

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Ketidakpatuhan

2.1.1 Definisi Ketidakpatuhan

Ketidakpatuhan merupakan kondisi seseorang atau kelompok yang melakukan ketidaksesuaian, ketidaktaatan, dan ketidakdisiplinan dengan aturan, tatanan, atau anjuran yang telah menjadi ketentuan dan kesepakatan sebelumnya.

Ketidakpatuhan erat kaitannya dengan kedisiplinan. Menurut Suharsimi Arikunto (1980) disiplin adalah kepatuhan seseorang dalam mengikuti peraturan atau tata tertib karena didorong oleh adanya kesadaran yang ada pada kata hatinya tanpa adanya paksaan dari pihak luar.

Ketidakpatuhan adalah perilaku yang ditandai dengan beberapa bentuk tindakan seperti menunda mencari bantuan kesehatan (pengobatan), tidak berpartisipasi dalam program kesehatan, melanggar kesepakatan, atau gagal mengikuti instruksi (Bittikaka, 2011).

2.1.2 Faktor Penyebab Terjadinya Ketidakpatuhan

Dalam hal kepatuhan Carpenito L.j. (2000) berpendapat bahwa faktor - faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan adalah segala sesuatu yang dapat berpengaruh positif sehingga penderita tidak mampu lagi mempertahankan kepatuhannya, sampai menjadi kurang patuh. Adapun faktor - faktor penyebab yang mempengaruhi diantaranya :

a. Pemahaman Tentang Pentingnya sikap disiplin

Disiplin merupakan suatu sikap integritas, yaitu sikap yang bertanggung jawab, mampu menyelesaikan masalah

dengan baik, cepat dan mudah. Apabila seseorang tidak memiliki sikap disiplin maka seseorang akan lebih sulit diatur dan mentatati peraturan yang ada. Hal ini tentunya akan sangat menghambat kerjasama di dalam suatu kelompok atau pada sesama rekan kerja.

b. Kualitas Interaksi

Kualitas interaksi atau menjaga hubungan dan saling menghormati antar profesi baik dengan seorang Dokter, perawat, bidan, ataupun seorang Apoteker dengan TTK, menjadi hal yang penting dalam masalah ini. Agar tidak timbul masalah kesenjangan komunikasi dan informasi.

c. Sosial

Lingkungan, keluarga, teman dapat juga menjadi faktor yang dapat mempengaruhi dalam hal ini. Karena dari sini kepribadian seseorang dapat tercipta dengan baik. Begitupun dengan rasa disiplin yang harusnya sudah dimiliki seseorang sejak dini.

d. Keyakinan, sikap, dan kepribadian

Keyakinan yang diterapkan pada diri sendiri dapat membentuk sikap dan kepribadian diri yang baik. Sehingga terbentuk sikap disiplin, rasa empati, dapat menciptakan hubungan antar sesama yang baik, dan timbul sikap saling menghargai dengan sesama.

2.1.3 Dampak Ketidapatuhan

Baron dkk, sebagaimana dikutip Sarlito W. Sarwono menjelaskan bahwa kepatuhan (*obedience*) merupakan salah satu jenis dari pengaruh sosial, yaitu ketika seseorang menaati dan mematuhi permintaan orang lain untuk melakukan tingkah laku tertentu karena adanya unsur power. Power ini diartikan sebagai suatu kekuatan yang memiliki pengaruh terhadap seseorang atau lingkungan tertentu.

Dampak ketidakpatuhan sendiri antara lain, Kurangnya rasa tanggung jawab, akan lebih sulit mendapat kepercayaan. Hal ini menyebabkan tidak harmonisnya antar sesama rekan kerja, tidak bisa diajak kerjasama dan berakibat pada ketidak sesuaiannya dengan prinsip yang ada di suatu instansi.

2.2 Kartu Stok

Kartu stok merupakan salah satu dokumen yang wajib ada di suatu Apotek. Kartu stok digunakan untuk mencatat sirkulasi keluar masuknya obat meliputi penerimaan, pengeluaran, obat hilang, obat rusak atau kadaluarsa.

