

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Apotik

Menurut Peraturan Menteri kesehatan Nomor 73 tahun 2016 tentang Standart Pelayanan Kefarmasian di Apotik, apotik adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker. Berdasarkan kewenangan para peraturan perundang undangan pelayanan kefarmasian telah mengalami perubahan yang semula hanya berfokus kepada pengelolaan obat berkembang menjadi pelayanan komprehensif meliputi pelayanan obat dan pelayanan farmasi klinik yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien.

Peraturan Pemerintahan Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian menyatakan bahwa Pekerjaan Kefarmasian adalah pembuatan saringan Farmasi, pengamanan, pengadaan, penyimpanan dan pendistribusikan atau penyalur obat, resep obat, obat informasi, serta obat-obatan. Pekerjaan Kefarmasian tersebut harus dilakukan oleh tenaga kesehatan yang mempunyai keahlian dan kewenangan untuk itu, peran apoteker dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan perilaku agar dapat melaksanakan interaksi langsung dengan pasien.

Bentuk interaksi tersebut antara lain adalah pemberian informasi obat dan konseling kepada pasien yang membutuhkan. Apoteker harus memahami dan menyadari kemungkinan terjadinya kesalahan pengobatan dalam proses pelayanan dan mengidentifikasi, mencegah, serta mengatasi masalah terkait obat, masalah farmakoekonomi, dan farmasi sosial. Untuk menghindari hal tersebut, apoteker harus menjalankan praktik sesuai standar pelayanan. Apoteker juga harus mampu berkomunikasi dengan tenaga kesehatan lainnya dalam menetapkan terapi untuk mendukung penggunaan obat yang rasional. Dalam melakukan praktek tersebut, apoteker juga di tuntut untuk melakukan

motoring penggunaan obat, melakukan evaluasi serta mendokumentasikan segala aktivitas kegiatannya. Untuk melaksanakan semua kegiatan itu, diperlukan Standart Pelayanan Kefarmasian. Sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, dibidang kefarmasian telah terjadi pengeseran orientasi pelayanan kefarmasian dari pengelola obat sebagai komoditi kepada pelayanan yang komprehensif dalam pengertian tidak saja sebagai pengelola obat namun dalam pengertian yang lebih luas mencakup pelaksanaan pemberian informasi untuk mendukung penggunaan obat untuk mengetahui tujuan akhir, serta kemungkinan terjadinya kesalahan pengobatan (Permenkes nomor 73 tahun 2016 tentang standart pelayanan kefarmasian di Apotik Pengaturan Standart Pelayanan Kefarmasian di Apotik bertujuan untuk :

1. Meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian
2. Menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian
3. Melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien.

Standart Pelayanan Kefarmasian di Apotik meliputi :

- a) Pengelolahan Sediaan Farmasi, Alat kesehatan, dan bahan habis pakai meliputi :
 1. Perencanaan
 2. Pengadaan
 3. Penerimaan
 4. Penyimpanan
 5. Pengendalian
 6. Pemusnaan
 7. Pencatatan dan pelaporan

- b). Pelayanan Farmasi Klinik
 1. Pengkajian resep
 2. Dispensing

3. Pelayanan informasi obat (PIO)
4. Konseling
5. Pelayanan kefarmasian di rumah
6. Pemantauan Terapi Obat (PTO)
7. Monitoring efek samping obat (MESO)

2.1.1 Pengelolaan Sumber Daya Manusia

Apotik harus memiliki apoteker, dan tenaga teknis kefarmasian yang sesuai dengan beban kerja dan petugas penunjang lain agar tercapai sasaran dan tujuan apotik. Ketersediaan jumlah tenaga Apoteker dan tenaga teknis kefarmasian di apotik dipenuhi sesuai dengan ketentuan klasifikasi dan perizinan apotik yang ditetapkan oleh menteri.

Uraian tugas tugas tertulis dari masing masing sataf apotik harus ada dan sebaiknya dilakukan peninjauan kembali paling sedikit setiap tiga tahun sesuai kebijakan dan prosedur dari apotik. Kualifikasi sumber daya manusia berdasarkan pekerjaan yang dilakukan terdiri dari tenaga teknis kefarmasian.

