

ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN FARMASI DI APOTEK KURNIA JAYA BANDUNG

Qori Nuraeni¹⁾, Aris Rinaldi²⁾

Program Studi Manajemen, Universitas Teknologi Digital

¹⁾qori10120091@digitechuniversity.ac.id

²⁾arisrinaldi@digitechuniversity.ac.id

ABSTRACT

This research focuses on pharmaceutical service management at Kurnia Jaya Pharmacy. The purpose of this study is to analyze and evaluate the pharmaceutical service management system that occurs at Kurnia Jaya Pharmacy Bandung. Business competition in the pharmaceutical world is getting tighter, one of which is marked by the large number of pharmacies spread. Pharmaceutical service activities are the main spear in this competition. At Apotek Kurnia Jaya Bandung, the quality of service is still below average, characterized by the absence of the pharmacist's role directly in every service activity. This research uses qualitative methods. Data sources are obtained directly from the assistant pharmacist as well as the person in charge of the pharmacy. The results of this study are in the form of an evaluation for Kurnia Jaya Pharmacy to improve, improve, separate and adjust the responsibilities of each pharmaceutical worker in accordance with the rules. In addition, pharmacies must have standardized SOP, especially in terms of providing services.

Keyword : Pharmacy, Pharmacy Services, Pharmacist, Qualitative

PENDAHULUAN

Saat ini Apotek menghadapi berbagai dinamika persaingan di industri kesehatan, dikarenakan semakin bertambahnya populasi apotek dan munculnya banyak tren yang memacu persaingan dalam meningkatkan penjualan. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi setiap apotek untuk mempertahankan keberlangsungan apotek nya dan siap berdiri menghadapi setiap tantangan terlebih dalam hal penjualan dan upaya meningkatkan konsumen (pasien). Sebagai produsen, apotek harus menyadari bahwa semakin banyak konsumen yang dilayani, semakin sulit untuk memahami kebutuhan mereka, terutama terkait layanan yang diberikan oleh asisten apoteker. Apotek yang bisa bersaing di pasar adalah apotek yang dapat menawarkan produk dan layanan dengan kualitas tinggi. karena itu, apotek harus fokus pada peningkatan kualitas pelayanannya. Pelayanan farmasi bukan hanya sekadar bagian dari sistem pelayanan kesehatan atau apotek, melainkan elemen integral yang tak terpisahkan. Fokus utama pelayanan farmasi adalah memenuhi kebutuhan pasien atau konsumen dengan menyediakan obat-obatan berkualitas tinggi dan memberikan informasi yang akurat. Selain itu, pelayanan farmasi juga melibatkan aspek dukungan klinis, memastikan ketersediaan obat secara aman, serta mempermudah akses bagi semua individu. Pendekatan berorientasi pada pasien yang menjadikan peran pelayanan farmasi

sangat penting dalam menyelenggarakan perawatan kesehatan secara holistik dan bermutu.

Dalam hal ini distribusi obat memiliki peran penting dalam sebuah pelayanan, distribusi obat di apotek mencakup rangkaian proses yang melibatkan pengelolaan komprehensif dari awal hingga akhir, mulai dari pengadaan stok obat dari pemasok, optimalisasi penyimpanan obat yang memastikan kualitas dan keamanan, hingga penyaluran obat sesuai dengan resep dokter atau pedoman yang berlaku. Proses ini didesain untuk mencapai beberapa tujuan utama, termasuk memastikan ketersediaan obat yang efisien, memenuhi kebutuhan spesifik pasien, serta menjamin integritas dan keamanan setiap obat yang disediakan di apotek. Distribusi obat di apotek bukan sekadar kegiatan logistik, melainkan aspek integral dalam upaya menyediakan pelayanan farmasi yang berkualitas dan berfokus pada kebutuhan pasien. Distribusi adalah kegiatan penyaluran persediaan obat dan bahan obat sesuai dengan peryaratannya untuk menjaga kualitas obat yang di distribusikan.

