalu mempertimbangkan kenyamanan pelanggan, memberikan kemudahan dan kecepatan dalam penyediaan kebutuhan pelanggan.

Penempatan rak barang dapat memberikan pengaruh terhadap pelanggan untuk melakukan pembelian. Produk yang paling mahal ditempatkan di rak yang paling atas. Untuk produk- produk yang dicari dan dibeli tanpa melihat harga atau promosi ditempatkan di rak bagian bawah sementara untuk rak yang sejajar pandangan mata atau yang sering disebut "jangkauhan" diisi dengan produk yang kompetitif, memiliki tingkat pembelian yang impulsif dan tinggi, atau paling menarik bagi pelanggan.

Rak Gondola yaitu rak yang digunakan untuk menyimpan dan menampilkan produk di apotik untuk mengatur dan mendistribusikan barang,, memudahkan dalam mengatur barang dan meningkatkan efisiensi kerja. Rak gondola yang sering digunakan biasanya rak jendela yang dapat disesuaikan dengan ukuran dan jumlah barang yang disimpan.

Berbagai variasi rak diantaranya :

1. Rak Rak / Shelving display /shelving rak

Memiliki ukuran yang bervariasi sesuai kebutuhan, sehingga memudahkan untuk menyimpan barang dengan Jenis dan ukuran yang berbeda

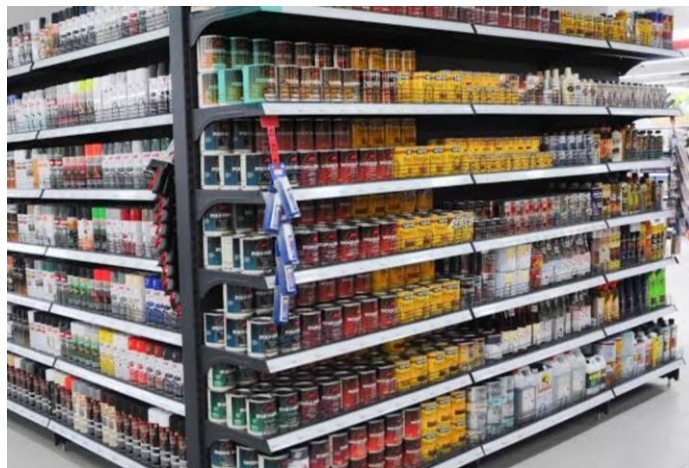
Gambar 12 Shelving Rak



2. Rak Dinding / Wall gondola

Yaitu rak satu sisi, dimana posisinya bersandar pada dinding, sehingga menghemat ruangan

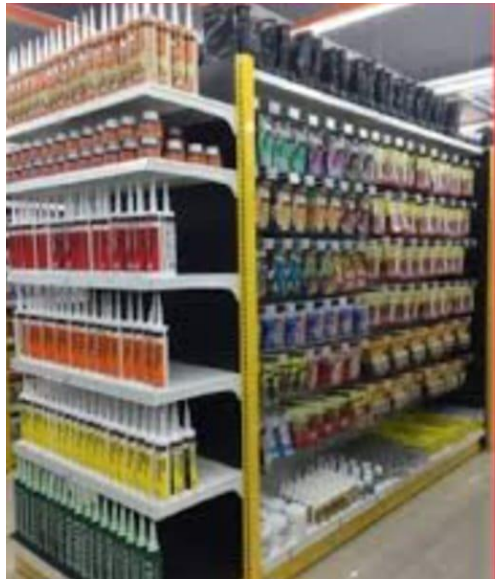
Gambar 13 Photo wall gondola



3. Rak Pulau (Island Gondola)

Rak dua sisi dimana posisinya berada pada tengah tengah suatu rak.

Gambar 14 Rak Island Gondola



4. Tutup ujung rak (End Gondola)

Yaitu rak satu sisi yang lebih pendek dimana posisinya sebagai penutup dari rak island gondola, rak gondola bersandar pada tiang rak island gondola, biasanya di gunakan untuk menampilkan produk produk terbaru

Gambar 15 Foto End Gondola



2.5.7. Sumber daya.

Menurut undang-undang Kesehatan No.17 tahun 2023 pasal 1 ayat 5, sumber daya manusia Kesehatan manusia yang bekerja secara aktif dibidang Kesehatan, bekerja secara aktif di bidang Kesehatan, baik yang memiliki Pendidikan formal Kesehatan maupun tidak, yang untuk jenis tertentu menentukan kewenangan dalam melakukan Upaya Kesehatan.

Dalam pasal 7, tenaga Kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bisang Kesehatan serta memiliki sikap professional pengetahuan dan keterampilan melalui Pendidikan tinggi yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan Upaya Kesehatan, pasal 199 ayat 5. Jenis tenaga Kesehatan yang termasuk dalam kelompok tenaga kefarmasian sebagaimana dimaksud pada ayat(1) huruf d terdiri atas tenaga vokasi farmasi, apoteker dan apoteker spesialis.

