



Studi Penjaminan Mutu (*Quality Assurance*) Dalam Pelayanan Kefarmasian di Apotek

Nurchamidin Gobel^{1*}, Teti S. Tuloli², Madania²

¹ Program Studi DIII Farmasi, STIKes Bina Cipta Husada Purwokerto, Jl. Pahlawan No. V/6 Purwokerto Selatan 53144, Indonesia

² Departemen Jurusan Farmasi, Fakultas Olahraga dan Kesehatan, Universitas Negeri Gorontalo, Jl. Jenderal Sudirman No. 06 Kota Gorontalo 96128, Indonesia

* Penulis Korespondensi. Email: nurchamidingobelgorontalo@gmail.com

ABSTRAK

Rendahnya Penjaminan Mutu di Apotek Anugerah Ipilo Kota Gorontalo meliputi sediaan farmasi, pengamanan, pengadaan, penyimpanan, dan pendistribusian atau penyaluran obat, pengelolaan obat, pelayanan obat atas resep dokter, pelayanan informasi obat, serta pengembangan obat, bahan obat dan obat tradisional. Dampak dari tidak dilaksanakannya kegiatan pelayanan kefarmasian di Apotek Anugerah Ipilo dapat terjadi kesalahan pengobatan (*medication error*) dalam proses pelayanan. *Quality Assurance* (QA) merupakan salah satu dimensi yang digunakan dalam pengukuran kualitas pelayanan, dimana penerapan QA di Apotek Anugerah Ipilo bertujuan untuk memberikan kepastian mutu produk dan mutu pelayanan farmasi yang diberikan kepada pasien. Penelitian ini bersifat deskriptif, sumber data primer yang diperoleh dari hasil kuesioner dengan kerangka indikator standar QA pada pelayanan kefarmasian di Apotek Anugerah Ipilo. Hasil penilaian kemudian di klasifikasikan berdasarkan kriteria sesuai, relatif sesuai dan tidak sesuai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penjaminan Mutu (*Quality Assurance*) pada kualitas peralatan dan jaminan keselamatan Pelayanan Kefarmasian di Apotek Anugerah Ipilo terdapat 7 pertanyaan (70%) memiliki kriteria sangat baik, 3 pertanyaan (30%) memiliki kriteria baik. Penjaminan Mutu (*Quality Assurance*) pada Proses Pelayanan Kefarmasian di Apotek Anugerah Ipilo terdapat 4 pertanyaan (40%) memiliki kriteria sangat baik, 1 pertanyaan (10%) memiliki cukup baik dan 5 pertanyaan (50%) memiliki kurang baik. Apotek hanya menitikberatkan pada administrasi dan pengelolaan obat semata bukan pada pelayanan kefarmasian secara menyeluruh, disamping itu karena Apotek Anugerah Ipilo lebih mengutamakan fungsi ekonomi (bisnis) daripada fungsi sosialnya, yang mana apotek dituntut untuk mendapatkan keuntungan/laba dalam menjalankan usahanya.

Kata Kunci:

Quality Assurance, Pelayanan Kefarmasian di Apotek

Diterima:
28-03-2022

Disetujui:
3-04-2022

Online:
15-04-2022

ABSTRACT

Low Quality Assurance in Pharmacy Award Ipilo Gorontalo include pharmaceutical, security, procurement, storage, and distribution or drug delivery, drug management, on a prescription drug services, drug information services, as well as drug development, medicinal materials and traditional medicine. The impact of the implementation of activities in the pharmacy pharmacy services Anugerah Ipilo errors may occur treatment (medication errors) in the service process. Quality Assurance (QA) is one dimension that is used in the measurement of quality of service, where the application of QA in pharmacies Ipilo Award aims to provide quality assurance of pharmaceutical products and the quality of services provided to patients. This research is descriptive, the source of primary data obtained from the questionnaires with QA standard indicator framework on pharmaceutical services in pharmacies Anugerah Ipilo. The assessment results then classified based on criteria appropriate, relatively appropriate and not appropriate. The results showed that the Quality Assurance (Quality Assurance) on the quality of the equipment and the safety assurance of Pharmaceutical Services in Pharmacy Award Ipilo there are seven questions (70%) had a very good criteria, three questions (30%) had a good criterion. Quality Assurance (Quality Assurance) on the Process of Pharmaceutical Services in Pharmacy Award Ipilo there are 4 questions (40%) had a very good criteria, one question (10%) had a pretty good and 5 questions (50%) had less good. Pharmacies merely focused on the administration and management of medication alone is not the overall pharmacy services, in addition because the pharmacy Anugerah Ipilo prefer the function of the economy (business) rather than its social function, which pharmacies are required to gain / profit in business.

