

## **BAB II**

### **TINJUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Apotek**

##### **2.1.1 Definisi Apotek**

Apotek adalah suatu fasilitas pelayanan kefarmasian dimana apoteker melakukan praktik kefarmasian sesuai dengan aturan yang berlaku (MenKes RI, 2017). Praktik kefarmasian merupakan sarana pembuatan dan pengendalian mutu sediaan farmasi, pengamanan, pengadaan, penyimpanan dan pendistribusi atau penyaluran obat, pengelolaan obat, pelayanan obat atas resep dokter, pelayanan informasi obat, serta pengembangan obat, bahan obat dan obat tradisional.

Apoteker yang memiliki SIA dalam pengelolaan Apotek dapat dibantu oleh Apoteker lain, Tenaga Teknis Kefarmasian dan/atau tenaga administrasi (MenKes RI, 2017). Dalam melaksanakan fungsi kefarmasiannya, apoteker harus menerapkan standar pelayanan kefarmasian untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian dan melindungi pasien dan masyarakat (MenKes RI, 2017).

##### **2.1.2 Tujuan Apotek**

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 9 tahun 2017, tujuan apotek adalah sebagai(MenKes RI, 2017):

1. Meningkatkan standar pelayanan kefarmasian di apotek.
2. Menjamin perlindungan pasien dan masyarakat dalam memperoleh pelayanan kefarmasian di apotek.
3. Menjamin keamanan hukum bagi tenaga kefarmasian dalam memberikan pelayanan kefarmasian di apotek.

##### **2.1.3 Tugas dan Fungsi Apotek**

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 51 Tahun 2009, tugas dan fungsi apotek adalah (DepKes RI, 2009)

- a) Tempat pengabdian profesi seorang apoteker yang telah mengucapkan sumpah jabatan sebagai apoteker.

- b) Fasilitas yang digunakan untuk melakukan pekerjaan kefarmasian.

- c) Fasilitas yang digunakan untuk memproduksi dan distribusi sediaan farmasi antara lain obat, bahan baku, obat tradisional dan kosmetika.
- d) Fasilitas pembuatan dan pengendalian mutu sediaan farmasi, pengamanan, pengadaan, penyimpanan dan pendistribusi atau penyaluran obat, pengelolaan obat, pelayanan obat atas resep dokter, pelayanan informasi obat, serta pengembangan obat, bahan obat dan obat tradisional.

#### **2.1.4 Apotek Jaya Sehat Kota Malang**

Apotek Jaya Sehat Kota Malang merupakan salah satu apotek yang berada di Jalan Pasar Besar No. 90 – 92 Kelurahan Sukoharjo, Kecamatan Klojen Kota Malang. Visi dan misi Apotek Jaya Sehat Kota Malang adalah apotek yang unggul dalam layanan, kinerja, menyediakan obat yang lengkap dengan harga yang kompetitif.

Apotek Jaya Sehat Kota Malang terletak di pusat Kota Malang tepatnya di kawasan pusat perbelanjaan. Apotek Jaya Sehat Kota Malang memiliki apoteker yang bernama Jeanny Hartono Chendra. S.Farm, Apt., 4 orang tenaga teknis kefarmasian serta 3 orang juru racik.

Jam kerja dibagi menjadi 2 shift pagi pukul 07.30 – 14.30 WIB dan siang pukul 13.00 – 20.00 WIB. Pelayanan di Apotek Jaya Sehat Kota Malang pada hari senin sampai hari sabtu buka pukul 07.30 – 20.00 WIB, sedangkan pada hari minggu dan hari besar buka pukul 08.00 – 13.00 WIB serta pada tanggal merah pukul 08.00 – 16.00 WIB. Apotek Jaya Sehat Kota Malang melayani pembelian obat baik menggunakan resep maupun tanpa resep. Rata-rata kunjungan pelanggan yang melakukan pelayanan kefarmasian di Apotek Jaya Sehat Kota Malang rata-rata sebanyak 850 orang setiap bulannya.

#### **2.1.5 Pelayanan Apotek Jaya Sehat Pelayanan Apotek**

1. Apotek memberikan pelayanan umum kepada masyarakat mulai pukul 07.30- 20.00.
2. Apotek melakukan pelayanan resep dari dokter, dokter gigi, dan dokter hewan. Pelayanan resep sepenuhnya menjadi tanggung jawab apoteker pengelola apotek.
3. Apotek mengeluarkan resep sesuai dengan profesi dan tanggung jawab profesinya berdasarkan kepentingan umum. Apoteker tidak diperbolehkan

mengganti obat paten dengan obat generik yang tertera pada resep. Apoteker harus berkonsultasi dengan dokter untuk menentukan obat yang sesuai bagi pelanggan jika obat dalam resep tidak tersedia.