Pelayanan. Kefarmasian di apotek diselenggarakan oleh Apoteker dapat dibantu oleh Apoteker Pendamping dan atau Asisten tenaga kesehatan Farmasi yang memilik surat tanda registrasi dan surat izin praktek, yaitu tenaga vokasi farmasi.

a. Apoteker

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan no.9 tahun 2017 Apoteker adalah sarjana farmasi, yang telah lulus sebagai apoteker dan telah mengucapkan sumpah jabatan apoteker. Selain itu apoteker adalah seseorang yang mempunyai keahlian dan wewenang dibidang kefarmasian baik di apotek, rumah sakit, industri, pendidikan dan bidang lain yang masih berkaitan dengan bidang kefarmasian Menurut peraturan menteri kesehatan ho 73 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasial di Apotik untuk dijadikan sebagai pedoman praktek apoteker dalam menjalankan tugas profesi agung melindungi masyarakat dari pelayanan dan evaluasi mutu pelayanan

Dalam melakukan pelayanan kefarmasian Apoteker harus memiliki kriteria:

1. Persyaratan administrasi

- a. Memiliki ijazah dari institusi pendidikan Farmasi yang ter akreditas, memiliki Surat Tanda Registrasi Apoteker (STRA)

- b. memiliki sertifikat kompetensi yang masih berlaku
- c. Memiliki Surat izin praktek Apoteker (SIPA)
- 2. Menggunakan atribut praktik antara lain baju praktik, tanda pengenal
- 3. Wajib mengikuti pendidikan berkelanjutan/continuing professional development (CPD) dan mampu memberikan pelatihan yang berkesinambungan.
- 4. Apoteker harus mampu mengidentifikasi kebutuhan akan pengembangan diri, baik melalui pelatihan, seminar, workshop, pendidikan berkelanjutan atau mandiri.
- 5. Harus memahami dan melaksanakan serta patuh terhadap peraturan perundang undangan, sumpah apoteker, standar profesi (standar pendidikan, standar pelayanan, standar kompetensi dan kode etik) yang berlaku.

Seorang apoteker dalam melakukan pelayanan kefarmasian harus menjalankan peran yaitu:

- a. Pemberi layanan
Apoteker sebagai pemberi pelayanan harus berinteraksi dengan pasien
Apoteker harus mengintegrasikan pelayanannya pada sistem pelayanan kesehatan secara berkesinambungan
- b. Pengambil keputusan
Apoteker harus mempunyai kemampuan dalam mengambil keputusan dengan menggunakan seluruh sumber daya yang ada secara efektif dan efisien.
- c. Komunikator
Apoteker harus mampu berkomunikasi dengan pasien maupun profesi kesehatan lainnya sehubungan terapi pasien. Oleh karena itu harus mempunyai kemampuan berkomunikasi dengan baik.
- d. Pemimpin
Apoteker diharapkan memiliki kemampuan untuk menjadi pemimpin
Kepemimpinan yang diharapkan meliputi keberanian mengambil keputusan yang empati dan efektif, serta kemampuan

mengkomunikasikan dan mengelola hasil keputusan.

e. Pengelola

Apoteker harus mampu mengelola sumber daya manusia, fisik, anggaran, dan informasi secara efektif. Apoteker harus mengikuti kemajuan teknologi informasi dan bersedia berbagi informasi tentang Obat dan hal-hal lain yang berhubungan dengan obat.

f. Pembelajaran seumur hidup

Apoteker harus terus meningkatkan pengetahuan, sikap dan keterampilan profesi melalui pendidikan berkelanjutan (continuing professional development/CPD)

g. Peneliti

Apoteker harus selalu menerapkan prinsip/kaidah ilmiah dalam mengumpulkan informasi sediaan farmasi dan pelayanan kefarmasian yang memanfaatkannya dalam pengembangan dan pelaksanaan pelayanan kefarmasian.

Peran Apoteker

Apoteker diuntut meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan perilaku agar dapat menjalankan profesional dan berinteraksi langsung dengan pasien, termasuk untuk pemberian informasi obat dan konseling kepada pasien yang membutuhkan (Dominica, Putra, dan Yuliasri 2016).

Tugas Apoteker

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2017 Pasal 21:

- a. Apoteker wajib melayani resep sesuai dengan tanggung jawab dan keahlian profesinya yang di landasi pada kepentingan masyarakat.
- b. Dalam hal obat yang diresepkan terdapat obat merk dagang, maka Apoteker dapat mengganti obat merk dagang dengan obat generic yang sama komponen aktifnya atau obat merk dagang lain atas persetujuan dokter dan/atau pasien.
- c. Dalam hal obat yang diresepkan tidak tersedia di apotek atau pasien tidak mampu menebus obat yang tertulis di dalam resep, apoteker dapat mengganti obat setelah berkonsultasi dengan dokter penulis resep untuk pemilihan obat

lain.

- d. Apabila apoteker menganggap penulisan resep terdapat kekeliruan atau tidak tepat, apoteker harus memberitahukan kepada dokter penulis resep.
- e. Apabila dokter penulis resep sebagaimana dimaksud pada ayat (4) tetap pada pendiriannya, maka apoteker tetap memberikan pelayanan sesuai dengan resep dengan memberikan catatan dalam resep bahwa dokter sesuai dengan pendiriannya (Permenkes No.9 Tahun 2017).

b. Tenaga Teknis Kefarmasian

Sebagai tercantum dalam undang-undang Kesehatan no.17 tahun 2023 pasal 210 ayat 2 : Tenaga Kesehatan memiliki kualifikasi Pendidikan paling rendah diploma tiga. Tenaga Teknik kefarmasian dapat bekerja pada fasilitas pelayanan Kesehatan setelah memiliki surat tanda registrasi tenaga Teknik kefarmasian dan surat izin praktek tenaga Teknik kefarmasian. Tugas tenaga Teknik kefarmasian di apotek meliputi menjamin keamanan penggunaan obat mencegah penyalahgunaan obat, ketersediaan obat, serta edukasi penggunaan obat kepada pelanggan. Tenaga teknis kefarmasian juga harus memahami perencanaan pengadaan, penyimpanan, jalur pendistribusian, pelayanan-pelayanan dan juga evaluasi. Untuk selanjutnya tenaga Teknik kefarmasian disebut sebagai tenaga vokasi farmasi (TVF)

c. Pemilik Sarana Apotek

Selain apoteker dan asisten tenaga kefarmasian, pemilik sarana apotek (PSA) memegang peranan yang sangat penting. Sebagai pemilik apotek bertanggung jawab atas pengelolaan apotek meliputi hal manajemen, keuangan, ketenagakerjaan, operasional, perijinan dan hal lain yang berkaitan dengan fungsi apotek sesuai regulasi. PSA juga berwenang untuk mengambil Keputusan dalam kegiatan usaha (atau sesuai perjanjian dengan APA).