Pelayanan farmasi yang berkualitas menjadi hasil dari kinerja profesional yang selaras dengan perkembangan terkini dalam disiplin ilmu. Selain memiliki fondasi yang kokoh dalam sistem perbekalan farmasi, penting juga untuk menerapkan sistem monitoring dan evaluasi terhadap kegiatan pelayanan farmasi. Hal ini memungkinkan identifikasi permasalahan yang terkait dengan pelayanan pasien di apotek membuka peluang untuk perbaikan dan peningkatan secara berkelanjutan. Dengan demikian, kombinasi antara kinerja profesional yang terkini dan sistem manajemen yang responsif menjadi kunci dalam menyelenggarakan pelayanan farmasi yang optimal. Kurnia Jaya perlu menyusun strategi pelayanan dan pengelolaan yang efektif, dimulai perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, hingga pengawasan, untuk mencapai tujuan layanan farmasi yang baik dengan hasil yang efektif dan efisien. Berdasarkan masalah yang telah diidentifikasi dan dijelaskan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian berjudul “Analisis Manajemen Pelayanan Farmasi di Apotek Kurnia Jaya” Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana input 5P, yaitu perencanaan, pengadaan, penerimaan, penyimpanan, dan pendistribusian, diterapkan dalam manajemen pelayanan farmasi di Apotek Kurnia Jaya. Selain itu, penelitian ini juga akan menganalisis aspek manajemen pelayanan farmasi yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan di Apotek Kurnia Jaya.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Apotek

Menurut Permenkes RI No. 73 Tahun 2016, apotek adalah tempat pelayanan kefarmasian di mana apoteker menjalankan praktik kefarmasian. Pelayanan farmasi merupakan layanan langsung yang bertanggung jawab kepada pasien dan berhubungan dengan sediaan farmasi, dengan tujuan meningkatkan kualitas hidup pasien. Berdasarkan Permenkes RI No. 9 Tahun 2017 tentang apotek, pelayanan kefarmasian dilakukan oleh tenaga kefarmasian, yang terdiri dari apoteker dan Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK). Pelayanan kefarmasian meliputi pelayanan resep, sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai.

Fungsi Apotek

Permenkes RI No. 9 Tahun (2017), tentang penyelenggaraan apotek menjelaskan fungsi apotek adalah sebagai berikut :

-
1. Melakukan pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai dan
 2. Melakukan pelayanan farmasi klinik.

Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek

Permenkes RI No. 72 Tahun 2016 menyatakan bahwa Standar Pelayanan Kefarmasian merupakan pedoman yang digunakan oleh tenaga farmasi dalam melaksanakan pelayanan kefarmasian. Tujuan ditetapkannya standar ini adalah :

1. Meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian.
2. Menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian.
3. Melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional.
4. Menjaga keselamatan pasien (*patient safety*).

Pengertian Manajemen

Menurut Firmansyah & Budi (2018), manajemen adalah seni dan ilmu dalam perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan, dan pengawasan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Sementara itu, menurut Sarinah dan Mardalena (2017), manajemen adalah proses untuk mencapai tujuan dengan bekerja melalui orang-orang dan sumber daya manusia lainnya dalam organisasi.

Fungsi Manajemen

Menurut George R. Terry, seperti dikutip dalam penelitian Simamora (2018), manajemen memiliki empat fungsi dasar, yaitu POAC yang mencakup: perencanaan (*Planning*), pengorganisasian (*Organizing*), pelaksanaan (*Actuating*), dan pengawasan (*Controlling*).

Pengertian Sistem

Sistem adalah kumpulan elemen yang saling terhubung dan bekerja bersama untuk mencapai tujuan spesifik. Dalam konteks yang lebih luas, sistem adalah entitas yang terdiri dari bagian-bagian atau komponen-komponen yang berinteraksi untuk mencapai hasil atau fungsi tertentu.

