

---

## EVALUASI KETERSEDIAAN OBAT TERHADAP PELAYANAN DI APOTEK AN-NUR

Buchary Rahman Ash Shiddiqi<sup>1</sup>, Dady Syamri Aswal<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Universitas Mataram, <sup>1</sup>Apotek An-Nur Gerung

Email: [bucharyrahman36@gmail.com](mailto:bucharyrahman36@gmail.com)<sup>1</sup>, [dady.drugs@gmail.com](mailto:dady.drugs@gmail.com)<sup>2</sup>

### ABSTRAK

Ketersediaan obat di Unit Pelayanan Kesehatan merupakan indikator sensitif terhadap eksistensi dan kualitas suatu unit pelayanan kesehatan. Ketersediaan obat akan mempengaruhi pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Oleh karena itu, diperlukan ketersediaan obat yang baik untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persentase kesesuaian permintaan obat tanpa resep terhadap permintaan pelanggan di apotek An-Nur. Penelitian ini bersifat observasional yang dilakukan selama 10 hari pada bulan Mei 2024. Berdasarkan penelitian menunjukkan bahwa persentase kesesuaian permintaan obat tanpa resep terhadap permintaan pelanggan sebesar 84,97% yang melebihi penelitian sebelumnya sebesar 68,46%. Persentase yang tinggi di apotek An-Nur disebabkan oleh ketersediaan obat yang cukup dan pelayanan yang baik.

**Kata Kunci :** Ketersediaan Obat, Pelayanan Obat, Apotek.

### ABSTRACT

*The availability of drugs in the Health Service Unit is a sensitive indicator of the existence and quality of a health service unit. The availability of drugs will affect the services provided to customers. Therefore, good drug availability is needed to improve customer service. This study aims to determine the percentage of compliance with non-prescription drug requests to customer demand at the An-Nur pharmacy. This study is an observational study conducted for 10 days in May 2024. Based on the study, it shows that the percentage of compliance with non-prescription drug requests to customer demand is 84.97%, which exceeds previous research of 68.46%. The high percentage at the An-Nur pharmacy is due to the availability of sufficient drugs and good service.*

**Keywords:** Drug Availability, Drug Services, Pharmacy.

---

### PENDAHULUAN

Apotek adalah suatu tempat tertentu untuk melakukan pekerjaan kefarmasian dan penyerahan sediaan farmasi dan perbekalan kesehatan lainnya kepada masyarakat (BPOM, 2019). Apotek merupakan salah satu unit pelayanan kesehatan yang berfungsi untuk pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, bahan medis habis pakai, dan pelayanan farmasi klinik, termasuk di komunitas (Yoon, 2017). Salah satu sediaan farmasi yang dikelola di apotek adalah obat. Obat adalah bahan atau paduan bahan, termasuk produk biologi yang digunakan untuk memengaruhi sistem fisiologi atau keadaan patologi dalam rangka penetapan diagnosis,

pengecahan, penyembuhan, pemulihan, peningkatan kesehatan dan kontrasepsi untuk manusia (BPOM, 2019).

Banyak indikator dalam pelayanan kefarmasian yang dapat diukur dan dianalisis, salah satunya adalah ketersediaan obat di apotek. Ketersediaan obat di Unit Pelayanan Kesehatan merupakan indikator sensitif terhadap eksistensi dan kualitas suatu unit pelayanan kesehatan (Onchwari Albert, 2015). Di mana fakta rendahnya tingkat ketersediaan obat merupakan faktor yang berkontribusi terhadap rendahnya kualitas suatu Unit Pelayanan Kesehatan. Terjaminnya ketersediaan obat di pelayanan kesehatan akan menjaga citra pelayanan kesehatan itu sendiri, sehingga pengelolaan dan penyediaan obat secara efektif dan efisien sangat penting (Indriawan et al., 2014).