4. Apoteker harus memberikan informasi mengenai penggunaan obat oleh pasien dan penggunaan obat yang tepat, aman dan rasional kepada pelanggan.
5. Apoteker wajib memberitahukan kepada dokter yang menulis resep apabila menurutnya terjadi kesalahan resep akibat penulisan resep yang salah.
6. Copy resep wajib ditandatangani apoteker.
7. Resep harus dijaga kerahasiaannya dan disimpan dengan baik di apotek untuk jangka waktu 5 tahun.

## **2.2 Pelayanan Kefarmasian**

### **2.2.1 Definisi Pelayanan Kefarmasian**

Pelayanan Kefarmasian Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan secara langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Standar pelayanan kefarmasian. Pengaturan standar pelayanan kefarmasian di apotek bertujuan untuk:

- a. Meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian;
- b. Menjamin keamanan hukum bagi tenaga kefarmasian; dan
- c. Melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien atau patient safety. Untuk menjamin mutu pelayanan kefarmasian di apotek, harus dilakukan evaluasi mutu pelayanan kefarmasian (Menkes RI, 2016).

### **2.2.2 Pelayanan Resep**

Resep dokter adalah permintaan tertulis dari dokter kepada apoteker pengelola apotek untuk menyediakan dan menyerahkan obat kepada pasien sesuai dengan peraturan perundangan-undangan.

Tata cara pemberian pelayanan obat melalui resep :

1. Penerimaan Resep Dokter

Pembeli/konsumen yang menyerahkan resep tersebut kepada Asisten Apoteker atau Ahli Madya, kemudian diberi harga dan disampaikan total harga yang harus dibayar kepada pembeli, jika pembeli tidak sanggup membayar, maka dapat diambil separuhnya, setelah pembayaran resep diberi nomor, stempel lunas dengan stempel pekerjaan resep.

## 2. Peracikan Obat

Pertama-tama obat atau bahan obat diambil sesuai dengan dosis dan jumlahnya, kemudian ada pemeriksaan ulang jumlah dan dosis sebelum dilakukan mixing, kemudian di mixing apabila sudah tidak ada kesalahan, lalu dikemas sesuai dengan perintah resep dan diberi etiket. Sedangkan untuk resep yang berisi obat paten dan generik, obat tersebut diambil sesuai dengan dosis dan jumlahnya dan langsung diberi etiket.

### 2.2.3 Pelayanan Tanpa Resep Dokter

Pelayanan tanpa resep dokter juga dikenal sebagai penjualan bebas, meliputi:

1. Obat bebas
2. Obat bebas terbatas.
3. Obat waji bapotek.
4. Alat kesehatan.

Apotek hanya dapat menyerahkan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai kepada (MenKes RI, 2017):

- a. Apotek lainnya;
- b. Puskesmas;
- c. Instalasi Farmasi Rumah Sakit;
- d. Instalasi Farmasi Klinik;
- e. dokter;
- f. bidan praktik mandiri;
- g. pasien; dan
- h. masyarakat.

Obat-obat tersebut di atas dapat didistribusikan secara langsung tanpa resep dokter dengan membuat nota sebagai bukti pengambilan pada saat penyerahan obat disertai dengan memberikan informasi mengenai penggunaan obat.

Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor347/Menteri Kesehatan/SK/VII/1990 tentang obat wajib apotek. Peraturan tersebut memperbolehkan apotek untuk melayani obat keras tertentu tanpa resep dari dokter dengan tetap memperhatikan ketentuan dan batasan peraturan.

#### **2.2.4 Evaluasi Mutu Pelayanan Kefarmasian**

Indikator yang digunakan untuk mengevaluasi mutu pelayanan adalah (MenKes RI, 2016):

- a. Pelayanan farmasi klinik diusahakan zero deffect dari medication error;
- b. Standar Prosedur Operasional (SPO): untuk memastikan mutu pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan
- c. Lama waktu pelayanan Resep antara 15 sampai dengan 30 menit;
- d. Keluaran Pelayanan Kefarmasian secara klinik berupa kesembuhan penyakit pasien, mengurangi atau menghilangkan gejala penyakit, pencegahan terhadap penyakit atau gejala dan memperlambat perkembangan penyakit.

