

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tingkat Kepuasan Pasien

2.1.1 Definisi

Kepuasan adalah perasaan seseorang dimana merasa senang atau kecewa yang dapat muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil produk yang diharapkannya. Apabila kinerja atau hasil produk tidak sesuai atau dibawah harapan maka pasien akan merasa kecewa dan tidak puas, namun apabila kinerja atau hasil produk sesuai dengan yang diharapkan maka pasien akan puas, bahkan pasien bisa merasa sangat puas apabila kinerja atau hasil produk melebihi dari yang diharapkan (Irene, 2009 dalam Achmad, 2017).

Istilah pasien berasal dari kata kerja bahasa latin yang mempunyai arti “menderita”, secara tradisional telah digunakan untuk menggambarkan orang yang menerima perawatan. Sehingga pasien dapat diartikan sebagai penderita suatu penyakit yang menerima perawatan atau pelayanan dari petugas kesehatan baik dari dokter, perawat, dan petugas farmasi.

2.1.2 Faktor yang mempengaruhi Keputusan Pasien

Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh beberapa hal, antara lain:

1. Karakteristik pasien

Salah satu faktor penentu yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien adalah dengan cara memperhatikan karakteristik atau ciri khas seseorang. Karena kekhasan tersebut dapat membedakan orang yang satu dengan yang lain. Karakteristik yang dimaksud berupa nama, umur, jenis kelamin, latar belakang

pendidikan, suku bangsa, agama, pekerjaan, dan lain-lain. Sehingga untuk meningkat kepuasan pasien dapat dilihat dan dibedakan berdasarkan karakteristik pasien tersebut.

2. Sarana Fisik

Sarana fisik adalah berupa bukti fisik yang dapat dilihat secara langsung. Sarana fisik meliputi bangunan, kenyamanan tempat parkir, kenyamanan tempat tunggu, penampilan petugas farmasi, dan kebersihan serta kerapian di apotek tersebut.

3. Jaminan

Jaminan adalah seberapa besar pemahaman dan kemampuan dari petugas pelayanan di apotek. Selain itu yang termasuk di jaminan adalah kesopanan dan tingkah laku yang dapat dipercaya dari petugas kepada pasien

4. Kepedulian

Kepedulian dari petugas pelayanan juga berpengaruh terhadap kepuasan pasien, karena kepedulian mampu membangun komunikasi yang baik antara pasien dengan petugas pelayanan.

5. Kehandalan

Kehandalan ini merupakan kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan yang tepat, akurat, dan memuaskan kepada pasien.

2.1.3 Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien

Kualitas jasa merupakan bagian yang paling penting dan perlu mendapat perhatian dari organisasi yang menyediakan jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit, apotek, dan puskesmas. Pengemasan atau penyampaian kualitas jasa yang akan diproduksi merupakan salah satu strategi pemasaran rumah sakit, puskesmas,

dan apotek yang akan menjual jasa pelayanannya kepada pengguna jasa yang merupakan pasien dan keluarga pasien. Pihak manajemen penyedia jasa harus selalu berusaha agar produk jasa yang ditawarkan tetap bertahan sehingga dapat tetap mempunyai banyak pengguna jasa yang datang atau bahkan jumlah pengguna jasanya semakin bertambah. Apabila pasien merasakan kepuasan dengan kualitas jasa pelayanan kesehatan yang diberikan maka pasien akan selalu datang ke penyedia jasa tersebut dan apabila semakin banyak pasien yang merasa puas maka akan semakin besar peluang bagi penyedia jasa untuk menarik pasien atau pelanggan baru (Sugeng, 2016).

2.1.4 Metode Pengukuran Kepuasan Pasien

Pengukuran kepuasan pasien termasuk penelitian deskriptif karena pada pengukuran kepuasan pasien ini bertujuan untuk mengetahui dan menggambarkan atau mendeskripsikan fakta-fakta hasil penelitian dari pengukuran kepuasan pasien secara faktual dan akurat. Terdapat beberapa metode yang digunakan dalam penelitian deskriptif antara lain:

1. Metode survei

Metode survei adalah penelitian atau penyelidikan yang dilakukan secara mengamati atau melihat secara langsung untuk memperoleh fakta-fakta yang ada dan mencari keterangan yang faktual dan akurat.