Kekosongan stok obat pada setiap unit kesehatan merupakan suatu komponen masalah yang kompleks. Oleh karena itu diperlukan manajemen pengelolaan obat yang efektif dan efisien. Salah satu proses pengelolaan obat yang efektif yaitu dengan menjamin ketersediaan obat baik dalam hal jenis dan jumlah yang tepat sesuai dengan kebutuhan sehingga dapat menghindari adanya kekurangan dan kelebihan obat (Nesi & Kristin, 2018).

Masalah kekosongan stok obat yaitu masalah yang pernah dihadapi oleh setiap apotek, begitupun pernah dialami oleh Apotek An-nur. Masalah lain yang pernah dihadapi Apotek An nur dalam pengadaan sediaan farmasi adalah keterlambatan dalam pengadaan obat yang disebabkan oleh kekosongan pabrik. Akibat dari kekosongan obat tersebut pihak apotek memesan obat ke apotek lain dan itu menyebabkan ketidakefisienan terhadap pelayanan masyarakat (Werawati et al., 2020). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persentase kesesuaian permintaan obat tanpa resep terhadap permintaan pelanggan di apotek an nur. Adapun manfaat dari penelitian ini untuk memperbaiki strategi pengadaan obat obatan sehingga memenuhi kebutuhan pelanggan dengan baik.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini bersifat observasional yang dilakukan pada bulan mei 2024. Penelitian dilaksanakan selama 10 hari pada bulan mei tahun 2024. Populasi dan sampel pada penelitian ini adalah pelanggan yang membeli obat di apotek An-nur pada saat periode pelaksanaan penelitian. Pengolahan data dilakukan dengan menghitung angka kesesuaian permintaan pelanggan terhadap jumlah pelanggan kemudian dimasukkan berdasarkan kategori tingkat ketersediaan obat. Rumus yang digunakan yaitu

Tingkat ketersediaan obat :  $\frac{X}{Y} \times 100\%$

X = pelanggan yang mendapatkan obat

Y = jumlah pelanggan yang datang

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Tabel 1. Persentase Rata-rata Kesesuaian Permintaan Pembeli Terhadap Penerimaan Obat

<b>Hari ke-</b>	<b>Jumlah pelanggan</b>	<b>Jumlah Pelanggan yang mendapatkan obat</b>	<b>Persentase kesesuaian permintaan pelanggan terhadap penerimaan obat (%)</b>
1	53	47	88,67
2	41	36	87,8
3	43	38	88,37
4	35	30	85,71
5	55	43	78,18
6	39	33	84,62
7	58	48	82,76
8	48	39	81,25
9	52	44	84,62
10	65	57	87,7
<b>Persentase rata rata kesesuaian permintaan pembeli terhadap penerimaan obat</b>			84,97

Dari tabel dapat dilihat bahwa persentase rata rata permintaan pembeli terhadap penerimaan obat yang didapat sebesar 84,97%. Persenytase ini terbilang baik karena persentasenya diatas 80% dan melebihi penelitian sebelumnya sebesar 68,46% (Maulidie et al., 2023). Tingginya persentase ketersediaan obat ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor salah satunya adalah manajemen persediaan obat yang bagus. Apoteker dan tenaga kefarmasian di apotek annur memiliki kerjasama yang bagus dalam mengelola obat di apotek, salah satu caranya yaitu setiap ada obat yang stoknya menipis selalu ditulis di buku defecta. Buku defecta berisi informasi tentang nama obat, sediaan farmasi, bahan medis habis pakai, serta jumlah stok yang tersedia dan yang perlu dipesan. Pencatatan ini membantu apotek untuk mengidentifikasi produk *fast moving* dan *slow moving*, sehingga strategi pemesanan dapat disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan. Hal ini selaras dengan yang disampaikan oleh Prasasti Dewi & Wirasuta (2021) bahwa pencatatan buku defecta dapat meningkatkan keefektifan ketersediaan obat di apotek.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Prabowo et al., (2016), menyatakan bahwa faktor lain yang dapat mempengaruhi ketersediaan obat adalah menjaga hubungan yang baik dengan distributor obat. Distributor memiliki peran dalam ketersediaan obat, khususnya berhubungan dengan waktu pengiriman dan informasi obat kosong sehingga tenaga farmasi bisa mengantisipasi terjadinya kekosongan obat di apotek.