Selain itu pemilik sarana apotek juga memiliki tugas :

1. Menyusun strategi, tujuan sasaran dan program kerja apotek bersama apoteker.
2. Menyediakan sarana dan prasarana dan kelengkapan apotek yang sesuai

standar.

3. Menjamin dan memastikan pembayaran gaji dan tunjangan apoteker dan tenaga teknis kefarmasian.

d. Tenaga lainnya

Selain apoteker dan tenaga vokasi farmasi apotek juga membutuhkan tenaga lainnya seperti tenaga administrasi yang mengatur laporan keuangan, perpajakan dan tugas lainnya, juga dibutuhkan tenaga cleaning service yang bertugas untuk menjaga kebersihan lingkungan apotek. Sesuai dengan perkembangan jaman dibutuhkan juga tenaga IT untuk mengelola program-program internet di era digital ini.

2.1.8. Sarana dan Prasarana

Apotek harus mudah diakses oleh masyarakat. Sarana dan Prasarana apotek dapat menjamin mutu sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai serta kelancaran praktik pelayanan kefarmasian.

Sarana dan prasarana yang diperlukan untuk menunjang pelayanan kefarmasian di apotek meliputi sarana yang memiliki fungsi:

1. Ruang penerimaan resep

Ruang penerimaan resep sekurang-kurangnya terdiri dari tempat penerimaan resep, 1 (satu) set meja dan kursi, serta 1 (satu) set computer. Ruang penerimaan resep ditempatkan pada bagian paling depan dan mudah terlihat oleh pasien.

2. Ruang pelayanan resep dan peracikan (produksi sediaan secara terbatas) Ruang pelayanan resep dan peracikan atau produksi sediaan secara terbatas meliputi rak obat sesuai kebutuhan dan meja peracikan. Di ruang peracikan sekurang-kurangnya disediakan peralatan peracikan, timbangan obat, air minum (air mineral) untuk pengencer, sendok obat, bahan pengemas obat, lemari pendingin, termometer ruangan, blanko salinan resep, etiket dan label obat. Ruang ini diatur agar mendapatkan cahaya dan sirkulasi udara yang cukup, dapat dilengkapi dengan pendingin ruangan (air conditioner).

3. Ruang penyerahan obat

Ruang penyerahan obat berupa counter penyerahan obat yang dapat digabungkan dengan ruang penerimaan resep.

4. Ruang konseling

Ruang konseling sekurang-kurangnya memiliki satu set meja dan kursi konseling, lemari buku, buku-buku referensi, leaflet, poster, alat bantu konseling, buku catatan konseling dan formulir catatan pengobatan pasien.

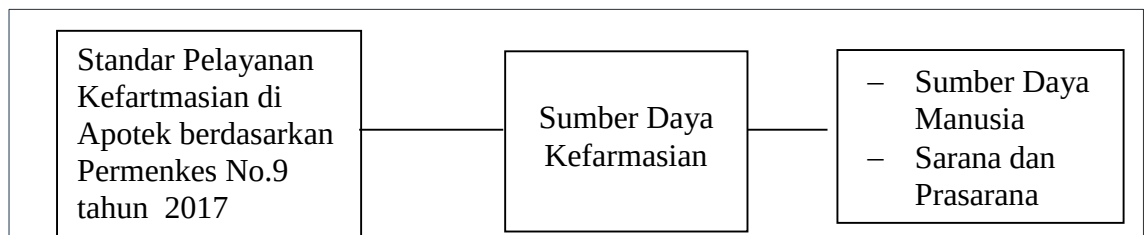
5. Ruang penyimpanan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai

Ruang penyimpanan harus memperhatikan kondisi sanitasi, temperatur, kelembaban, ventilasi, pemisahan untuk menjamin mutu produk dan keamanan petugas. Ruang penyimpanan harus dilengkapi dengan rak/lemari obat, pallet, pendingin ruangan (AC), lemari pendingin, lemari penyimpanan obat khusus, pengukur suhu dan jartu suhu.

6. Ruang Arsip

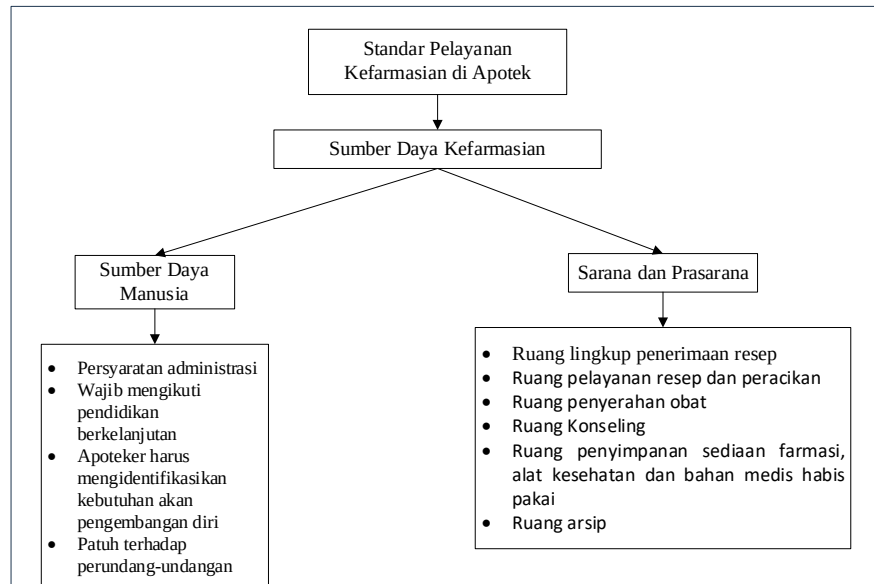
Ruang arsip dibutuhkan untuk menyimpan dokumen yang berkaitan dengan pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai serta pelayanan kefarmasian dalam jangka waktu tertentu.

