

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Bentuk Pelayanan Kefarmasian pada Pasien di Apotek Fajar Farma Kota Parepare

Apotek Fajar Farma merupakan salah satu apotek di Kota Parepare dimana tempat dilakukan pekerjaan kefarmasian dan penyaluran perbekalan farmasi kepada masyarakat dan juga sebagai salah satu tempat pengabdian dan praktek profesi dalam melakukan pekerjaan kefarmasian oleh apoteker dan tenaga teknis kefarmasian (staf apotek). Apoteker adalah sarjana farmasi yang telah lulus pendidikan profesi dan telah mengucapkan sumpah berdasarkan peraturan perundangan yang berlaku dan berhak melakukan kefarmasian di Indonesia sebagai apoteker. Selain apoteker, asisten apoteker atau tenaga teknis kefarmasian sangat berperan penting untuk memajukan pelayanan yang bermutu. Pemilik apotek pun pastinya tidak semerta-merta menerima karyawan yang tidak memiliki keahlian yang menunjang keberlangsungan bisnisnya, seperti yang dijelaskan bahwa:

“Kalau saya pribadi tidak sembarangan menerima orang untuk bekerja disini, karena ini berhubungan dengan kesehatan juga keselamatan untuk orang lain. Jadi untuk menjalankan pekerjaan kefarmasian pasti saya tanyakan latar belakang pendidikannya.”¹

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa pemilik apotek sangat menjaga kualitas sumber daya manusia untuk menjaga nama baik apotek, selain itu SDM yang mumpuni mempengaruhi laju perkembangan perusahaan dimasa yang akan datang. Keunggulan pelayanan merupakan salah satu unsur

¹ Very John, Pemilik Apotek, *Wawancara* oleh peneliti di Apotek Fajar Farma Kota Parepare, 26 september 2020.

terpenting dalam organisasi, oleh karena itu pengetahuan dan keahlian yang dimiliki dapat meyakinkan konsumen juga pasien yang berobat memperoleh haknya .

4.1.1 Kegiatan Dalam Lingkungan Apotek

Pengelola apotek meliputi:

1. Pembuatan, pengelolaan, peracikan, pengubahan bentuk, pencampuran, penyimpanan dan penyerahan obat atau bahan obat.
2. Pengadaan, penyimpanan, penyaluran dan penyerahan perbekalan farmasi lainnya.
3. Pelayanan informasi, meliputi tentang obat dan perbekalan farmasi lainnya yang diberikan pada dokter, tenaga kesehatan lainnya maupun pada masyarakat.
4. Pengamatan dan pelaporan informasi mengenai khasiat, keamanan, bahaya atau mutu obat dan perbekalan farmasi.
5. Pelayanan informasi wajib didasarkan pada kepentingan masyarakat.²

Keberadaan apotek sebagai sarana pelayanan obat-obatan dan bahasan farmasi lainnya diharapkan dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Hal tersebut dituangkan dalam Peraturan Pemerintah No. 25 Tahun 1980 yang menetapkan distribusi dan pelayanan obat kepada masyarakat antara lain melalui apotek. Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas apotek di Apotek Fajar Farma menyatakan bahwa:

“kami sebagai asisten tenaga kefarmasian bertanggung jawab penuh atas apa yang kami ucapkan juga lakukan dalam melayani baik itu pasien atau bukan. Pelayanannya bermacam-macam dari pelayanan obat tanpa resep

² Nureeyah Bahem, “Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Tanpa Resep di Apotek Nur Farma”(Skripsi Sarjana; Fakultas Kedokteran dan Ilmu-ilmu Kesehatan UIN Maulana Malik Ibrahim: Malang, 2017), h. 8.

maupun dengan resep, untuk meracik resep dari dokter dilakukan dengan sebaik-baiknya”³

Jadi, apotek Fajar Farma didirikan dan dijalankan dengan maksud sebagai sarana farmasi untuk melaksanakan kegiatan peracikan, pengubahan bentuk, pencampuran obat dan sebagai sarana penyalur perbekalan farmasi dalam menyebarkan obat yang diperlukan masyarakat secara meluas dan merata. Dengan demikian fungsi pokok apotek adalah sebagai sarana pelayanan obat kepada masyarakat (konsumen pengguna obat), baik konsumen dengan resep dokter (pasien) maupun yang tanpa resep dokter.⁴ Keberadaan apotek Fajar Farma sebagai sarana pelayanan obat-obatan dan sediaan farmasi lainnya diharapkan dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu setiap tindakan yang dilakukan oleh petugas apotek harus sangat diperhatikan agar tidak terjadi kesalahan-kesalahan yang tidak diinginkan.

Berikut ini merupakan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan pada pasien/ konsumen di Apotek Fajar Farma sebagai berikut:

1. Selalu tersedia karyawan untuk melayani pasien/konsumen.
2. Menyapa pasien/konsumen yang datang dengan ramah dan sopan.
3. Menanyakan keluhan pasien, senantiasa membantu dan memberikan informasi sesuai keperluan.
4. Layani pasien/konsumen yang datang sesuai dengan SOP yang telah dibuat untuk pelayanan resep maupun non-resep.
5. Karyawan yang bertugas pastikan cukup untuk melayani pasien/konsumen. Jika perlu bantuan dapat meminta tolong pada karyawan dishift yang berbeda.

³ Mulianny, Tenaga Kefarmasian, *Wawancara* oleh peneliti di Apotek Fajar Farma Kota Parepare, 19 september 2020.

⁴ Soerjono soekanto, *Pengantar Hukum Kesehatan* (Bandung: Remaja Karya CV, 1987), hal. 84.

6. Apabila stok obat kosong, tawarkan merek obat lain yang sama jenis dan manfaatnya, pastikan sesuai persetujuan konsumen.

Dalam dimensi kualitas pelayanan, faktor bukti langsung merupakan hal pokok yaitu tersedianya berbagai fasilitas dalam bentuk yang nyata di apotek Fajar Farma. Dalam aspek ini termasuk pula tersedianya pelayanan, personil kerja, serta sarana komunikasi yang memadai. Selain itu, ini juga mencakup tampilan fisik dari suatu fasilitas kesehatan yang bersangkutan. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pasien di apotek Fajar Farma Parepare menyatakan bahwa:

“Yang saya lihat apotek terlihat bersih, tersedia tempat duduk diruang tunggu yang cukup untuk banyak pasien, tempatnya juga strategis karena lokasinya bertempat di daerah yang mudah dikenali dan ada papan nama apotek di depan halaman tertulis dengan jelas.”⁵

Pasien merasa nyaman dengan fasilitas yang disediakan oleh apotek,. Hal ini dapat disimpulkan ada beberapa sarana dan prasarana apotek yang terpenuhi berdasarkan PermenKes No. 73 Tahun 2016 tentang sumber daya manusia dan sarana prasarana, tujuannya untuk menjamin mutu sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai serta kelancaran praktik pelayanan kefarmasian.⁶ Oleh karena itu petugas apotek Fajar Farma yang bertugas harus selalu siap menerima konsumen atau pasien yang datang, selain itu kelengkapan fasilitas apotek sangat mempengaruhi kepuasan konsumen demi kenyamanan konsumen.

4.1.2.1 Pelayanan Resep

⁵ Hj. Nuraini, Pasien Apotek Fajar farma, *Wawancara* oleh peneliti di Apotek Fajar Farma Kota Parepare, 21 september 2020.

⁶ Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek.

Resep adalah permintaan tertulis dari seorang dokter yang diberi izin berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku kepada apoteker pengelola apotek untuk menyiapkan dan atau membuat, meracik serta menyerahkan obat kepada pasien. Lembaran resep umumnya berbentuk persegi panjang, ukuran ideal lebar 10-12 cm dan panjang 15-20 cm.⁷

Apoteker wajib melayani resep dokter. Pelayanan resep sepenuhnya atas tanggung jawab apoteker dan tenaga kefarmasian lainnya.