2. Metode deskriptif kesinambungan

Penelitian yang menggunakan metode ini maka akan dilakukan secara terus menerus atau berkesinambungan untuk memperoleh keterangan-keterangan atau hasil penelitian yang lebih menyeluruh atau lebih lengkap dan akurat.

3. Penelitian studi kasus

Penelitian dengan metode ini dilakukan dengan memusatkan diri terhadap satu kasus yang dianggap lebih serius untuk dipelajari. Tujuan dari penggunaan metode ini adalah untuk memberikan gambaran secara mendetail tentang kasus yang diteliti dan hasilnya diubah menjadi gambaran secara umum.

4. Penelitian analisa pekerjaan dan aktivitas

Metode yang digunakan untuk menyelidiki atau meneliti secara terperinci tentang pekerjaan atau aktivitas yang dilakukan oleh subjek yang sedang diteliti.

5. Penelitian tindakan

Penelitian yang berfokus pada penerapan tindakan yang bertujuan untuk meningkatkan mutu atau memecahkan permasalahan pada suatu kelompok yang akan diteliti atau diamati tingkat keberhasilan dan dampak dari tindakannya.

6. Penelitian perpustakaan

Penelitian yang dilakukan dengan mengamati berbagai literatur yang berhubungan dengan pokok permasalahan yang diangkat untuk diteliti.

7. Penelitian komperatif

Penelitian dengan metode ini adalah penelitian yang bersifat membandingkan hal atau permasalahan yang diangkat untuk diteliti atau diamati (Anonim, 2012).

2.1.5 Cara Mengukur Kepuasan Pasien

Cara mengukur untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan antara lain:

1. Sistem keluhan dan saran pasien

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

2. Survei Kepuasan Pelanggan atau Pasien

Kegiatan survei ini dapat dilakukan dengan melalui email, telepon, atau tatap muka secara langsung. Walaupun yang mengungkapkan keluhan hanya sedikit atau beberapa saja namun apotek juga harus selalu tanggap untuk mengetahui kepuasan pasien yaitu dengan melakukan survei secara berkala.

3. Belanja Siluman

Cara ini dilakukan dengan memakai jasa orang untuk menyamar sebagai konsumen atau pasien di apotek pesaing dengan tujuan untuk mengetahui titik kuat dan titik lemah apotek pesaing. Hasil yang diperoleh dapat digunakan untuk upaya peningkatan pelayanan di apotek.

4. *Last Customer Analysis*

Menghubungi atau mewawancarai pasien yang telah beralih untuk memahami penyebab dan melakukan perbaikan pelayanan (Nursalam, 2011).

2.1.6 Manfaat Pengukuran Kepuasan Pasien

Manfaat pengukuran kepuasan pasien meliputi:

1. Dapat mengetahui kekurangan atau kelemahan dalam memberikan pelayanan kepada pasien
2. Dapat mengetahui kinerja petugas penyelenggara pelayanan di apotek
3. Dapat digunakan sebagai bahan untuk penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan di apotek
4. Untuk mengetahui indeks kepuasan pasien
5. Memacu persaingan positif antar apotek yang menyelenggarakan pelayanan dan meningkatkan kinerja pelayanan
6. Masyarakat dapat mengetahui gambaran dari kinerja pelayanan di apotek yang bersangkutan (Soeparmanto. Astuti, 2006).

2.2 Standar Pelayanan Kefarmasian

2.2.1 Definisi

Standar pelayanan kefarmasian adalah sebuah pedoman yang digunakan sebagai tolak ukur bagi tenaga kefarmasian dalam menjalankan atau menyelenggarakan proses pelayanan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan yang kegiatannya berjalan secara langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dan bertujuan untuk mencapai hasil yang maksimal dan pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Permenkes, 2016).

2.2.2 Tujuan Pelayanan Kefarmasian

Tujuan standar pelayanan kefarmasian ini adalah untuk menyediakan dan memberikan sediaan farmasi dan alat kesehatan dengan disertai informasi kepada pasien atau keluarga pasien agar pasien mendapatkan manfaat dari sediaan farmasi tersebut dan alat kesehatan yang terbaik.

