

BAB II

TIJAUAN PUSTAKA

2.1 Apotek

2.1.1 Definisi Apotek

Apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukannya praktik kefarmasian oleh apoteker (Permenkes RI, 2016). Sedangkan apoteker menurut departemen kesehatan republic Indonesia (Depkes RI, 2009) adalah sarjana farmasi yang secara perundang undangan berwenang melakukan praktik kefarmasian karena sudah lulus dan telah mengucapkan sumpah jabatan apoteker

2.1.2 Tugas dan fungsi apotek

Berdasarkan peraturan pemerintah No. 25 tahun 1980, tugas dan fungsi Apotek adalah sebagai berikut :

1. Tempat pengabdian profesi seorang apoteker yang telah mengucapkan sumpah jabatan.
2. Sarana farmasi yang telah melaksanakan peracikan, pengubahan bentuk, pencampuran dan penyerahan obat atau bahan obat.
3. Sarana penyaluran perbekalan farmasi yang harus menyalurkan obat yang diperlukan masyarakat secara luas dan merata
4. Sebagai sarana pelayanan informasi obat dan perbekalan farmasi lainnya kepada masyarakat.

2.2 Tenaga Teknis Kefarmasian

2.2.1 Definisi

Menurut PP 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian, Tenaga Teknis Kefarmasian adalah tenaga yang membantu Apoteker dalam menjalani pekerjaan kefarmasian, yang terdiri atas Sarjana Farmasi, Ahli Madya Farmasi, Analis Farmasi, dan Tenaga Mnengah Farmasi/Asisten Apoteker. Pelayanan Kefarmasian adalah bentuk pelayanan dan bentuk tanggung jawab langsung profesi apoteker dalam pekerjaan kefarmasian untuk meningkatkan kualitas hidup pasien (Menkes RI,2004)

2.2.2 Tugas tenaga Teknis Kefamasian

Bentuk pekerjaan kefarmasian yang wajib dilaksanakan oleh Tenaga Teknis Kefarmasian Menurut Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 1332 MENKES/X/2002 adalah sebagai berikut :

1. Melayani resep dokter sesuai tanggung jawab dan standart profesinya
2. Memberi informasi yang berkaitan denga penggunaan atau pemakaian obat
3. Menghormati hak pasien dan menjaga kerahasiaan identitas serta data kesehatan pasien
4. Melakukan pengolaan apotek
5. Pelayanan informasi mengenai sediaan farmasi

2.3 Standar pelayanan kefarmasian di Apotek

Peraturan Menteri Kesehatan No. 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek telah mengatur dengan jelas bagaimana pelayanan di apotek harus dijalankan. Disebutkan bahwa apotek harus didukung oleh sarana prasarana serta sumber daya manusia dalam melakukan kegiatan-kegiatan kefarmasian.

Apotek harus berada di lokasi yang mudah dikenali, diakses, dan dijangkau oleh masyarakat. Hal ini bertujuan agar masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan pelayanan yang menunjang kesehatan mereka. Pelayanan produk kefarmasian harus dipisahkan dari produk lain, ini dimaksudkan agar tidak terjadi kesalahan penyerahan serta menunjukkan integritas dan kualitas produk. Dalam hal kebersihan, apotek harus menjamin lingkungannya senantiasa bersih dan rapi.

Selain itu, apotek juga harus bebas dari serangga dan hewan pengerat, serta memiliki fasilitas kebersihan yang memadai. Ketersediaan sumber dan suplai listrik juga harus diperhatikan oleh pengelola apotek, terutama adanya lemari pendingin untuk obat-obatan yang harus disimpan dalam suhu dingin.

Sarana prasarana yang harus ada di apotek tercantum pula dalam Permenkes RI No. 73 Tahun 2016, yaitu ruang penerimaan resep, ruang pelayanan resep dan peracikan (produksi sediaan secara terbatas), ruang penyerahan obat dan ruang konseling.

2.4 Pelayanan

2.4.1 Definisi pelayanan

Pelayanan kefarmasian adalah bentuk pelayanan dan tanggung jawab langsung profesi apoteker dalam pekerjaan kefarmasian untuk meningkatkan kualitas hidup pasien (Menkes RI, 2004). Menurut PP 51 tahun 2009 pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Pelayanan kefarmasian dalam hal memberikan perlindungan terhadap pasien berfungsi sebagai (Bahfen, 2006):

