

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan adalah suatu faktor yang sangat berharga dalam hidup. Tubuh yang sehat sanggup meringankan kita dalam melakukan berbagai macam pekerjaan dan kesibukan tanpa kendala. Memperhatikan kesehatan sangatlah penting untuk setiap orang, dan kejayaan juga akan terasa indah jika dibarengi dengan fisik dan jiwa yang sehat.

Pembangunan kesehatan sebagai salah satu upaya pembangunan nasional diarahkan guna tercapainya kesadaran, kemauan, dan kemampuan untuk hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomi.¹

Tenaga kesehatan diantaranya adalah dokter, perawat, bidan dan, apoteker, dan tenaga teknis kefarmasian.² Tenaga Teknis Kefarmasian adalah tenaga yang membantu Apoteker dalam menjalani Pekerjaan Kefarmasian, yang terdiri atas Sarjana Farmasi, Ahli Madya Farmasi, Analis Farmasi, dan Tenaga Menengah Farmasi/Asisten Apoteker³. Setiap tenaga kesehatan dalam memberikan putusan atas suatu tindakan medis harus dilandasi atas kesadaran, tanggung jawab dan moral yang tinggi sesuai dengan etika profesi masing-masing.

¹ Undang-Undang No 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, Pasal 3.

² Undang-Undang No 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan, Pasal 11.

³ Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian, pasal 1 ayat (6).

Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker⁴. Apoteker harus mengelola apotek secara tertib, teratur dan berorientasi bisnis. Tertib artinya disiplin dalam mentaati peraturan perundangan dalam pelayanan obat, membuat laporan narkotika, tidak membeli maupun menjual obat-obat yang tidak terdaftar, memberikan informasi obat kepada pasien dan sebagainya. Teratur artinya pemasukan dan pengeluaran uang dan obat dicatat dengan baik untuk evaluasi dan pembuatan laporan keuangan. Berorientasi bisnis artinya tidak lepas dari usaha dagang, yaitu harus mendapatkan keuntungan supaya usaha apotek bisa terus berkembang.⁵

Pelayanan resep sepenuhnya atas tanggung jawab apoteker pengelola apotek. Apoteker tidak diizinkan untuk mengganti obat yang ditulis dalam resep dengan obat lain. Dalam hal pasien tidak mampu menebus obat yang ditulis dalam resep, apoteker wajib berkonsultasi dengan dokter untuk pemilihan obat yang lebih terjangkau.⁶

Etika bisnis Islam merupakan suatu proses dan upaya untuk mengetahui hal-hal yang benar berkenaan dengan produk, pelayanan perusahaan dengan pihak yang berkepentingan dengan tuntutan perusahaan. Mempelajari kualitas moral kebijaksanaan organisasi, konsep umum dan standart untuk perilaku moral dalam bisnis, berperilaku penuh tanggung jawab dan bermoral.⁷

⁴ Yuyun Yuniar dan Rini Sasanti Handayani, "Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek," *Jurnal Kefarmasian Indonesia* 6, No. 1, 2016, h. 40.

⁵ Harianto, Nana Khasanah, Sudibyo Supardi, "Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Resep di Apotek Kopkar Rumah Sakit Budhi Asih Jakarta," *Majalah Ilmu Kefarmasian* 2, No.1, 2005, h. 12-13.

⁶ Angki Purwanti, Harianto, dan Sudibjo Supardi, "Gambaran Pelaksanaan Standar Pelayanan Farmasi di Apotek DKI Jakarta Tahun 2003," *Majalah Ilmu Kefarmasian* 1, No.2, Agustus 2004, h. 103.

⁷ Abdul Aziz, *Etika Bisnis Perspektif Islam* (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 35.

Sebagaimana yang terjadi saat ini kebanyakan para pelaku bisnis hanya mengutamakan profit, pertumbuhan dan keberlangsungannya tanpa memperdulikan Adakah berkah dari usaha mereka, tanpa memperdulikan apakah cara yang telah mereka lakukan telah sesuai dengan ajaran Islam. Salah satu langkah dan tindakan yang sesuai dalam etika bisnis Islam yaitu dengan memberikan pelayanan yang baik, selain itu Islam mengharuskan berbuat adil. Seorang pelayan kesehatan yang mana akan menjadi ladang pahala ketika menerapkan nilai-nilai Islam di dalam pelayanannya. Hal ini sesuai dalam firman Allah dalam Q.S An-Nahl (16): 90:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ
يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ وَالْبَغْيِ ۚ (٩٠)

Terjemahnya:

“Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.”⁸

Apotek adalah sebuah organisasi yang bergerak dibidang jasa pelayanan kesehatan kepada masyarakat dengan mencari laba. Meskipun bersifat mencari keuntungan namun dalam penetapan harga, sebuah apotek harus berpegang teguh pada kode etik. Bagi pasien kualitas pelayanan menjadi komponen utama, oleh karena itu persaingan akan sangat dipengaruhi oleh kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang terbaik yang bermutu dibandingkan pesaingnya.

