

Praktik kerja di PT. Dankos Farma periode 1 Juli s.d. 31 Agustus 2021, Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia periode 6 s.d. 30 September 2021, dan Apotek Kimia Farma 193 periode 1 s.d. 30 November 2021 = Internship at pharmacy industry period 1 July-31 August 2021, Badan Pengawas Obat dan Makanan Indonesia period 6-30 September 2021, and Kimia Farma 193 Utan Kayu Pharmacy period 1-30 November 2021

Amellia Caesarini, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20523347&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Obat memiliki peran penting dalam hidup manusia sehingga dalam pembuatannya obat harus memenuhi kriteria efikasi, keamanan, dan kualitas. Ketiga kriteria tersebut harus terpenuhi dimulai dari proses pembuatan, penyimpanan, pendistribusian, hingga penyerahan ke konsumen agar kualitas obat tetap terjaga sampai obat tersebut dikonsumsi. Pada tahap pembuatan obat, pemerintah sudah membuat suatu pedoman yaitu Cara Pembuatan Obat yang Baik (CPOB) agar obat dapat memenuhi kriteria tersebut. Penerapan CPOB dalam Industri Farmasi bertujuan untuk memastikan mutu obat dan bahan obat sesuai dengan persyaratan serta hasil yang konsisten sesuai dengan tujuan penggunaannya (BPOM RI, 2018). Ada banyak aspek yang tercantum di dalam CPOB dan salah satunya adalah personalia. Sumber daya manusia/personel sangat penting dalam pembentukan dan penerapan sistem pemastian mutu dan pembuatan obat yang benar. Kegiatan produksi obat harus dilaksanakan mengikuti Cara Pembuatan Obat yang Baik (CPOB) dimana personel harus terqualifikasi dalam jumlah yang memadai untuk melaksanakan semua tugas, memahami tanggung jawab masing-masing, melaksanakan prinsip CPOB yang berkaitan dengan tugasnya, dan memperoleh pelatihan dari orang yang terqualifikasi. PT. Dankos Farma mempunyai beberapa line produksi yang memproduksi berbagai sediaan farmasi. Salah satu sediaan farmasi yang dihasilkan adalah produk beta laktam yaitu golongan penicillin.

Pada awal tahun 2021 produksi penicillin sediaan kaplet inti mengalami peningkatan target produksi dibandingkan tahun sebelumnya sehingga diperlukan penambahan personel untuk memenuhi pencapaian target tersebut. Hal ini membuat seluruh personel baru di area produksi harus diberikan pelatihan karena kegiatannya berdampak pada mutu produk yang dihasilkan. Selain itu, adanya pandemi COVID-19 membatasi adanya interaksi secara langsung dalam menjalankan pelatihan dan pelaksanaan kompetensi teknis personel produksi penicillin yang selama ini dilakukan secara paper Based Test. Oleh karena itu, penulis mendapat tugas untuk membuat platform pelatihan online untuk personel produksi di Departemen Penicillin PT. Dankos Farma sebagai sarana untuk meningkatkan kompetensi teknis dan untuk mengatasi pembatasan interaksi personel dalam masa pandemi.

Komoditi Obat dan Makanan merupakan salah satu komoditi strategis dalam perdagangan karena berhubungan langsung dengan kebutuhan dasar manusia. Kondisi seperti ini, pada satu sisi memberikan manfaat bagi konsumen karena kebutuhan akan produk yang diinginkan dapat terpenuhi. Namun, di sisi lain kondisi ini juga berdampak buruk bagi konsumen, dimana konsumen menjadi objek aktivitas bisnis para pelaku usaha yang mencari keuntungan semata, baik melalui promosi, cara penjualan, mutu produk, maupun kandungan Obat dan Makanan yang akan dikonsumsi oleh konsumen. Penyediaan Obat dan Makanan yang

baik dan berkualitas menjadi suatu hal yang perlu diperhatikan demi perkembangan bangsa ke arah yang lebih baik. Pasar Indonesia ini menjadi lahan penjualan yang potensial bagi banyak produsen Obat dan Makanan. Untuk itu masyarakat perlu lebih kritis dalam memilih produk yang tepat dan aman, serta perlu adanya pengawasan yang dilakukan terhadap produk yang beredar, agar dampak negatif yang tidak diharapkan dapat ditekan serendah mungkin.

Untuk melakukan pengawasan terhadap produk Obat dan Makanan yang beredar di masyarakat, pemerintah membentuk Badan Pengawas Obat dan Makanan (Badan POM). Adanya perubahan paradigma penindakan Badan POM dan untuk memperkuat upaya pencegahan kejahatan Obat dan Makanan dibentuk Direktorat Cegah Tangkal. Berdasarkan PerBPOM Nomor 21 tahun 2020 Direktorat Cegah Tangkal dibentuk untuk melakukan pencegahan adanya pelanggaran ketentuan perundang-undangan di bidang Obat dan Makanan dimana sistem cegah tangkal yang menyeluruh, tanggap dan kompeten melalui fungsi deteksi dan respon sehingga tujuan pencegahan kejahatan dapat tercapai.

Pelayanan kefarmasian yang semula hanya berfokus kepada pengelolaan obat (drug oriented) berkembang menjadi pelayanan komprehensif meliputi pelayanan obat dan pelayanan farmasi klinik yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Pelayanan farmasi klinik salah satunya yaitu konseling. Pelayanan kefarmasian yang baik sangat dibutuhkan masyarakat untuk menjaga dan meningkatkan Kesehatan. Konseling merupakan proses interaktif antara apoteker dengan pasien/keluarga untuk meningkatkan pengetahuan, pemahaman, kesadaran, dan kepatuhan sehingga terjadi perubahan perilaku dalam penggunaan obat dan menyelesaikan masalah yang dihadapi pasien.