Copyright © 2022 Jsscr. All rights reserved.

Keywords:*Quality Assurance, Pharmaceutical Services in Pharmacy***Received:**
2022 -03-28**Accepted:**
2022 -04-3**Online:**
2022 -04-15**1. Pendahuluan**

Apotek merupakan tempat dilakukannya pekerjaan kefarmasian dan penyaluran sediaan farmasi dan perbekalan kesehatan lainnya kepada masyarakat [1]. Pekerjaan kefarmasian yang dimaksud dalam hal ini adalah penjaminan mutu sediaan farmasi dan perbekalan kesehatan lainnya, yang dimulai dari proses pengadaan, penyimpanan, pendistribusian obat termasuk juga pelayanan obat atas resep dokter dan pelayanan informasi obat.

Peran serta apotek dapat ditinjau dari dua aspek, yaitu aspek pelayanan kefarmasian dan aspek manajerial apotek. Aspek pelayanan kefarmasian berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang diberikan apotek kepada masyarakat. Sedangkan aspek manajerial berkaitan dengan pengelolaan apotek sehingga apotek dapat terus tumbuh dan berkembang. Kegiatan pelayanan kefarmasian yang semula hanya berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi menjadi pelayanan yang komprehensif yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup dari pasien. Sehingga Pelayanan Kefarmasian di apotek dituntut dapat sesuai standar.

Pemenuhan standar merupakan suatu cara untuk penjaminan mutu (*quality assurance*). Menteri kesehatan menerbitkan Kepmenkes [2] tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek untuk dijadikan sebagai pedoman praktik apoteker dalam menjalankan tugas profesi, untuk melindungi masyarakat dari pelayanan yang tidak profesional, dan melindungi profesi dalam menjalankan praktik kefarmasian. Berdasarkan hasil beberapa penelitian sebelumnya mengenai pelaksanaan standar pelayanan kefarmasian sesuai Kepmenkes [2] di apotek menunjukkan fakta bahwa

banyak apotek di Indonesia yang belum menerapkan standar pelayanan kefarmasian dengan baik.

Dalam rangka bertanggung jawab dalam penjaminan mutu (*quality assurance*) dan kualitas sediaan farmasi dan alat kesehatan, apoteker dapat melaksanakan praktek kefarmasian seperti yang telah diatur dalam UU Nomor 36 [2] tentang Kesehatan, yang menyebutkan bahwa praktek kefarmasian yang meliputi pembuatan termasuk pengendalian mutu sediaan farmasi, pengamanan, pengadaan, penyimpanan, dan pendistribusian obat, pelayanan obat atas resep dokter, pelayanan informasi obat serta pengembangan bahan obat, bahan obat dan obat tradisional harus dilakukan oleh tenaga kesehatan yang mempunyai keahlian dan kewenangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Hal ini ditegaskan pula dalam Peraturan Pemerintahan (PP) Republik Indonesia [1] tentang Pekerjaan Kefarmasian menyatakan bahwa pelaksanaan pekerjaan kefarmasian meliputi pembuatan termasuk pengendalian mutu sediaan farmasi, pengamanan, pengadaan, penyimpanan, dan pendistribusian atau penyaluran obat, pengelolaan obat, pelayanan obat atas resep dokter, pelayanan informasi obat, serta pengembangan obat, bahan obat dan obat tradisional.[3]

Tuntutan konsumen akan mutu pelayanan kefarmasian mengharuskan adanya perubahan pelayanan yang biasanya berorientasi pada produk obat saja, menjadi perubahan pelayanan baru yang berorientasi pada konsumen.[4] Hal ini dimaksudkan agar kegiatan pelayanan kefarmasian tidak cenderung ke produk obat saja, namun juga memperhatikan kondisi pasien. Konsekuensi dari tuntutan tersebut, maka apoteker harus menambah ilmu pengetahuan, ketrampilan serta interaksi yang baik dengan pasien sehingga dapat meningkatkan kualitas hidup dari pasien. Kegiatan pelayanan kefarmasian tersebut dapat dilakukan dengan cara memberi informasi obat dan tujuan yang ingin dicapai kepada konsumen. Dampak dari tidak dilaksanakannya kegiatan pelayanan kefarmasian yang baik adalah dapat terjadi kesalahan pengobatan (*medication error*) dalam proses pelayanan.[2]