2.1.2 Sarana dan Peralatan

Sarana dan peralatan penyelenggaraan pelayanan kefarmasian di apotik harus didukung oleh sarana dan peralatan yang memenuhi ketentuan yang berlaku. Lokasi harus menyatu dengan system pelayanan apotik.

Sarana fasilitas ruang harus memadai dalam hal kualitas dan kuantitas agar dapat menunjang fungsi dan proses pelayanan kefarmasian, menjamin lingkungan kerja yang aman untuk petugas dan memudahkan system komunikasi apotik. Fasilitas peralatan harus memenuhi syarat terutama untuk pelengkapan peracikan.

2.1.3 Pelayanan

Standar kefarmasian dalam pelayanan mencakup : pelayanan resep, edukasi dan promosi, serta dan pelayanan residensial.

1. Pelayanan Resep

Pelayanan resep mencakup *skrining resep* dan penyiapan resep. Skrining resep meliputi persyaratan administratif, kesesuaian farmasetik, dan pertimbangan klinis. Sedangkan penyiapan resep meliputi peracikan, pemberian etiket, penyerahan, pemberian informasi obat, konseling dan monitoring penggunaan obat.

Dalam pelayanan kefarmasian di apotik dapat terjadi masalah dalam keterlambatan layanan obat kepada pasien seperti :

a) Faktor Manusia

Pasien dalam jumlah besar tiba di apotik dalam waktu bersamaan, petugas apotik (asisten apoteker) belum ada kerjasama yang baik secara optimal, pemilik apotik kurang tanggap dan kurang memberikan pembinaan, kepemimpinan dan kemampuan kepada staf apotik yang masih perlu ditingkatkan.

b)Faktor Bahan

Persiapan obat diapotik kadang-kadang habis, perencanaan persediaan obat tidak akurat, kemampuan petugas dalam membuat perencanaan obat diapotik masih kurang, bimbingan dan kepedulian pemilik apotik kurang (Imbalo, 2012).

c)Promosi dan Edukasi

Dalam rangka pemberdayaan masyarakat, apoteker harus memberikan edukasi apabila masyarakat ingin mengobati diri sendiri (swamedikasi) untuk penyakit ringan dengan memilihkan obat yang sesuai dan apoteker harus berpartisipasi secara aktif dalam promosi dan edukasi.

2. Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen didefinisikan sebagai tanggapan jasa terhadap ketidaksesuaian tingkat kepentingan pelanggan dengan kinerja yang nyata

dapat dirasakan setelah pengguna jasa menerima pelayanan. Petugas apotik punya tanggung jawab moral memberikan tanggapan yang cepat, akurat dan dilandasi empati, pada dasarnya harapan pasien adalah perkiraan tentang keyakinan pasien tentang pelayanan yang di terimanya akan memenuhi harapannya.

Kepuasan pelanggan adalah tanggapan pelanggan terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan pelanggan sebelum mereka menerima jasa pelayanan sesudah pelayanan yang mereka terima. Kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan dapat disimpulkan sebagai selisih kinerja dengan harapan pelanggan (pasien atau kelompok masyarakat).

Faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen Lupiyoadi (2001) menyebutkan lima faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen, antara lain :

a. Kualitas Produk

Konsumen akan puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Kualitas produk menjadi salah satu yang penting, dikarenakan kualitas produk sebagai representasi terhadap kualitas perusahaan penghasil produk tersebut. Kualitas produk yang dirasakan konsumen akan menentukan persepsi konsumen terhadap kinerja yang pada gilirannya akan berdampak pada kepuasan pelanggan (Amir, 2012).

b. Kualitas Pelayanan

Konsumen akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan. Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha pada kegiatan yang bersifat jasa.

c. Emosional

Konsumen merasa puas ketika orang memuji dia karena menggunakan merek yang mahal.

d. Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relative murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi. Harga menjadi suatu hal yang penting, dikarenakan harga yang ditawarkan suatu perusahaan pada konsumen sebagai sebuah tolak ukur pada kualitas produk yang dibeli. Bila harga tidak sesuai dengan kualitas produk maka konsumen tidak akan membeli dan mempergunakan produk tersebut, Sutojo, (2009) mengemukakan bahwa harga mempunyai pengaruh langsung terhadap permintaan produk di pasar.