2.2.3 Tujuan Pengaturan Pelayanan Kefarmasian

Tujuan pengaturan standar pelayanan kefarmasian meliputi:

1. Untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian
2. Menjamin kepastian hukum untuk tenaga kefarmasian
3. Melindungi pasien dari penggunaan obat yang tidak rasional dengan tujuan untuk menjaga keselamatan pasien

2.2.4 Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek

Berdasarkan PERMENKES Nomor. 58 tahun 2014 yang mengatur tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek, standar pelayanan kefarmasiannya meliputi:

2.2.4.1 Pengelolaan Obat dan BMHP

Kegiatan pengelolaan obat dan BMHP di apotek, antara lain:

1. Perencanaan
2. Pengadaan
3. Penerimaan
4. Penyimpanan
5. Pemusnahan
6. Pengendalian
7. Pencatatan dan pelaporan

2.2.4.2 Pelayanan Farmasi Klinik

Kegiatan pelayanan farmasi klinik yang dilakukan di apotek, meliputi:

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)

2.2.4.3 Sumber Daya Kefarmasian

Sumber Daya Manusia

1. Persyaratan administrasi
2. Atribut praktek
3. *Continous Proffesional Development*
4. Mengidentifikasi kebutuhan pengembangan diri
5. Memahami dan mengikuti peraturan

Sarana dan Prasarana

1. Ruang penerimaan resep
2. Ruang pelayanan resep dan peracikan
3. Ruang penyerahan obat
4. Ruang konseling
5. Ruang penyimpanan sediaan farmasi, alat kesehatan, BMHP
6. Ruang arsip

2.2.4.4 Evaluasi Mutu di Apotek

1. Mutu manajerial
2. Mutu pelayanan farmasi klinik

2.3 Pelayanan Kefarmasian di Apotek

2.3.1 Definisi

Pelayanan farmasi merupakan bagian dari pelayanan yang diberikan secara langsung dan dengan bertanggung jawab oleh apoteker kepada pasien berkaitan dengan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis yang habis pakai dengan tujuan untuk mencapai hasil yang dapat meningkatkan kualitas hidup pasien (Permenkes, 2016).

2.3.2 Tujuan Pelayanan Farmasi di Apotek

Tujuan standar pelayanan kefarmasian di apotek ini adalah untuk menyediakan dan memberikan sediaan farmasi dan alat kesehatan dengan disertai informasi kepada pasien atau keluarga pasien agar pasien mendapatkan manfaat dari sediaan farmasi tersebut dan alat kesehatan yang terbaik untuk pasien atau konsumen yang datang ke apotek (Permenkes, 2016).

2.3.3 Macam-macam Pelayanan Farmasi di Apotek

Pelayanan farmasi meliputi:

1. Pengkajian dan pelayanan 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) (Permenkes, 2016).

2.3.3.1 Pengkajian dan Pelayanan Resep

Pengkajian pelayanan resep ini merupakan kegiatan yang dilakukan oleh farmasis. Kegiatan tersebut meliputi administrasi, kesesuaian farmasetik, dan pertimbangan klinis.

Kajian kegiatan administrasi antara lain:

1. Nama pasien, umur pasien, jenis kelamin, dan berat badan
2. Nama dokter, nomor surat izin praktik (SIP), alamat, nomor telepon, dan paraf dokter
3. Tanggal penulisan resep

Kajian kegiatan kesesuaian farmasetik antara lain:

1. Bentuk dan kekuatan sediaan
2. Stabilitas sediaan
3. Kompatibilitas atau ketercampuran obat

Pertimbangan Klinis antara lain:

1. Ketepatan indikasi dan dosis obat
2. Aturan, cara, dan lama penggunaan obat
3. Duplikasi dan/atau polifarmasi
4. Reaksi obat yang tidak diinginkan
5. Kontra indikasi
6. Interaksi

Jika ditemukan terjadinya ketidaksesuaian dari hasil pengkajian petugas maka apoteker harus menghubungi dokter yang telah menulis atau membuat resep obat tersebut.

Pelayanan resep dimulai dari kegiatan penerimaan resep, pemeriksaan ketersediaan, penyiapan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai termasuk peracikan obat, pemeriksaan, penyerahan yang disertai dengan pemberian informasi. Pada setiap alur pelayanan resep dilakukan upaya untuk pencegahan terjadinya kesalahan pemberian obat kepada pasien (Permenkes,2016).

2.3.3.2 Dispensing

Dispensing adalah proses yang dimulai sejak diterimanya resep sampai obat diberikan kepada pasien dengan dilengkapi pemberian informasi obat yang memadai dan tepat. Kegiatan dispensing terdiri dari penyiapan, penyerahan, dan pemberian informasi obat (Permenkes, 2016).

