

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Apotek

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 Tahun 2017 Tentang apotek menyebutkan bahwa apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh Apoteker. Pengertian tersebut juga disebutkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. 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. Proses pengelolaan atas resep dokter, pelayanan informasi obat, serta pengembangan obat, bahan obat dan obat tradisional.

2.2 Tugas dan Fungsi Apotek

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 tahun 2017 tentang apotek, apotek menyelenggarakan fungsi :

1. Pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai; dan
2. Pelayanan farmasi klinik termasuk di komunitas.

Sedangkan menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1980 Tentang Perubahan dan Tambahan Atas Peraturan Pemerintah RI Nomor 26 Tahun 1969 Tentang Apotek, tugas dan fungsi apotek yaitu:

1. Tempat pengabdian profesi seorang Apoteker yang telah mengucapkan sumpah jabatan.
2. Sarana farmasi yang melaksanakan peracikan, pengubahan bentuk, pencampuran, dan penyerahan obat atau bahan obat.
3. Sarana penyalur perbekalan farmasi yang harus mendistribusikan obat yang diperlukan masyarakat secara luas dan merata.

4. Sebagai sarana informasi obat kepada masyarakat dan tenaga kesehatan lainnya.

2.3 Pengertian Sistem Informasi

Sistem didefinisikan sebagai sekumpulan prosedur yang saling berkaitan dan saling terhubung untuk melakukan suatu tugas bersama-sama. Secara garis besar, sebuah sistem informasi terdiri atas tiga komponen utama. Ketiga komponen tersebut mencakup software, hardware dan brainware. Ketiga komponen ini saling berkaitan satu sama lain (Pratama, 2014). Beroperasinya suatu sistem adalah dengan maksud dan tujuan tertentu, maksud dan tujuan akhir yang diinginkan akan bisa tercapai hanya bila dilakukan suatu kegiatan terkontrol. Sedangkan Informasi merupakan hasil pengolahan dari sebuah model, formasi, organisasi, ataupun suatu perubahan bentuk dari data yang memiliki nilai arti, dan bisa digunakan untuk menambah manfaat ataupun pengetahuan bagi penerimanya (Pratama, 2014). Informasi adalah data yang telah diklasifikasikan atau diolah atau interpretasikan untuk digunakan dalam proses pengambilan keputusan (Sutabri, 2013).

Sistem informasi adalah suatu sistem didalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi organisasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan laporan-laporan yang diperlukan oleh pihak luar tertentu (Sutabri, 2013). Sistem informasi adalah kumpulan dari subsistem apapun baik fisik ataupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan yaitu mengolah data menjadi informasi yang berarti dan berguna. Sistem informasi merupakan gabungan dari empat bagian utama, bagian utama tersebut mencakup perangkat lunak (software), perangkat keras (hardware), infrastruktur, dan sumber daya manusia (SDM) yang terlatih (Ladjamudin, 2013).

2.4 Pengertian Sistem Informasi Manajemen Apotek

Sistem ini diartikan sebagai perangkat yang dapat menyimpan data

sehingga memungkinkan fungsionalitas memelihara proses obat-obatan di apotek. Memverifikasi obat yang diberikan kepada pasien. Verifikasi ini untuk mengecek jumlah serta dosis obat yang berikan kepada pasien. Bahkan, untuk sistem informasi manajemen yang lebih canggih mampu memberikan manfaat lebih besar. Sistem ini bisa memberikan keputusan medis berdasarkan indikator yang terekam kepada apoteker untuk melakukan intervensi klinis.

2.4.1 Kelebihan Menggunakan Sistem Informasi Manajemen Apotek

Sistem manajemen kefarmasian memang memberikan banyak sekali manfaat. Kelebihannya mampu memberikan kemudahan bagi apoteker untuk melakukan reinformasi obat, diantaranya:

1. Sistem Pemantau Obat-Obatan

Kelebihan pertama adalah mampu melakukan pemantauan terhadap semua stok obat-obatan. Perangkat ini akan memberikan data secara realtime tentang ketersediaan obat. Jadi, jumlah yang masih tersedia akan terlihat dalam data tabel.

2. Mempersingkat Pelayanan Transaksi Pembelian

Kelebihan kedua adalah mampu mempersingkat waktu pelayanan transaksi yang dilakukan. Apoteker tidak perlu lagi mencatat jenis obat yang berkurang. Data akan secara otomatis tercatat pada perangkat manajemen tersebut.

3. Memberikan Informasi Seputar Pasien

Perangkat ini juga akan membantu memberikan data seputar pasien, misalnya informasi dosis yang dibutuhkan, informasi kesehatan, dan sebagainya. Untuk perangkat lebih tinggi bisa memberikan kelebihan yang jauh lebih besar.