Sistem Manajemen Pelayanan Farmasi

Berikut adalah sistem manajemen pelayanan farmasi di apotek menurut PERMENKES RI Nomor 35 Tahun 2014, mencakup beberapa aspek seperti perencanaan, pengadaan, penerimaan, penyimpanan dan pendistribusian.

METODE PENELITIAN

Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk menggali pemahaman yang mendalam tentang bagaimana manajemen pelayanan farmasi diterapkan di Apotek Kurnia Jaya. Dengan fokus pada pengamatan langsung, wawancara dan analisis dokumen terkait, penelitian ini juga bertujuan untuk menguraikan secara rinci mulai dari proses, kebijakan, dan praktik yang ada dalam manajemen pelayanan farmasi di Apotek Kurnia Jaya. Metode penelitian kualitatif dipilih karena kemampuannya untuk menggali sudut pandang yang kaya dan

kompleks dari berbagai pihak yang terlibat, seperti pemilik apotek, manajer, staf farmasi, karyawan lainnya bahkan pelanggan yang menjadi pengguna layanan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menangkap nuansa, perbedaan, dan konteks yang mungkin mempengaruhi pelaksanaan manajemen pelayanan farmasi di Apotek Kurnia Jaya.

Teknik Pengumpulan Data

Menurut Bungin (2013) Teknik pengumpulan data adalah cara yang digunakan dalam metodologi sosial untuk menghimpun informasi yang diperlukan dalam sebuah penelitian. Beberapa teknik yang digunakan dalam penelitian kualitatif, seperti observasi, dokumentasi dan wawancara. Observasi dilakukan secara langsung di Apotek Kurnia Jaya karena peneliti merupakan Salah satu tenaga farmasi di apotek tersebut, selain itu wawancara dan dokumentasi aktif dilakukan selama proses observasi di dalam apotek kepada seluruh staf yang berada di apotek dan dijadikan sebuah catatan yang nantinya di cocokan dengan hasil observasi dari peneliti sehingga mendapatkan akurasi data sesuai dengan kondisi lapangan.

Metode Analisis Data

Teknik Analisis data yang diterapkan dalam penelitian ini mengikuti langkah-langkah yang telah disusun oleh Bungin (2003), yang dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Pengumpulan data

Tahap ini merupakan bagian integral dari kegiatan analisis. Data dikumpulkan menggunakan berbagai teknik berupa wawancara observasi dan dokumentasi.

2. Reduksi data

Proses ini mencakup penelaahan seluruh data dari berbagai sumber, pembuatan rangkuman inti, proses, dan pernyataan penting, serta pengorganisasian. Selanjutnya data tersebut dikelompokkan ke dalam unit-unit tertentu, yang kemudian dikategorikan pada tahap berikutnya. Setelah data direduksi, langkah berikutnya adalah penyajian data. Data disajikan dalam bentuk deskripsi ringkas, diagram, hubungan antar kategori, flowchart dan lain sebagainya.

3. Verifikasi dan kesimpulan

Tahap akhir dari analisis data melibatkan penarikan kesimpulan dan interpretasi untuk menemukan makna yang kemudian disampaikan dalam laporan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Alur pelayanan resep adalah serangkaian langkah yang dilakukan untuk memproses resep dari penerimaan hingga pengambilan obat oleh pasien dan dibuat

sebagai petunjuk bagi pasien agar menerima obat sesuai dengan resep yang diberikan oleh dokter secara cepat, aman, dan efisien. Berikut adalah alur pelayanan resep di Apotek Kurnia Jaya :



Gambar 1

Sumber : Apotek Kurnia Jaya
(Diolah : Oleh penulis)

Alur pelayanan resep apotek kurnia jaya dapat dijelaskan sebagai berikut :