Setelah dilakukan proses pengkajian resep maka hal yang perlu dilakukan adalah:

1. Menyiapkan obat yang sesuai dengan permintaan resep dengan menghitung jumlah obat yang dibutuhkan sesuai dengan resep, mengambil obat yang dibutuhkan pada rak penyimpanan dengan tetap memperhatikan nama obat, tanggal kadaluwarsa, dan keadaan fisik dari obat yang diambil.
2. Melakukan peracikan obat jika diperlukan
3. Memberikan etiket pada obat yang diberikan, isi dari etiket yang diberikan meliputi: warna putih untuk obat dalam atau oral, warna biru untuk obat luar dan suntik, menempelkan label pada sediaan terutama untuk sediaan cair.

4. Memasukkan obat yang telah disiapkan ke dalam wadah yang tepat dan dipisah untuk obat yang berbeda untuk menjaga mutu dari obat tersebut dan mengurangi kesalahan dalam penggunaan obat oleh pasien.

Setelah dilakukan proses penyiapan obat, hal yang harus dilakukan antara lain:

1. Sebelum obat diberikan kepada pasien, farmasis harus melakukan pemeriksaan kembali mengenai nama pasien yang ada di etiket, cara penggunaan, jenis obat, dan jumlah obat
2. Memanggil nama dan nomor antrian pasien
3. Memeriksa ulang identitas pasien seperti alamat pasien dan umur pasien
4. Menyerahkan obat dengan disertai pemberian pelayanan informasi obat
5. Memberikan informasi cara penggunaan obat dan hal-hal yang terkait dengan obat antara lain manfaat dari obat tersebut, makanan atau minuman yang harus dihindari oleh pasien, efek samping obat, cara penyimpanan obat tersebut.
6. Penyerahan obat kepada pasien yang hendaknya dilakukan dengan cara yang baik, karena hal yang harus diingat bahwa keadaan atau kondisi pasien tidak sehat yang dapat menyebabkan emosi tidak stabil
7. Memastikan bahwa yang menerima obat tersebut adalah pasien atau keluarga pasien
8. Membuat salinan resep yang harus sama dengan resep asli dengan ditambahi paraf oleh apoteker
9. Apoteker membuat catatan pengobatan pasien.

Apoteker juga dapat melayani obat yang non resep atau pelayanan swamedikasi.

Apoteker harus memberikan edukasi kepada pasien yang memerlukan obat tanpa

resep untuk penyakit yang tergolong ringan dengan cara memilihkan obat bebas atau obat bebas terbatas yang sesuai.

2.3.3.3 Konseling

Konseling merupakan suatu kegiatan dengan proses interaktif antara Apoteker dengan pasien atau keluarga pasien dengan tujuan agar pasien atau keluarga pasien dapat meningkatkan pengetahuan, pemahaman, kesadaran dan kepatuhan sehingga mereka dapat menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh pasien. Untuk memulai konseling kepada pasien atau keluarga pasien maka Apoteker dapat menggunakan *three prime questions* (Permenkes, 2016).

Kriteria dari pasien atau keluarga pasien yang harus diberikan konseling oleh Apoteker, antara lain:

1. Pasien kondisi khusus, seperti pasien yang mengidap gangguan fungsi hati, gangguan fungsi ginjal, ibu hamil dan menyusui.
2. Pasien yang terapinya dilakukan dalam jangka panjang atau pasien yang mengidap penyakit kronis, misalnya pasien pengidap TB, Diabetes, AIDS, dan epilepsi.
3. Pasien yang menggunakan obat dengan instruksi khusus, seperti pasien yang menggunakan golongan obat kortikosteroid dengan *tapering down/off*.
4. Pasien yang sedang menggunakan obat dengan indeks terapi yang sempit, seperti pasien yang menggunakan digoksin, fenitoin, teofilin.

5. Pasien dengan polifarmasi, misalnya pasien menerima beberapa macam obat yang memiliki indikasi penyakit yang sama. Dalam hal ini juga termasuk pemberian obat yang lebih dari satu obat untuk penyakit yang sama dan dapat disembuhkan hanya dengan menggunakan satu jenis obat saja.
6. Pasien yang mempunyai tingkat kepatuhan yang rendah

2.3.3.4 Pelayanan Kefarmasian di Rumah

Apoteker yang merupakan pemberi layanan maka diharapkan juga dapat melakukan pelayanan kefarmasian dengan kunjungan ke rumah pasien khususnya pasien yang sudah lansia dan pasien yang menggunakan proses pengobatan penyakit kronis (Permenkes, 2016).