#### **2.2.5 Aspek-aspek Mutu Pelayanan Apotek yang Memperhatikan Kepentingan dan Harapan Konsumen**

Menurut penelitian (Safitri, 2019) evaluasi mutu pelayanan kefarmasian yaitu:

##### **A. Sarana dan Prasarana**

Dalam memilih lokasi apotek sebaiknya mempertimbangkan kondisi sekitar. Hal ini mencakup tentang keberadaan fasilitas kesehatan diantara lain rumah sakit, praktek dokter, mantri(desa), bidan, klinik serta puskesmas. Selain itu, sebaiknya pilih area yang dekat dengan pusat keramaian seperti pasar, terminal bus, dan kawasan pemukiman.

Penampilan apotek adalah keadaan luar apotek yang berkaitan dengan tata letak ruang tunggu yang bersih dan nyaman, penempatan etalase obat yang rapi dan fasilitas pendukung lainnya seperti TV, AC, koran, toilet, telepon dan penampilan staf serta informasi umum, berupa poster atau papan pengumuman mengenai prosedur pelayanan. Lingkungan fisik apotek antara lain pencahayaan, tata letak interior, dan kebersihan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan untuk pembelian ulang serta merekomendasikannya kepada orang lain.

##### **B. Keramahan Petugas**

Sistem pelayanan kepada pelanggan harus mencakup aspek keramahan (senyum, sapa, salam), kecepatan, ketepatan dan memberikan informasi yang jelas. Bersikap baik kepada pelanggan sangat penting karena merasa dihargai sehingga meningkatkan loyalitas pelanggan. Pandangan pelanggan tentang kualitas pelayanan kesehatan sering kali dipengaruhi oleh sikap petugas kesehatan. Pelayanan kesehatan dianggap baik ketika petugas bersikap ramah, sabar dan berkomunikasi dengan baik. Sebaliknya jika pelayanan kesehatan dianggap buruk ketika petugas besikap tidak ramah dan tidak sopan. Penelitian yang dilakukan oleh (Rahayu & Siswani, 2020) menunjukan adanya hubungan yang signifikan antara keramahan petugas terhadap loyalitas pelanggan.

### **C. Komunikasi, Informasi dan Edukasi**

KIE merupakan proses penyampaian komunikasi, informasi, dan edukasi mengenai penggunaan obat yang tepat, aman, dan rasional yang dilakukan apoteker kepada pasien. Perilaku penggunaan obat oleh pelanggan dapat dipengaruhi tingkat pengetahuan pelanggan dan efektivitas informasi yang diterima oleh pasien mengenai obat yang digunakan.

Pelayanan komunikasi informasi dan edukasi bertujuan agar pelanggan mengetahui penggunaan obat yang diterimanya. Komunikasi, informasi dan edukasi yang diberikan antara lain nama obat, indikasi obat, dosis, cara penggunaan, interaksi obat atau dengan makanan, efek samping, dan cara penyimpanan. Sehingga dapat disimpulkan pelayanan komunikasi, informasi dan edukasi obat merupakan kegiatan penyediaan dan pemberian informasi serta rekomendasi obat yang akurat oleh apoteker kepada pelanggan.

### **D. Kelengkapan Obat**

Kelengkapan persediaan obat di apotek dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Apabila obat yang dicari pelanggan tidak tersedia, hal ini dapat mengecewakan pelanggan dan akan beralih pada apotek lain yang dianggap lebih lengkap. Untuk menjaga tingkat pelayanan yang baik, apotek sebaiknya menyediakan obat yang jarang dibutuhkan oleh pelanggana. Apotek juga perlu memiliki persediaan obat yang mencukupi untuk obat yang sering diminta pelanggan. Persediaan obat dalam suatu apotek meliputi variasi jenis, tipe ukuran kemasan barang yang dijual, dan macam-macam rasa dari suatu produk.

Persediaan obat harus dijaga masa berlakunya. Dengan memperhatikan pola penyediaan seperti ini, apotek tetap dapat memberikan pelayanan yang diminta oleh pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh (Harijanto, 2018), mengatakan bahwa ketersediaan obat dapat mempengaruhi kepuasan pasien.

