

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh Apoteker. Apotek harus mudah diakses oleh masyarakat untuk memperoleh obat termasuk informasi obat dan konseling. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 tentang pekerjaan kefarmasian antara lain menyebutkan bahwa pekerjaan kefarmasian ialah pengadaan, produksi, dan distribusi (Supardi, 2020). Standar pelayanan kefarmasian di apotek telah ditetapkan oleh pemerintah melalui SK Nomor 73 tahun 2016. Pelayanan farmasi yang sesuai dengan standar akan mengurangi risiko terjadinya *medication error*. Selain itu juga memenuhi kebutuhan dan tuntutan masyarakat sehingga masyarakat akan memberikan persepsi yang baik terhadap apotek. Terdapat kesepakatan bahwa mutu pelayanan kesehatan dititik beratkan pada kebutuhan dan tuntutan pengguna jasa yang berkaitan dengan kepuasan pasien sebagai konsumen (Sulistya, 2017).

Apotek melakukan pelayanan resep dan non resep, *pelayanan* resep merupakan suatu proses pelayanan terhadap permintaan tertulis dari seorang dokter kepada apoteker untuk menyediakan dan menyerahkan obat kepada pasien. Sedangkan pelayanan non resep merupakan pelayanan kepada pasien yang dilakukan dengan cara pengobatan mandiri yang dikenal dengan istilah swamedikasi

(Qomariyah, 2019).

Pelayanan kefarmasian merupakan suatu pelayanan kefarmasian merupakan suatu pelayanan *langsung* dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 51 Tahun 2009). Pelayanan kefarmasian yang dahulu drug oriented sekarang telah berkembang menjadi pharmaceutical care, yaitu pelayanan obat dan pelayanan farmasi klinik. Pelayanan kefarmasian di apotek yaitu pengelolaan sediaan farmasi, Alat kesehatan dan bahan medis habis pakai yang meliputi perencanaan, pengadaan, penerimaan, serta pelayanan farmasi klinik yang meliputi pengkajian dan pelayanan resep, dispensing, pelayanan informasi obat (PIO), konseling, pelayanan kefarmasian di rumah (home pharmacy care), Pemantauan Terapi Obat dan Monitoring Efek Samping (MESO).

Dalam *rangka* meningkatkan kepuasan konsumen apotek dapat ditingkatkan dengan memberikan pelayanan berkualitas yang berorientasi pada kebutuhan konsumen seperti meningkatkan pelayanan kepada konsumen dengan sikap yang ramah dan juga bisa mengerti dan memahami konsumen, meningkatkan kedisiplinan dan komitmen dalam bekerja pada seluruh petugas agar bisa memberikan pelayanan yang cepat, tepat, akurat, dan dapat melaksanakan tugas, fungsi serta peranannya dengan baik sesuai dengan visi dan misi, meningkatkan kualitas teknis dengan mengadakan program

Pendidikan dan pelatihan yang sesuai dengan standar pelayanan prima sehingga mampu memberikan pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi konsumen, meningkatkan kualitas fungsional dengan mengadakan pelatihan terutama yang berkaitan dengan hubungan manusia yaitu sikap dan cara komunikasi yang baik guna memberikan karakter kepribadian pada sumber daya manusia (Martul, 2011).

1.2 Tujuan Praktik Kerja Profesi Apoteker

1. Meningkatkan pemahaman calon Apoteker tentang peran, fungsi, posisi dan tanggung jawab Apoteker dalam pelayanan kefarmasian di apotek.
2. Membekali calon Apoteker agar memiliki wawasan, pengetahuan, keterampilan dan pengalaman praktis untuk melakukan pekerjaan kefarmasian di apotek.
3. Memberi kesempatan kepada calon Apoteker untuk melihat dan mempelajari strategi dan kegiatan-kegiatan yang dapat dilakukan dalam rangka pengembangan praktek farmasi komunitas di apotek.
4. Memberi kesempatan kepada calon Apoteker dalam memasuki dunia kerja sebagai tenaga farmasi yang profesional.
5. Memberi gambaran nyata tentang permasalahan pekerjaan kefarmasian di apotek.

1.3 Manfaat Praktek Kerja Profesi Apoteker

1. Mengetahui serta memahami tugas dan tanggung jawab Apoteker dalam mengelola apotek.
2. Mendapatkan ilmu pengetahuan, keterampilan serta

pengalaman praktek mengenai pekerjaan kefarmasian di apotek.

3. Meningkatkan pengetahuan, strategi dan kegiatan manajemen praktek di apotek.
4. Meningkatkan rasa percaya diri untuk menjadi Apoteker yang profesional.
5. Mendapatkan gambaran nyata tentang permasalahan pekerjaan kefarmasian di apotek.