1. Dalam melayani resep harus sesuai dengan tanggung jawab dan keahlian proesi apoteker dengan dilandasi kepentingan masyarakat (pasien).
2. Apoteker maupun asisten apoteker tidak diperbolehkan mengganti obat generik dalam resep dengan obat paten. Bila pasien tidak mampu menebus obat yang tertulis dalam resep, maka apoteker wajib berkonsultasi dengan dokter untuk memilih obat yang lebih tepat.
3. Apoteker wajib memberikan informasi yang berkaitan dengan penggunaan obat yang diserahkan kepada pasien. Penggunaan obat yang tepat, aman dan rasional atas permintaan masyarakat (pasien).
4. Bila apoteker berpendapat ada kekeliruan dalam resep, atau penulisan tidak tepat, apoteker harus memberitahu dokter penulis resep. Bila dokter penulis resep tetap pada pendiriannya, dokter wajib memberikan tanda tangan yang lazim diatas resep.⁸

⁷ Nureeyah Bahem, "Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Tanpa Resep di Apotek Nur Farma"(Skripsi Sarjana; Fakultas Kedokteran dan Ilmu-ilmu Kesehatan UIN Maulana Malik Ibrahim: Malang, 2017), h. 25.

⁸ Romdhoni, "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Apotek Kimia Farma 63" (Skripsi Sarjana; Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah: Surakarta, 2009), h. 5-6.

Berkaitan dengan pelayanan resep, Apotek Fajar Farma menerapkan *Standar Operasional Proedur* (SOP) penjual obat dengan resep, antara lain :

1. Pasien datang.
2. Menyambut pasien dengan baik dan ramah.
3. Menanyakan keperluan dan keluhan pasien, apabila konsumen yang datang bermaksud untuk melakukan pemeriksaan maka dilakukan pendaftaran sebelumnya. Berbeda dengan konsumen yang datang hanya bermaksud menebus obat (membawa resep dokter) baik dari Rumah sakit, puskesmas, maupun apotek lainnya cukup menyerahkan resep kepada petugas apotek.
4. Apoteker/ asisten apoteker menerima resep.
5. Ketahui nama, umur, alamat, dan tanggal pembuatan resep.
6. Pasien dipersilahkan menggunakan ruang tunggu.
7. Resep yang diterima diracik oleh Apoteker/asisten apoteker.
8. Siapkan obat sesuai dengan resep
9. Bungkus obat yang telah diracik dilengkapi dengan keterangan resep.
10. Pada saat menyerahkan wajib memberikan informasi kepada pasien/konsumen mengenai fungsi obat, tata cara penggunaan obat, serta biaya penebusan obat resep.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pasien yang datang ke apotek Fajar Farma sebagai berikut:

“Menurut saya kecepatan pelayanan obat sangat baik terbukti petugas apotek tepat waktu mengerjakan resep yang diberikan. Pemberian informasi obat juga mudah dimengerti..”⁹

“Alhamdulillah pelayanannya bagus, tidak ada masalah atau kekurangan apa-apa”¹⁰

⁹ Marisa, Pasien Apotek Fajar farma, *Wawancara* oleh peneliti di Apotek Fajar Farma Kota Parepare, 24 september 2020.

“Petugas apotek melayani dengan baik, ramah, berbicara dengan sopan, obat yang diberikan juga sesuai dengan yang diminta, saya ke sini sekali seminggu untuk kontrol dan semakin membaik itu karena obat yang diberikan adalah obat yang telah terjamin kualitasnya”¹¹

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pasien di apotek Fajar Farma Parepare menunjukkan kepuasan pada pasien terhadap pelayanan yang diterima karena tidak berbanding terbalik dengan harapannya artinya kualitas pelayanan yang diharapkan telah sesuai dengan dimensi kehandalan (*Reliability*). Dalam aspek kehandalan apotek Fajar Farma telah memenuhi dimensi tersebut dimana hal ini ditunjukkan oleh petugas apotek dengan memberikan jasanya secara cepat dan tepat. Dan seberapa jauh suatu fasilitas kesehatan mampu meminimalisir atau mencegah terjadinya kesalahan. Dalam penelitian ini adalah kemudahan prosedur administrasi pelayanan apotek.

Selain itu petugas apotek diharapkan memiliki kemampuan untuk menjawab pertanyaan dari pasien dan atau konsumen serta mampu memberikan solusi terhadap keluhan atau masalah yang dihadapi pasien. Hal itu merupakan bukti bagaimana kemauan atau kesiapan para petugas apotek dalam memberikan jasa yang dibutuhkan para pasien maupun konsumen secara cepat tanggap

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pasien di apotek Fajar Farma Parepare menyatakan bahwa:

“Petugas apoteknya cepat tanggap, jika ada hambatan dengan harga yang cukup mahal untuk menebus resep obatnya, mereka menyarankan untuk menebus obat yang paling utama atau obat yang wajib ditebus, sedangkan obat yang hanya sebagai vitamin bisa ditebus besok atau kapan hari jika sudah dapat dibayar”¹²

¹⁰ Asmiaty, Pasien Apotek Fajar farma, *Wawancara* oleh peneliti di Apotek Fajar Farma Kota Parepare, 21 september 2020.

¹¹ Hj. Nuraini, Pasien Apotek Fajar farma, *Wawancara* oleh peneliti di Apotek Fajar Farma Kota Parepare, 21 september 2020.

¹² Marisa, Pasien Apotek Fajar farma, *Wawancara* oleh peneliti di Apotek Fajar Farma Kota Parepare, 24 september 2020.

Hal ini membuktikan bahwa para petugas apotek Fajar Farma selalu siap mendengarkan keluhan atau hambatan pasien untuk membantu mencari jalan keluar terhadap masalah yang dihadapi terutama dalam penebusan obat resep yang tidak semua dapat dipenuhi. Ini berarti kualitas pelayanan telah sesuai dengan dimensi ketanggapan (*Responsiveness*). Dalam pelayanan apotek antara lain keramahan petugas apotek. Memberikan perhatian yang dilakukan secara pribadi terhadap pasien dengan menempatkan dirinya pada situasi pasien maupun konsumen.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pasien di apotek Fajar Farma Parepare menyatakan bahwa:

“Disini saya diberikan penjelasan tentang cara dan waktu penggunaan obat, efek samping dan lainnya agar tidak terjadi kesalahan yang fatal”¹³

“Petugas apoteknya ramah, menanyakan keluhan dan memberikan perhatian untuk berjaga jarak ditengah pandemi. Cuma kalau bisa saya beri saran sedikit pasien yang datang dari luar kota seperti saya dari Enrekang nomor antriannya tidak digunakan, karena lebih mengutamakan pasien yang datang dari tempat atau rumahnya jauh agar tidak terlalu larut malam untuk mendapatkan tindakan”¹⁴

Petugas apotek Fajar Farma sangat memperhatikan kenyamanan pasien maupun konsumennya. Terbukti dengan memberikan pelayanan kepada semua pasien dan konsumen tanpa memandang status sosial, termasuk jauh dekatnya pasien berasal. Berusaha menjalin komunikasi yang baik dengan memberikan pengertian mengenai peraturan pelayanan di apotek Fajar Farma, sebagaimana hasil wawancara dengan salah satu petugas di apotek Fajar Farma Parepare menyatakan bahwa:

¹³ Hj. Nuraini, Pasien Apotek Fajar farma, *Wawancara* oleh peneliti di Apotek Fajar Farma Kota Parepare, 21 september 2020.