Keunggulan pelayanan merupakan salah satu unsur terpenting dalam organisasi, sekurang-kurangnya mampu mencapai keberhasilan dalam menghadapi segala permasalahan yang akan menghambat laju perkembangan

⁸ Kementerian Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahanya (Surabaya: Fajar Mulya, 2009), h. 277.

perusahaan dimasa yang akan datang. Dalam mewujudkan pelayanan prima apotek harus dapat mengoptimalkan waktu tunggu yang pendek untuk pelayanan resep obat jadi maupun obat racikan.

Apotek Fajar Farma merupakan salah satu apotek di kota Parepare yang melakukan praktek pelayanan kefarmasian, masalah kualitas pelayanan yang diberikan merupakan hal penting yang perlu diperhatikan demi keberlangsungan bisnis dimasa yang akan datang. Kepuasan pasien akan terlihat dari seberapa baik pelayanan yang diberikan serta sejauh mana harapan dan kebutuhan pasien dapat terpenuhi.

Hasil observasi menunjukkan bahwa Apotek Fajar Farma memiliki Fasilitas berupa ruang tunggu bagi pasien yang akan berobat terhubung terdapat klinik praktek mata dan kulit. Selain itu pasien yang mengantri mendapat nomor antrian yang telah tersedia. Pemberian informasi mengenai kejelasan komponen obat dijelaskan apabila dalam bentuk resep dari dokter, berbeda dengan obat yang dibeli tanpa resep dokter, apoteker maupun tenaga teknis kefarmasian tidak memberikan informasi kejelasan cara pakai obat, kegunaan obat, cara menggunakan obat, dan cara menyimpan obat apabila tidak diminta.

Adapun bentuk pelayanan di Apotek Fajar Farma yang menyebabkan pelayanan menjadi tidak maksimal yaitu pasien yang menerima rujukan dari dokter berupa resep obat ke Apotek Fajar Farma terkadang tidak dapat terpenuhi, dikarenakan obat tersebut habis/kosong/stok tidak tersedia sehingga membuat pasien harus kembali ke rumah sakit atau pihak apotek menghubungi dokter yang memberi rujukan untuk meminta konfirmasi mengenai ketidak sediaan obat tersebut. Jika obat yang diinginkan tidak tersedia pasien terpaksa harus mencari ke apotek lain.

Selain itu, pelayanan yang seringkali membuat konsumen komplain karena permintaan yang tidak sesuai, contohnya obat per box dengan isi yang telah tertera dikemasan tidak sesuai atau kurang setelah dibeli konsumen. Apoteker maupun teknis kefarmasian yang bertugas dapat dikatakan tidak menjalankan tugasnya dengan baik sehingga berdampak pada pasien maupun konsumen yang merasa tidak dilayani dengan semestinya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka pokok masalah dalam penelitian ini bagaimana Analisis Etika Bisnis Islam terhadap Pelayanan Kefarmasian pada Pasien di Apotek Fajar Farma Kota Parepare sebagai berikut:

- 1.2.1 Bagaimana Bentuk Pelayanan kefarmasian pada pasien di Apotek Fajar Farma Kota Parepare?
- 1.2.2 Bagaimana Prinsip Etika Pelayanan Kefarmasian pada Pasien di Apotek Fajar Farma Kota Parepare?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pengertian dan permasalahan diatas kita bisa mengambil keputusan bahwa tujuan penelitian tidak bisa kita lepaskan dari penelitian. Oleh karena itu dirumuskan beberapa tujuan penelitian sebagai berikut:

- 1.3.1 Untuk Mengetahui Bentuk Pelayanan Kefarmasian pada Pasien di Apotek Fajar Farma Kota Parepare
- 1.3.2 Untuk Mengetahui Prinsip Etika Pelayanan Kefarmasian pada Pasien di Apotek Fajar Farma Kota Parepare.

1.4 Kegunaan Penelitian

Dengan tercapainya tujuan di atas, diharapkan hasil penelitian ini mempunyai nilai tambah dan memberikan kemanfaatan bagi para pembaca terutama bagi penulis sendiri. Adapun kegunaan hasil penelitian ini, antara lain:

- 1.4.1 Kegunaan Teoritis, menambah khazanah keilmuan serta dapat dijadikan acuan lagi bagi peneliti-peneliti selanjutnya dalam masalah etika bisnis Islam.
- 1.4.2 Kegunaan Praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman dan pengetahuan kepada pelaku bisnis dan masyarakat.