e. Biaya

Konsumen tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

Adapun aspek – aspek yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu : Terdapat lima dimensi utama pelayanan menurut Parasuraman (1998) dalam Lupoyudi, 2011, yakni sebagai berikut :

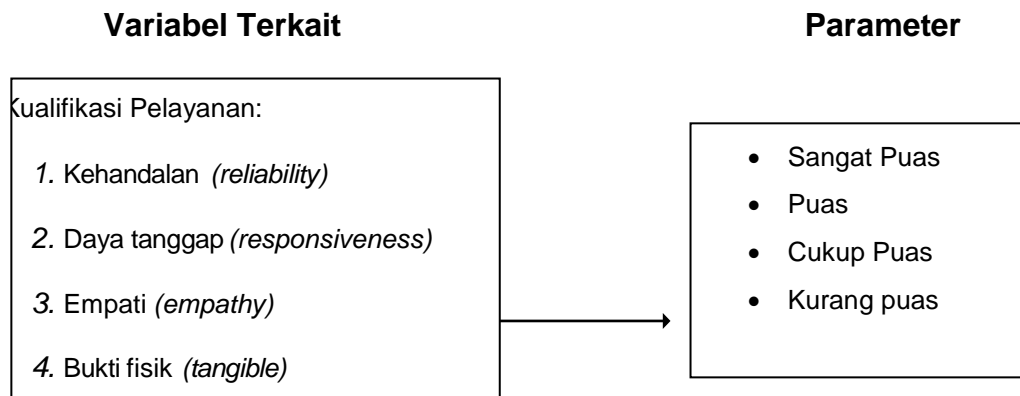
1. Bukti fisik didefinisikan sebagai penampilan fasilitas peralatan dan petugas yang memberikan pelayanan jasa karena suatu survey jasa tidak dapat dilihat, dicium, diraba atau didengar maka aspek berwujud menjadi sangat penting sebagai ukuran terhadap pelayanan jasa.
2. Keandalan adalah dimensi yang mengukur keandalan atau pelayanan jasa kepada konsumen. Dimensi keandalan didefinisikan sebagai kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketetapan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.

3. Kepedulian adalah kesediaan untuk peduli dan memberikan perhatian pribadi kepada pengguna jasa. Pelayanan yang empati sangat memerlukan sentuhan/perasaan pribadi.
4. Daya tanggap adalah kemauan untuk membantu dan memberikan jasa dengan cepat kepada konsumen yang meliputi kesigapan tenaga kerja dalam melayani konsumen dengan penyampaian informasi yang jelas.

2.2 Pengukuran Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen adalah suatu tingkat perasaan konsumen yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2012). Mutu pelayanan dikatakan baik dan memuaskan konsumen apabila jasa yang diterima sesuai atau melebihi harapan konsumen dan sebaiknya mutu pelayanan dikatakan buruk atau tidak memuaskan konsumen apabila pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan. Berbagai pengalaman pengukuran kepuasan pasien menunjukkan bahwa upaya untuk mengukur tingkat kepuasan pasien tidak mudah, karena upaya untuk memperoleh informasi yang diperlukan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien akan berhadapan dengan suatu kendala kultural, yaitu tepatnya suatu kecenderungan masyarakat yang enggan atau tidak mau mengemukakan kritik.

2.3 Kerangka Konsep



Gambar 2.1. Kerangka Konsep

2.4 Definisi Operasional

- a. Keandalan (*reliability*) merupakan tingkat kemampuan & keandalan petugas dalam peningkatan pelayanan.
- b. Ketanggapan (*responsiveness*) merupakan keinginan petugas membantu pelanggan untuk memberikan pelayanan dengan cepat.
- c. Empati (*empathy*) merupakan tingkat empati petugas dalam peningkatan pelayanan.
- d. Bukti fisik (*tangible*) merupakan suasana dan kondisi di Apotik Indah Farma yang berkaitan dengan sarana dan prasarana.