

## RINGKASAN

*Pharmaceutical care* atau asuhan kefarmasian merupakan bentuk optimalisasi peran yang dilakukan oleh apoteker terhadap pasien dalam melakukan terapi pengobatan sehingga dapat meningkatkan derajat kesehatan pasien (Kemenkes RI, 2011). Salah satu sarana pelayanan kefarmasian adalah apotek. Apotek adalah tempat tertentu, tempat dilakukan pekerjaan kefarmasian dan peracikan kepada masyarakat (Depkes RI, 2006). Untuk menjamin mutu pelayanan kefarmasian kepada masyarakat, maka pemerintah mengeluarkan Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 35 tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek dengan salah satu tujuan utama adalah untuk melindungi masyarakat dari pelayanan yang tidak profesional. Salah satu bentuk pelayanan kefarmasian di apotek adalah pelayanan resep. Pelayanan resep merupakan suatu proses pelayanan terhadap permintaan tertulis dokter kepada tenaga kefarmasian untuk menyediakan dan menyerahkan obat yang diminta untuk pasien sesuai peraturan perundangan yang berlaku (Kemenkes RI, 2014). Pelayanan resep hanya dapat dilakukan oleh apoteker (Presiden Republik Indonesia, 2009b).

Dalam penelitian ini akan dikaji masalah yang ada berdasarkan faktor yang mungkin berhubungan dengan rendahnya pelayanan kefarmasian yang dilakukan oleh apoteker dalam memberikan pelayanan resep di apotek karena apoteker tidak ada di apotek setiap saat pada jam pelayanan apotek. Pelayanan kefarmasian oleh apoteker di apotek sangat erat kaitannya dengan perilaku dari apoteker itu sendiri. Dari sudut biologis, perilaku adalah suatu kegiatan atau aktivitas organisme yang bersangkutan, yang dapat diamati secara langsung maupun tidak langsung. Perilaku manusia adalah suatu aktivitas manusia itu sendiri (Notoadmodjo, 2003). Domain dari perilaku adalah *knowledge*, *attitude*, *practice* (pengetahuan, sikap, praktek atau tindakan). Tindakan adalah realisasi dari pengetahuan dan sikap suatu perbuatan nyata. Tindakan juga merupakan respon seseorang terhadap stimulus dalam bentuk nyata atau terbuka (Notoatmodjo, 2003). Suprihanto, (2003) menyatakan bahwa motivasi merupakan keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai suatu tujuan. Motivasi pada diri seseorang akan mewujudkan suatu perilaku yang diarahkan pada tujuan mencapai sasaran kepuasan. Persepsi atau motivasi merupakan perilaku pasif yang tidak nampak yang mempengaruhi tindakan. Faktor yang mungkin berhubungan dengan pelaksanaan standar pelayanan kefarmasian oleh apoteker adalah pengetahuan apoteker, sikap apoteker dan motivasi apoteker. Pengetahuan apoteker karena seorang apoteker akan melakukan pelayanan kefarmasian dengan baik karena dia tahu bagaimana melakukan pelayanan kefarmasian yang baik. Sikap apoteker karena akan melakukan pelayanan kefarmasian yang baik karena kemauannya untuk melakukan pelayanan kefarmasian yang baik. Motivasi apoteker karena adanya dorongan dalam diri untuk melakukan pelayanan kefarmasian yang baik. Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik

untuk meneliti apakah pengetahuan, motivasi dan sikap Apoteker berhubungan dengan pelaksanaan standar pelayanan resep di apotek.

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara pengetahuan, motivasi dan sikap Apoteker dengan pelaksanaan standar pelayanan resep di apotek wilayah kota Denpasar. Penelitian dirancang sebagai penelitian observasional dengan menggunakan metode pengumpulan data *cross sectional*. Instrumen yang digunakan adalah kuisioner yang diisi oleh responden yang ditentukan secara *random sampling*. Sampel terdiri dari 94 responden yaitu Apoteker yang bekerja di apotek di Kota Denpasar.

Hasil penelitian adalah pelaksanaan standar pelayanan resep di apotek secara signifikan berhubungan dengan pengetahuan apoteker, sebanyak 94 responden (100%) apoteker memiliki pengetahuan baik, dimana dalam pelaksanaan standar pelayanan resep yaitu 82 responden (87,20%) dikategorikan baik dan 12 responden (12,80%) dikategorikan cukup baik. Pelaksanaan standar pelayanan resep di apotek secara signifikan berhubungan dengan motivasi apoteker, sebanyak 75 responden (100%) memiliki motivasi yang tinggi, dimana dalam pelaksanaan standar pelayanan resep yaitu 67 responden (89,30%) dikategorikan baik dan 8 responden (10,70%) dikategorikan cukup baik. Sedangkan 19 responden (100%) memiliki motivasi yang sedang, dimana dalam pelaksanaan standar pelayanan resep yaitu 15 responden (78,90%) dikategorikan baik dan 4 responden (21,10%) dikategorikan cukup baik. Pelaksanaan standar pelayanan resep di apotek secara signifikan berhubungan dengan sikap apoteker, sebanyak 89 responden (100%) memiliki sikap yang baik, dimana dalam pelaksanaan standar pelayanan resep yaitu 77 responden (86,50%) dikategorikan baik dan 12 responden (13,50%) dikategorikan cukup baik. Sedangkan 5 responden (100%) memiliki sikap yang cukup baik, dimana pelaksanaan standar pelayanan resep yaitu 5 responden (100%) dikategorikan baik.