Upaya agar apoteker dapat melaksanakan kegiatan pelayanan Pemerintah baru-baru ini telah mengeluarkan maklumat melalui Peraturan Pemerintah Republik Indonesia[1] tentang Pekerjaan Kefarmasian sebagai salah satu upaya penunjang dalam perwujudan konsep pelayanan kefarmasian dan peningkatan mutu pelayanan. Namun Hingga saat ini, belum ada evaluasi mengenai implementasi dari kebijakan ini terutama terkait dengan aspek pelayanan oleh apoteker. Oleh karena itu, diperlukan suatu evaluasi untuk memperoleh gambaran sejauh mana apoteker di Apotek Anugerah Ipilo di Gorontalo. Tujuan dari penjaminan mutu (*quality assurance*) adalah untuk memastikan mutu produk sesuai tujuan penggunaan, produk bermutu konsisten, khasiat, keamanan mulai dari input, process sampai *output* produk jadi. Pelayanan kefarmasian yang menyeluruh meliputi aktivitas promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif kepada masyarakat. Untuk memperoleh manfaat terapi obat yang maksimal dan mencegah efek yang tidak diinginkan, maka diperlukan penjaminan mutu proses penggunaan obat.[5]

Hal ini sejalan dengan penelitian Antogia[6] mengenai penjaminan mutu (*quality assurance*) pada pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Umum Daerah Toto Kabila, sedangkan oleh peneliti dilakukan di Apotek. Penelitian ini dilakukan mengingat penjaminan mutu (*quality assurance*) pada pelayanan kefarmasian Anugerah Ipilo di Gorontalo belum terlalu nampak dalam hal standar pelayanan kefarmasian, masih sangat terlalu minim. Rendahnya Penjaminan Mutu Anugerah Ipilo di Gorontalo

meliputi sediaan farmasi, pengamanan, pengadaan, penyimpanan, dan pendistribusian atau penyaluran obat, pengelolaan obat, pelayanan obat atas resep dokter, pelayanan informasi obat, serta pengembangan obat, bahan obat dan obat tradisional. Dampak dari tidak dilaksanakannya kegiatan pelayanan kefarmasian di Apotek Anugerah Ipilo dapat terjadi kesalahan pengobatan (*medication error*) dalam proses pelayanan.

Sehingga seyogyanya suatu pelayanan kefarmasian Apotek Anugerah Ipilo di Gorontalo yang baik harus menyelenggarakan suatu penjaminan mutu (*quality assurance*) sehingga obat yang didistribusikan terjamin mutu, khasiat, keamanan dan keabsahannya sampai ke tangan konsumen. Jaringan distribusi obat harus menjamin bahwa obat yang didistribusikan mempunyai izin edar, dengan kondisi penyimpanan yang sesuai terjaga mutunya, dan selalu dimonitor termasuk selama transportasi serta terhindar dari kontaminasi. Untuk dapat terlaksananya cara pelayanan kefarmasian yang baik, maka harus diperhatikan aspek- aspek yang penting yang mendukung pelaksanaannya antara lain : manajemen mutu, Sumber Daya Manusia, bangunan dan peralatan serta dokumentasi.

2. Metode

Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan cara pengambilan data *concurrent* berupa data primer (observasi, kuesioner dan dokumentasi). Data *concurrent* merupakan data primer diperoleh secara pada saat observasi dan kuesioner langsung yang diberikan pada saat responden sementara menunggu pelayanan dan setelah menerima pelayanan oleh petugas apotek. Penelitian ini dilaksanakan selama kurun waktu 2 (dua) bulan, dari bulan Februari sampai bulan Maret tahun 2017.

Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah seluruh konsumen yang membeli obat di Apotek Anugerah Ipilo.

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuisisioner, yaitu teknik pengumpulan data melalui daftar pernyataan/pertanyaan tertulis yang disusun untuk mendapatkan informasi tentang penjaminan mutu *quality assurance* dalam pelayanan kefarmasian di Apotek Anugerah Ipilo.