Jenis pelayanan kefarmasian di rumah yang dapat dilakukan oleh Apoteker, meliputi:

1. Penilaian atau pencarian masalah yang berhubungan dengan pengobatan pasien
2. Mengidentifikasi kepatuhan pasien terhadap obat
3. Melakukan pendampingan dalam pengelolaan obat atau alat kesehatan di rumah
4. Memberikan konsultasi tentang masalah obat atau kesehatan pasien secara umum
5. Melakukan monitoring pelaksanaan, efektifitas dan keamanan penggunaan obat berdasarkan catatan pengobatan pasien
6. Dokumentasi pelaksanaan pelayanan kefarmasian di rumah dengan menggunakan Formulir 8 sebagaimana terlampir.

2.3.3.5 Pemantauan Terapi Obat (PTO)

Merupakan proses yang bertujuan untuk memastikan bahwa seorang pasien mendapatkan terapi obat yang efektif dan terjangkau dengan memaksimalkan

efikasi dan meminimalkan efek samping yang akan ditimbulkan obat kepada pasien (Permenkes, 2016).

Kriteria pasien yang mendapat pemantauan terapi obat:

1. Anak-anak dan lanjut usia, ibu hamil dan menyusui.
2. Menerima obat lebih dari 5 (lima) jenis.
3. Adanya multidiagnosis
4. Pasien dengan gangguan fungsi ginjal atau hati
5. Menerima obat dengan indeks terapi sempit
6. Menerima obat yang sering diketahui menyebabkan reaksi obat yang merugikan.

2.3.3.6 Monitoring Efek Samping Obat (MESO)

Merupakan suatu kegiatan pemantauan setiap respon yang diberikan oleh obat yang dapat merugikan atau tidak diharapkan yang terjadi pada dosis normal penggunaan obat yang digunakan pada pasien untuk tujuan profilaksis, diagnosis dan terapi atau memodifikasi fungsi fisiologis (Permenkes, 2016).

Kegiatan yang dilakukan dalam MESO antara lain:

1. Mengidentifikasi obat beserta pasien yang mempunyai resiko tinggi mengalami efek samping obat
2. Mengisi formulir monitoring efek samping obat
3. Melaporkan kepada pusat monitoring efek samping obat nasional dengan menggunakan formulir 10

Faktor yang perlu diperhatikan dalam melakukan kegiatan MESO:

1. Melakukan kerja sama dengan tim kesehatan lain
2. Selalu menjaga ketersediaan formulir monitoring efek samping obat

2.3.3.7 Pelayanan Informasi Obat (PIO)

Pelayanan Informasi Obat merupakan sebuah kegiatan yang dapat dilakukan oleh apoteker atau tenaga teknik farmasi dalam pemberian informasi tentang obat yang dibeli pasien, rekomendasi obat, cara penggunaan obat yang akurat dan sesuai kepada masyarakat atau profesi lain yang membutuhkan. Unit pelayanan informasi obat ini dituntut untuk menjadi sumber yang dapat dipercaya bagi pengguna obat. Sehingga para pengguna obat dapat mengambil keputusan dengan percaya diri tentang penggunaan obat. Informasi yang diberikan dapat obat resep, obat tanpa resep, dan obat herbal (Permenkes, 2016).

Informasi yang diberikan kepada pasien meliputi nama obat, dosis, bentuk sediaan, formulasi khusus, rute dan cara pemberian atau penggunaan. Farmakoinetik, terapeutik, farmakologi, keamanan penggunaan, sifat kimia atau sifat fisika. Bahkan juga ada informasi obat yang diberikan kepada ibu hamil dan menyusui (Permenkes, 2016).

Pelaksanaan pelayanan informasi obat merupakan suatu kewajiban farmasis yang didasarkan pada kepentingan pasien, dimana salah satu bentuk pelayanan informasi obat yang wajib diberikan oleh tenaga farmasis adalah pelayanan yang berkaitan dengan penggunaan obat secara tepat, aman, dan rasional atas permintaan masyarakat (Anief, 2007). Pemberian informasi obat memiliki peranan penting dalam memperbaiki kualitas hidup pasien dan menyediakan pelayanan bermutu untuk pasien. Kualitas hidup dan pelayanan bermutu dapat menurun akibat adanya ketidakpatuhan terhadap program pengobatan. Penyebabnya adalah kurangnya informasi obat. Selain itu, cara pengobatan yang kompleks dan kesulitan mengikuti cara pengobatan yang diresepkan merupakan masalah yang mengakibatkan pasien

mengalami efek yang tidak diinginkan dari penggunaan obat. Dengan diberikan pelayanan informasi obat kepada pasien maka masalah terkait obat seperti penggunaan obat tanpa indikasi, dosis obat terlalu tinggi, serta interaksi obat yang merugikan dapat dihindari (Rantucci, 2007).