1. Menyediakan informasi tentang obat-obatan kepada tenaga kesehatan lainnya, tujuan yang ingin dicapai mencakup mengidentifikasi hasil pengobatan dan tujuan akhir pengobatan, agar pengobatan dapat diterima untuk terapi, agar diterapkan penggunaan secara rasional, memantau efek samping obat dan menentukan metode penggunaan obat.
2. Mendapatkan rekam medis untuk digunakan pemilihan obat yang tepat.
3. Memantau penggunaan obat apakah efektif, tidak efektif, reaksi yang berlawanan, keracunan dan jika perlu memberikan saran untuk memodifikasi pengobatan.
4. Menyediakan bimbingan dan konseling dalam rangka pendidikan kepada pasien.
5. Menyediakan dan memelihara serta memfasilitasi pengujian pengobatan bagi pasien penyakit kronis.
6. Berpartisipasi dalam pengelolaan obat-obatan untuk pelayanan gawat darurat.
7. Pembinaan pelayanan informasi dan pendidikan bagi masyarakat.
8. Partisipasi dalam penilaian penggunaan obat dan audit kesehatan.
9. Menyediakan pendidikan mengenai obat-obatan untuk tenaga kesehatan

2.5 Kepuasan

2.5.1 Definisi Kepuasan

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin “*satis*” (artinya cukup baik memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Kepuasan biasa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat suatu memadai”.Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya (Oliver dalam Widodo, 2005).Hal tersebut selaras dengan definisi Kotler (2005), kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa

seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja pelayanan dengan harapan yang diinginkan.

Pelanggan dapat mengalami salah satu dari tingkat kepuasan, yaitu :

1. Bila kinerja lebih rendah dari harapan pelanggan

Pelanggan akan merasa tidak puas karena harapannya lebih tinggi daripada yang diterima pelanggan dari pemberi jasa.

2. Bila kinerja sesuai dengan harapan pelanggan

Pelanggan akan merasa puas karena harapannya sesuai dengan apa yang diterima oleh pelanggan dari pemberi jasa.

3. Bila kinerja melebihi dari harapan pelanggan

Pelanggan akan merasa sangat puas karena apa yang diterimanya melebihi dari apa yang diharapkannya.

Kepuasan pelayanan dapat diukur dengan membandingkan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima dan dirasakan oleh konsumen (Parasuraman *et al* dalam Gultom, 2008).

Pelayanan konsumen dapat berupa produk, jasa, atau campuran produk dan jasa. Kualitas dari suatu kerja atau pelayanan dapat disajikan menurut tingkat dimensinya yaitu (Kotler dan Keller, 2007):

1. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan cepat dan tepat. Pelayanannya dapat berupa kecepatan pelayanan obat dan kecepatan pelayanan kasir (Harianto, 2005).

2. *Reliability* (Kehandalan)

Kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan dengan percaya diri dan akurat. Dalam pelayanannya adalah pemberian informasi obat oleh petugas atau farmasi (Harianto, 2005).

3. *Assurance* (Jaminan)

Pengetahuan, kesopanan dan kemampuan yang memberikan kepercayaan dan keyakinan atas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Dalam pelayanannya adalah kelengkapan obat dan harga obat (Kotler dan Keller, 2007).

4. *Emphaty* (Empati)

Kemampuan untuk membina hubungan, perhatian dan memahami kebutuhan pelanggan. Dalam pelayanan berupa keramahan petugas apotek (Harianto, 2005).

5. *Tangibles* (Bukti Langsung)

Sarana dan fasilitas fisik yang dapat langsung dirasakan oleh pelanggan. Dalam pelayanannya adalah kecukupan tempat duduk/ruang tunggu, kebersihan ruangan, kenyamanan ruangan dengan kipas angin atau AC, serta ketersediaan televisi (Harianto, 2005).

2.5.2 Manfaat Mengukur Kepuasan

Menurut Tjiptono (1998), adanya kepuasan pelanggan atau pasien dapat memberikan beberapa manfaat antara lain :

1. Hubungan antara pemberi pelayanan dan pelanggan menjadi harmonis
2. Memberikan dasar yang baik bagi kunjungan ulang pasien
3. Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan pasien

4. Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan pemberi pelayanan
5. Reputasi pemberi pelayanan menjadi baik di mata pelanggan/ pasien
6. Dapat meningkatkan jumlah pendapatan

2.5.3 Alat – Alat Untuk Mengukur Kepuasan

Menurut Kotler (2005), terdapat beberapa metode dalam pengukuran kepuasan pelanggan yaitu :

1. Sistem keluhan dan saran; memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan ataupun saran. Organisasi yang berorientasi pelanggan (*customer centered*) memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan, misalnya dengan menyediakan kotak saran, kartu komentar, customer hot lines, dan lain-lain.
2. *Ghost shopping*; merupakan salah satu cara untuk memperoleh gambaran kepuasan pelanggan/pasien dengan memperkerjakan beberapa orang untuk berperan sebagai pembeli, selanjutnya melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan pesaing.
3. *Lost Customer Analysis*, yaitu dengan menghubungi pelanggan yang berhenti berlangganan dan memahami mengapa hal tersebut terjadi. Peningkatan *lost customer rate* menunjukkan kegagalan perusahaan untuk memuaskan pelanggan.
4. Survei kepuasan pelanggan; yaitu dengan melakukan survei untuk dapat memperoleh umpan balik ataupun tanggapan secara langsung dari pelanggan. Pengukuran kepuasan melalui metode ini dapat dilakukan dengan cara *directly*

reported satisfaction, derived satisfaction, problem analysis, importance-performance analysis.