Terjadinya kesesuaian permintaan pelanggan dalam kategori baik di apotek An nur dapat disebabkan beberapa faktor yaitu ketersediaan obat dan pelayanan yang bagus.

#### 1. Ketersediaan obat

Apotek An-Nur memiliki manajemen persediaan obat yang efisien sehingga mampu memprediksi kebutuhan obat dengan tepat dan memesan stok dengan bijaksana. Apotek annur juga memiliki kerja sama yang baik dengan pemasok obat sehingga mendapatkan pasokan yang stabil, berkualitas dan mendapatkan informasi tentang obat-obatan baru. Selain itu, apotek annur juga melakukan pemantauan pasar dan perubahan dalam permintaan sehingga dapat menyesuaikan persediaan apotek sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Pelanggan yang puas dengan ketersediaan obat di apotek cenderung menjadi pelanggan setia. Loyalitas ini berdampak positif pada pertumbuhan bisnis apotek dan reputasi yang baik. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Aryanti (2024) bahwa ketersediaan obat di apotek memiliki pengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pasien sehingga menciptakan kepercayaan pelanggan terhadap apotek.

#### 2. Pelayanan yang baik

Apoteker dan tenaga farmasi di apotek An-Nur memiliki kemampuan untuk memberikan layanan yang berkualitas untuk pelanggan. Mereka memiliki pengetahuan yang luas tentang obat-obatan yang mencakup indikasi, interaksi obat, kontraindikasi, efek samping, dan cara menyimpan obat yang baik. Selain itu mereka juga memiliki empati dan komunikasi yang baik sehingga mampu untuk memahami kebutuhan dan kekhawatiran pelanggan dengan baik. Pelayanan yang baik di apotek dapat meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga dapat membuat reputasi apotek menjadi baik. Reputasi yang baik dapat menarik lebih banyak pelanggan dan meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap apotek tersebut. Hal ini sejalan dengan penelitian lain yang dilakukan di apotek ponorogo bahwa kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan sehingga pelanggan akan percaya

bahwa mereka akan menerima pelayanan yang baik setiap kali mereka mengunjungi apotek (Putri, 2017)

Adapun yang dapat menyebabkan kesesuaian permintaan pelanggan rendah di apotek lain bisa disebabkan oleh beberapa faktor yaitu kekosongan stok dan dan pelanggan tidak ingin mengganti obatnya walaupun isinya sama.

### 3. Kekosongan stok

Banyak faktor yang dapat menyebabkan kekosongan stok obat salah satunya kesalahan dalam dalam memprediksi kebutuhan obat. Kesalahan dalam memprediksi kebutuhan obat dapat menyebabkan kekurangan stok ketika permintaan meningkat. Selain itu, kekurangan tenaga kerja yang terlatih dapat mengakibatkan pengelolaan stok yang tidak efisien, sehingga terjadi kekosongan stok. Permintaan obat yang berubah-ubah, terutama yang bersifat musiman, dapat menyulitkan apotek untuk mempertahankan stok yang cukup. Apabila kekosongan obat terjadi secara berulang, pelanggan dapat kehilangan kepercayaan pada apotek dan beralih ke penyedia lain (Mellen & Pudjirahardjo, 2013).

### 4. Pelanggan tidak ingin diganti obatnya walaupun isinya sama

Beberapa konsumen memiliki kesetiaan terhadap merek tertentu karena pengalaman positif sebelumnya atau persepsi bahwa merek tersebut lebih baik atau lebih andal dibandingkan merek lainnya. Ini bisa menjadi hasil dari pemasaran yang kuat atau pengaruh dari rekomendasi dari teman atau keluarga. Meskipun isinya sama, beberapa konsumen tidak percaya bahwa obat generik memiliki efikasi atau keamanan yang sama dengan obat merek. Ini bisa menjadi akibat dari kurangnya edukasi tentang obat generik atau persepsi umum bahwa obat merek lebih baik (Sapitri et al., 2020).