¹⁴ Asmiaty, Pasien Apotek Fajar farma, *Wawancara* oleh peneliti di Apotek Fajar Farma Kota Parepare, 21 september 2020.

“Untuk menciptakan pelayanan yang baik pada para pasien tentunya kami tidak mengabaikan permintaan pasien tersebut, karena mengganggu kenyamanan pasien lainnya yang telah lebih dulu melakukan pendaftaran. Ini sama saja menimbulkan ketidakadilan dalam melayani pasien.”¹⁵

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa petugas apotek Fajar Farma berusaha memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan untuk setiap pasien yang datang berobat tanpa membedakan status sosial dan daerah asalnya. Apabila petugas apotek berpihak kepada pasien yang asal daerahnya jauh untuk didahulukan, hal itu menunjukkan petugas apotek tidak memiliki rasa empati kepada pasien yang menunggu lebih dulu.

4.1.2.2 Pelayanan Tanpa Resep

Obat tanpa resep adalah obat untuk jenis penyakit yang pengobatannya dianggap dapat ditetapkan sendiri oleh masyarakat dan tidak begitu membahayakan jika mengikuti aturan pemakaiannya. Obat tanpa resep tergolong obat bebas dan bebas terbatas yang digunakan untuk pengobatan sendiri yang dimana masyarakat dapat membeli obat-obat di apotek atau toko obat atas inisiatif sendiri tanpa nasehat dokter. Adapun peranan pengobatan sendiri adalah untuk penanggulangan secara cepat dan efektif keluhan yang tidak memerlukan konsultasi medis, mengurangi beban pelayanan kesehatan pada keterbatasan sumber daya dan tenaga.¹⁶

Beberapa faktor yang berperan pada tindakan pengobatan sendiri pada masyarakat antara lain adalah persepsi sakit, ketersediaan informasi obat, ketersediaan obat di masyarakat, sumber informasi cara penggunaan obat. Dengan

¹⁵ Muliary, Tenaga Kefarmasian, *Wawancara* oleh peneliti di Apotek Fajar Farma Kota Parepare, 22 september 2020.

¹⁶ Nureeyah Bahem, “Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Tanpa Resep di Apotek Nur Farma”(Skripsi Sarjana; Fakultas Kedokteran dan Ilmu-ilmu Kesehatan UIN Maulana Malik Ibrahim: Malang, 2017), h. 19-22.

penggunaan obat diharapkan pasien dapat memperoleh kesembuhan dari yang diderita.

Berdasarkan tingkat keamanannya obat dibagi menjadi 4 kelompok yaitu:

a. Kelompok Obat Bebas

Obat-obat jenis ini dapat dijual belikan dengan bebas tanpa resep dokter dan dapat dibeli di apotek, toko obat maupun warung-warung kecil. Obat bebas yaitu golongan yang dalam penggunaannya tidak membahayakan masyarakat dan dapat digunakan sendiri tanpa pengawasan dokter. Tanda obat bebas adalah lingkaran berwarna hijau dengan garis tepi berwarna hitam

b. Kelompok Obat Bebas Terbatas

Obat bebas terbatas adalah obat yang dalam penggunaannya cukup aman tetapi apabila berlebihan dapat mengakibatkan efek samping yang kurang menyenangkan. Penggunaan obat tersebut tidak perlu dibawah pengawasan dokter. Dalam peredarannya obat bebas terbatas mempunyai tanda lingkaran biru dengan garis tepi berwarna hitam.

c. Kelompok Obat Keras atau Obat Daftar G

Obat-obat kelompok ini sangat berbahaya mempunyai kerja sampingan yang sangat besar dan untuk mendapatkannya diperlukan resep dokter yang hanya dapat dibeli di apotek. Tanda obat keras adalah huruf K dengan latar belakang berwarna merah dalam lingkaran berwarna hitam.

d. Kelompok Narkotik/ Obat Golongan O (O = Opium)

Pengawasan obat narkotik ini sangat ketat dan diawasi oleh badan pengawas obat, hanya dapat dibeli di apotek dengan resep dokter. Tanda obat

narkotik adalah palang berwarna merah dengan latar belakang putih didalam lingkaran berwarna merah.¹⁷

Semua Obat Bebas dan Obat Bebas Terbatas dalam penjualan diwajibkan dalam kemasannya disertakan brosur yang menerangkan:

1. Cara pemakaian obat
2. Dosis (jumlah takaran), kontra indikasi dan indikasi
3. Efek samping dan kemungkinan adanya alergi terhadap obat serta gejala-gejalanya

Berikut ini *Standar Operasional Prosedur* (SOP) Pelayanan Tanpa Resep Apotek Fajar Farma, antara lain:

1. Pasien datang.
2. Menyambut pasien dengan baik dan ramah.
3. Menanyakan keperluan dan keluhan pasien, lalu bantu pasien untuk mendapatkan obat yang dibutuhkan.
4. Berikan informasi seputar obat seperti aturan pakai kepada pasien dan informasikan harga obatnya.
5. Apabila pasien setuju, ambil dan serahkan obat
6. Anjurkan pasien berobat ke dokter apabila diperlukan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu petugas apotek di apotek Fajar Farma Kota Parepare menyatakan bahwa :

“Masyarakat yang datang ke Apotek perhari kurang lebih sebanyak 20 orang, obat yang dicari bermacam-macam, golongannya obat bebas, obat bebas terbatas, obat wajib apotek, obat keras, obat narkotik dan psikotropika. Tapi kebanyakan pasien lebih mencari obat golongan umum atau bebas. Untuk jenis obatnya ada yang generik dan juga paten, kalau obat yang diminta misalnya golongan generik namun yg tersedia paten

¹⁷ Nureeyah Bahem, “Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Tanpa Resep di Apotek Nur Farma”(Skripsi Sarjana; Fakultas Kedokteran dan Ilmu-ilmu Kesehatan UIN Maulana Malik Ibrahim: Malang, 2017), h. 22-24.

akan dikembalikan lagi pada konsumennya apakah meneruskan pembelian atau tidak.”¹⁸

Jadi petugas apotek yang bertugas di Apotek Fajar Farma sangat memperhatikan obat apa yang cocok untuk mengurangi keluhan konsumennya, mereka tidak akan memberikan obat yang bukan sesuai permintaan konsumennya dan juga menyempatkan konsumen memilih untuk mengikuti saran tenaga kefarmasian atau tidak. Semua dilakukan sesuai dengan persetujuan pasien atau konsumen itu sendiri tanpa paksaan apapun.

Selain jaminan kualitas obat, seorang Apoteker maupun asisten tenaga kefarmasian yang bekerja dibidang obat harus mempunyai pengetahuan dan wawasan yang luas untuk menjamin kebutuhan masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan konsumen yang datang ke apotek Fajar Farma Parepare menyatakan bahwa:

“saya mencari obat paracetamol kebetulan stoknya tidak ada jadi saya kembali mencari ke apotek lain. Saran saya pihak apoteknya bisa melengkapi stok obat yang umumnya ada dimana- mana dan mungkin lebih memperhatikan ketersediaan obat agar lebih efisien dalam memenuhi kebutuhan pembelinya”¹⁹

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa ketersediaan stok obat juga perlu diperhatikan demi mencapai kepuasan dalam pelayanan apotek karena sangat berpengaruh dengan kelangsungan usaha dimasa yang akan datang.

Selain itu pentingnya pembekalan pengetahuan para petugas apotek Fajar Farma dalam melayani konsumen maupun pasiennya, karena mereka harus bersedia berbagi informasi yang berhubungan dengan obat. Seperti yang diketahui perkembangan teknologi informai juga semakin hari akan terus berkembang,

¹⁸ Nurhidayati, Tenaga Kefarmasian, *Wawancara* oleh peneliti di Apotek Fajar Farma Kota Parepare, 19 september 2020.