4. Menyajikan Data Akurat

Mampu menyajikan data lebih akurat. Perangkat tersebut akan memberikan data kebutuhan obat apa yang dibutuhkan oleh pasien. Dosis dan jumlah obat juga dapat diketahui secara akurat

5. Mampu Membantu Apoteker Bekerja Lebih Profesional

Dengan adanya perangkat tersebut, pekerjaan apoteker juga jauh lebih profesional. Seorang apoteker bisa memberikan konseling menggunakan data dari perangkat.

2.4.2 Fitur Utama dalam Suatu Sistem

Dalam perangkat ini, ada banyak sekali fitur utama yang bisa didapatkan. Fitur-fitur ini memberikan informasi secara lengkap dan profesional. Berikut adalah beberapa fitur yang paling umum dalam perangkat ini yaitu:

1. Dalam apotek, hal yang paling penting adalah tentang obat-obatan. Pengeluaran obat-obatan akan diatur oleh perangkat menggunakan resep yang tersedia. Kemudian, pasien akan mengambil obat tersebut.
2. Fitur utama yang ada dalam perangkat manajemen informasi ini adalah merangkum profil pasien. Informasi dasar seperti usia, alamat, nomor pribadi, hingga riwayat alergi akan terangkum untuk proses lanjutan.
3. Perangkat akan melakukan manajemen persediaan. Stok yang tidak terpakai akan dikembalikan hingga mengatur pelabelan rak. Selain itu, ini juga diatur untuk mengelola pemesanan ulang item.
4. Sistem informasi manajemen apotek juga mempermudah urusan pelaporan keuangan. Kecerdasan financial sangat penting mengingat apotek harus tetap bertahan. Perangkat ini mampu melakukan rekap data laba hingga kerugian.
5. Data pasien juga tercatat secara akurat dan realtime.
Wajar jika sistem informasi manajemen apotek menjadi kebutuhan banyak apoteker.

2.4.3 Kekurangan Menggunakan Sistem Informasi Manajemen Apotek

1. Bergantung pada sumber listrik

Karena menggunakan komputer, semua hal yang berhubungan dengan teknologi sistem informasi manajemen bergantung pada sumber listrik. Apabila listrik padam, maka segala pekerjaan yang berkaitan dengan penyimpanan dan pengolahan data akan sulit untuk dilakukan menggunakan komputer. Hal ini tentu akan mengganggu pelayanan yang akan diberikan kepada para pasien.

2. Bergantung pada aplikasi

Selain bergantung pada sumber listrik, penggunaan juga bergantung pada aplikasi yang digunakan. Jika aplikasi yang digunakan sering bermasalah, maka pelayanan kepada pasien juga akan buruk. Untuk itu, gunakan aplikasi yang tepat agar pelayanan kepada pasien dapat dilakukan secara maksimal.

3. Perlu pelatihan khusus

Tidak semua orang dapat bekerja dengan komputer secara akrab, hal ini memberikan kesulitan tersendiri. Untuk dapat menggunakan sistem komputerisasi tersebut maka petugas rumah sakit harus melakukan pelatihan khusus. Terutama untuk menyesuaikan diri dalam menggunakan aplikasi yang akan digunakan dalam pengolahan data pasien tersebut.

4. Keamanan yang harus cangguh

Adanya media penyimpanan data-data dan informasi yang bersifat penting dan tersimpan pada satu server/database mengharuskan adanya keamanan yang cangguh guna untuk menghindari kehilangan data/informasi penting tersebut dari perilaku orang-orang yang memiliki niat kejahatan dan menguntungkan diri sendiri.

2.5 Sistem Penjualan

Sistem penjualan adalah sistem yang melibatkan sumber daya dalam suatu organisasi, prosedur, data, serta sarana pendukung untuk mengoperasikan sistem penjualan, sehingga menghasilkan informasi yang bermanfaat bagi pihak manajemen dalam pengambilan keputusan.

Sistem informasi penjualan adalah sub system informasi bisnis yang mencakup kumpulan prosedur yang melaksanakan, mencatat, mengkalkulasi, membuat dokumen dan informasi penjualan untuk keperluan manajemen dan bagian lain yang berkepentingan, mulai dari diterimanya order penjualan sampai mencatat timbulnya tagihan/piutang dagang. Sistem penjualan barang adalah suatu sistem penjualan, melalui prosedur-prosedur yang meliputi urutan kegiatan sejak diterimanya pesanan dari pembeli, pengecekan barang ada atau tidak ada dan diteruskan dengan pengiriman barang yang disertai dengan pembuatan faktur dan mengadakan pencatatan atas penjualan yang berlaku

2.6 Penyaluran Perbekalan Farmasi di Apotek

Penjualan di apotek meliputi penjualan tunai dan kredit. Penjualan tunai meliputi pelayanan berdasarkan resep dokter baik resep dari dokter yang melakukan praktek di Apotek maupun dokter praktek luar apotek, serta pelayanan non-resep yang terdiri dari pelayanan obat bebas, UPDS (Upaya Pengobatan Diri Sendiri), serta alat kesehatan.