Menurut Kotler (2005) diperlukan pula suatu survei periodik yaitu dengan mengirim daftar pertanyaan (kuesioner) atau pun melalui telepon untuk mengetahui bagaimana tanggapan konsumen terhadap berbagai unsur dari prestasi perusahaan, yaitu :

1. *Directly reported satisfaction*

Menanyakan tingkat kepuasan pelanggan atas pelayanan perusahaan baik secara keseluruhan atau pun secara khusus, akan diperoleh jawaban seperti sangat tidak puas, tidak puas, biasa saja, puas, sangat puas.

2. *Derived satisfaction*

Pelanggan diminta untuk menilai pelayanan saat ini kepada pasien dan bagaimana seharusnya pelayanan mereka perlu diubah atau diperbaiki.

3. *Problem analysis*

Pelanggan diminta mengungkapkan apa masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan produk atau jasa yang diberikan perusahaan serta meminta saran-saran mereka untuk perbaikan.

4. *Importance performance analysis*

Menanyakan kepada pelanggan mengenai tingkat kepuasan tiap pelayanan dan bagaimana perusahaan menyajikan tiap layanan tersebut.

2.6 Profil Apotek Abdul Salam

Apotek Abdul Salam adalah sebuah apotek yang beralamat di Jalan Raya Lumajang No.171 Kabupaten Probolinggo. Apotek ini mulai beroperasi pada bulan Januari 2018 dengan Apoteker penanggung jawab bernama Zakiah Salam Purwanti,

S.Farm., Apt. Pemilik sarana apotek bernama Bagus Setya Wityaksono dan Zakiah Salah Purwanti, S.Farm., Apt. Apotek beroperasi setiap hari mulai pukul 06:30 - 21:30 dengan shift kerja yang terjadi menjadi dua bagian yaitu shift pagi dari pukul 06:30-14.00 dan sore dari pukul 14.00-21:30, diwajibkan menerapkan 5S yakni senyum, salam, sapa, santun dan semangat. Prinsip 5S ini membuat konsumen merasa nyaman dan untuk karyawan agar terus bersemangat dalam bertugas.

2.6.1 Visi Misi dan Motto

2.6.1.1 Visi

Visi dari apotek Abdul Salam ini adalah menjad apotek dengan pelayanan kefarmasian prima berbasis *Pharmaceutical Care*

2.6.1.2 Misi

Misi dari apotek Abdul Salam sebagai berikut :

1. Memberikan pelayanan kefarmasian berbasis *Pharmaceutical Care* kepada masyarakat
2. Melakukan pelayanan informasi obat serta konsultasi obat dan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat
3. Menyediakan serta menyalurkan sediaan farmasi dan perbekalan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat
4. Ikut menjaga dan memantau penggunaan obat di masyarakat
5. Senantiasa terinovasi untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas

2.6.1.3 Motto

Apotek Abdul Sallam mempunyai motto “Kesembuhan dan kepuasan pasien adalah kebahagiaan kami”.

2.7 Kuesioner

2.7.1 Definisi

Kuesioner atau angket meruokan suatu daftar pertanyaan atau pernyataan tentang topik tertentu yang diberikan kepada subjek, baik secara individual atau kelompok untuk mendapatkan informasi tertentu.

Angket dibedakan menjadi dua jenis yaitu angket terbuka dan angket tertutup. Angket terbuka yaitu angket yang disajikan dalam bentuk sederhana sehingga responden dapat memberikan isian sesuai dengan kehendak dan keadaannya, sedangkan angket tertutup ialah angket yang disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden diminta untuk memilih satu jawaban yang sesuai dengan karakteristik dirinya dengan cara memberikan tanda silang atau tanda *checklist* (Nasution, 2006).

2.7.2 Uji Validitas

Validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya (Azwar, 2011).

Menurut Sugiyono (2003) membagi validitasi alat ukur menjadi dua besar yaitu validitas dalam dan validitas luar. Validitas dalam dibagi lagi menjadi dua yakni validitas isi dan validitas konstruk. Validitas – validitas inilah yang harus diuji agar alat ukur menjadi valid.