¹⁹ Hani Lisa, Konsumen , *Wawancara* oleh peneliti di Apotek Fajar Farma Kota Parepare, 21 september 2020.

Namun sayang hanya sedikit petugas apotek yang sadar akan hal itu. Dapat disimpulkan bahwa dimensi kepastian/ jaminan yang berhubungan dengan kompetensi petugas apotek yang dapat meyakinkan pasien maupun kosumen untuk menjamin kualitas pelayanan yang ada masih belum terpenuhi karena kebutuhan pasien dalam hal ketersediaan obat tidak menjamin, yang menjadi keluhan tersendiri bagi konsumen/masyarakat yaitu tidak terpenuhinya kebutuhan mereka sehingga memilih mencari ke apotek lain. Ini menjadi penilaian sendiri bagi mereka sebagaimana pelayanan dapat memberikan kepuasan bagi konsumennya.

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mngimbangi harapan konsumen. Terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu layanan yang diharapkan (*expected sservice*) dan layanan yang diterima (*perceived service*). Apabila layanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas dipersepsikan baik dan memuaskan, demikian pula sebaliknya jika layanan yang diterima tidak sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas dipersepsikan buruk dan tidak memuaskan.²⁰

Apoteker maupun asisten apoteker harus menerapkan standar pelayanan kefarmasian yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian, dan melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien. Dalam konteks pelayanan kefarmasian apotek, kepuasan pasien

²⁰Dedy Londong, "KualitasPelayanan", <http://dedylondong.blogspot.com/2011/11/kualitas-pelayanan.html> (Diakses pada pukul 22:27 pada tanggal 22 Oktober 2020).

merupakan perasaan senang yang muncul dalam diri seseorang setelah mendapat pelayanan yang diterima atau dialami secara langsung.²¹

Berdasarkan data diatas setelah mengetahui bentuk-bentuk pelayanan kefarmasian di apotek Fajar Farma yaitu pelayanan dalam bentuk resep dan pelayanan tanpa resep. Dimana kedua bentuk pelayanan tersebut sudah memenuhi beberapa kualitas pelayanan dari segi kehandalan (*Realibility*). Pada dimensi ini bentuk pelayanan yang diberikan oleh petugas apotek dengan memberikan jasanya secara cepat dan tepat. Terbukti dengan pelayanan resep yang memerlukan waktu yang tidak lama dalam meracik obat, selain itu ketepatan pemberian obat sesuai resep untuk mencegah terjadinya kesalahan dalam pelayanan. Dari segi Ketanggapan (*Responsiveness*), dimana sikap yang diberikan para petugas apotek Fajar Farma dapat dikatakan cepat tanggap, pada saat pasien mengajukan pertanyaan serta jika ada keluhan maupun hambatan maka petugas apotek selalu siap membantu mencari jalan keluar terhadap masalah yang dihadapi terutama dalam penebusan obat resep yang tidak semua dapat dipenuhi. Empati (*Emphati*). Pada dimensi petugas apoteknya ramah, menanyakan keluhan dan memberikan perhatian untuk berjaga jarak ditengah pandemi. Petugas apotek membiarkan pasien antri dan mengikuti prosedur yang ada meski pasien itu berasal dari luar daerah demi kenyamanan pasien lainnya. Apabila petugas apotek berpihak kepada pasien yang asal daerahnya jauh untuk didahulukan, hal itu menunjukkan petugas apotek tidak memiliki rasa empati kepada pasien yang menunggu lebih dulu.

Dari pelayanan kefarmasian yang ada di apotek Fajar Farma dimensi Berwujud/Bukti Langsung (*Tangible*) dapat dikatakan telah terpenuhi. Dengan

²¹ 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.

tersedianya pelayanan, personil kerja, serta sarana komunikasi yang memadai di apotek. Selain itu, tampilan fisik dari suatu fasilitas kesehatan juga dapat dikatakan sudah sesuai karena tersedia ruang tunggu, dan tempat strategis dimana lokasinya terletak pada daerah yang mudah ditemui ditambah papan nama apotek terpasang di depan halaman dengan jelas. Berdasarkan ketentuan pada PerMenKes Nomor 9 Tahun 2017 tentang apotek dijelaskan pada pasal 18 ayat (1) dan (2) :

- (1) Apotek wajib memasang papan nama yang terdiri dari:
 - a. Papan nama Apotek, yang memuat paling sedikit informasi mengenai nama apotek, nomor SIA, dan alamat; dan
 - b. Papan nama praktik Apoteker, yang memuat paling sedikit informasi mengenai nama apoteker, nomor SIPA, dan jadwal praktik Apoteker
- (2) Papan nama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus dipasang di dinding bagian depan bangunan atau dipancangkan di tepi jalan, secara jelas dan mudah terbaca.²²

Sebagaimana menurut Wykof kualitas jasa adalah keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu yaitu *expected service* dan *perceived service* Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas

²² Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2017 tentang Apotek pasal 18

yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk.²³

Adapun dari kedua bentuk pelayanan kefarmasian oleh pasien yang dilakukan di apotek Fajar farma yakni pelayanan resep dan juga nonresep, terdapat dimensi kepastian/ jaminan yang tidak terpenuhi, dimana kemampuan penyedia jasa untuk membangkitkan rasa percaya dan keyakinan diri konsumen bahwa penyedia jasa dalam hal ini petugas apotek untuk memenuhi kebutuhan pasiennya. Mencakup pengetahuan yang kurang, selain itu dalam hal ketersediaan obat tidak menjamin, yang menjadi keluhan tersendiri bagi konsumen/masyarakat yaitu tidak terpenuhinya kebutuhan mereka sehingga memilih mencari ke apotek lain. Ini menjadi penilaian sendiri bagi mereka sebagaimana pelayanan dapat memberikan kepuasan bagi konsumennya. Terkait dengan hal tersebut, Kementerian Kesehatan telah mengeluarkan Permenkes Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Yang dimana isinya telah memuat kebijakan pelayanan kefarmasian termasuk pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai. Dalam pasal 1 ayat (3) dituliskan bahwa “Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien”. Selain itu pada ayat ke (5) berbunyi “Sediaan farmasi berupa obat, bahan obat, obat tradisional dan kosmetika”²⁴. Dengan tidak terpenuhinya sediaan farmasi di apotek sudah dapat dikatakan bahwa dimensi jaminan dalam pelayanan bentuk resep maupun nonresep di apotek Fajar farma belum terpenuhi.

²³ Untung Sriwidodo dan Rully Tri Indriastuti, “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah,” *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan* 10, No.2, Oktober 2010, h. 166.

²⁴ Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek.

Jika dikaitkan dengan prinsip etika bisnis Islam berdasarkan bentuk pelayanan kefarmasian pada pasien di apotek Fajar Farma kota Parepare dalam bentuk resep maupun nonresep, yaitu prinsip Kehendak bebas (*Free Will*). Pada prinsip ini petugas apotek Fajar Farma memperhatikan obat apa yang cocok untuk mengurangi keluhan konsumennya, mereka tidak akan memberikan obat yang bukan sesuai permintaan konsumennya dan juga menyempatkan konsumen memilih untuk mengikuti saran tenaga kefarmasian atau tidak. Semua dilakukan sesuai dengan persetujuan pasien atau konsumen itu sendiri tanpa paksaan apapun.