Tabel 7 Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek



Sumber Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2017

Tabel 8 Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek



Sumber Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2017

2.4.9. Produk Knowledge

Produk knowledge atau pengetahuan produk adalah kumpulan berbagai macam informasi mengenal produk, meliputi kategori produk, merek, terminology produk, atribut atau fitur produk, harga produk dan kepercayaan mengenai produk. Pengetahuan produk yang baik dan benar akan mempengaruhi keputusan pasien untuk membeli produk.

Jenis pengetahuan produk yaitu :

1. Pengetahuan karakteristik tentang unsur atau atribut produk, dari sesuatu yang melengkapi manfaat utama produk tersebut, sehingga mampu memuaskan konsumen, contohnya. Merek, kualitas produk sifat produk, kemasan, label
2. Pengetahuan manfaat produk yaitu pengetahuan tentang manfaat yang akan dirasakan setelah konsumen mengkonsumsi atau memakai produk tersebut
3. Pengetahuan tentang kepuasan yang diberikan produk bagi konsumen atau pelanggan tujuannya agar jika konsumen menggunakan produk tersebut dengan benar, konsumen dapat merasakan kepuasan secara optimal

Produk knowledge sangat erat kaitannya dengan selling skill. Selling skills

merupakan kemampuan yang dimiliki dari tenaga penjual seperti aktif mendengar, penjualan adaptif, mampu menangani keberatan pembeli, mampu melakukan penutupan, penjualan, mampu melakukan negosiasi dan mampu melakukan pencarian calon pembeli baru

Dikutip dari repository. uih-suska.ac.id. selling skill adalah Kemampuan atau seni yang dimiliki seseorang untuk mempengaruhi orang lain, agar mau membeli suatu produk (barang atau jasa) yang ditawarkan. Selling skills adalah teknik dasar pebisnis untuk mempengaruhi dan bernegosiasi ke pelanggan, agar mau membeli produk yang ditawarkan. selling skills juga perlu diimbangi dengan besarnya nilai suatu produk yang ditawarkan dengan begitu proses negosiasi bisa berjalan dengan lancar dan penjual serta pembeli bisa menjalin hubungan baik.

Untuk melakukan selling skill kita harus mengetahui dan memahami tipe tipe pelanggan, karena Pelanggan adalah tokoh penting dalam bisnis, seperti pepatah “Pembeli adalah Raja”

2.4.10. Pelanggan.

Dikutip dari Sasana Digital tipe-tipe pelanggan diantaranya

1. Pelanggan potensial

Yaitu pelanggan yang belum pernah membeli produk ditempat kita tetapi sudah lama mengetahui produk tersebut, biasanya mereka memiliki informasi dari website, akun medsos atau platform lainnya. Untuk melayani tipe pelanggan seperti ini kita harus bisa memberikan informasi kelebihan produk, atau informasi tentang program diskon, cashback, gratis ongkir secara lengkap. dan terperinci.

2. Pelanggan baru

Yaitu pelanggan yang benar-benar baru pertama kali datang ke tempat kita, dan tidak mengetahui tentang tempat ini atau pun produk yang akan dibelinya. Untuk menghadapi Pelanggan seperti ini kita harus memberikan layanan yang bagus dan memberikan penjelasan secara detail dan memberikan respon yang baik serta meyakinkan. Kesan pertama menjadi kunci untuk pelanggan tipe ini

3. Pelanggan setia

Yaitu pelanggan yang sudah percaya terhadap bisnis kita dia akan melakukan transaksi berkali-kali dan menjadi rutinitas, seharusnya kita memiliki program khusus untuk pelanggan yang loyal seperti ini, seperti diskon khusus, layanan antar, dan bonus gimmick dan lain lain

4. Pelanggan impulsif

Pelanggan yang melakukan pembelian tanpa bertanya dan menawar, mereka akan cepat membeli produk setelah mendengar penjelasan mengenai kualitas dan harga produk. sehingga kita harus memberikan penjelasan yang baik

5. Pelanggan yang hanya melihat-lihat dan banyak bertanya. pelanggan seperti ini memiliki presentase yang Sangat kecil untuk membeli namun hal ini lumrah dalam bisnis, karena hal itu merupakan hak mereka sebagai raja. Yang perlu ditekankan saat menemui pelanggan seperti ini kita harus menjelaskan dan mengedukasi dengan optimal sehingga mereka bisa tertarik untuk membeli produk kita walaupun tidak serta merta pada saat ini juga.

6. Pelanggan yang mencari diskon.

Untuk tipe pelanggan seperti ini selain menjelaskan produk dengan baik kita juga harus mengingatkan pelanggan agar tidak sembarangan membeli produk dengan harga diskon, namun walaupun demikian alangkah baiknya jika kita memiliki rencana promo, sehingga bisa menangani pembeli dengan tipe ini

7. Pelanggan yang sesuai kebutuhan

Pelanggan seperti ini bisa disebut sebagai pelanggan hemat, pelanggan seperti ini biasanya mendatangi toko dan langsung membeli barang yang dibutuhkan saja tanpa memperdulikan barang lain, namun demikian tipe ini masih memilih dan menyeleksi barang yang dibutuhkan,