Analisis Data

Teknik pengujian dan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan teknik persentase. Selanjutnya data yang telah diperoleh, dianalisis berdasarkan deskriptif presentase (%) dengan formula dalam arti bahwa setiap butir soal dalam kuisisioner dibuatkan tabel untuk memperoleh gambaran persentase yang dicapai dalam angket setiap indikator maupun masing-masing alternatif jawaban dengan cara memfrekuensi masing-masing alternatif jawaban setiap butir soal dibagi jumlah sampel x 100, yang dirumuskan sebagai berikut :

$$P = \frac{f}{n} \times 100 \% [7]$$

Di mana :	P	= Persentase
	f	= Frekuensi pada klasifikasi
	n	= Jumlah responden
	100%	= Bilangan tetap

Sedangkan untuk menghitung presentase dalam bentuk skor digunakan formula:

$$Pr = \frac{Sc}{Si} \times 100\% \quad [7]$$

Keterangan : Pr = Persentase
 Sc = Skor Capaian, yaitu merupakan total skor yang diperoleh.
 S.i = Skor ideal yaitu jumlah skor maksimum yang bisa dicapai

Untuk mengetahui hasil akhir dari penjaminan mutu (*quality assurance*) dalam pelayanan kefarmasian maka digunakan kategori keberhasilan sebagai berikut:

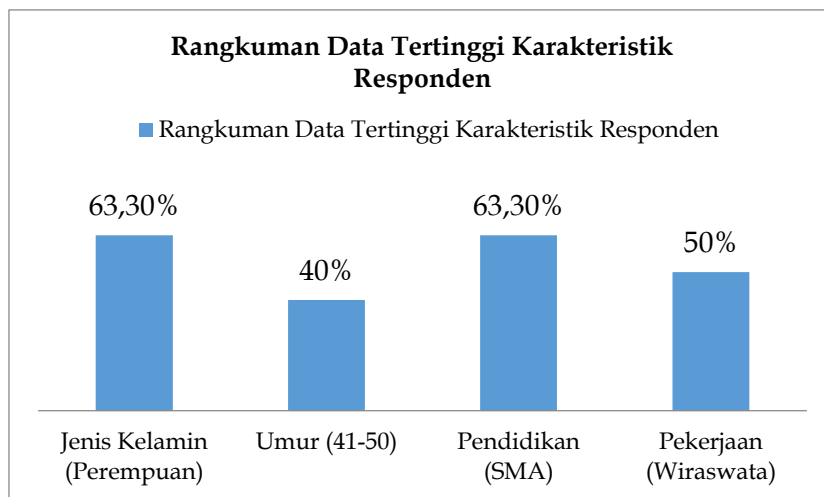
Tabel 1. Rentang persentase (%) kategori jawaban kuisioner

Nomor	Rentang Persentase (%)	Kategori
1	81 - 100 %	Sangat Baik
2	61 - 80 %	Baik
3	41 - 60	Cukup Baik
4	< 40 %	Kurang Baik

Source: Sugiyono, 2012

3. Hasil dan Pembahasan

Karakteristik penelitian merupakan hal penting bagi Apotek Anugerah Ipilo untuk mengidentifikasi jumlah dan siapa pembeli yang sering melakukan transaksi pembelian obat. Adapun disajikan dalam gambar berikut:



Gambar 1. Diagram rangkuman karakteristik penelitian

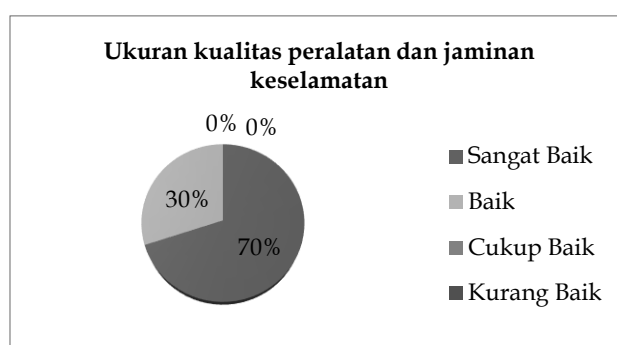
Berdasarkan gambar di atas maka dapat diketahui bahwa sangat mudah ditemukan masyarakat khususnya perempuan yang berumur antara 41-50 tahun keatas