Pada suatu level tertentu, seorang manusia diberikan kehendak bebas untuk mengendalikan hidupnya sendiri pada saat Allah swt menurunkannya ke bumi. Manusia diberikan kemampuan untuk berpikir, membuat keputusan untuk memilih jalan hidup yang diinginkan, dan yang paling penting adalah manusia diberi kesempatan untuk bertindak berdasarkan aturan apapun yang dia mau pilih. Di dalam pandangan Islam, kebebasan tersebut tetap memiliki suatu batasan.²⁵

Selain prinsip kehendak bebas, bentuk pelayanan di apotek Fajar Farma juga sesuai dengan prinsip Tanggung jawab, bentuk tanggung jawab petugas apotek dengan memberikan jasanya secara cepat dan tepat. Dan seberapa jauh suatu fasilitas kesehatan mampu meminimalisir atau mencegah terjadinya kesalahan. Dalam penelitian ini adalah kemudahan prosedur administrasi pelayanan apotek.

Pada prinsip Keadilan/Keseimbangan (*Equilibrium*). Petugas apotek memberikan pelayanan untuk setiap pasien yang datang berobat tanpa membedakan status sosial dan daerah asalnya. Apabila petugas apotek berpihak kepada pasien yang asal daerahnya jauh untuk didahulukan, hal itu menunjukkan petugas apotek tidak memiliki rasa empati kepada pasien yang menunggu lebih dulu.

²⁵ Muhammad, *Etika Bisnis Islam*, (Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, 2014), h. 55.

Keseimbangan atau disebut juga *'adl*, menggambarkan suatu dimensi horizontal di dalam ajaran Islam dan berkaitan erat dengan harmoni tentang segala sesuatu yang ada di alam semesta ini²⁶ sesuai dengan Firman Allah swt berikut ini:

الَّذِي لَهُ مُلْكُ السَّمٰوٰتِ وَالْاَرْضِ وَلَمْ يَتَّخِذْ وَلَدًا وَلَمْ يَكُنْ لَهُ شَرِيكٌ فِى الْمُلْكِ وَخَلَقَ كُلَّ شَيْءٍ فَقَدَرَهُ تَقْدِيْرًا (۲)

Terjemahnya:

“ Yang memiliki kerajaan langit dan bumi, tidak mempunyai anak, tidak ada sekutu bagi-Nya dalam kekuasaan(-Nya), dan Dia menciptakan segala sesuatu, lalu menetapkan ukuran-ukurannya dengan tepat” (Q.S Al-Furqan, 25:2)²⁷

Di dalam ruang lingkup ekonomi, konsep keseimbangan ini sangat menentukan konfigurasi aktivitas distribusi, konsumsi, serta produksi dengan kualitas yang terbaik. Dengan demikian agama Islam menuntut keseimbangan atau keadilan antara kepentingan diri sendiri dan kepentingan orang lain.

4.2 Prinsip Etika Pelayanan Kefarmasian pada Pasien di Apotek Fajar Farma Kota Parepare

Etika menurut bahasa berasal dari kata *ethos* yang berarti adat-istiadat (kebiasaan), perasaan batin, kecenderungan hati untuk melakukan perbuatan atau mengajak tentang keluhuran budi baik ataupun buruk. Sedangkan menurut istilah etika merupakan salah satu cabang filsafat yang mempelajari tentang tabiat konsep nilai, baik dan buruk, benar dan salah serta prinsip-prinsip umum yang membenarkan kita untuk mengaplikasikannya.²⁸

²⁶ Muhammad, *Etika Bisnis Islam*, h. 55.

²⁷ Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Surabaya: Fajar Mulya, 2009), h. 359.

²⁸ Faisal Badroen, *Etika Bisnis Dalam Islam*, (Jakarta: Kencana Perdana Media Group, 2007), cet. Ke-2, h.5.

Etika berpengaruh terhadap citra manusia, hasil pekerjaan, dan keberlangsungan perusahaan. Dalam menjalankan kebijakan perusahaan dalam hal ini apotek, etika yang baik akan memberikan kejernihan berpikir khususnya untuk perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan publik.²⁹

Suatu jabatan atau juga pekerjaan yang menuntut keahlian atau suatu keterampilan dari pelakunya. Biasanya sebutan dari “profesi” selalu dapat dikaitkan dengan pekerjaan atau juga jabatan yang dipegang oleh seseorang, namun akan tetapi tidak semua pekerjaan atau suatu jabatan dapat disebut dengan profesi disebabkan karena profesi menuntut keahlian dari para pemangkunya. Hal tersebut mengandung arti bahwa suatu pekerjaan atau suatu jabatan yang disebut dengan profesi tidak bisa dipegang oleh sembarang orang, namun tetapi memerlukan suatu persiapan dengan melalui pendidikan serta pelatihan yang dikembangkan khusus untuk itu. Pekerjaan tersebut tidak sama dengan profesi.

Kode etik profesi adalah suatu sistem norma, nilai serta aturan professional tertulis yang dengan secara tegas menyatakan apa yang benar serta baik, dan juga apa yang tidak benar serta tidak baik bagi professional. Kode etik tersebut menyatakan Ilmu Perilaku dan Etika Farmasi perbuatan apa yang benar / salah, perbuatan apa yang harus dilakukan serta juga apa yang harus dihindari. Tujuan kode etik adalah supaya dapat professional memberikan jasa sebaik-baiknya kepada pemakai atau juga customernya. Dengan adanya kode etik tersebut akan dapat melindungi perbuatan yang tidak professional.³⁰

²⁹ Adhy Kurniawan, “Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek berdasarkan KEPMENKES RI Nomor 1027/MENKES/SK/IX/2004 di Kabupaten Sleman Periode Oktober-Desember 2006 (Skripsi Sarjana; Fakultas Farmasi Universitas Sanata Dharma: Yogyakarta, 2007), h. 18.

³⁰ Netty Thamaria, *Ilmu Perilaku dan Etika Farmasi* (Cet. I, Jakarta: Pusdik SDM Kesehatan, 2016), h. 61.

Pekerjaan Kefarmasian membutuhkan tingkat keahlian dan kewenangan yang didasari oleh suatu standar kompetensi, dan etika Etika profesional farmasi tidak hanya mendorong/meningkatkan kinerja bagi tenaga farmasi, tetapi juga akan memberikan peningkatan kontribusi fungsional /peranan farmasi bagi masyarakat.

Kode Etik Pelayanan Kefarmasian

Yang menjadi dasar kode etik pelayanan kefarmasian bagi apoteker dalam melaksanakan fungsinya di apotek dapat dilihat dari dua sudut yaitu :

1. Batas keilmuan dan wewenang apoteker yaitu hanya sebatas, membuat, mengolah, meracik, mengubah bentuk, mencampur, menyimpan dan menyerahkan obat atau bahan obat kepada konsumen.
2. Tugas dan tanggung jawab moral apoteker yaitu:
 - a. Menghormati hak-hak konsumen seperti :
 - Wajib melayani permintaan obat dari dokter, dokter gigi, dokter hewan sesuai dengan peraturan yang berlaku.
 - Tidak mengurangi jumlah obat artinya bahwa apoteker itu dilarang untuk menyerahkan jumlah obat yang tidak sesuai dengan yang diminta di resep tanpa adanya persetujuan dari dokter atau konsumennya.
 - Tidak menyerahkan obat yang sudah rusak atau melampaui batas kadaluarsa (expired) artinya bahwa apoteker dilarang untuk menyerahkan obat yang tidak lagi memenuhi syarat baku yang ditetapkan oleh Farmakope Indonesia.
 - Tidak mengganti jenis obat artinya bahwa apoteker dilarang untuk menyerahkan obat yang tidak sesuai dengan yang diminta di resep atau mengganti dengan obat lain yang fungsi dan isinya sama (lain

merk) tanpa adanya persetujuan dokter atau dari konsumennya.