Tiap lembar kartu stok hanya digunakan mencatat data mutasi 1 jenis obat saja. Kartu stok diletakkan bersama atau berdekatan dengan obat bersamaan. Manfaat dari pencatatan pada kartu stok ini yaitu untuk mengetahui dengan cepat jumlah persediaan obat, penyusunan laporan, sebagai alat pembanding untuk pengadaan dan pendistribusian obat.

Di dalam kartu stok terdapat nama obat, satuan, asal (sumber). Bagian judul pada kartu stok diisi dengan nama obat, kemasan, isi kemasan, nama sumber asal obat.

Kolom kolom pada kartu stok meliputi :

1. Tanggal penerimaan obat dan pengeluaran obat
2. Nomer dokumen
3. Sumber asal obat
4. No. *batch*
5. Tanggal kadaluarsa
6. Jumlah penerimaan / barang masuk
7. Jumlah pengeluaran / barang keluar
8. Sisa stok
9. Paraf petugas.

Kartu stok sangat efektif untuk mengontrol stok sehingga bisa menemukan kejanggalan karena kerusakan sistem atau kelalaian karyawan.

Dengan adanya kartu stok ini dapat mencegah kecurangan apabila ada kejanggalan pada suatu barang.

Adanya karu stok erat katannya dengan masalah penyimpanan, karena kartu stok diletakkan berdekatan dengan letak obat. Penyimpanan adalah suatu aktifitas menyimpan, memelihara, merawat, dan menjaga obat obatan dan alat alat kesehatan yang diterima agar bebas dari gangguan fisik, binatang, pencurian yang dapat merusak kualitas obat.

Untuk menciptakan tempat yang aman sebagai tempat penyimpanan harus memperhatikan berbagai hal seperti sirkulasi udara, suhu, kelembabapan, pencahayaan, dan sebagainya.

2.3 Apotek

2.3.1 Definisi

Berdasarkan Permenkes RI No.889/MENKES/PER/V/2011, Apotek adalah suatu tempat tertentu, 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. Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 51 tahun 2009 tentang pekerjaan kefarmasian yang dimaksud dennga Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh Apoteker. Sedangkan menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia yang terbaru Nomor 9 Tahun 2017 tentang Apotek juga menyebutkan bahwa Apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh apoteker dan tenaga kesehatan lainnya (Permenenkes, 2017).

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 9 Tahun 2017 tentang tujuan didirikannya apotek adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian di apotek;
2. Memberikan perlindungan pasien dan masyarakat dalam memperoleh pelayanan kefarmasian di apotek ;

3. Menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian dalam memberikan pelayanan kefarmasian di apotek (Permenkes, 2017).

2.3.2 Fungsi Apotek

Berikut adalah fungsi dan tugas apotek, yaitu :

1. Tempat pengabdian profesi apoteker yang telah mengucapkan sumpah jabatan.
2. Sarana farmasi yang melaksanakan pelayanan kefarmasian meliputi, peracikan, pencampuran, dan penyerahan obat atau bahan obat.
3. Sarana penyalur perbekalan farmasi yang harus menyebarkan obat yang diperlukan oleh masyarakat luas dan merata.
4. Apotek berfungsi sebagai tempat pelayanan informasi meliputi:
 - a. Pelayanan informasi tentang obat dan perbekalan farmasi lainnya yang diberikan baik kepada dokter, perawat, bidan, dan tenaga kesehatan lainnya maupun kepada masyarakat luas
 - b. Pelayanan informasi mengenai khasiat obat, keamanan obat, bahaya dan mutu obat serta perbekalan farmasi lainnya.

2.3.3 Standar Pelayanan Apotek

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek merupakan, tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian.

Pengaturan standar kefarmasian di Apotek bertujuan untuk:

- a. Meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian
- b. Menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian dan
- c. Melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (*patient safety*).

Standar kefarmasian di Apotek meliputi standar :

- a. Pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai, dan
- b. Pelayanan farmasi klinik

2.3.4 Sumber Daya Manusia di Apotek

Dalam suatu apotek terdiri dari beberapa profesi kesehatan, yaitu:

1. Apoteker

Apoteker dibagi menjadi 3, yaitu :

- a. Apoteker Pengelola Apotek (APA) adalah apoteker yang diberi Surat Izin Apotek (SIA). Setiap satu apotek harus ada 1 APA dan seorang Apoteker hanya dapat menjadi APA di satu apotek saja.
- b. Apoteker pendamping adalah apoteker yang bekerja di apotek mendampingi APA atau menggantikannya pada jam tertentu.
- c. Apoteker pengganti adalah Apoteker yang menggantikan APA apabila APA tersebut tidak berada di tempat lebih dari 3 bulan secara terus menerus.