membeli obat di Apotek, yang memiliki cukup pendidikan untuk mengenal langsung dan memahami tentang penggunaan obat dan khasiat obat yang dibeli, sebagian besar responden juga memiliki pekerjaan wiraswasta.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui responden perempuan lebih banyak dari pada laki-laki sebesar 63,30%. Kotler [8] menyatakan bahwa jenis kelamin merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi individu dalam menyikapi suatu produk/jasa pelayanan. Responden terbanyak pada usia antara 41-50 tahun sebesar 40%. Menurut Kotler [8] bahwa usia merupakan salah satu faktor dalam menentukan penilaian seseorang. Tingkat pendidikan responden paling banyak berpendidikan tamat SMA sebesar 63,30%. Patricia [9] berpendapat bahwa tingkat pendidikan dapat meningkatkan pengetahuan tentang kesehatan. Berdasarkan status pekerjaan diketahui responden paling banyak adalah sebagai wiraswasta (50%). Menurut Azwar [10] menyatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi seseorang dalam memanfaatkan sebuah pelayanan kesehatan adalah faktor pekerjaan, jarak dan keterjangkauan pelayanan kesehatan. Responden sebagai wiraswasta tentunya akan dapat lebih mudah berkesempatan mendapatkan pelayanan kesehatan termasuk dalam informasi obat dari apotek dimana responden dalam bekerja tidak terikat waktu jam kerja dibanding pegawai negeri ataupun buruh pabrik.

Hal ini sejalan dengan jurnal penelitian Abdullah [11] Persentase terbesar pengunjung apotek adalah perempuan, berumur sampai dengan 40 tahun, pendidikan tamat akademi/perguruan tinggi, bekerja, penghasilan antara 3-5 juta per bulan, dan tujuan ke apotek untuk menebus resep. Pada pelaksanaan penelitian dibagikan kuesioner berisi 20 pertanyaan checklist dalam kerangka indikator standar *quality assurance* terhadap 30 konsumen yang datang di Apotek Anugerah Ipilo.

Setelah melakukan penelitian data hasil kemudian diolah dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana penjaminan mutu (*quality assurance*) dalam pelayanan kefarmasian di Apotek Anugerah Ipilo. Dilakukan dengan analisis data distribusi frekuensi dan presentase dengan komputerisasi dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana jaminan mutu (*quality assurance*) pada pelayanan kefarmasian di Apotek Anugerah Ipilo. Perhatikan tampilan diagram lingkaran berikut ini:



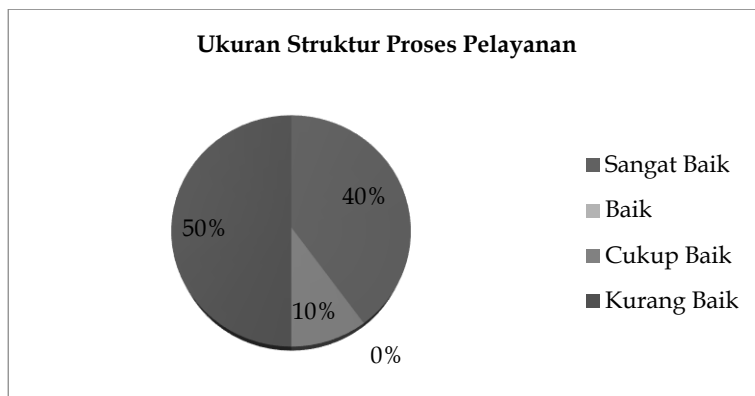
Gambar 2. Distribusi frekuensi indikator penjaminan mutu (*quality assurance*) pada kualitas peralatan dan jaminan keselamatan pelayanan kefarmasian