8. Pelanggan yang ekspresif

Pelanggan seperti ini biasanya terkesan cerewet banyak bicara, mendominasi pembicaraan untuk menghadapinya kita hanya perlu menjadi pendengar yang baik dan berusan berbicara langsung, menyampaikan review atau testimoni dari pelanggan lain, dan untuk dipahami oleh pelanggan tipe ini

9. Pelanggan yang kritis

Pelanggan seperti ini merupakan salah satu tantangan yang berat karena tipe

ini banyak memberikan keluhan dan selalu menuntut kepuasan dan berpotensi menyebarkan keburukan ke berbagai Platform, perlu ekstra kesabaran dalam menghadapinya, serta dibutuhkan pelayanan yang responsif dan terstruktur

10. Pelanggan yang gemar menganalisis

Pelanggan seperti ini identik dengan orang yang teliti, cenderung memeriksa produk secara detail, membandingkan produk yang satu dengan yang lain, setelah puas memeriksa pelanggan ini akan mempertimbangkan barang yang dinilai sesuai, dalam kondisi seperti kita harus bisa menjelaskan lebih detail, kelebihan produk satu dengan yang lainnya, sehingga bisa mempercepat proses transaksi

11. Pelanggan rekomendasi

Pelanggan tipe ini datang karena rekomendasi dari pelanggan setia dalam hal ini kita harus bisa melayani lebih baik dari pelanggan setia agar bisa menjadi pelanggan yang loyal selanjutnya.

12. Pelanggan Pendiam

Pelanggan seperti ini tidak akan memulai komunikasi karena itu kita harus siap untuk memulai komunikasi dengan demikian transaksi bisa berjalan dengan cepat, bila pelanggan ini merasa puas, dia akan merekomendasikannya kepada orang terdekat.

13. Pelanggan yang sombong

Tipe seperti ini sangat merepotkan bagi penjual, tipe seperti ini merasa paling tau tentang Produk dan enggan menerima saran dari orang lain, walaupun demikian ada sisi positif dari tipe seperti ini, Jika kita dapat menyenangkan hatinya, tipe seperti ini tidak segan untuk memborong produk yang kita jual.

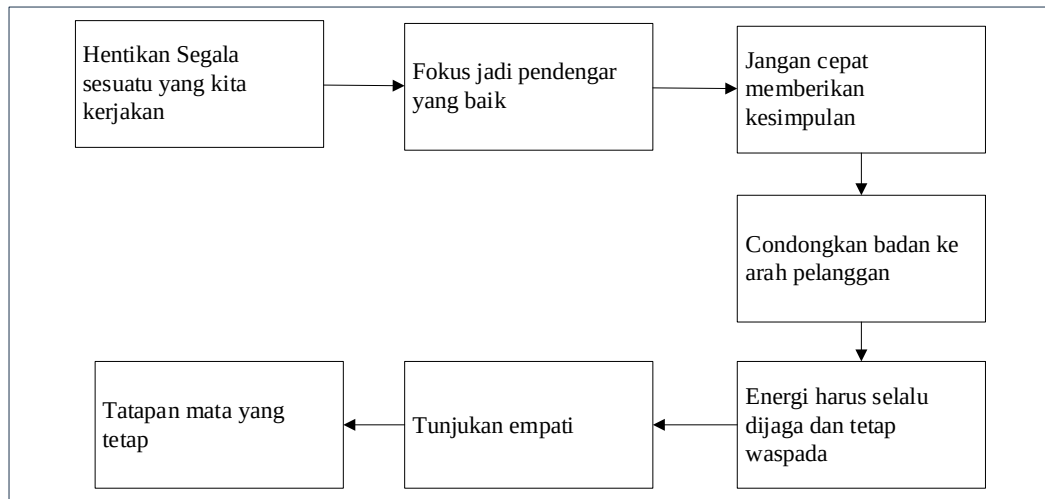
14. Pelanggan yang tidak puas

Banyak Faktor yang menyebabkan pelanggan ini tidak pernah merasa puas, bisa jadi karena pelayanan, Faktor produknya. atau karakter dari si pembeli sendiri tipe seperti ini bisa memberi masukan dan evaluasi untuk perbaikan bisnis ini

Untuk membangun loyalitas dan pelanggan dibutuhkan pelayanan terbaik bagi pelanggan, seperti berikut :

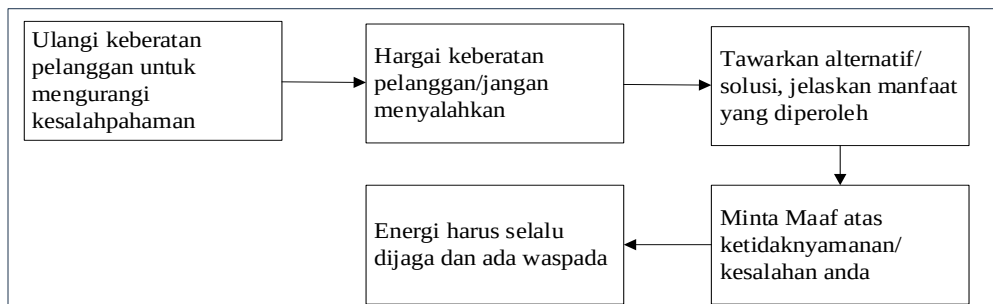
1) Saat berbicara langsung/melayani pelanggan

Ketika melayani pelanggan, tunjukkan perhatian dan empati dengan cara :