#### **E. Kecepatan Pelayanan**

Kecepatan adalah kemampuan untuk menyelesaikan sesuatu dengan waktu yang ditentukan. Pelayanan adalah interaksi yang terjadi antara seseorang dengan orang lain atau mesin yang memberikan kepuasan. Dapat disimpulkan bahwa kecepatan pelayanan merupakan suatu tujuan pelayanan yang dapat dicapai dalam jangka waktu yang ditentukan oleh penyedia jasa untuk mencapai kepuasan pelanggan. Pada dasarnya pelanggan tidak ingin menghadapi kesulitan, menunggu dalam antrean panjang atau merasa ditinggalkan. Apabila keinginan pasien untuk mendapat pelayanan cepat terpenuhi maka pasien akan merasa percaya diri untuk kembali membeli obat di tempat tersebut. Masyarakat umumnya menginginkan kemudahan dalam berbagai hal, begitu juga dalam memperoleh pelayanan kesehatan, mereka menginginkan pelayanan yang cepat mulai dari pendaftaran sampai pada waktu pulang.

#### **F. Harga Obat**

Setiap apotek harus menjaga agar mutu pelayanan apoteknya tetap dalam keadaan prima dan baik dalam berbagai segi termasuk diantaranya yang menyangkut masalah harga. Harga yang terjangkau atau murah dan diimbangi dengan mutu obat yang berkualitas tentu akan menjadi satu pertimbangan utama konsumen dalam menentukan pembelian pada apotek. Dengan harga yang sedikit lebih murah dari apotek lain tentu konsumen akan menjatuhkan pilihan pada apotek tersebut dalam memenuhi kebutuhan obat-obatan.

### **2.3 Kepuasan Pelanggan**

#### **2.3.1 Pengertian Kepuasan**

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan seseorang berdasarkan perbandingan antara kinerja dengan harapannya (Putra & Aziz, 2019). Apabila kinerja tidak sesuai dengan harapan maka pasien akan merasa kecewa dan tidak puas, namun apabila kinerja sesuai dengan yang

diharapkan maka pasien akan puas, bahkan sangat puas (Sari & Mardhiyah, 2019). Dengan demikian, tingkat kepuasan pelanggan merupakan hasil dari perbandingan antara kinerja aktual yang mereka rasakan dan harapan yang mereka miliki. Harapan pelanggan dapat dipengaruhi oleh pengalaman masa lalu, rekomendasi dari teman atau sahabat, serta janji dan informasi yang diberikan dalam upaya pemasaran.

Dari penjabaran di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan pandangan subjektif seseorang setelah menggunakan atau mengkonsumsi suatu produk atau jasa tertentu. Dengan demikian, produk atau jasa yang memenuhi permintaan pelanggan adalah yang mampu memberikan apa yang dicari konsumen bahkan melebihi harapannya.

### **2.3.2 Manfaat Kepuasan**

Beberapa manfaat kepuasan menurut (Safitri, 2019) adalah:

1. Kepuasan pelanggan merupakan cara menghadapi persaingan di masa depan
2. Kepuasan pelanggan merupakan promosi terbaik.
3. Kepuasan pelanggan merupakan asset perusahaan terpenting.
4. Kepuasan pelanggan menjamin perkembangan perusahaan
5. Pelanggan makin kritis dalam memilih produk.
6. Pelanggan puas akan kembali.
7. Pelanggan yang puas mudah memberikan referensi.

### **2.3.3 Metode Mengukur Kepuasan Pelanggan**

Metode mengukur kepuasan pelanggan menurut (Nursalam, 2014), menyatakan ada empat metode yang banyak digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:

- a. Sistem keluhan dan saran pelanggan

Cara untuk melakukan sistem ini adalah dengan menyediakan kotak saran dan keluhan dari pelanggann. Pelanggan dapat menuliskan atau mengungkapkan keluhan dan saran untuk pelayanan di apotek. Kotak saran ditempatkan di tempat yang strategis dengan mungkin disediakan kertas dan bolpoint, namun bisa juga kotak keluhan dan saran diberikan dengan melalui telepon bebas biaya, website, dan email.