2. Tenaga Teknis Kefarmasian adalah tenaga yang membantu apoteker dalam menjalani pekerjaan kefarmasian, yang terdiri atas sarjana farmasi, ahli madya farmasi, dan analis farmasi.

3. Tenaga non kefarmasian, seperti tata usaha, *office boy*, kasir, keuangan, dan lain lain.

2.4. Pengelolaan Sediaan Farmasi

Pengelolaan sediaan farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai dilakukan sesuai ketentuan Peraturan Perundang - undangan yang

berlaku meliputi perencanaan, pengadaan, penerimaan, penyimpanan, pemusnahan, pengendalian, pencatatan dan pelaporan. (Menkes, 2016)

a. Perencanaan

Perencanaan adalah suatu proses kegiatan seleksi obat dan menunjukkan jumlah obat dalam rangka pengadaan.

Tujuan dari perencanaan yaitu untuk mendapatkan nama, jenis dan jumlah obat yang tepat sesuai dengan kebutuhan, tidak terjadinya kekosongan stok obat, meningkatkan penggunaan obat secara rasional, meningkatkan efisiensi penggunaan obat.

Kegiatan pokok dalam perencanaan pengadaan obat adalah:

1. Seleksi atau perkiraan kebutuhan meliputi memilih obat yang akan dibeli dan menentukan jumlah obat yang akan dibeli.
2. Penyelesaian jumlah kebutuhan obat dan alokasi dana. Pencatatan perencanaan obat yang akan dipesan dilakukan dalam suatu buku yang dinamakan defecta.
 - a. Buku defecta tentang daftar obat atau alat kesehatan yang akan dipesan atau dibeli dari PBF dengan memperhitungkan sisa stok obat.
 - b. Stok penggunaan adalah jumlah obat atau alat kesehatan yang diperlukan untuk menghindari kekosongan obat.
 - c. *Leat time* adalah waktu yang diperlukan sejak rencana kebutuhan diajukan sampai dengan obat diterima.
 - d. Kartu stok adalah kartu yang digunakan untuk mencatat mutasi obat yang memuat penerimaan, pengeluaran obat, obat rusak atau kadaluwarsa. Setiap kartu stok hanya memuat satu jenis jumlah catatan mutasi obat untuk satu jenis obat. Kartu stok merupakan dokumen yang harus disimpan dan dipelihara dengan baik.

b. Pengadaan

Pengadaan adalah obat-obat yang persediaannya sudah mulai habis atau menipis kemudian dituliskan dalam buku defekta yang merupakan catatan sediaan yang akan dipesan.

Tujuan pengadaan barang adalah untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan dilakukan dengan 3 cara yaitu COD (*Cash On Delivery*), kredit, dan *konsinyasi*.

c. Penerimaan

Penerimaan obat merupakan tanggung jawab Apoteker dan karyawan yang bertujuan untuk menghindari kesalahan pemesanan. Obat yang diterima harus disesuaikan dengan Surat Pesanan (SP) dengan menyamakan segala hal yang terdapat dalam obat yang telah dipesan yaitu jumlah, dan nama obat. Selain itu perlu juga menyamakan barang datang dengan apa yang terdapat dalam faktur barang datang mulai dari nomer *batch*, tanggal kadaluarsa, kondisi fisik kemasan yang telah diterima, jumlah, satuan, dan nama obat.

d. Penyimpanan

Penyimpanan perbekalan farmasi diatur berdasarkan :

1. Penggolongan Obat

Yaitu berdasarkan jenis obat Obat bebas, Obat Bebas Terbatas, Obat Keras, Obat psikotropika dan narkotika, Obat Tradisional, Kosmetik, dan Alat Kesehatan.

