

ABSTRAK

Nurchamidin Gobel. 2017. Studi Tentang Penjaminan Mutu (*Quality Assurance*) dalam Pelayanan Kefarmasian di Apotek Anugerah Ipilo. Skripsi. Program Studi S1 Farmasi. Fakultas Olahraga dan Kesehatan. Universitas Negeri Gorontalo. Pembimbing I Dr. Teti S. Tuloli, M.Si., Apt dan Pembimbing II Madania, S.Farm., M.Sc., Apt.

Rendahnya Penjaminan Mutu di Apotek Anugerah Ipilo 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 apotik dituntut untuk mendapatkan keuntungan/laba dalam menjalankan usahanya.

Kata Kunci: *Quality Assurance*, Pelayanan Kefarmasian di Apotek

ABSTRACT

Nurchamidin Gobel. 2017. Studies of Quality Assurance (Quality Assurance) in Pharmaceutical Services in Pharmacy Award Ipilo. Essay. Program S1 Pharmaceuticals. Faculty of Sports and Health. State University of Gorontalo. Supervisor I Dr. Teti S. Tuloli, M.Sc., Apt and Advisor II Madania, S.Farm., M.Sc., Apt.

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.

Keywords: Quality Assurance, Pharmaceutical Services in Pharmacy

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul
**STUDI TENTANG PENJAMINAN MUTU (*QUALITY ASSURANCE*)
DALAM PELAYANAN KEFARMASIAN
DI APOTEK ANUGERAH IPILO**

Oleh

**NURCHAMIDIN GOBEL
NIM : 821 410 009**

Telah diperiksa dan disetujui untuk di uji

Pembimbing I



**Dr. Teti S. Tuloli, M.Si., Apt
NIP. 19800220 200801 2 007**

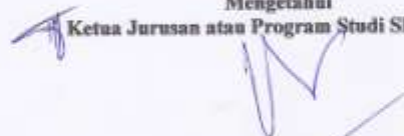
Pembimbing II



**Madania, S. Farm., M.Sc., Apt
NIP. 19830518 201012 2 005**

Mengetahui

Ketua Jurusan atau Program Studi SI Farmasi



**Dr. Widysusanti Abdulkadir, M.Si., Apt
NIP. 19711217 200012 2 001**

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul

STUDI TENTANG PENJAMINAN MUTU (*QUALITY ASSURANCE*)
DALAM PELAYANAN KEFARMASIAN
DI APOTEK ANUGERAH IPILO

Oleh
NURCHAMIDIN GOBEL
NIM : 821 410 009

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Hari / Tanggal : Jumat / 31 Maret 2017
Waktu : 10.00 wita

Penguji :

1. Nur Ain Thomas, S.Si., M.Si., Apt
Nip. 19821231 200801 2 012
2. Julianty Akuba., M.Sc., Apt
NIDK. 8855 82 0016
3. Dr. Teti S. Tuloli, S.Farm., M.Si., Apt
Nip. 19800220 200801 2 007
4. Madania, S.Farm., M.Sc., Apt
Nip. 19830518 201012 2 005

oals



SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menempuh ujian akhir di Universitas Negeri Gorontalo, merupakan hasil karya saya sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya dengan jelas sesuai dengan norma, kaidah, etika penulisan ilmiah ini dan buku pedoman penulisan karya ilmiah Universitas Negeri Gorontalo.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau terdapat plagiat dalam bagian-bagian tertentu, maka saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi lainnya sesuai peraturan perundangan yang berlaku.

Gorontalo, Maret 2017
Yang bertanda tangan



NURCHAMIDIN GOBEL
NIM: 821 410 009