- Wajib menyimpan resep minimal selama 3 tahun, dan dapat memberikan informasi kembali tentang resep tersebut, apabila konsumen atau dokter penulis resep tersebut memerlukannya.
- Wajib memberikan informasi tentang cara dan waktu pakai, jumlah pemakaian dalam sehari, cara menyimpan obat di rumah, efek samping yang mungkin akan terjadi dan cara mengatasinya.

b) Menghormati hak-hak profesi lain (dokter) yaitu :

- Tidak melakukan diagnosis penyakit, pengobatan dan perawatan artinya bahwa apoteker dan petugas apotek lainnya tidak melakukan suatu diagnosis dan pengobatan terhadap (gejala) suatu penyakit yang dialami konsumen. Akan tetapi apabila apoteker memberikan informasi sesuai dengan keilmuan tentang fungsi obat dan konsumen menetapkan untuk membeli obat dan mengobati sendiri penyakitnya (self medication), maka apoteker dan petugas apotek dapat menyerahkan obat tersebut sesuai dengan etika dan peraturan yang berlaku.
- Tidak mengganti jenis obat artinya bahwa apoteker dan petugas apotek lainnya dilarang mengganti obat yang diminta di resep dengan obat lain yang fungsi dan isinya sama (lain merk) tanpa adanya persetujuan dokternya. Bila dokter menulis dosis obat yang melebihi dosis maksimal, maka apoteker dan petugas apotek lainnya harus meminta paraf dokter dan tanda seru dibelakang jumlah obatnya sebelum obat tersebut diserahkan kepada konsumen.
- Tidak menangani efek samping obat yang dialami oleh konsumen artinya bahwa apoteker dan petugas apotek lainnya dilarang

mengobati (memberi obat) persetujuan dokter. untuk mengatasi efek samping yang dialami oleh konsumen tanpa persetujuan dokter.³¹

Adapun prinsip etika pelayanan kefarmasian apotek Fajar Farma meliputi prinsip otonomi (*Autonomy*), prinsip berbuat baik (*Beneficence*), prinsip keadilan (*Justice*) dan prinsip tanggung jawab (*Responsibility*). Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu petugas apotek yang menyatakan bahwa:

“Prinsip etika dalam melayani pasien diantaranya prinsip otonomi, berbuat baik, keadilan, dan tanggung jawab. Prinsip-prinsip tersebut merupakan pegangan kami untuk memberikan pelayanan yang maksimal sehingga baik pemberi dan penerima pelayanan dijauhkan dari hal-hal yang tidak diinginkan.”³²

“sebenarnya prinsip-prinsip itu memang ada dan tidak dipungkiri kita harus memberikan pelayanan yang maksimal, hanya saja karena kondisi dan situasi yang tidak memungkinkan jadi tdk bsa *standby* di apotek selalu, karena tugas saya sebagai PNS disini, tapi saya usahakan untuk ke apotek juga”³³

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa apoteker yang bertugas sebagai penanggung jawab di apotek Fajar Farma mengakui tidak dapat untuk selalu *standby* di apotek karena apoteker tersebut bertugas di Puskesmas. Namun bila ada kesempatan ia menyempatkan untuk melihat kondisi di apotek juga.

4.2.1 Prinsip Otonomi (*Autonomy*)

Prinsip otonomi didasarkan pada keyakinan bahwa individu mampu berpikir logis dan mampu membuat keputusan sendiri. Orang dewasa dianggap kompeten dan memiliki kekuatan membuat sendiri, memilih dan memiliki berbagai keputusan atau pilihan yang harus dihargai oleh orang lain. Otonomi

³¹ <https://dokumen.tips/documents/etika-pelayanan-kefarmasian.html> (Diakses pada pukul 13.00 pada tanggal 13 Januari 2021).

³² Darma, Tenaga Kefarmasian, *Wawancara* oleh peneliti di Apotek Fajar Farma Kota Parepare, 13 Januari 2021.

³³ SURIANTY, Apoteker Fajar Farma, *Wawancara* oleh peneliti Kota Parepare, 25 Januari 2021.

merupakan hak kemandirian dan kebebasan individu yang menuntut perbedaan diri. Sebagai seorang apoteker maupun asisten apoteker yang profesional haruslah mampu berpikir logis dan cepat dalam mengambil keputusan. Seorang apoteker juga harus menghormati dan menghargai orang lain khususnya konsumen/pasien.

“Sudah diharuskan untuk dapat memberikan solusi dan memutuskan keputusan sendiri, seperti halnya pemilihan obat bagi pasien yang sekiranya tidak dapat ditebus maka kami menyarankan untuk memilih pilihan obat yg lebih pokok tapi kami tidak menutup kemungkinan jika ada keputusan sendiri oleh pasien contohnya mengganti obat yang diresepkan dengan obat generik.”³⁴

Berdasarkan hasil wawancara diatas, diketahui pentingnya prinsip otonomi pengobatan dalam menentukan bagaimana menangani pasien mereka. Karena secara kolektif profesi kesehatan bebas dalam menentukan standar pendidikan farmasi dan praktek pengobatan. Pada saat yang sama terjadi penerimaan oleh apoteker maupun tenaga kefarmasian lainnya untuk menerima otonomi dari pasien, yang berarti pasien juga dapat menjadi pembuat keputusan dalam masalah yang menyangkut diri mereka sendiri.

Dalam suatu usaha atau bisnis, pelaku usaha diberikan kebebasan dalam mengendalikan usahanya tersebut, kebebasan yang dimaksud bukanlah bebas melakukan apa saja tanpa memperhatikan kepentingan orang lain sehingga merugikan orang lain. Dalam hal ini memberikan kebebasan dalam mengambil keputusan apakah melanjutkan atau membatalkan transaksi dalam proses jual beli obat, seperti halnya apotek Fajar Farma yang memberikan kebebasan kepada pembeli, berdasarkan wawancara dengan petugas apotek yang menyatakan bahwa:

“Obat yang diminta oleh pasien biasanya stoknya habis atau tidak tersedia, kami menyarankan obat yang sejenisnya sebagai pengganti obat tersebut, contohnya jenis obat generik amoxicilin ditawarkan obat amoxan paten

³⁴ Darma, Tenaga Kefarmasian, *Wawancara* oleh peneliti di Apotek Fajar Farma Kota Parepare, 13 Januari 2021.

yang keduanya memiliki khasiat yang sama, perbedaannya hanya di nama merek, tempat pabrik, juga harganya. keputusan itu saya kembalikan lagi kepada pasien tersebut apakah ingin melanjutkan pembelian dengan obat yang berbeda atau membatalkannya.”³⁵

Berdasarkan wawancara diatas dapat dilihat bahwa para petugas apotek yang tidak hanya melayani pasien dengan kehendak bebas tetapi juga memperhatikan tanggung jawabnya sebagai seorang tenaga teknik kefarmasian dengan memberikan saran juga nasehat kepada pasiennya, memberikan kebebasan untuk menentukan apakah ingin melanjutkan transaksi jual beli atau membatalkannya. Hal ini dipertegas oleh salah satu pasien yang menyatakan bahwa:

“Saya biasanya mengikuti saran petugas apotek dengan memilih obat yang ada walaupun harganya lebih mahal dibanding obat yang sebelumnya.”³⁶

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat dilihat bahwa petugas pasien mengikuti saran dari petugas apotek untuk mengganti obat yang stoknya tidak tersedia walaupun terdapat perbedaan harga itu bukanlah suatu masalah besar, dimana petugas apotek jauh lebih mengenal jenis dan bahan obat-obatan yang disediakan.

4.2.2 Prinsip Berbuat baik (*Beneficence*)

Beneficence berarti, hanya melakukan sesuatu yang baik. Kebaikan, memerlukan pencegahan dari kesalahan atau kejahatan. Belas kasih, memahami dan perhatian terhadap masalah orang lain, merupakan bentuk kebaikan. Agar dapat mengatasi masalah pasien, apoteker harus memberikan perhatian terhadap keluhan/gejala yang dialami pasien dan memberikan nasehat yang

³⁵ Muliandy, Tenaga Kefarmasian , *Wawancara* oleh peneliti di Apotek Fajar Farma Kota Parepare, 19 september 2020.

