

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Apotek merupakan tempat dilakukannya pekerjaan kefarmasian dan penyaluran sediaan farmasi dan perbekalan kesehatan lainnya kepada masyarakat. (PP 51 Tahun 2009; Pekerjaan Kefarmasian) 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 No. 1027/MENKES/SK/IX/2004 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 No. 1027/2004 di apotek menunjukkan fakta bahwa banyak apotek di Indonesia yang belum menerapkan standar pelayanan kefarmasian dengan baik. Contohnya adalah penelitian pada jurnal mengenai pelaksanaan standar pelayanan kefarmasian di apotek Kota Yogyakarta menunjukkan hanya 21% apoteker yang melaksanakan standar pelayanan kefarmasian dengan baik (Atmini dkk, 2011).

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 Tahun 2009 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 Nomor 51 tahun 2009 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 (IAI, 2010).

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 (Surahman dan Husen, 2011). 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 (Depkes RI, 2014).

Upaya agar apoteker dapat melaksanakan kegiatan pelayanan Pemerintah baru-baru ini telah mengeluarkan maklumat melalui Peraturan Pemerintah Republik

Indonesia No. 51 Tahun 2009 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 out put 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. (Mashuda, 2011).

Hal ini sejalan dengan penelitian Antogia (2015) mengenai penjaminan mutu (*quality assurance*) pada pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Umum Daerah Toto Kabila, sedangkan oleh peneliti dilakukan di Apotik. 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. Berdasarkan uraian di atas, maka penulis termotivasi untuk meneliti masalah ini secara ilmiah melalui suatu penelitian yang diformulasikan dalam judul : ”Studi Tentang Penjaminan Mutu (*Quality Assurance*) dalam Pelayanan Kefarmasian di Apotek Anugerah Ipilo”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana penjaminan mutu (*quality assurance*) dalam pelayanan di Apotek Anugerah Ipilo?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Mengetahui penjaminan mutu (*quality assurance*) dalam pelayanan kefarmasian di Apotek Anugerah Ipilo.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Yang menjadi manfaat dalam tulisan ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Apotek Anugerah Ipilo Gorontalo dapat membantu dalam merumuskan dan menetapkan Penjaminan Mutu (*Quality Assurance*) dalam Pelayanan Kefarmasian di Apotek Anugerah Ipilo guna meningkatkan kepercayaan konsumen pada sediaan farmasi.
2. Bagi Instansi dapat memberikan kontribusi pemikiran bagi pengetahuan dan informasi khususnya Pelayanan Kefarmasian referensi awal tentang Penjaminan Mutu (*Quality Assurance*) dalam Pelayanan Kefarmasian di Apotek Anugerah Ipilo.
3. Bagi peneliti sebagai sumbangsih pemikiran yang konstruktif dalam menambah wawasan pengetahuan bagi penulis maupun bagi pihak yang melakukan penelitian lebih lanjut, sekaligus memberikan pengalaman yang sangat berarti untuk mempraktekkan teori yang telah diperoleh di bangku kuliah.