2.6.1 Pelayanan Obat Tunai Dengan Resep Dokter

Pelayanan obat dengan resep tunai dilakukan terhadap konsumen yang langsung datang ke apotek untuk menebus resep obat yang dibutuhkan dan dibayar secara tunai. Alur pelayanan resep tunai dengan penjelasan sebagai berikut :

1. Penerimaan resep Pemeriksaan keabsahan dan kelengkapan resep, meliputi:
 - a. Nama, alamat nomor SIP dan paraf/tanda tangan dokter penulis resep.
 - b. Nama obat, dosis, jumlah dan aturan pakai.

- c. Nama pasien, umur, alamat, nomor telepon, pemberian nomor resep, penetapan harga, pemeriksaan ketersediaan obat.
2. Perjanjian dan pembayaran, meliputi:
 - a. Pengambilan obat semua atau sebagian.
 - b. Ada atau tidaknya penggantian obat atas persetujuan dokter/pasien.
 - c. Pembayaran.
 - d. Pembuatan kuitansi dan salinan resep (apabila diminta).
3. Penyiapan obat/peracikan, meliputi:
 - a. Penyiapan etiket atau penandaan obat dan kemasan.
 - b. Peracikan obat (hitungdosis/penimbangan, pencampuran, pengemasan).
 - c. Penyajian hasil akhir peracikan atau penyiapan obat.
4. Pemeriksaan akhir, meliputi :
 - a. Kesesuaian hasil penyajian atau peracikan dengan resep (nama obat, jenis, dosis, jumlah, aturan pakai, nama pasien, umur, alamat dan nomor telepon).
 - b. Kesesuaian antara salinan resep dengan resep asli.
 - c. Kebenaran kuitansi
5. Penyerahan obat dan pemberian informasi, meliputi:
 - a. Nama obat, kegunaan obat, dosis jumlah dan aturan pakai.
 - b. Cara penyimpanan.
 - c. Efek samping yang mungkin timbul dan cara mengatasinya.

2.6.2 Pelayanan obat kredit dengan resep dokter

Alur pelayanan yang dilakukan hampir sama dengan pelayanan obat dengan resep tunai, perbedaanya adalah pada pelayanan ini tidak terdapat perincian harga obat dan penyerahan uang tunai dari pasien kepada apotek. Oleh karena itu, pencatatan terhadap pelayanan obat dengan resep dokter secara kredit ini dipisahkan dengan pelayanan obat dengan resep dokter secara tunai. Struk resep kredit dan fotocopy resep

disimpan dan disusun berdasarkan Nama Perusahaan atau Instansi yang bekerja sama dengan Apotek, yang selanjutnya dilakukan penagihan kepada perusahaan atau instansi yang bersangkutan. Pelayanan resep kredit ini hanya diberikan kepada pasien yang merupakan karyawan atau anggota instansi/perusahaan yang membuat kesepakatan kerja sama dengan Apotek. Untuk alur pelayanan resep kredit. Tahap pelayanan resep kredit antara lain:

1. Petugas penerima resep menerima resep dari pasien.
2. Apoteker melakukan skrining resep
3. Resep diserahkan ke petugas peracikan untuk kemudian dilakukan penyiapan atau peracikan obat.
4. Asisten Apoteker atau Apoteker memeriksa kembali kesesuaian hasil penyiapan atau peracikan obat dengan resep (nama obat, bentuk, jenis, dosis, jumlah, aturan pakai, nama pasien).
5. Apoteker menyerahkan obat kepada pasien dengan memberikan informasi mengenai dosis, cara pakai obat dan informasi lain yang diperlukan.
6. Berkas copy resep dan surat keterangan instansi disimpan dan disusun berdasarkan nama perusahaan atau instansi yang bekerja sama dengan apotek.