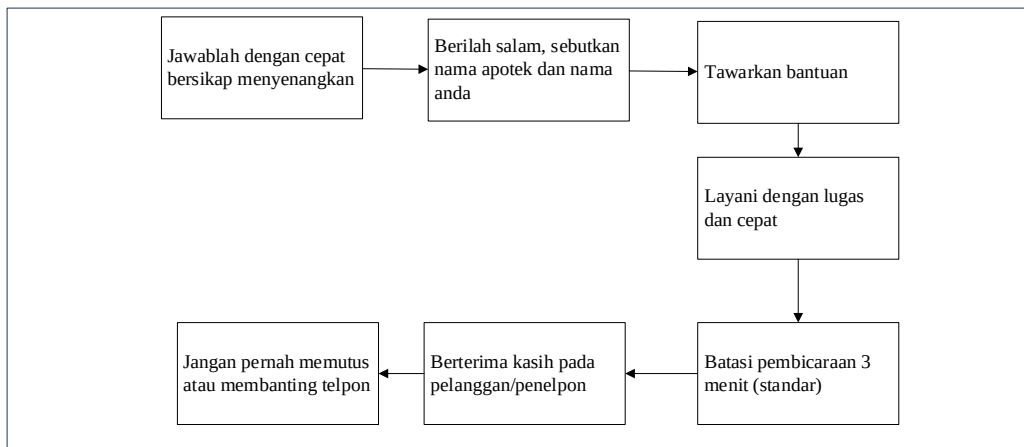
Tabel 9 Membangun loyalitas pelanggan secara langsung

2) Cara menangani sanggahan/keberatan



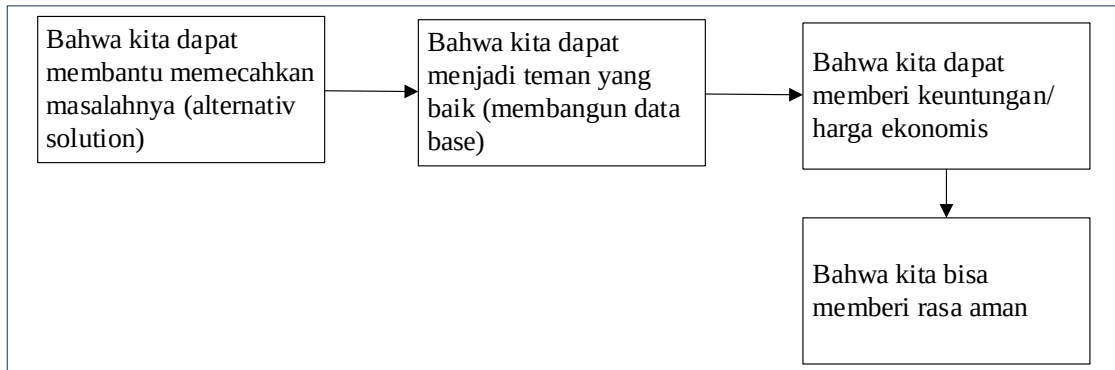
Tabel 10 Cara menangani sanggahan

3) Cara Menerima telpon dari pelanggan



Tabel 11 Cara menerima telpon pelanggan

4) Cara menciptakan image yang positif bagi pelanggan



Tabel 12 Cara menciptakan image yang positif bagi pelanggan

2.4.11. Inventory Stock

Inventory stock atau persediaan obat di apotek merupakan investasi yang membutuhkan modal cukup besar. Pengelolaan persediaan obat di apotek sangat diperlukan karena berkaitan dengan pelayanan terhadap pasien dan berpengaruh. kepada fungsi pemasaran dan keuangan apotek

Dalam manajemen apotek salah satu cara untuk mendukung pelayanan agar dapat memuaskan konsumen yakni dengan menyediakan persediaan obat di apotek persediaan adalah persediaan bahan yang digunakan untuk memudahkan produksi atau untuk memuaskan permintaan pelanggan. Konsep persediaan merupakan suatu aktifitas yang meliputi barang-barang milik perusahaan dengan maksud untuk dijual dalam suatu periode usaha tertentu atau persediaan barang-barang yang masih dalam pengerjaan / proses produksi ataupun persediaan baku bahan yang menunggu penggunaannya dalam suatu proses produksi Dalam penyediaan Barang sering kali terjadi kesalahan seperti keterlambatan order, double order, mengorder barang yang masih banyak stoknya akan menimbulkan ketidakseimbangan stok. Sehingga pelayanan terhadap permintaan pasien tidak terpenuhi. Stok obat yang terlalu banyak dan menumpuk namun lajunya lambat akan menimbulkan kerugian, yaitu kehilangan investasi yang disebabkan oleh stok obat yang kadaluarsa, rusaknya obat karena terlalu lama penyimpanan. Untuk mengatasi hal hal tersebut diatas maka kita dapat menggunakan metode EOQ dan ROP untuk mengendalikan persediaan barang.

Menurut John dan Harding dalam Nisa (2018) untuk memastikan bahwa pengendalian persediaan efektif, maka tiga pertanyaan dasar yang harus dijawab adalah, apa yang harus dikendalikan, berapa banyak yang akan dipesan dan kapan dilakukan pemesanan kembali. Metode yang dapat menjawab pertanyaan tersebut adalah dengan menggunakan Analisis ABC yaitu untuk mengetahui obat yang menjadi prioritas untuk dikendalikan. Metode EOQ untuk mengetahui berapa banyak jumlah yang harus dipesan dan Metode ROP untuk mengetahui kapan obat akan dipesan kembali.