Berdasarkan hasil penelitian di atas maka peneliti mengusulkan (a) perlu dilakukan penggalan informasi kepada pelanggan Apotek yang disurvei guna konfirmasi pelayanan resep yang dilakukan oleh apoteker (b) perlu dipertahankan dan ditingkatkan pelaksanaan standar pelayanan resep di apotek (c) perlu dilakukan penelitian dengan jumlah sampel lebih banyak atau area yang diperluas.

## ABSTRACT

### **RELATIONSHIP KNOWLEDGE, MOTIVATION AND ATTITUDE OF PHARMACIST WITH PRESCRIPTION IMPLEMENTATION SERVICE STANDARDS IN REGIONAL PHARMACY DENPASAR**

**Objective.** The objective of this study is to determine the relationship between knowledge, motivation and attitude of Pharmacist with prescription implementation service standards in regional Denpasar.

**Method.** The study was designed as an observational study using cross sectional data collection methods. The instrument used was a questionnaire filled out by the respondent determined by simple random sampling. The sample consisted of 94 respondents, pharmacists working in a pharmacy in the city of Denpasar.

**Results.** Results of the research is the implementation of service standards prescription in pharmacies is significantly associated with knowledge of the pharmacist, as many as 94 respondents (100%) pharmacists have good knowledge, which in the implementation of service standards prescribe that 82 respondents (87.20%) categorized as good and 12 respondents (12 , 80%) were categorized quite good. Implementation of service standards prescription at the pharmacy was significantly associated with motivation pharmacist, as many as 75 respondents (100%) have a high motivation, which in the implementation of service standards prescribe that 67 respondents (89.30%) categorized as good and 8 respondents (10.70% ) categorized quite good. While 19 respondents (100%) had moderate motivation, which in the implementation of service standards prescribe that 15 respondents (78.90%) categorized as good and 4 respondents (21.10%) were categorized quite good. Implementation of service standards prescription at the pharmacy was significantly related to the attitude of the pharmacist, as many as 89 respondents (100%) had a good attitude, which in the implementation of service standards prescribe that 77 respondents (86.50%) categorized as good and 12 respondents (13.50% ) categorized quite good. While 5 respondents (100%) had a pretty good attitude, whereby the implementation of service standards prescribe that 5 respondents (100%) considered good.

**Keywords:** Knowledge, motivation and attitude Pharmacist, Pharmacy, Prescription Service

**ABSTRAK****Hubungan Pengetahuan, Motivasi dan Sikap Apoteker dengan Pelaksanaan Standar Pelayanan Resep di Apotek Wilayah Kota Denpasar**

**Tujuan.** Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara pengetahuan, motivasi dan sikap Apoteker dengan pelaksanaan standar pelayanan resep di apotek wilayah kota Denpasar.

**Metode.** Penelitian dirancang sebagai penelitian observasional dengan menggunakan metode pengumpulan data *cross sectional*. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner yang diisi oleh responden yang ditentukan secara *random sampling*. Sampel terdiri dari 94 responden yaitu Apoteker yang bekerja di apotek di wilayah Kota Denpasar.

**Hasil.** Hasil penelitian adalah pelaksanaan standar pelayanan resep di apotek secara signifikan berhubungan dengan pengetahuan apoteker, sebanyak 94 responden (100%) apoteker memiliki pengetahuan baik, dimana dalam pelaksanaan standar pelayanan resep yaitu 82 responden (87,20%) dikategorikan baik dan 12 responden (12,80%) dikategorikan cukup baik. Pelaksanaan standar pelayanan resep di apotek secara signifikan berhubungan dengan motivasi apoteker, sebanyak 75 responden (100%) memiliki motivasi yang tinggi, dimana dalam pelaksanaan standar pelayanan resep yaitu 67 responden (89,30%) dikategorikan baik dan 8 responden (10,70%) dikategorikan cukup baik. Sedangkan 19 responden (100%) memiliki motivasi yang sedang, dimana dalam pelaksanaan standar pelayanan resep yaitu 15 responden (78,90%) dikategorikan baik dan 4 responden (21,10%) dikategorikan cukup baik. Pelaksanaan standar pelayanan resep di apotek secara signifikan berhubungan dengan sikap apoteker, sebanyak 89 responden (100%) memiliki sikap yang baik, dimana dalam pelaksanaan standar pelayanan resep yaitu 77 responden (86,50%) dikategorikan baik dan 12 responden (13,50%) dikategorikan cukup baik. Sedangkan 5 responden (100%) memiliki sikap yang cukup baik, dimana pelaksanaan standar pelayanan resep yaitu 5 responden (100%) dikategorikan baik.

**Kata Kunci:** Pengetahuan, motivasi dan sikap Apoteker, Apotek, Pelayanan Resep