- b. Survey kepuasan pelanggan atau pelanggan

Kegiatan survey ini dapat dilakukan dengan melalui email, telepon, atau tatap muka secara langsung. Salah satu metode untuk survey kepuasan adalah dengan metode Servqual. Metode ini khusus mengukur kepuasan pelanggan atau pasien atas pelayanan dan jasa yang diberikan. Walaupun yang mengungkapkan keluhan hanya sedikit atau beberapa saja namun apotek juga harus selalu tanggap untuk mengetahui kepuasan pelanggan yaitu dengan melakukan survei secara berkala.

c. *Ghost shopping* (pembelanjaan misterius)

Cara ini dilakukan dengan memaki jasa orang untuk menyamar sebagai pelanggan di apotek pesaing dengan tujuan untuk mengetahui titik kuat dan titik lemah apotek pesaing. Hasil yang diperoleh dapat digunakan untuk meningkatkan pelayanan di apotek.

d. *Last Customer Analysis*

Menghubungi atau mewawancarai pelanggan yang telah beralih untuk memahami penyebab dan melakukan perbaikan pelayanan.

#### **2.3.4 Faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan**

Faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan dapat mempertahankan pasien agar tetap loyal terhadap apotek. Menurut (Badriya, 2021) Ada lima faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien, yaitu :

a. Kualitas produk farmasi

Kualitas produk farmasi adalah kemampuan produk menyembuhkan penyakit. Hal ini menyangkut ketersediaan farmasi dan ketersediaan hayati sehingga tercapai tujuan efek terapeutik. Persepsi pelanggan terhadap produk farmasi dipengaruhi oleh dua hal, yaitu kenyataan sesungguhnya kualitas produk farmasi dan komunikasi.

b. Kualitas pelayanan terhadap pelanggan

Pelanggan akan merasa puas bila mereka dapat pelayanan yang baik, ramah, sesuai dengan yang diharapkan.

c. Komponen emosional

Komponen emosional adalah pengaruh atau pertimbangan yang bersifat emosional seperti, karene sugesti, ancan-angan, gambaran yang indah, emolusion mencontoh orang yang terhormat atau terkenal, perasaan bangga,

supaya kelihatan lain dari yang lain.

d. Harga

Meskipun produk farmasi yang dipilih mempunyai khasiat yang sama dengan produk farmasi yang lain namun harganya relatif lebih murah. Hal tersebut juga merupakan faktor penting bagi pelanggan untuk menentukan tingkat kepuasannya.

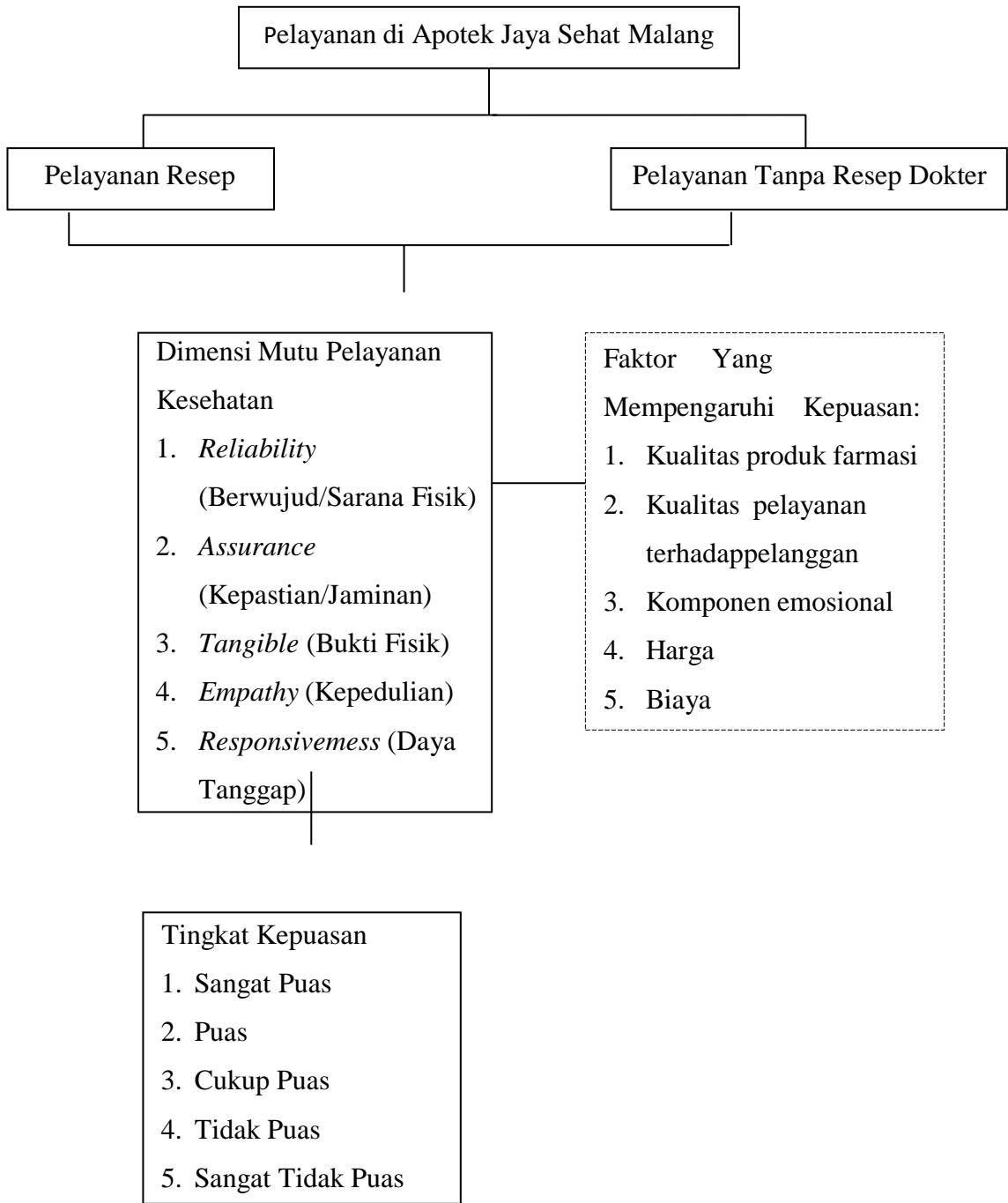
e. Faktor biaya untuk memperoleh produk farmasi

Pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan, juga tidak perlu membuang waktu untuk memperoleh obat tersebut. Maka bagi apotek perlu memperlengkap obat-obat yang disediakan.

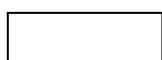
Berdasarkan uraian diatas, maka faktor-faktor pendorong kepuasan bagi pelanggan adalah kualitas produk, kualitas layanan, faktor emosi, biaya dan kemudahan. Pelanggan akan merasa puas jika mendapatkan pelayanan yang baik atau memenuhi harapannya. Perasaan nyaman dari lingkungan rumah sakit atau diruang perawatan adalah salah satu contoh nilai emosi yang mendasari kepuasan pelanggan. Selain itu, komunikasi antara perawat-pasien dalam memberikan dan mendapatkan informasi sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

#### **2.4 Kerangka Konsep**

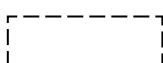
Kerangka konsep penelitian pada dasarnya adalah kerangka hubungan antara konsep-konsep yang ingin diamati aturan diukur melalui penelitian penelitian yang akan dilakukan. Berdasarkan tujuan penelitian diatas maka kerangka konsep penelitian adalah :

**Gambar 2.1 Kerangka Konsep**

Keterangan :



= diteliti



= tidak diteliti

## 2.5 Kerangka Teori

Apotek adalah suatu fasilitas pelayanan kefarmasian dimana apoteker melakukan praktik kefarmasian sesuai dengan aturan yang berlaku. Apotek Jaya Sehat terletak di Jl. Pasar Besar No. 92 yang terletak di pusat Kota Malang tepatnya di kawasan pusat perbelanjaan. Dengan lokasi tersebut, maka banyak pelanggam yang datang ke Apotek Jaya Sehat. Pelayanan kefarmasian di Apotek Jaya Sehat meliputi pelayanan resep dan tanpa resep. Pelayanan tanpa resep meliputi swamedikasi, pemenuhan kebutuhan obat apotek lain, rumah sakit dan juga dokter. Evaluasi mutu pelayanan kefarmasian terdiri dari sarana dan prasarana, keramahan petugas, KIE, kelengkapan obat, kecepatan pelayanan dan harga obat. Pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh petugas kepada pelanggan dapat menciptakan kepuasan jika pelayanan tersebut sesuai atau lebih dari harapan mereka. Semakin tinggi tingkat kepuasan maka semakin besar pula tingkat loyalitas pasien. Kepuasan pelanggan dapat mendatangkan manfaat seperti terjalinnya hubungan yang harmonis antara perusahaan (apotek) dan pelanggan (pasien), memberikan dasar yang kuat untuk pembelian berulang, mendorong loyalitas pelanggan, menciptakan rekomendasi dari pelanggan kepada orang lain serta meningkatkan keuntungan.