- Resep: langkah pertama adalah menerima resep dari pasien.
- Penomoran resep: resep kemudian diberi nomor identifikasi unik untuk memudahkan pelacakan dan pengarsipan.
- Skrining: resep diperiksa untuk memastikan kebenaran informasi dan kelengkapan resep.
- Kelengkapan: memastikan bahwa resep sudah lengkap dengan informasi yang diperlukan seperti nama pasien, nama obat, dosis dan intruksi penggunaannya
- Konfirmasi dokter: dalam beberapa kasus, apoteker mungkin perlu mengkonfirmasi atau berkomunikasi kembali dengan dokter untuk klarifikasi perubahan atau informasi kejelasan mengenai nama obat dan penggunaannya dalam resep.
- Pengambilan obat dan pemberian e-tiket: setelah resep diverifikasi dan lengkap, obat disiapkan sesuai intruksi dokter dan diberi etiket yang berisi informasi penting seperti nama pasien, nama obat, dosis, dan intruksi penggunaan.
- Informasi harga dan kesepakatan: pasien diberikan informasi mengenai harga obat dan kesepakatan pembayaran sebelum penyerahan.

Pembahasan Penelitian

Seluruh proses manajemen pelayanan farmasi yang dilakukan di apotek mulai awal februari tahun 2024, dilakukan melalui sistem Aplikasi yang bernama *Farmacare*. Alasan utamanya adalah untuk memudahkan bapa Andry sebagai

pemilik memantau setiap aktivitas atau kegiatan Apotek tanpa harus berada secara langsung di Apotek.

Di Apotek Kurnia Jaya seluruh proses pelayanan lebih banyak dilakukan oleh Asisten Tenaga Kefarmasian mulai dari melayani pelanggan obat bebas, mengisi Resep, menyiapkan obat-obatan sesuai intruksi, memantau Stok obat, menjaga kebersihan dan keteraturan Apotek, menerima dan menandatangani faktur barang, melakukan pelayanan konseling hingga administrasi obat sampai kepada transaksi pembayaran terlebih mengenai penerimaan obat dan diharuskan ada tandatangan Apoteker itu menjadi kendala Tenaga kefarmasian yang seharusnya tidak terjadi. Tidak diketahui secara langsung juga penyebabnya namun diperkirakan bahwa Apoteker memiliki kebijakan dan regulasi yang tidak mewajibkan kehadiran Apoteker di Apotek setiap saat. Namun hal itu menjadi keberatan tersendiri bagi ATK (asisten tenaga kefarmasian) karena banyak melakukan *joobdesk* atau tanggung jawab yang tidak seharusnya. Sistem pengadaannya sendiri hampir semua di lakukan oleh Owner atau pemilik apotek. Keterlibatan Apoteker sangat minim hanya mengurus berkas penting dan tanggung jawabnya kepada dinas kesehatan.

Berdasarkan hasil wawancara bersama bagian pengurus/penanggung jawab Apotek dijelaskan mengenai proses input 5P di Apotek Kurnia Jaya adalah sebagai berikut:

- Proses merencanakan kebutuhan obat dan produk kesehatan berdasarkan analisis permintaan pelanggan yang ditulis oleh tenaga teknis kefarmasian (TTK), kemudian di ajukan ke bagian pengadaan yaitu bapak Andri sendiri sebagai owner, selain itu, dilakukan juga peramalan permintaan, dan kebutuhan, mencakup pemilihan produk yang akan disediakan apa saja, obat yang iklannya sedang naik apa saja, jumlahnya berapa, serta strategi perencanaan untuk jangka pendek dan jangka panjang selanjutnya.
- Proses pengadaan di apotek memainkan peran kunci dalam memastikan ketersediaan, kualitas, dan kepatuhan terhadap regulasi produk farmasi. Dengan melakukan pengadaan dari pemasok yang terpercaya, apotek dapat memastikan pasokan yang memadai dari berbagai produk farmasi, menjaga reputasi dengan produk berkualitas tinggi, serta meminimalkan biaya dengan negosiasi harga yang efisien. Lebih dari sekadar proses pembelian, pengadaan di apotek mendukung pelayanan pasien yang lebih baik dengan memberikan akses yang mudah dan cepat terhadap pengobatan yang dibutuhkan, memastikan kepatuhan terhadap regulasi, dan memberikan kepercayaan kepada pelanggan atas kualitas produk yang disediakan. Proses pengadaan di Apotek Kurnia Jaya dilakukan oleh owner, mulai dari pembelian obat bebas, bebas terbatas, obat keras dan alat kesehatan.. Namun untuk pembelian obat golongan tertentu dan prekursor harus disertai dengan surat pesanan (SP) yang tulis dan ditandatangani oleh apoteker.
- Proses penerimaan di apotek sangat penting karena memastikan pasien menerima obat sesuai resep dokter dengan aman dan mengurangi risiko kesalahan pengobatan serta memastikan kualitas obat yang diterima, memberikan informasi yang diperlukan kepada pasien untuk pemahaman yang lebih baik tentang penggunaan obat, mencatat data pasien dan transaksi untuk keperluan administratif, serta memastikan kepatuhan terhadap regulasi hukum dan etika praktik farmasi. Proses penerimaan yang

dilakukan di Apotek Kurnia Jaya terbagi menjadi 2 yaitu penerimaan resep dan penerimaan faktur (barang)

- Proses penyimpanan di Apotek Kurnia Jaya meliputi pengelompokan berdasarkan jenis obat, penyimpanan yang sesuai, rotasi stok yang stabil, pemisahan dan pemantauan suhu sesuai dengan standar yang berlaku
- Proses input pendistribusian obat di Apotek Kurnia Jaya melibatkan beberapa tahapan, mulai dari penerimaan obat dari supplier hingga penataan obat di rak. Setelah obat diterima, dilakukan pengecekan kualitas dan kuantitasnya sebelum dimasukkan ke dalam sistem aplikasi farmacare. Selanjutnya, obat tersebut ditempatkan di tempat yang sesuai di rak berdasarkan kategori dan aturan penyimpanan yang telah ditetapkan. Selanjutnya distribusi terhadap pasien dimulai dengan penerimaan resep dari dokter atau permintaan langsung dari pasien. TTK apotek kemudian memeriksa resep atau kebutuhan obat pasien, memastikan ketersediaan obat yang diperlukan, dan memberikan informasi tentang dosis dan cara penggunaannya. Setelah itu, obat dipilih, diambil dari rak, dan disiapkan untuk diserahkan kepada pasien. Sebelum memberikan obat kepada pasien, diberikan penjelasan tambahan tentang obat tersebut, termasuk efek samping yang mungkin terjadi. Proses ini bertujuan untuk memastikan pasien memahami penggunaan obat dengan benar dan aman.

Proses Manajemen Pelayanan Farmasi Apotek Kurnia Jaya

Manajemen pelayanan farmasi yang baik pada sebuah Apotek melibatkan serangkaian praktik dan kebijakan yang dirancang untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, aman, dan efektif kepada pasien. Berikut adalah prinsip dan praktik yang diterapkan pada Apotek Kurnia Jaya dalam manajemen pelayanan farmasinya :