Berdasarkan data dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat dilihat dari gambar diatas Pada kualitas peralatan dan jaminan keselamatan organisasi di Apotek Anugerah Ipilo menunjukkan bahwa apotek memiliki kondisi fisik dan konstruksi yang tepat, lahan parkir khusus konsumen, ruang tunggu, adanya karyawan dalam melayani pembelian, mesin kasir dalam penjualan, lemari untuk obat yang dijual dan mudah di

akses oleh masyarakat karena dekat dengan daerah Matahari Mall. Masih perlu adanya peningkatan yakni apoteker dalam mengatur kegiatan dan tempat penyimpanan obat, apoteker memiliki apoteker dalam mengatur kegiatan, di lokasi penelitian peran apoteker mengatur obat jarang mengatur kegiatan penjualan, adapun pendingin ruangan untuk kenyamanan konsumen hanya terdapat 1 buah kipas angin.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah seorang karyawan penerimaan dan penyerahan resep biasanya dengan apoteker, namun kalau urusan administrasi dan pelayanan Saya dan teman-teman yang melakukan. Hal ini menunjukkan untuk kegiatan operasional pelayanan di Apotek Anugerah Ipilo menyediakan 3 orang karyawan. Penyimpanan obat menurut Hartini dan Sulasmono [12] Obat disimpan harus terhindar dari cemaran dan peruraian, terhindar dari pengaruh udara, kelembaban, panas dan cahaya, misalnya asetosal dalam penyimpanan yang salah dapat terurai menjadi asam asetat dan asam salisilat. Konsumen diharapkan benar-benar memperhatikan dan mematuhi cara penyimpanan yang dianjurkan demi mendapatkan hasil optimal dari obat yang digunakan tersebut. Apotek yang memiliki sarana fasilitas yang dirasa cukup oleh konsumen akan sangat berpengaruh terhadap kenyamanan. Sarana dan prasarana apotek harus dapat diandalkan dan nantinya akan memberikan warna dalam pelayanan pelanggan dan tingkat kelengkapan peralatan atau teknologi yang digunakan akan berpengaruh juga pada pelayanan pelanggan. Namun, kenyataannya dari penelitian ini belum sepenuhnya terealisasi dengan baik.

Berkaitan dengan struktur proses pelayanan kefarmasian di lingkungan Apotek Anugerah Ipilo, berikut dibawah ini tampak pada diagram lingkaran:



Gambar 3. Distribusi frekuensi indikator penjaminan mutu (*quality assurance*) pada struktur proses pelayanan kefarmasian

Pada gambar di atas, untuk ukuran struktur proses pelayanan kefarmasian di Apotek Anugerah Ipilo menunjukkan bahwa apotek ini memiliki apoteker, label mencakup informasi penggunaan obat untuk konsumen, ada inisial atau nama lengkap dari apoteker atau teknisi yang ditulis pada resep ketika obat ini disampaikan ke konsumen, apotek memberikan penjelasan petunjuk penggunaan obat.

Pengelolaan sediaan farmasi dan perbekalan kesehatan telah dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada setiap apotek. Pengelolaan sediaan farmasi meliputi perencanaan dan pengadaan sediaan farmasi, pembelian obat dari jalur resmi, penyimpanan obat secara FEFO dan FIFO, penyimpanan narkotik dan psikotropik sesuai ketentuan. Perencanaan pengadaan sediaan farmasi dilakukan dengan memperhatikan kebutuhan masyarakat. Pembelian obat dilakukan melalui jalur resmi yaitu melalui

pabrik farmasi, PBF dan apotek lain. Penyimpanan narkotik dan psikotropik telah dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku yaitu dengan menyimpan pada almari tersendiri. Untuk menjamin kualitas pelayanan kefarmasi maka pengadaan sediaan farmasi harus melalui jalur resmi.[13,14]

Penyerahan obat, pengelolaan sediaan farmasi dan alat kesehatan, dengan tersedianya SOP diharapkan pelayanan dapat berjalan dengan baik dan tidak terjadi tugas dan wewenang yang rangkap. Pada apotek telah disediakan kotak saran namun dari pihak pasien tidak memperhatikan sehingga kotak saran tidak berfungsi sebagaimana mestinya dan evaluasi terhadap tingkat kepuasan konsumen tidak berjalan dengan baik. Apotek tidak menyediakan informasi obat secara aktif seperti brosur dikarenakan keterbatasan jumlah brosur yang tersedia di Apotek.

Berdasarkan pertanyaan tentang ketersediaan dokter, seluruh konsumen menjawab tidak tersedia. Hal ini menunjukkan bahwa apotek tempat penelitian belum sepenuhnya melayani pasien yang sesuai dengan resep dokter. Hal ini sejalan dengan pertanyaan butir 14 bahwa apoteker tidak melakukan komunikasi dengan dokter penulis resep, karena tidak tersedianya tempat praktek dokter di Apotek Anugerah Ipilo. Hal ini berbeda dengan penelitian Aprilia [15] menyatakan informasi cara pakai obat harus diberitahukan dengan jelas kepada konsumen/ responden saat menyerahkan obat. Ketidakjelasan dalam pemakaian suatu obat akan mempengaruhi ketepatan responden dalam menggunakan obat, sehingga akan berpengaruh terhadap keberhasilan pengobatan dan kualitas hidup pasien.