³⁶ Hj. Nuraini, Pasien Apotek Fajar Farma, *Wawancara* oleh peneliti di Apotek Fajar Farma Kota Parepare, 21 september 2020.

meredakan gejala tersebut dengan pengobatan dan harus bersedia membantu pasien mendapatkan pertolongan. Pasien akan merespon dengan lebih baik jika dia merasa bahwa apotekernya menghargai masalah mereka dan tidak hanya sebatas melakukan pengobatan terhadap penyakit mereka. Berbuat baik harus dilakukan kepada siapa saja tanpa membedakan, khususnya ketika sedang memberikan pelayanan kefarmasian pada konsume/pasien.

“semua karyawannya baik tidak pernah ada keluhan apapun tentang pemberian pelayanannya, karena saya cukup lama sering kesini dari SMP sampai sekarang sdh SMA”³⁷

“masalah pelayanannya biasa saja tidak ada yang bermasalah, aman-aman saja”³⁸

Berdasarkan data diatas, menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas apotek dapat dikatakan telah memenuhi prinsip berbuat baik, dimana tidak adanya kecurigaan yang muncul dimata pasien mengenai adanya pelayanan yang tidak baik, semua pasien diperlakukan sama tanpa terkecuali.

1.2.3 Prinsip Keadilan (*Justice*)

Prinsip ini menanamkan sikap untuk selalu berlaku adil kepada semua pihak, pentingnya memperlakukan pasien secara sama tanpa membedakan. Prinsip keadilan dibutuhkan untuk tercapai yang sama dan adil terhadap orang lain yang menjunjung prinsip-prinsip moral, legal dan kemanusiaan. Berdasarkan wawancara dengan salah satu petugas apotek yang menyatakan bahwa:

“Kami bekerja dengan berlaku seadil-adilnya kepada setiap pasien yang datang, dengan disediakan nomor antrian sebagai bukti kalau kami menyamakan pasien untuk menunggu bergiliran dipanggil, obat yang diberikan juga dngan harga yang sudah ditetapkan jadi tidak ada

³⁷ Ismi, pasien apotek Fajar Farma, *Wawancara* oleh peneliti di Kota Parepare, 25 januari 2021.

³⁸ Mardiah, pasien apotek Fajar Farma, *Wawancara* oleh peneliti di Kota Parepare, 25 januari 2021.

perbedaan harga untuk pasien yang satu dengan yang lainnya jika obatnya sama.”³⁹

Dapat dilihat bahwa pemilik apotek memastikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh para tenaga kefarmasian yang bekerja sudah sangat baik tanpa membedakan status sosial mereka. Begitu pula dengan semua petugas apotek yang bekerja, mereka memberikan pelayanan yang sama.

“yang saya rasakan selama berobat disini saya rasa sudah adil, biasanya saya usahakan cepat datang supaya tidak menunggu terlalu lama, karena pasien lumayan banyak”⁴⁰

“pelayanannya bagus, krn ada nomor antrian bisa dikatakan adil, tapi kalau kondisi darurat biasanya didahulukan”⁴¹

Berdasarkan hasil wawancara dengan pasien diatas, sudah dapat diketahui bahwa para petugas apotek berusaha untuk selalu mngedepankan keadilan walaupun untuk urusan darurat, semua pasien dapat memaklumi dan mengerti. Untuk itu prinsip keadilan dikatakan telah terpenuhi.

4.2.4 Prinsip Tanggung jawab (*Responsibility*)

Semua tenaga kerja profesional sudah sepatutnya bekerja dengan diliputi rasa tanggung jawab yang besar. Pekerjaan harus dilakukan secara serius dan baik sehingga hasilnya bisa maksimal. Prinsip ini juga sangat berhubungan dengan prinsip otonomi dimana setiap kebebasan harus diikuti dengan tanggung jawab apoteker maupun asisten apoteker sehingga tidak melakukan tindakan yang semena-mena kepada orang lain dalam hal ini konsumen/pasien.

³⁹ Darma, Tenaga Kefarmasian, *Wawancara* oleh peneliti di Apotek Fajar Farma Kota Parepare, 24 september 2020.

⁴⁰ Ismi, pasien apotek Fajar Farma, *Wawancara* oleh peneliti di Apotek Fajar Farma Kota Parepare, 25 januari 2021.

⁴¹ Kasma, pasien apotek Fajar Farma, *Wawancara* oleh peneliti di Apotek Fajar Farma Kota Parepare, 25 januari 2021.

“apoteker ada cuma dia tugas di puskesmas, tapi tetap saja dia sebagai penanggung jawab atas apotek fajar”⁴²

Dalam pelayanan kefarmasian di apotek, peneliti hanya menjumpai asisten apoteker yang melayani masyarakat dibandingkan dengan apotkernya sendiri. Apoteker biasanya akan datang ketika mau memesan obat kepedagang farmasi atau pada saat ada pemeriksaan dari badan BPOM. Sebagaimana yang kemukakan dibawah ini:

“sebagai tenaga kefarmasian kita punya tanggung jawab besar untuk memberikan pelayanan yang baik walaupun tidak slalu ada apoteker datang tetapi kami berusaha bekerja dengan maksimal. Apoteker datang pada saat ada pemeriksaan BPOM”⁴³

Melihat kenyataan yang ada bahwa penanggung jawab apotek Fajar Farma tidak selalu sedia di apotek menyimpulkan bahwa apoteker tersebut kurang bertanggung jawab, karena pada dasarnya setiap apotek harus tersedia apoteker di dalamnya. Banyak apotek yang sebenarnya memiliki seorang apoteker, akan tetapi pada kenyataannya apoteker sekarang hanya meninggalkan nama diapotek tersebut. Sehingga masih banyak apotek yang beroperasi tanpa memiliki apoteker. Dengan ini dapat disimpulkan bahwa prinsip bertanggung jawab tidak sesuai dengan fakta yang ada.

Apabila dikaitkan dengan etika bisnis Islam maka dianggap prinsip-prinsip etika pelayanan kefarmasian diatas sesuai dengan prinsip-prinsip etika bisnis Islam, diantaranya prinsip Keseimbangan (*Equilibrium*), karena pelayanan yang diberikan oleh para tenaga kefarmasian yang bekerja sudah sangat baik tanpa membedakan status sosial mereka. Begitu pula dengan semua petugas apotek yang bekerja, mereka memberikan pelayanan yang sama. Islam sangat menganjurkan untuk berbuat baik dalam berbisnis dan melarang berbuat curang atau berlaku

⁴² Mulianny, Tenaga Kefarmasian, *Wawancara* oleh peneliti di Apotek Fajar Farma Kota Parepare, 13 Januari 2021.

⁴³ Darma, Tenaga Kefarmasian, *Wawancara* oleh peneliti di Apotek Fajar Farma Kota Parepare, 13 Januari 2021.

zalim. Berlaku adil akan dekat dengan takwa, karena itu dalam perniagaan (tjjarah), islam melarang untuk menipu walaupun hanya ‘sekedar’ membawa sesuatu pada kondisi yang menimbulkan keraguan sekalipun. Adapun yang dimaksud keadilan dan keseimbangan dalam pelayanan kefarmasian pada pasien di apotek Fajar Farma adalah dengan memberikan pelayanan dan harga yang sama kepada setiap pasien.