2. Bentuk Sediaan

- *Liquida* : sirup, drop, inhaler, cairan infus, minyak herbal, minyak urut, suspensi, emulsi
- *Semisolid* : gel, salep, krim, balsem, pasta
- *Solid* : tablet, kaplet, kapsul, puyer
- Supositoria

3. Alfabeta

Yaitu pengurutan obat berdasarkan huruf depan obat tersebut.

4. Kelas Terapi

Tujuan penyimpanan ini yaitu untuk menghindari kesalahan pengambilan obat karena nama dan kemasan yang hampir sama.

5. Berdasarkan Suhu

Digolongkan menjadi beberapa klasifikasi suhu yang sesuai untuk menghindari kerusakan dan pengurangan mutu obat akibat ketidaksesuaian penyimpanan contohnya obat yang harus diletakkan di dalam kulkas, obat yang harus diletakkan sesuai suhu AC, ada juga obat yang bisa diletakkan pada suhu ruangan normal.

6. Metode FIFO, FEFO, dan LIFO

Metode FIFO (*First In First Out*) yaitu metode penyimpanan obat yang didasarkan pada waktu datang suatu obat dimana obat yang datang lebih dulu akan dikeluarkan lebih dulu, begitupun dengan obat yang datang paling akhir akan dikeluarkan ketika barang telah datang lebih dulu udah habis.

Metode FEFO (*First Expired First Out*) yaitu metode penyimpanan obat berdasarkan waktu kadaluarsa suatu obat. Obat yang memiliki waktu kadaluarsa lebih cepat maka dikeluarkan lebih dulu.

Metode LEFO (*Last In First Out*) adalah penyimpanan obat berdasarkan obat yang terakhir masuk dikeluarkan lebih dahulu. Namun metode ini tidak banyak digunakan karena kurang efisien pada penggunaannya karena obat yang terakhir datang biasanya mempunyai waktu kadaluarsa yang lebih lama, sehingga metode yang paling banyak digunakan yaitu metode FIFO dan FEFO.

7. Untuk obat Narkotik dan psikotropik harus disimpan di lemari khusus dua pintu dengan ukuran 40 x 80 x 100 cm dilengkapi dengan kunci ganda.

e. Pendistribusian

Proses pendistribusian obat di apotek disalurkan dari pabrik sebagai produksi kemudian PBF sebagai penyalur lalu apotek sebagai pelayanan dan pasien sebagai konsumen.

Sebuah pabrik farmasi tidak diperbolehkan menjual langsung produk kepada pasien atau konsumen.

Obat Narkotik dan psikotropik hanya bisa dipesan melalui Pabrik Kimia Farma dan PBF Kimia Farma.

f. Pencatatan

Pencatatan yaitu suatu kegiatan yang harus dilakukan setiap ada obat masuk dan keluar dalam buku pendapatan atau buku pembelian.

Di dalam buku pembelian berisi semua catatan pembelian obat yang sudah diterima dan disesuaikan dengan faktur barang datang. Di dalam buku pendapatan berisi semua catatan pengeluaran obat.

Untuk obat narkotik dan psikotropik dicatat dalam Buku Register Narkotik dan Psikotropik yang berisi nama dan alamat pasien, nama obat, jumlah obat yang keluar, tanggal keluar obat, dan dokter yang menuliskan resep tersebut.

Pelaporan untuk obat Narkotik dan psikotropik dilaporkan setiap 1 bulan sekali ke Dinas Kesehatan Kabupaten / Kota yang dilakukan oleh Apoteker.

Kegiatan pencatatan dan pelaporan meliputi :

a. Pencatatan penerimaan obat

Meliputi buku harian penerimaan barang yaitu catatan setiap ada barang masuk mulai dari nomor faktur, tanggal faktur, tanggal terima barang, nama PBF, tanggal kadaluarsa barang, jumlah, harga satuan, total, dan keterangan. Buku ini meliputi segala bentuk barang yang diterima oleh apotek, termasuk barang *konsinyansi* dan alat kesehatan.

b. Pencatatan penyimpanan

Kartu persediaan obat.

c. Pencatatan Kartu stok

Kartu stok fisik yang diletakkan di dekat rak dan tempat obat.

d. Pencatatan pengeluaran

Terdiri dari :

- Buku harian pengeluaran barang
- Dokumen yang berisi semua catatan pengeluaran obat.
- Buku laporan mutasi

Buku pengeluaran barang dari gudang ke tempat pelayanan.