Pertanyaan butir 13 menunjukkan apotek memiliki karyawan yang sesuai bidangnya direspon oleh responden cukup baik. Hal ini berdasarkan wawancara bahwa karyawan yang melakukan pelayanan hanya 1 orang jurusan farmasi, sedangkan 2 orang lainnya jurusan keperawatan. Dari hasil penelitian juga diketahui bahwa praktek farmasi tidak dinilai secara berkala oleh komite farmasi serta tidak ada program pendidikan baru untuk pelatihan teknis obat dan perawat. Apoteker yang bertanggung jawab harus memastikan kemampuan personil farmasi terkait dalam praktik farmasi. Untuk itu apoteker harus memiliki, mengikuti program pelatihan dan evaluasi kemampuan yang dirancang untuk memastikan bahwa setiap orang yang bekerja mengelola apotek farmasi sesuai tugasnya memiliki pengetahuan dan keterampilan untuk melakukan tugas yang diberikan ke mereka dengan baik.

Pertanyaan butir 15, 18 dan 19 menunjukkan kategori yang kurang baik, yaitu apotek mengontrol resep konsumen (mis. Interaksi obat, resep obat dan kesalahan lainnya), ada protokol yang diterapkan untuk menukar kembali obat yang rusak dan tidak dapat digunakan, pasien dapat berkonsultasi dengan apoteker yang bertanggung jawab untuk memperoleh informasi tentang resep, efektivitas dan efek samping dari obat. Hal ini tidak dilakukan di Apotek Anugerah Ipilo dikarenakan konsumen sendiri yang memilih dan memberikan resep obat yang ingin dibeli, adapun obat yang dibeli konsumen selalu diperiksa oleh para karyawan sehingga menukar kembali obat yang rusak dan tidak dapat digunakan tidak dilayani oleh Apotek Anugerah Ipilo. Pemberitahuan tentang efek samping ini bertujuan agar konsumen tidak khawatir akan penggunaan obat selama terapi. Petugas apotek sebaiknya memberikan informasi tentang tindakan yang harus dilakukan ketika lupa minum obat pada saat menyerahkan obat, hal ini untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan dalam pengobatan.[16]

Secara bersamaan penyedia layanan kesehatan dan farmasis salah satunya telah berada di bawah tekanan yang meningkat dari konsumen, lembaga dan organisasi untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas jasa mereka. Program *quality assurance* sangat perlu untuk mengatur dan melaksanakan praktek yang efektif dan berkualitas untuk menciptakan dan mempromosikan akan peningkatan kualitas rumah sakit. Program ini adalah suatu keharusan untuk mengatur kualitas yang efektif dalam program jaminan pelayanan kesehatan. Oleh karena pengetahuan informan utama tentang pelayanan farmasi kurang memadai maka pelaksanaannya lebih menitikberatkan pada administrasi dan pengelolaan obat semata.

Pelaksanaan Pelayanan Kefarmasian pada Apotik di kurang optimal karena hanya menitikberatkan pada administrasi dan pengelolaan obat semata bukan pada pelayanan kefarmasian secara menyeluruh. Hal ini dapat terjadi karena aspek pengetahuan, aspek SOP/Protap, aspek sosialisasi dan aspek pembinaan belum memadai untuk mendukung pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotik secara utuh. Disamping itu karena Apotek Anugerah Ipilo lebih mengutamakan fungsi ekonomi (bisnis) daripada fungsi sosialnya, yang mana apotik dituntut untuk mendapatkan keuntungan/laba dalam menjalankan usahanya. Untuk kepentingan tersebut diperlukan dukungan pengelolaan administrasi dan pengelolaan obat yang baik.