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesesuaian permintaan pelanggan yang terjadi di Apotek An-nur sebesar 84,97% yang tergolong kategori bagus. Hal ini disebabkan karena Apotek An nur memiliki manajemen ketersediaan obat yang bagus dan pelayanan yang diberikan bagus.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Aryanti, A. D. (2024). Dampak konseling apoteker, ketersediaan obat, dan kualitas pelayanan

- kefarmasian terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. *Jurnal Ners Volume*, 8(1), 167–177.
- BPOM. (2019). Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia No 9 Tahun 2019 Tentang Pedoman Teknis Cara Distribusi Obat yang Baik. *Badan Pengawas Obat Dan Makanan*, 53, 1689–1699.
- Indriawan, I., Wahyudi, W. T., & Rahayuningsih, A. (2014). Analysis of Drug Management at Gaya Baru V Health Center, Bandar Surabaya District, Central Lampung Regency. *Jurnal Kesehatan Holistik*, 8(1), 1–6.  
<http://ejournalmalahayati.ac.id/index.php/holistik/article/view/87>
- Maulidie, M., Saputera, A., Hayati, N., Feteriyani, R., Lestari, U. B., Tinggi, S., Kesehatan, I., Banjarmasin, I., & Pekauman Banjarmasin, P. (2023). Evaluasi Ketersediaan Obat di Puskesmas Pekauman Kota Banjarmasin Tahun 2021. *Jurnal Ilmu Kefarmasian*, 4(2), 252–257.
- Mellen, R. C., & Pudjirahardjo, W. J. (2013). Faktor Penyebab Dan Kerugian Akibat Stockout Dan Stagnant Obat Di Unit Logistik Rsu Haji Surabaya. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia Volume 1 Nomor 1 Januari – Maret 2013*, 1, 99–107.
- Nesi, G., & Kristin, E. (2018). Evaluasi Perencanaan dan Pengadaan Obat Di Instalasi Farmasi RSUD Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 7(04), 147–153.  
[https://etd.repository.ugm.ac.id/home/detail\\_pencarian/160534](https://etd.repository.ugm.ac.id/home/detail_pencarian/160534)
- Onchweri Albert, O. B. (2015). Availability of Essential Medicines and Supplies during the Dual Pull-Push System of Drugs Acquisition in Kaliro District, Uganda. *Journal of Pharmaceutical Care & Health Systems*, s2(August). <https://doi.org/10.4172/2376-0419.s2-006>
- Prabowo, P., Satibi, & Pamudji, G. W. (2016). *OBAT DI ERA JKN PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING THE AVAILABILITY OF DRUGS AT THE JKN ERA IN*. 213–218.
- Prasasti Dewi, N. M. I. F., & Wirasuta, I. M. A. G. (2021). Studi Perencanaan Pengadaan Sediaan Farmasi Di Apotek X Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 73 Tahun 2016. *Indonesian Journal of Legal and Forensic Sciences (IJLFS)*, 11(1), 1.  
<https://doi.org/10.24843/ijlfs.2021.v11.i01.p01>
- Putri, D. R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian terhadap Kepuasan, Kepercayaan, & Loyalitas Konsumen Apotek. *Indonesian Journal for Health Sciences*,

- I*(1), 23. <https://doi.org/10.24269/ijhs.v1i1.381>
- Sapitri, E., Sampurno, S., & Hayani, I. (2020). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Mandiri : Ilmu Pengetahuan, Seni, Dan Teknologi*, 4(2), 231–240. <https://doi.org/10.33753/mandiri.v4i2.150>
- Werawati, A., Aulia, G., & Putri, M. K. (2020). Gambaran Perencanaan Dan Pengadaan Obat Di Apotek Fit Jakarta Selatan Periode Januari – Maret 2020 Description of Medicine Planning and Procurement in Apotek Fit Jakarta Selatan Period January - March 2020. *Prosiding Senantias*, 1(1), 483–490.
- Yoon, C. (2017). Sterkwerkende Geneesmiddelen Ordonnantie , Staatsblad 1949:419). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2017 Tentang Apotik*, 1–36.