Konseling ditujukan untuk meningkatkan hasil terapi dengan penggunaan obat-obatan yang tepat. Salah satu manfaat dari konseling adalah meningkatkan kepatuhan pasien dalam penggunaan obat, sehingga angka kematian dan kerugian dapat ditekan. Selain itu, pasien memperoleh informasi tambahan mengenai penyakitnya yang tidak diperolehnya dari dokter karena tidak sempat bertanya, malu bertanya, atau tidak dapat mengungkapkan yang ingin ditanyakan. Kebutuhan masyarakat terhadap konseling meningkat seiring dengan perkembangan penyakit dan permasalahan di bidang kesehatan. Perkembangan teknologi dapat dimanfaatkan untuk melakukan konseling secara online. Konseling dapat dilakukan dengan beberapa model yang bervariasi salah satunya seperti melalui sosial media. Apoteker dapat memberikan pilihan terapi dan pola hidup sesuai dengan kondisi dan keinginan pelanggan sehingga dapat meningkatkan kualitas hidup pasien serta berpengaruh kepuasan pelanggan.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk melakukan beberapa model konseling dan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Apotek Kimia Farma 193 Utan Kayu. Konseling dilakukan kepada 82 pelanggan meliputi wawasan terkait penyakit, wawasan terkait obat, pemantauan terapi melalui whatsapp apotek, informasi melalui video, poster, dan saran terapi.

.....

Drugs have an important role in human life so that in the manufacture of drugs must meet the criteria of efficacy, safety, and quality. These three criteria must be met starting from the manufacturing process, storage, distribution, to delivery to consumers so that the quality of the drug is maintained until the drug is consumed. At the drug manufacturing stage, the government has made a guideline, namely Good Manufacturing Practices (GMP) so that drugs can meet these criteria. The application of GMP in the Pharmaceutical Industry aims to ensure the quality of drugs and drug ingredients in accordance with the requirements and consistent results in accordance with their intended use (BPOM RI, 2018). There are many aspects listed in GMP and one of them is personnel. Human resources/personnel are very important in the

establishment and implementation of a quality assurance system and the correct manufacture of drugs. Drug production activities must be carried out following Good Manufacturing Practices (GMP) where qualified personnel must be in sufficient numbers to carry out all tasks, understand each other's responsibilities, implement GMP principles related to their duties, and receive training from qualified persons. PT. Dankos Farma has several production lines that produce various pharmaceutical preparations. One of the pharmaceutical preparations produced is a beta-lactam product, namely the penicillin group.

At the beginning of 2021, the production of penicillin core caplets experienced an increase in production targets compared to the previous year, so additional personnel were needed to meet these targets. This makes all new personnel in the production area must be given training because their activities have an impact on the quality of the products produced. In addition, the COVID-19 pandemic has limited direct interaction in carrying out training and implementing the technical competence of penicillin production personnel, which has been carried out using Paper Based Tests so far. Therefore, the author was assigned to create an online training platform for production personnel at the Penicillin Department of PT. Dankos Farma as a means to improve technical competence and to overcome restrictions on personnel interaction during the pandemic.

Drug and Food Commodity is one of the strategic commodities in trade because it is directly related to basic human needs. Conditions like this, on the one hand, provide benefits for consumers because the need for the desired product can be fulfilled. However, on the other hand, this condition also has a negative impact on consumers, where consumers become the object of business activities for business actors who seek only profit, either through promotions, sales methods, product quality, as well as the content of Drugs and Food that will be consumed by consumers. The provision of good and quality medicines and food is something that needs to be considered for the development of the nation in a better direction. The Indonesian market is a potential sales area for many drug and food manufacturers. For this reason, the public needs to be more critical in choosing the right and safe product, as well as the need for supervision to be carried out on circulating products, so that unexpected negative impacts can be suppressed as low as possible.

To supervise drug and food products circulating in the community, the government formed the Food and Drug Supervisory Agency (Badan POM). There is a paradigm shift in the enforcement of the POM Agency and to strengthen efforts to prevent drug and food crimes, the Directorate of Cegah Tangkal has been formed. Based on PerBPOM Number 21 of 2020, the Directorate of Preventive Prevention was formed to prevent violations of statutory provisions in the field of Drugs and Food where a comprehensive, responsive and competent deterrence prevention system through detection and response functions so that the objectives of crime prevention can be achieved.

Pharmacy services which initially only focused on drug management (drug oriented) have developed into comprehensive services including drug services and clinical pharmacy services that aim to improve the quality of life of patients. One of the clinical pharmacy services is counseling. Good pharmaceutical services are needed by the community to maintain and improve health. Counseling is an interactive process between pharmacists and patients/families to increase knowledge, understanding, awareness, and compliance so that behavior changes occur in drug use and resolve problems faced by patients.

Counseling is aimed at improving therapeutic outcomes with the use of appropriate drugs. One of the benefits of counseling is to increase patient compliance in drug use, so that mortality and losses can be reduced. In addition, the patient received additional information about his illness that he did not get from the doctor because he did not have time to ask questions, was embarrassed to ask, or could not express what he

wanted to ask. The community's need for counseling increases along with the development of diseases and problems in the health sector. Technological developments can be used to conduct online counseling. Counseling can be done with several varied models, one of which is through social media. Pharmacists can provide therapeutic options and lifestyle according to the conditions and desires of customers so as to improve the quality of life of patients and affect customer satisfaction.

Based on the description above, the writer is interested in conducting several counseling models and their influence on customer satisfaction at Kimia Farma 193 Utan Kayu Pharmacy. Counseling was carried out to 82 customers including insight related to disease, insight related to drugs, monitoring therapy via whatsapp pharmacies, information through videos, posters, and therapy advice.