Prinsip keadilan menuntut setiap manusia diperlakukan secara sama sesuai dengan acuan yang adil dan sesuai dengan kriteria yang rasional, objektif, dan dapat dipertanggung-jawabkan. Dalam beraktivitas di dunia kerja maupun di dunia bisnis, islam mengharuskan untuk berbuat adil tidak terkecuali pada pihak yang tidak disukai. Hal ini sesuai dengan firman Allah dalam surah Al-Maidah ayat 8:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ لِلَّهِ شُهَدَاءَ بِالْقِسْطِ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ عَلَىٰ أَلَّا تَعْدِلُوا
 اَعْدِلُوا هُوَ أَقْرَبُ لِلتَّقْوَىٰ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ ﴿٨﴾

Terjemahnya:

Wahai orang-orang yang beriman! Jadilah kamu sebagai penegak keadilan karena Allah, (ketika) menjadi saksi dengan adil. Dan janganlah kebencianmu terhadap suatu kaum, mendorong kamu untuk berlaku tidak adil. Berlaku adillah, karena (adil) itu lebih dekat kepada takwa. Dan bertakwalah kepada Allah, sungguh, Allah Mahateliti terhadap apa yang kamu kerjakan.⁴⁴

Berdasarkan ayat diatas maka dapat dijelaskan bahwa Allah swt memerintahkan kepada orang-orang yang mukmin agar dapat melaksanakan amal dan pekerjaan mereka dengan cermat jujur dan ikhlas karena Allah swt. Karena hanya dengan demikianlah mereka bisa sukses dan memperoleh hasil atau balasan yang mereka inginkan dan harapkan. Dalam penyaksian, mereka harus adil

⁴⁴ Kementerian Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahnya, (Surabaya: Fajar Mulya, 2009), h. 108.

menerangkan apa yang sebenarnya tanpa memandang siapa orangnya, sekalipun akan menguntungkan lawan dan merugikan sahabat dan keabatnya.⁴⁵

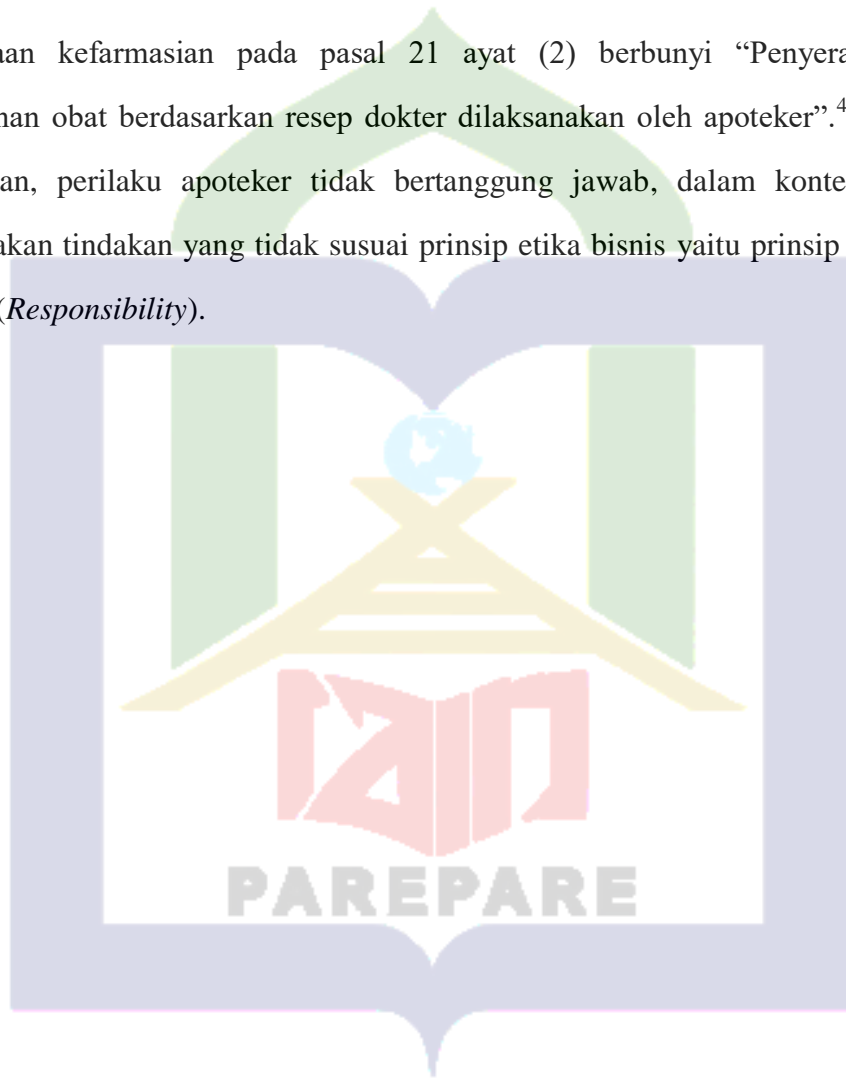
Dari ayat diatas sudah jelas bahwa kita dalam segala aktivitas terutama di dunia bisnis, kita sebagai manusia dianjurkan untuk selalu bersikap adil dan Allah maha mengetahui apa yang kita perbuat.

Pelayanan kefarmasian diapotek Fajar Farma telah menerapkan prinsip kehendak bebas, dimana petugas apotek melakukan sesuatu dengan kehendak bebas *otonomy*, memberikan saran berupa pilihan obat lain dan juga memberikan kebebasan kepada pembeli untuk memilih meneruskan atau membatalkan transaksi jual beli. Salah satu kontribusi Islam yang paling orisinil dalam filsafat sosial adalah konsep mengenai manusia “bebas”. Hanya Tuhanlah yang mutlak bebas, tetapi dalam batas-batas skema penciptaannya manusia juga secara bebas. Prinsip kebebasan inipun mengalir dalam ekonomi Islam Prinsip transaksi ekonomi yang menyatakan asas hukum ekonomi adalah halal, seolah mempersilahkan para pelakunya melaksanakan kegiatan ekonomi sesuai yang diinginkan, menumpahkan kreativitas, modifikasi dan ekspansi seluas sebesar-besarnya, bahkan transaksi bisnis dapat dilakukan dengan siapapun secara lintas agama.⁴⁶ Adapun Prinsip etika bisnis Islam yang tidak memenuhi dan bertentangan dengan prinsip etika pelayanan di apotek fajar farma, yaitu prinsip tanggung jawab, dimana apoteker tidak selalu ada di Apotek walaupun diisi oleh tenaga kefarmasian, tetapi sama saja apoteker tidak memenuhi tanggung jawabnya. Namun perlu diketahui bahwa kehadiran apoteker dalam memberikan pelayanan resep maupun non resep kepada pasien/ konsumen sangat penting.

⁴⁵ Quraish Shihab, *Tafsir Al-Mishbah: Pesan Kesan dan Keserasian Al-Quran* (Jakarta: Lentera Hati, 2005), h. 41

⁴⁶ Eva Iryani, “Falsafah Etika Bisnis Dalam Al-Quran”, *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi* 14, No. 3, 2014, h. 116.

Keharusan apoteker berada pada sepanjang jam buka apotek, akan tetapi pada kenyataannya pada jam buka apotek tidak dijumpainya sorang apotker, sedangkan menurut ketentuan dalam pengelolaan apotek, apoteker harus ada ditempat. Sebagaimana dalam Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 tentang pekerjaan kefarmasian pada pasal 21 ayat (2) berbunyi “Penyerahan dan pelayanan obat berdasarkan resep dokter dilaksanakan oleh apoteker”.⁴⁷ Dengan demikian, perilaku apoteker tidak bertanggung jawab, dalam konteks bisnis merupakan tindakan yang tidak sesuai prinsip etika bisnis yaitu prinsip tanggung jawab (*Responsibility*).



⁴⁷ Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian, pasal 21 ayat (2).