Kegiatan dari pelayanan informasi obat di apotek meliputi:

1. Menjawab pertanyaan yang diberikan oleh pasien atau keluarga pasien baik secara lisan maupun tulisan
2. Membuat dan menyebarkan brosur atau leaflet untuk disebarakan kepada masyarakat atau diletakkan di Apotek
3. Melakukan penyuluhan atau pemberdayaan masyarakat di lingkungan
4. Memberikan pengetahuan dan keterampilan kepada mahasiswa farmasi yang sedang praktik profesi di apotek maupun rumah sakit
5. Melakukan penelitian penggunaan obat
6. Membuat atau menyampaikan makalah dalam acara forum ilmiah yang besar
7. Melakukan program jaminan mutu

Tujuan dilaksanakan pelayanan informasi obat di Apotek, antara lain:

1. Menyediakan dan memberikan informasi obat kepada pasien, tenaga kesehatan lain, dan pihak yang berprofesi lain.
2. Menyediakan informasi untuk membuat kebijakan-kebijakan yang berhubungan dengan obat
3. Menunjang ketersediaan dan penggunaan obat yang rasional

Sasaran informasi obat, antara lain:

1. Pasien atau keluarga pasien yang menebus resep obat atau yang mengambil obat
2. Tenaga kesehatan lain selain apoteker atau tenaga kerja farmasi, antara lain dokter umum, dokter gigi, perawat, bidan, dll.
3. Pihak lain meliputi manager, tim atau panitia apotek atau klinik, dll.

Pelayanan Informasi obat harus didokumentasikan untuk membantu penelusuran kembali dalam waktu yang relatif singkat. Hal-hal yang harus diperhatikan dalam kegiatan dokumentasi pelayanan informasi obat antar lain:

1. Topik pertanyaan yang diberikan petugas apotek kepada pasien atau pasien kepada petugas apotek
2. Tanggal dan waktu dalam melakukan pelayanan informasi obat
3. Metode yang digunakan saat melakukan pelayanan informasi obat
4. Data pasien yang diberikan pelayanan
5. Uraian pertanyaan yang diberikan petugas apotek kepada pasien atau pasien kepada petugas apotek
6. Jawaban dari semua pertanyaan
7. Referensi yang digunakan saat melakukan pelayanan pemberian informasi obat
8. Metode dalam memberikan jawaban dan data petugas apotek yang memberikan pelayanan informasi obat.

2.4 Apotek

2.4.1 Definisi

Menurut PERMENKES Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Kesehatan, Pasal 1 ayat 74 “Apotek

adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker”. Kegiatan kefarmasian yang dapat dilakukan di Apotek sangatlah banyak meliputi, perencanaan obat, pengadaan obat, dan pendistribusian obat. Apotek tidak hanya menyediakan obat-obat sintetis melainkan juga menyediakan obat herbal, alat kesehatan, dan kosmetik. Di setiap apotek harus terdapat satu apoteker yang mempunyai tanggung jawab dengan apotek tersebut.

2.4.2 Profil Apotek Buring Farma

Apotek Buring Farma merupakan salah satu Apotek yang berada di kota Malang. Apotek ini berlokasi di Jl. Mayjen Sungkono No.37, Buring, Kedungkandang, Kota Malang, Jawa Timur 65137. Di dalam Apotek ini terdapat dua dokter yang membuka praktek yaitu dokter umum dan dokter gigi. Dokter umum dan dokter gigi melakukan praktek di dalam Apotek Buring Farma yang dimulai pada pukul 16.30 WIB sampai dengan pukul 20.00 WIB, dengan terdapat ruang khusus didalam apotek yang digunakan untuk ruang praktek dokter. Apotek ini buka pada pukul 09.00 WIB pagi dan tutup pada pukul 22.00 WIB, dengan adanya satu apoteker, dan tiga tenaga teknis kefarmasian. Apotek Buring Farma melayani pembelian obat dengan menggunakan resep maupun tanpa resep, namun untuk pelayanan obat tanpa resep adalah khusus obat bebas, obat bebas terbatas, obat herbal, dan obat apotek saja. Apotek ini juga menyediakan meja yang digunakan untuk petugas farmasi memberikan pelayanan informasi obat, swamedikasi, dan KIE kepada pasien. Apotek Buring Farma tidak hanya menyediakan sediaan farmasi berupa obat saja namun juga ada alat-alat kesehatan.