1. Metode Analisis ABC

- a. Langkah langkah untuk menentukan prioritas obat yang harus dipesan:
 - b. Menghitung jumlah pengeluaran/permintaan obat pertahun untuk setiap satuan unit
 - c. Membuat daftar harga dari setiap obat
 - d. Menghitung nilai investasi dari hasil pengalihan jumlah pengeluaran dan harga obat.
 - e. Mengurutkan daftar obat dari obat yang bernilai investasi tinggi terbesar hingga terkecil.
 - f. Menghitung nilai investasi kumulatif
 - g. Menghitung presentase dari nilai investasi kumulatif.
 - h. Mengelompokkan obat obatan berdasarkan presentase dari nilai investasi kumulatif .
 - i. Kelompok A memiliki nilai investasi lebih tinggi dari kelompok B dan kelompok C, dan harus mendapatkan perhatian lebih .Menurut Seto, et al.(2016), kelompok A seharusnya dimonitor dengan hati hati angka pemesanan ulang dan EOQ nya.
 - j. Kelompok B menurut Heizer dan Render (2014) merupakan kelompok barang dengan jumlah fisik dan investasi sedang , sehingga memerlukan perhatian setelah kelompok A.
 - k. Kelompok C jumlah item nya tinggi tetapi nilai investasi nya rendah yaitu 17% dari total investasi.Menurut Fadila (2013) walaupun memiliki nilai investasi yang kecil kelompok C juga perlu pemantauan atau pengendalian .Pengendalian nya cukup sederhana tidak ketat seperti pada kelompok A.
- Dari langkah langkah tersebut diatas bisa kita lihat tabel Analisis Metode

ABC berikut ini:

Tabel 13 Data Analisis Metode ABC

Kel	Jml Item	% Item	Nilai Pakai	% Pakai
A	18	20	14.284.604	55
B	23	26	70.854.989	28
C	49	54	43.811.270	17
Total	90	100	128.950.863	100

Sumber Data : Sumber data yang diolah oleh penulis

2. Metode Economic Order Quantity(EOQ)

Perhitungan EOQ membantu apotek dalam menentukan jumlah barang yang harus dipesan agar tidak terjadi investasi berlebihan dalam persediaan barang. Hal ini untuk mencegah terjadinya pengendapan stok ataupun kekurangan persediaan barang. Untuk menghitung EOQ dibutuhkan data data sebagai berikut:

- Data permintaan barang per tahun(D)
- Data biaya pemesanan (S) yaitu sebesar rp.2000
- Data biaya penyimpanan (H) yaitu sebesar 15%

Yang akan kita hitung yaitu Kelompok A, karena kelompok A memiliki nilai investasi yang tinggi. Rumus yang digunakan yaitu Rumus Heizer dan Render 2014.

$$EOQ(Q) = \sqrt{\frac{2DS}{H}}$$

Dari rumus tersebut diatas diperoleh hasil dalam tabel berikut:

Tabel 14 Hasil Perhitungan EOQ Obat Kelompok A

NO	NAMA BARANG	SATUAN	PEMAKAIAN	EOQ
1	Penmox 500mg	Tablet	4117	173
2	Amlodipin 5 mg	Tablet	45520	1349
3	Amlodipin 10mg	Tablet	17014	312
4	Cataflam 50mg	Tablet	1625	80
5	Ventolin Inhaler	PCS	73	4
6	Neuralgin RX	Tablet	7824	436
7	Neurobion Forte	Tablet	1970	112
8	Corocyd 40mg	Tablet	1208	72
9	FG Throces	Tablet	4791	285
10	Crofed	Tablet	4169	280
11	Sanmol sirup	Tablet	352	23
12	Mefinal 500	Tablet	3834	252
13	Intunal Forte	Tablet	7264	482

14	Keren	Tablet	834	56
15	Lanzoprazol	Kapsul	6342	439
16	Antiza	Tablet	3950	285
17	Cetirizin	Tablet	15136	1698
18	Metformin 500	Tablet	22480	1676

Sumber : Sumber data yang diolah oleh penulis

3. Metode Reorder Point (ROP)

Metode Reorder Point digunakan untuk menentukan waktu pemesanan kembali obat di apotek. Reorder Point memiliki peranan penting dalam pengendalian persediaan obat , agar pemesanan kembali obat dilakukan pada saat yang tepat, sehingga ketersediaan obat stabil, tidak berlebih dan juga tidak terjadi kekosongan , sehingga kepuasan pelanggan dapat terpenuhi. Data data yang dibutuhkan untuk melakukan perhitungan Reorder Point yaitu:

- pemakaian rata-rata perhari yang diperoleh dari data pemakaian obat selama satu tahun dibagi dengan hari kerja apotek yaitu 299 hari.
- waktu tunggu (lead time) yaitu 1 hari
- safety stock , menurut Assauri dalam Utari (2014) service level untuk menghitung safety stock adalah 98% dengan nilai z sebesar 2.05 .Service level 98% artinya permintaan dapat terpenuhi sebanyak 98% dan 2% permintaan tidak dapat terpenuhi. Rumus Safety Stock .

Heizer dan Render ,2014 :

Safety stock (ss)= $z \cdot d \cdot L$

Ss= safety stock

z= safety level

d= permintaan harian

L = lead time (waktu tunggu)

Rumus Reorder Point (Heizer dan Render , 2014) yaitu :

$ROP = (d \cdot L) + ss$

d= permintaan harian

L = lead time (waktu tunggu)

ss= safety stock

Dari hasil perhitungan dengan menggunakan rumus rumus di atas maka

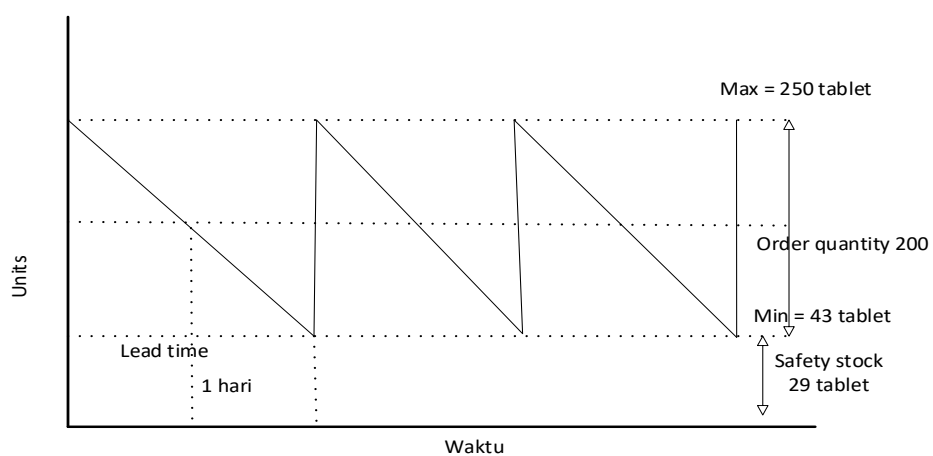
didapatkan hasil pada tabel berikut :