2.7.3 Uji Reabilitas

Reabilitas ialah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Hal ini berarti menunjukkan sejauh mana

hasil pengukuran itu tetap konsisten bila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama (Notoadmodjo, 2010). Jenis – jenis uji reabilitas yaitu :

6. Korelasi Item – Total

Korelasi item – total (*item – total correlation*) menilai konsistensi internal alat ukur dengan mengorelasi masing – masing item dan total pengukuran, minus item yang bersangkutan. Karena dikurangi dengan item yang bersangkutan maka korelasi item – sisa (*item – rest correlation*).

7. Reabilitas Belah – Paroh

Reabilitas belah – paroh (*split – half reliability*) menilai konsistensi internal (*homogenitas*) alat ukur dengan cara membagi item – item secara random kedalam dua bagian alat ukur, lalu mengorelasi kedua bagian tersebut. Prinsipnya, jika alat ukur memiliki konsistensi internal, maka kedua bagian akan berkorelasi tinggi. Penunjukkan item secara random bertujuan agar kedua bagian alat ukur memiliki varians yang sama, walaupun cara itu tidak menjamin bahwa tujuan tersebut akan tercapai. Reabilitas belah – paroh disebut juga reabilitas ganjil – genap (*odd – even reliability*), jika item- item dibagi kedalam kelompok ganjil dan genap.

8. Kuder – Richardson 20

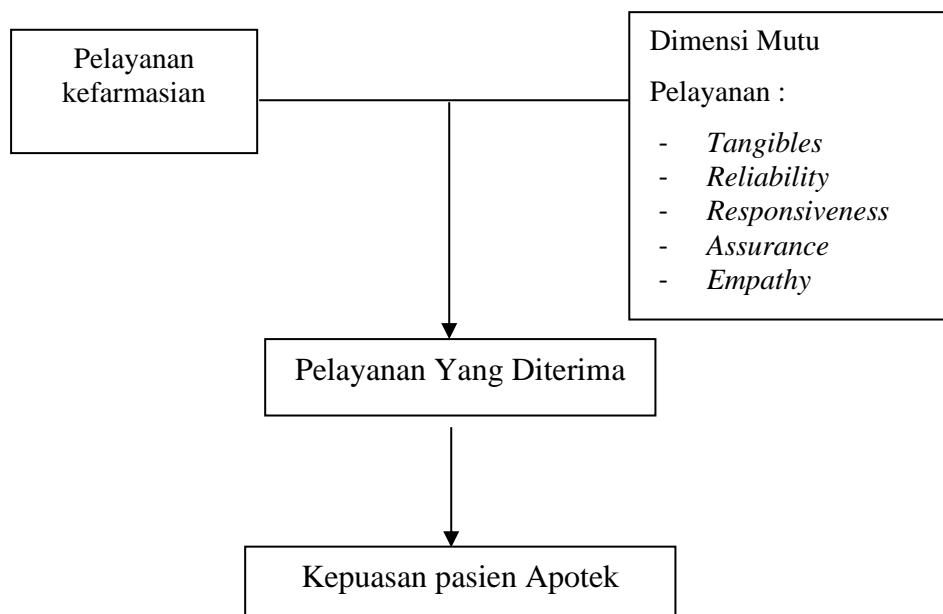
Kuder – Richardson 20 menilai konsistensi internal item- item dalam sebuah alat ukur secara keseluruhan, jika item – item pertanyaan dalam menyediakan respon dikotomi, misal benar – salah, ya – tidak, ada – tidak.

7. Alpha (α) Cronbach

Alpha (α) Cronbach merupakan koefisien internal yang paling sering digunakan untuk analisis reabilitas. *Alpha Cronbach* merupakan perluasan KR – 20, dapat digunakan untuk item – item dengan respons dikotomi atau lebih. Apabila

Alpha Cronbach digunakan untuk item – item dikotomi, maka hasilnya identik dengan KR – 20. Melalui program statistik seperti SPSS dan stata dapat dihitung korelasi item – total rendah dibuang. Apabila item dibuang, alpha cronbach akan meningkat dan homogenitas alat ukur meningkat, namun perlu diperhatikan, membuang item pertanyaan bisa mengancam validitas isi. Maka tinggi alpha cronbach makin baik (konsisten) alat ukur. Tetapi ada beberapa keadaan dimana alpa cronbach tinggi tidak menunjukkan alat ukur yang baik. Pertama, nilai alpha cronback tergantung dari besarnya korelasi antar item dan jumlah item didalam alat ukur. Jika jumlah item pertanyaan alat ukur banyak, alpha cronbach akan meningkat, meskipun tidak berarti alat ukur tersebut baik (Murti, 2011).

2.8 Kerangka Konsep



Gambar 2.1 Kerangka Konsep Penelitian

2.9 Kerangka Teori

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja pelayanan dengan harapan yang diinginkan. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan adanya lima dimensi yaitu Realibilitas/keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Daya Tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap. Jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. Empati (*empathy*) meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan dan bukti fisik (*tangible*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.