2.4.2.1 Prosedur Pemberian Pelayanan Informasi Obat di Apotek Buring Farma

1. Memberikan informasi obat kepada pasien berdasarkan resep
2. Melakukan penelusuran literatur bila diperlukan, secara sistematis untuk memberikan informasi
3. Menjawab pertanyaan pasien dengan jelas dan mudah dimengerti, tidak bias, etis dan bijaksana baik secara lisan maupun tertulis
4. Menyediakan brosur, leaflet, poster atau majalah kesehatan untuk informasi pasien
5. Mendokumentasikan setiap kegiatan pelayanan informasi obat.

2.5 Uji Validitas dan Reliabilitas

2.5.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur sejauh mana ketepatan dan kevalidan suatu instrumen (tes) hasil instrumen yang tinggi dapat dikatakan valid, dan sebaliknya jika hasil instrumen rendah maka instrumen memiliki validitas rendah (Arikunto, 2010).

Untuk mengetahui validitas butir pernyataan dilakukan perbandingan antara $r_{hitung} < r_{tabel}$, berdasarkan taraf signifikan 5% sebagai berikut:

1. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ berarti valid
2. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ berarti tidak valid

Pengujian validitas variabel X dan Y dengan menggunakan program aplikasi. Disarankan untuk jumlah responden dalam melakukan uji validitas untuk uji coba minimal 30 responden. Dengan menggunakan jumlah minimal 30 responden ini, distribusi nilai atau skor akan lebih mendekati kurva normal.

2.5.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan program aplikasi agar suatu instrumen dapat dipercaya dan dapat digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen sudah dikatakan baik, dan instrumen tersebut mempunyai taraf kepercayaan yang tinggi jika instrumen tersebut dihasilkan hasil yang tetap dari tes tersebut. Jumlah responden yang digunakan untuk uji reliabilitas adalah sejumlah 30 responden (Arikunto, 2010).