Tabel 15 Data Perhitungan Obat

NO	NAMA OBAT	SATUAN	SS	ROP
1	Penmox 500mg	Tablet	29	43
2	Amlodipin 5 mg	Tablet	314	467
3	Amlodipin 10mg	Tablet	12	18
4	Cataflam 50mg	Tablet	12	18
5	Ventolin Inhaler	PCS	2	3
6	Neuralgin RX	Tablet	55	82
7	Neurobion Forte	Tablet	12	18
8	Corocyd 40mg	Tablet	8	12
9	FG Throces	Tablet	33	49
10	Crofed	Tablet	29	43
11	Sanmol sirup	Tablet	4	6
12	Mefinal 500	Tablet	27	40
13	Intunal Forte	Tablet	49	73
14	Keren	Tablet	6	9
15	Lanzoprazol	Kapsul	43	65
16	Antiza	Tablet	27	40
17	Cetirizin	Tablet	105	156
18	Metformin 500	Tablet	154	229

ROP Untuk Penmox 500 tablet yaitu 29 tablet artinya penmox 500 dapat dipesan Kembali saat jumlah stock mencapai 43 tablet, demikian seterusnya. Nilai EOQ jadi adalah jumlah yang harus dibeli kembali sebanyak 173 tablet dibulatkan menjadi 200 tablet (2 box)

Tabel 16 Skema ROP



Sumber : Data yang diolah oleh penulis

Tabel diatas adalah gambaran kapan kita harus melakukan Reorder point yaitu pada saat stock persediaan barang berada di titik stock minimum, jangan sampai menunggu stock persediaan barang berada pada titik nol, karena kita juga harus menyertakan Lead time atau waktu tunggu kedatangan barang.

Dalam pengelolaan inventori stock yang tidak boleh kita lewatkan adalah pengelolaan obat narkotika, psikotropika dan precursor farmasi yang diatur dalam peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan No.4 Tahun 2018 tentang pengawasan pengelolaan obat, bahan obat narkotika, psikotropika, dan prekursor farmasi di fasilitas pelayanan kefarmasian meliputi :

- a. Pengadaan
- b. Penerimaan
- c. Penyimpanan
- d. Penyerahan
- e. Pengembalian
- f. Pemusnahan
- g. Pelaporan

Seluruh kegiatan pengelolaan obat narkotika psikotropika dan precursor farmasi di bawah tanggung jawab seorang apoteker penanggung jawab yang memiliki SIPA, dan dapat dibantu oleh apoteker lain yang memiliki SIPA dan/atau tenaga medis kefarmasian yang memiliki SIPTTK. Pengelolaan dilaksanakan harus sesuai dengan standar pelayanan kefarmasian.

- a. Pengadaan

Bersumber dari pedagang besar farmasi yang memiliki izin khusus menyalurkan Narkotika. Pengadaan harus dilengkapi dengan surat pesanan narkotika, contoh terlampir, surat pesanan psikotropika contoh terlampir, surat pesanan precursor contoh terlampir, surat pesananj ditandatangani oleh apoteker penanggung jawab faktur pembelian diterima dan diperiksa oleh apoteker penanggung jawa. Faktur diarsipkan Bersama dengan surat pesanan dan disimpan selama 5 tahun.

- b. Penyimpanan

Obat narkotika disimpan dalam lemari khusus penyimpanan obat narkotika memiliki 2 buah kunci yang berbeda, satu kunci dipegang oleh apoteker penanggung jawab, dan satu kunci lagi dipegang oleh petugas/pegawai lainnya yang ditugaskan, demikian juga dengan lemari psikotropika. Jangan lupa obat-obat yang diterima dicatat dalam kartu stok yang memuat keterangan.

- a. Nama bentuk sediaan dan kekuatan narkotika, psikotropika
- b. Jumlah kesediaan
- c. Tanggal yang diterima
- d. Jumlah yang diterima
- e. Tanggal, nomor dokumen, dan tujuan penyerahan
- f. Jumlah yang diserahkan
- g. Nomor bets dan kadaluarsa setiap penerimaan atau penyerahan
- h. Paraf atau identitas petugas yang ditunjuk

c. Penyerahan

Penyerahan obat narkotika psikotropika dan precursor harus berdasarkan resep asli dari dokter yang memuat

- Nama, surat izin praktek, Alamat dan nomor telepon dokter
- Tanggal penulisan resep
- Nama, potensi, dosis dan jumlah obat
- Aturan pemakaian yang jelas
- Nama pasien, Alamat, umur, jenis kelamin dan berat badan pasien

d. Pengembalian

Pengembalian narkotika, psikotropika dan/atau precursor farmasi kepada pemasok harus dilengkapi dengan dokumen serah terima pengembalian narkotika psikotropika dan/atau precursor farmasi, tercatat dalam kartu stock dan disertai dengan photo copy arsip faktur pembelian, dokumennya diarsipkan ditempat yang terpisah, harus terdokumentasi dengan baik, dan mudah ditelusuri.

e. Pemusnahan

Pemusnahan dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

f. Pelaporan

Pelaporan dilakukan setiap bulan melalui sistem sipnap