2.6.3 Pelayanan Obat non Resep

Pelayanan obat tanpa resep merupakan pelayanan obat yang diberikan apotek kepada konsumen atas permintaan langsung pasien atau tanpa resep dari dokter. Obat yang dapat dilayani tanpa resep dokter meliputi obat bebas, obat bebas terbatas, obat keras yang termasuk dalam Daftar Obat Wajib Apotek (DOWA), obat tradisional, kosmetik, dan alat kesehatan. Alur pelayanan UPDS sama seperti pelayanan terhadap obat bebas. Pasien UPDS harus mengisi blanko permintaan UPDS.

2.6.4 Pelayanan Resep Narkotik dan Psikotropik

Pengertian narkotika menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2009 tentang Narkotika, adalah zat atau obat yang berasal dari tanaman atau bukan tanaman, baik sintetis maupun semisintetis, yang

dapat menyebabkan penurunan atau perubahan kesadaran, hilangnya rasa, mengurangi sampai menghilangkan rasa nyeri, dan dapat menimbulkan ketergantungan, yang dibedakan ke dalam tiga golongan yaitu golongan I, II, dan III. Sedangkan pengertian psikotropika menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1997 tentang Psikotropika, adalah zat atau obat, baik alamiah maupun sintetis bukan narkotika, yang berkhasiat psikoaktif melalui pengaruh selektif pada susunan saraf pusat yang menyebabkan perubahan khas pada aktivitas mental dan perilaku. Apotek hanya melayani resep narkotika dan psikotropika dari resep asli atau salinan resep yang dibuat oleh Apotek sendiri yang belum diambil sama sekali atau baru diambil sebagian. Apotek tidak melayani pembelian obat narkotika tanpa resep atau pengulangan resep yang ditulis oleh apotek lain. Pelayanan obat-obat narkotik berlaku untuk resep dari wilayah setempat atau resep dokter setempat. Pada resep yang mengandung narkotik harus dicantumkan tanggal, nama obat, yang digaris bawah merah, jumlah obat, nama dan alamat praktek dokter serta pasien. Resep-resep dikumpulkan terpisah. Obat-obat narkotik dan psikotropik yang telah dikeluarkan, dilaporkan dalam laporan penggunaan narkotik dan psikotropika setiap bulan.

2.6.5 Pelayanan Swalayan Farmasi

Dalam Pengelolaan obat dan perbekalan kesehatan di apotek dilakukan pelayanan swalayan farmasi meliputi penjualan obat dan perbekalan farmasi lainnya yang dapat dibeli tanpa resep dari dokter seperti obat OTC (*over the counter*) baik obat bebas maupun bebas terbatas. Penjualan ini dikenal sebagai pelayanan HV (*Hand Verkoop*). Barang-barang yang dijual seperti: suplemen, vitamin, susu, perawatan kulit, perawatan rambut, kosmetik, herbal health care, alat kontrasepsi, dan alat kesehatan. Prosedur penjualan bebas menurut (Rudianto, 2009) sebagai berikut:

1. Petugas penjualan bebas menanyakan obat dan perbekalan farmasi
2. Memeriksa ketersediaan barang dan menginformasikan harganya kepada pembeli.
3. Bila pembeli setuju maka pembeli langsung membayar dan petugas akan memasukkan data pembelian ke dalam komputer dan mencetak

struk pembayaran untuk diserahkan kepada pembeli dan untuk arsip.

2.6.6 Klasifikasi Persediaan di Apotek

Persediaan adalah sejumlah barang jadi, bahan baku, barang dalam proses yang dimiliki perusahaan dengan tujuan untuk dijual atau diproses lebih lanjut (Rudianto, 2009). Persediaan meliputi barang yang dibeli dan disimpan untuk dijual kembali misalnya, barang dagang dibeli oleh pengecer untuk dijual kembali, ataupun pengadaan tanah dan properti lainnya untuk dijual kembali. Persediaan juga mencakup barang jadi yang telah diproduksi, atau barang dalam penyelesaian yang sedang diproduksi perusahaan, dan termasuk bahan serta perlengkapan yang akan digunakan dalam proses produksi (SAK No. 14, 2007)

1. Barang *fast moving*, merupakan barang-barang dengan aliran yang sangat cepat atau dengan kata lain barang *fast moving* ini akan berada di dalam gudang dalam waktu yang sangat singkat.
2. Barang *medium moving*, merupakan barang-barang yang aliran barangnya sedang-sedang saja, yang berarti tidak terlalu cepat atau terlalu lambat. Biasanya barang ini akan berada di gudang dalam waktu yang relatif lebih lama jika dibanding dengan barang-barang *fast moving*.
3. Barang *slow moving*, merupakan barang-barang dengan aliran barang yang sangat lambat, sehingga biasanya barang-barang yang *slow moving* ini akan tersedia di gudang dalam jangka waktu yang lebih lama dibandingkan barang *medium*