4. Kesimpulan

Penjaminan Mutu (*Quality Assurance*) pada kualitas peralatan dan jaminan keselamatan Pelayanan Kefarmasian di Apotek Anugerah Ipilo menunjukkan apotek memiliki kondisi fisik dan konstruksi yang tepat, lahan parkir khusus konsumen, ruang tunggu, adanya karyawan dalam melayani pembelian, mesin kasir dalam penjualan, lemari untuk obat yang dijual dan mudah di akses oleh masyarakat karena dekat tempat pembelanjaan. Proses Pelayanan Kefarmasian di Apotek Anugerah Ipilo menunjukkan bahwa apotek ini memiliki apoteker, label mencakup informasi penggunaan obat untuk konsumen, ada inisial atau nama lengkap dari apoteker atau teknisi yang ditulis pada resep ketika obat ini disampaikan ke konsumen, apotek kurang memberikan penjelasan petunjuk penggunaan obat, tidak tersedianya tempat praktek dokter di Apotek Anugerah Ipilo. Apotek hanya menitikberatkan pada administrasi dan pengelolaan obat semata bukan pada pelayanan kefarmasian secara menyeluruh, disamping itu karena Apotek Anugerah Ipilo lebih mengutamakan fungsi ekonomi (bisnis) daripada fungsi sosialnya, yang mana apotik dituntut untuk mendapatkan keuntungan/laba dalam menjalankan usahanya.

Ucapan Terima Kasih

Terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu penelitian ini. Terima kasih kepada responden, seluruh karyawan Apotek Anugerah Ipilo Kota Gorontalo. Terima kasih kepada Pemilik Sarana Apotek Anugerah Ipilo Kota Gorontalo.

Referensi

- [1] P. RI, "Peraturan Pemerintah RI Nomor 51 Tentang Pekerjaan Kefarmasian," vol. 2, no. 5, p. 255, 2009.
- [2] Republik Indonesia, "Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 35 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek," *Bioinformatics*, vol. 22, no. 7, pp. 874-882, 2016.
- [3] P. Apoteker, "3 Pilar Praktek Profesi Pengetahuan," no. April, 2017.
- [4] H. I. Surahman, E., *Konsep Dasar Pelayanan Kefarmasian Berbasiskan Pharmaceutical Care*. Widya Padjajaran, 2011.
- [5] Dirjen Binfar, "Pedoman Cara Pelayanan Kefarmasian Yang Baik - Good Pharmacy Practice (GPP)," *Kementrian Kesehat. RI*, p. 82, 2011.
- [6] Antogia, "STUDI PENJAMINAN MUTU (QUALITY ASSURANCE) INTERNAL DALAM PELAYANAN KEFARMASIAN DI RUMAH SAKIT UMU DAERAH TOTO KABILA," 2015.
- [7] Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta, 2012.
- [8] Kotler, *Manajemen pemasaran*, 13th ed. Jakarta : Erlangga, 2011.
- [9] G. A. PatriCia P., *Fundamental keperawatan konsep, proses, dan praktik*, 4th ed. Jakarta EGC, 2011.
- [10] S. Azwar, *Metode Penelitian Psikologi*, 2nd ed. 2017.
- [11] N. A. Abdullah, R. Andrajati, and S. Supardi, "Knowledge, Attitudes and Needs of Pharmacy Vistors Regarding Drug Information in Depok," *Bul. Penelit. Sist. Kesehat.*, vol. 13, no. 4, pp. 344-352, 2010.
- [12] Hartini and Sulasmono, *Ulasan Beserta Naskah Peraturan Perundang - Undangan Terkait Apotek Termasuk Naskah & Ulasan Permenkes Tentang Apotek Rakyat*. Dharma : Yogyakarta, 2010.
- [13] W. Anggraini, W. Seta Geni, G. Putri, and A. Syahrir, "Buku pedoman pelayanan kefarmasian di apotek," *Buku Pedoman Pelayanan Kefarmasian Apotik*, pp. 50-54, 2020.
- [14] W. S. Abdulkadir and M. Madania, "Analisis Manajemen Pengelolaan Logistik Sediaan Farmasi dan Perbekalan Kesehatan di Instalasi Farmasi Kota Gorontalo," *Indones. J. Pharm. Educ.*, vol. 2, no. 1, 2022.
- [15] R. Aprilia and S. R, "Ratna Aprilia S.R.," vol. 11, no. 2, pp. 1-26, 2018.
- [16] N. Publikasi, "Analisis kualitas informasi obat untuk pasien di apotek kota surakarta," 2015.