Pelaporan terdiri dari laporan mutasi barang laporan berkala mutasi barang dilakukan setiap 3 bulan sekali, enam bulan sekali, atau pertahun.

g. Pemesanan

Pemesanan obat bebas dan obat bebas terbatas dilakukan menggunakan Surat Pesanan (SP) yang ditandatangani oleh APA yang terdiri dari 2 rangkap Surat Pesanan.

Pemesanan obat narkotik menggunakan 4 rangkap Surat Pesanan (SP) yang ditujukan untuk PBF, Dinas Kesehatan, BPOM, dan arsip apotek. Pada SP narkotik ini harus memuat tanda tangan APA, nama jelas Apoteker, nomor izin kerja (SIPA) dan stempel apotek.

Untuk pemesanan obat psikotropik menggunakan Surat Pesanan (SP) 2 rangkap diantaranya untuk PBF dan arsip apotek.

h. Pencatatan Stok Obat

Kartu stok berfungsi :

1. Kartu stok digunakan untuk mencatat mutasi obat seperti penerimaan obat, pengeluaran obat, obat hilang, obat rusak, atau kadaluwarsa .

2. Tiap lembar kartu stok hanya digunakan mencatat data mutasi satu jenis obat yang berasal dari satu sumber data.
3. Data pada kartu stok digunakan untuk menyusun laporan, perencanaan, pengadaan, distribusi, dan sebagai pembanding terhadap keadaan fisik obat dalam tempat penyimpanannya.

Adapun kegiatan yang harus dilakukan :

1. Kartu stok diletakkan bersamaan atau berdekatan dengan obat bersangkutan.
2. Pencatatan yang dilakukan secara rutin setiap hari.
3. Setiap terjadi mutasi obat segera dicatat dalam kartu stok
4. Penerimaan dan pengeluaran dijumlahkan dan dievaluasi setiap akhir bulan.

2.5 *Fishbone*

Fishbone atau diagram tulang ikan sering juga dikenal dengan nama diagram *cause effect* atau diagram sebab akibat. Diagram ini digunakan untuk mengidentifikasi, dan memilah serta menampilkan berbagai penyebab dari suatu masalah. Dalam diagram ini digambarkan hubungan antara masalah dengan semua faktor penyebab yang mempengaruhi masalah tersebut. Diagram ini pada awalnya dikembangkan oleh Kaoru Ishikawa pada tahun 1953, oleh karena itu *Fishbone* juga dikenal dengan istilah diagram Ishikawa.