- Perencanaan (*planning*) Pada awal Februari tahun 2024 apotek Kurnia Jaya mulai menyusun perencanaan agar proses manajemen Apotek tercatat dengan rapih tanpa adanya manualisasi dengan daftar Aplikasi layanan yang bernama "Farmacare" yaitu platform digital yang membantu farmasi, distributor, dan principals operasi lebih efisien dan terintegrasi. Farmacare juga memiliki sistem penjualan yang dapat menyediakan analisis dan rekomendasi yang lebih tepat dan cepat untuk keputusan lebih akurat dengan mengelola stok barang dan penjualan harian juga tujuan-tujuan lain yang akan mempermudah keberlangsungan apotek dalam jangka panjang. Aplikasi ini juga memiliki fitur untuk mencatat riwayat obat pasien, yang memungkinkan pasien dan apoteker bisa memantau kemajuan pengobatan dan mengidentifikasi potensi masalah atau interaksi obat.
- Proses pengorganisasian (*organizing*) di Apotek Kurnia Jaya melibatkan penempatan pegawai pada kegiatan-kegiatan yang sesuai dengan *Jobdesk*, penyediaan fasilitas yang sesuai yang mendukung pelaksanaan pekerjaan, serta penentuan hubungan wewenang yang diberikan kepada setiap individu dalam hal pelaksanaan kegiatan yang diharapkan berdasarkan prinsip yang berlaku di apotek. Selain itu diharapkan dapat menciptakan struktur yang efisien terkoordinasi, menempatkan masing-masing tugas dan tanggung jawab sesuai ketentuannya tidak melenceng dari aturan dan dapat dipastikan bahwa semua yang ada di dalam organisasi memiliki peran yang jelas dan

memiliki kontribusi yang baik sehingga tujuan organisasi tercapai dengan baik.

- Dalam pelaksanaan (*actuating*) Apoteker di Apotek Kurnia Jaya masih belum menjalankan fungsi dan tugasnya dalam pelayanan sehingga masih banyak kendala yang terjadi pada proses pelayanan yang dharuskan terlibatnya Apoteker namun hanya dilakukan Asisten Tenaga Kefarmasian.
- Dalam proses pengawasan (*controlling*), dengan adanya sistem yang ada di dalam *Farmacare*, kontrol aktivitas atau semua kegiatan yang terjadi di apotek dapat terpantau dengan baik dan mudah khususnya mengenai pelaporan saldo akhir di *shift* harian.

Simpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang berjudul “ Analisis Manajemen Pelayanan Farmasi di Apotek Kurnia Jaya Bandung “ penulis menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- Perencanaan dilakukan dengan merencanakan kebutuhan obat berdasarkan analisis permintaan pelanggan, termasuk peramalan permintaan dan strategi perencanaan jangka pendek dan jangka panjang.
- Pengadaan dilakukan oleh owner apotek dari pemasok terpercaya untuk memastikan ketersediaan, kualitas, dan kepatuhan terhadap regulasi produk farmasi.
- Penerimaan obat dilakukan dengan memastikan pasien menerima obat sesuai resep dokter dengan aman, termasuk verifikasi resep, konsultasi jika diperlukan, pengambilan obat, pembayaran, dan pelaporan transaksi.
- Penyimpanan obat dilakukan dengan pengelompokan berdasarkan jenis obat, penyimpanan yang benar sesuai dengan persyaratan, rotasi stok, pemisahan obat tertentu, dan pemantauan suhu.
- Pendistribusian obat melibatkan penerimaan obat dari supplier, penataan obat di rak sesuai kategori dan aturan penyimpanan, penerimaan resep dari dokter atau permintaan langsung dari pasien, pemeriksaan ketersediaan obat, penjelasan dosis dan cara penggunaan kepada pasien, persiapan obat, dan penjelasan tambahan tentang obat kepada pasien.

Sedangkan manajemen pelayanan pelayanan farmasi di Apotek Kurnia Jaya menunjukkan:

- Perencanaan (Planning): Apotek Kurnia Jaya mengadopsi perencanaan yang mendalam dengan menggunakan aplikasi digital bernama *Farmacare* untuk menyusun perencanaan secara teratur dan terintegrasi. Tujuan dari aplikasi ini tidak hanya memudahkan proses manajemen apotek, tetapi juga memfasilitasi pemantauan riwayat obat pasien, pembayaran online, serta memberikan informasi kesehatan dan edukasi kepada pengguna.
- Pengorganisasian (Organizing): Pengorganisasian di Apotek Kurnia Jaya mengikuti prinsip-prinsip efisiensi dan aktivitas, dengan menempatkan tugas dan tanggung jawab sesuai ketentuan serta memastikan semua anggota organisasi memiliki peran yang jelas dan kontribusi yang baik meskipun terjadi kendala dalam pelaksanaan tugas apoteker.
- Pelaksanaan (Actuating): Meskipun terdapat kendala dalam pelaksanaan fungsi dan tugas apoteker dalam pelayanan farmasi, Apotek Kurnia Jaya