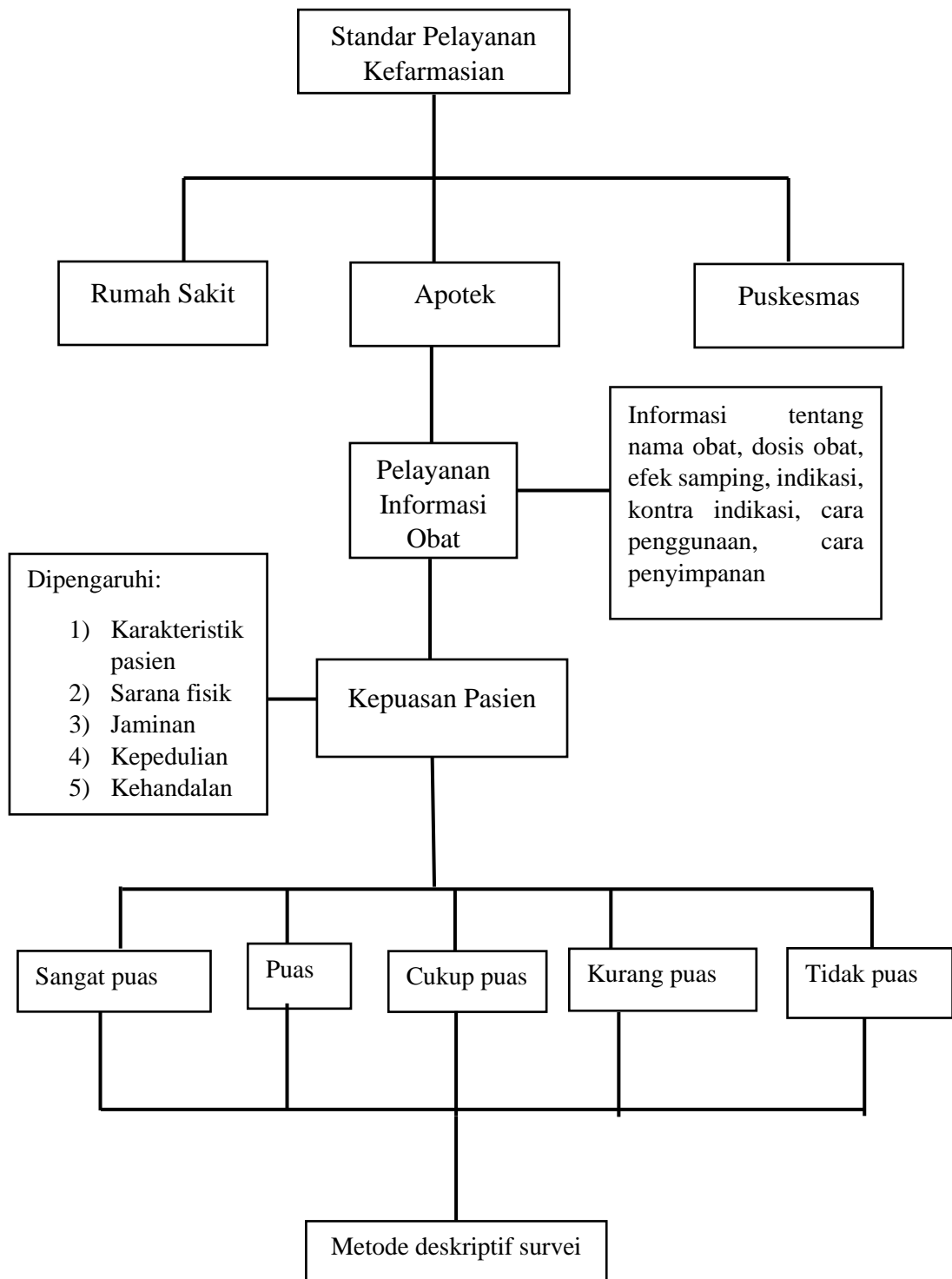
Sebagai pedoman untuk penafsiran sebagai berikut:

Tabel 2. 1 Interval Koefisien Reliabilitas

Interval Koefisien Reliabilitas	Tingkat Hubungan
$0,81 < r \leq 1,00$	Sangat Tinggi
$0,61 < r \leq 0,80$	Tinggi
$0,41 < r \leq 0,60$	Cukup
$0,21 < r \leq 0,40$	Rendah
$0,00 < r \leq 0,21$	Sangat Rendah

Sumber: Arikunto, 2003:75

2.6 Kerangka Konsep



Gambar 2.1 Bagan Kerangka Konsep

Standar pelayanan kefarmasian adalah sebuah standar yang digunakan sebagai tolok ukur yang digunakan oleh petugas kefarmasian dalam melaksanakan atau menyelenggarakan kegiatan pelayanan kefarmasian. Tempat yang digunakan untuk kegiatan pelayanan kefarmasian dibagi menjadi 3 yaitu, apotek, rumah sakit, dan puskesmas. Sehingga standar pelayanan kefarmasian juga dibagi menjadi 3, karena di setiap tempat kegiatan maka akan ada beberapa perbedaan kegiatan pelayanannya. Standar pelayanan kefarmasian di apotek terdapat tentang cara pengelolaan obat dan bahan medis habis pakai, dan pelayanan farmasi klinik. Macam-macam pelayanan kefarmasian di apotek adalah pengkajian dan pelayanan resep, dispensing, pemantauan terapi obat, konseling, pelayanan informasi obat, pemantauan terapi obat, dan monitoring efek samping obat. Dari macam-macam pelayanan kefarmasian di apotek diatas, salah satu pelayanan yang harus diberikan oleh petugas farmasi kepada pasien dan keluarga pasien adalah pelayanan informasi obat.

Pelayanan informasi obat adalah suatu kegiatan pelayanan yang dilakukan dengan tujuan memberikan informasi tentang obat, alat kesehatan, atau bahan medis habis pakai kepada pasien atau keluarga pasien. Pelayanan informasi obat perlu diberikan kepada pasien karena untuk menghindari efek dari kesalahan penggunaan obat, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai yang disebabkan kurangnya informasi tentang sediaan farmasi yang diketahui oleh pasien. Setiap apotek diharapkan melakukan pelayanan informasi obat sesuai dengan standar yang telah ditetapkan supaya pasien dan keluarga pasien dapat mencapai tingkat kepuasan yang baik.