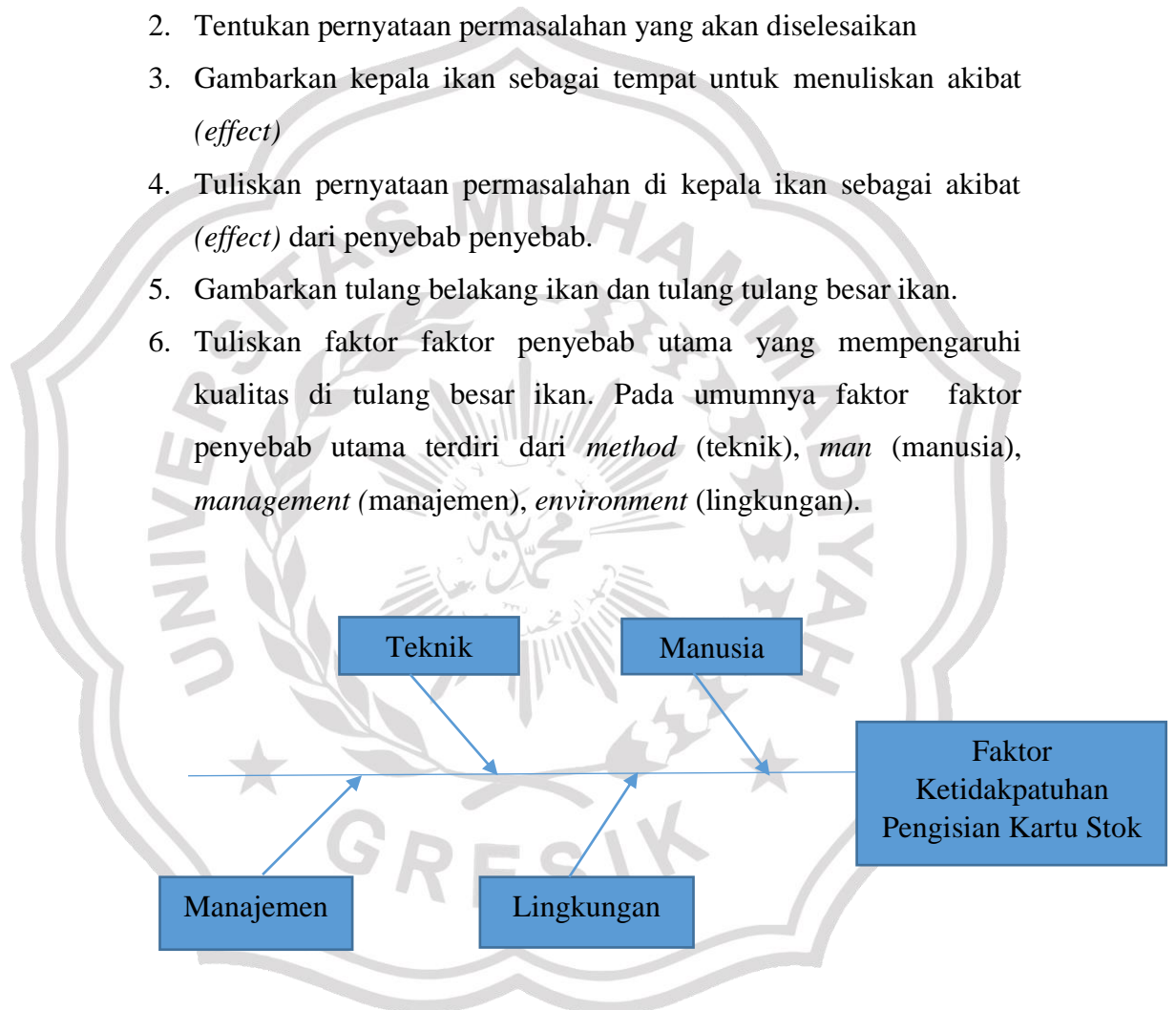
Watson (2004) dalam Illie G. Dan Ciocoui C.N (2010) mendefinisikan diagram *Fishbone* sebagai alat (tool) yang menggambarkan sebuah cara yang sistematis dalam memandang berbagai dampak atau akibat dan penyebab yang membuat atau berkontribusi dalam berbagai dampak tersebut. Oleh karena fungsinya tersebut, diagram ini biasa disebut dengan diagram sebab akibat.

Diagram ini digunakan untuk mengungkapkan pendapat serta mencari sumber sumber masalah. *Fishbone* diagram digunakan untuk memperlihatkan factor - faktor utama yang berpengaruh pada kualitas dan mempunyai akibat pada masalah yang dipelajari. Selain itu kita juga dapat melihat faktor - faktor

yang lebih terperinci yang berpengaruh dan mempunyai akibat pada faktor utama tersebut yang dapat kita lihat pada panah - panah yang berbentuk tulang ikan (Heizer dan Render, 2011).

Langkah - langkah membuat diagram *fishbone* :

1. Memberikan judul, tanggal, nama produk, nama proses, dan daftar nama
2. Tentukan pernyataan permasalahan yang akan diselesaikan
3. Gambarkan kepala ikan sebagai tempat untuk menuliskan akibat (*effect*)
4. Tuliskan pernyataan permasalahan di kepala ikan sebagai akibat (*effect*) dari penyebab penyebab.
5. Gambarkan tulang belakang ikan dan tulang tulang besar ikan.
6. Tuliskan faktor faktor penyebab utama yang mempengaruhi kualitas di tulang besar ikan. Pada umumnya faktor faktor penyebab utama terdiri dari *method* (teknik), *man* (manusia), *management* (manajemen), *environment* (lingkungan).



Gambar 2.1 Diagram *Fishbone* analisis faktor ketidapatuhan pengisian kartu stok obat