-
- tetap berkomitmen untuk mematuhi standar pelayanan kefarmasian yang sesuai dengan regulasi yang berlaku.
- Pengawasan (Controlling): Pengendalian dilakukan untuk memastikan semua kegiatan berjalan sesuai rencana, terorganisir dengan baik, dan berkontribusi pada pencapaian serta tujuan organisasi secara keseluruhan. Sistem pengendalian yang terintegrasi dalam Farmacare membantu dalam memantau aktivitas di apotek, termasuk pelaporan saldo akhir di shift harian, sehingga potensi masalah atau ketidaksesuaian dapat diidentifikasi dan ditangani dengan cepat.

Saran

Berdasarkan simpulan diatas terdapat saran yang diharapkan penulis bisa bermanfaat dan membangun bagi apotek terlebih bagi peneliti selanjutnya, yaitu sebagai berikut :

- Bagi Apotek, Apotek Kurnia Jaya harus lebih baik dalam mengatur dan membagi sistem kerja agar sesuai dengan kualifikasi. Apoteker dan Asisten tenaga kefarmasian memiliki peran berbeda dan harus dipisahkan. Tidak mempekerjakan Apoteker sebagai tenaga tetap di apotek menjadi penyebab utama kurangnya peran apoteker di Apotek. Namun, penting untuk dicatat bahwa peran Apoteker tetap krusial dalam memberikan pelayanan farmasi yang berkualitas dan aman kepada masyarakat, terlepas dari kehadiran langsung mereka di Apotek.
- Bagi peneliti lain, diharapkan untuk melanjutkan penelitian ini dengan melakukan eksplorasi dan pengembangan yang lebih mendalam terkait manajemen pelayanan Farmasi di Apotek Kurnia Jaya. Langkah-langkah penelitian lanjutan yang dapat dilakukan mencakup penelusuran lebih rinci terhadap praktik-praktik terbaik dalam manajemen persediaan obat, peningkatan efisiensi layanan, dan implementasi teknologi dalam proses pelayanan farmasi. Selain itu, penelitian selanjutnya diharapkan mampu mengidentifikasi tantangan-tantangan khusus yang dihadapi oleh Apotek Kurnia Jaya dalam menyediakan pelayanan kesehatan yang berkualitas, serta merumuskan strategi yang tepat untuk mengatasinya. Dengan demikian, diharapkan penelitian-penelitian berikutnya dapat memberikan kontribusi yang lebih konkret dan terukur terhadap perbaikan sistem manajemen pelayanan farmasi di Apotek Kurnia Jaya, sekaligus menjadi acuan yang berharga bagi pemangku kepentingan terkait dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, B. (2003). *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Bungin, M. B. (2013). *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*. Jakarta: Kencana, Prenada Media Grup.
- Firmansyah, A., & Budi, W. (2018). *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: DEEPUBLISH.

- Hayati. (2020). *Variabel Belajar: Kompilasi Konsep*. Jakarta: CV. Pusdikra.
- James, D. (1997). *Organisasi dan Manajemen: Perilaku, Struktur, Proses*. (4 ed.). Penerbit Erlangga.
- Mardalena, I. (2017). *Dasar-Dasar Ilmu Gizi Dalam Keperawatan Konsep dan Penerapan Pada Asuhan Keperawatan*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek,
- Permenkes RI No. 72 Tahun (2016), tentang Standar Pelayanan Kefarmasian
- Permenkes RI No. 73 Tahun (2016), tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek
- Permenkes RI No. 9 Tahun (2017), tentang Apotek