

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 APOTEK

Apotek menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 9 tahun 2017. Apotek adalah Sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh Apoteker. Untuk menjalankan pekerjaan kefarmasian Apotek harus mempunyai Tenaga Teknis Kefarmasian. Tenaga Teknis Kefarmasian harus bekerja sesuai dengan standar profesi, standar prosedur operasional, standar pelayanan, etika profesi, menghormati hak pasien dan mengutamakan kepentingan pasien. Penyelenggaraan pelayanan kefarmasian di Apotek harus menjamin ketersediaan sediaan Farmasi, Alat kesehatan dan bahan medis habis pakai yang aman, bermutu, bermanfaat dan terjangkau (Menteri Kesehatan, 2017).

2.2 PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK

Kegiatan pelayanan kefarmasian yang semula hanya berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi menjadi pelayanan yang komprehensif yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup dari pasien. Pelayanan kefarmasian yang semula hanya sebagai pengelola sediaan obat namun sekarang pelayanan kefarmasian dituntut untuk memberikan pelayanan informasi obat kepada pasien dan memonitoring penggunaan obat untuk mengetahui tujuan akhir dan meminimalisir kemungkinan terjadi kesalahan dalam pengobatan (Mentri kesehatan, 2016). Untuk menunjang orientasi tersebut maka apoteker dituntut untuk meningkatkan

keterampilan, pengetahuan serta perilaku untuk melaksanakan interaksi langsung terhadap pelanggan. Apoteker diharap juga mampu untuk mendeteksi terjadinya *medication error* (kesalahan pengobatan) dalam pelayanan kefarmasian. Apoteker dalam menjalankan pelayanan kefarmasian diharapkan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang berlaku dan di harapkan juga bisa berkomunikasi dengan tenaga kesehatan lainnya guna untuk mendapatkan terapi yang tepat sehingga mendukung pengobatan yang rasional (Presiden RI, 2009). Menurut permekes RI No 73 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian mejelaskan bahwa pengaturan standar kefarmasian di apotek bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, melindungi pelanggan dan masyarakat dari pengobatan tidak rasional dalam rangka keselamatan pelanggan dan menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian. Standar kefarmasian di apotek meliputi pelayanan farmasi klinik dan pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan alat habis pakai. Pada pelayanan farmasi klinik, apotek juga dapat melayani pelayanan non resep atau hal ini di sebut juga pelayanan swamedikasi dengan penyakit ringan yang sering terjadi di masyarakat dengan pengobatan obat bebas dan obat bebas terbatas (Menteri Kesehatan, 2016)

2.3 PELAYANAN SWAMEDIKASI

Swamedikasi adalah pengobatan diri sendiri oleh seseorang dengan obat-obat tanpa resep dari dokter. Dasar hukum swamedikasi ada dalam peraturan menteri kesehatan No.919 Menkes/Per/X/1993. Swamedikasi secara sederhana diartikan sebagai upaya seseorang dalam mengobati gejala penyakit tanpa berkonsultasi terlebih dahulu dengan dokter. Namun penting untuk dipahami bahwa swamedikasi harus tepat, aman dan rasional, pelanggan harus mengerti dan mencari informasi obat yang sesuai dengan

gejala penyakitnya. Disini peran apoteker di butuhkan dalam pemberian informasi obat yang sesuai, objektif, dan rasional. Swamedikasi bisa di lakukan untuk kondisi penyakit yang ringan dan tidak akut. Untuk swamedikasi yang tepat beberapa komponen informasi obat harus di mengerti oleh pelanggan yaitu pengetahuan tentang kandungan aktif obat, indikasi, dosis, efek samping, dan kontraindikasi (Menteri Kesehatan, 1993).

Untuk melakukan pengobatan sendiri secara benar, ada beberapa hal yang harus di ketahui dan cermati (Binfar, 2008): Mengetahui jenis obat yang di perlukan untuk mengatasi penyakitnya, mengetahui kegunaan obat, sehingga dapat mengevaluasi sendiri perkembangan pengobatannya, menggunakan obat secara benar (cara, aturan, lama pemakaian) dan tahu batas kapan harus menghentikan pengobatan sendiri dan segera meminta pertolongan petugas kesehatan, mengetahui efek samping obat yang digunakan sehingga ketika terjadi keluhan baru yang timbul dapat memperkirakan itu suatu pnyakit yang baru atau efek samping .

2.3.1 Standar pelayanan swamedikasi di Apotek Tirtomoyo :

1. Mendengarkan keluhan atau permintaan obat dari pasien.
2. Menggali informasi dari pasien antara lain: Untuk siapa obat tersebut, bagaimana gejalanya yang timbul, kapan mulai terjadi gejala tersebut, Sudah berapa lama gejala tersebut muncul, tindakan obat apa yang sudah di berikan, apakah ada obat yang di konsumsi untuk pengobatan penyakit lain, Apakah memiliki riwayat alergi obat?
3. Memilihkan obat sesuai kerasionalannya dan kondisi ekonomi pasien dengan pilihan obat bebas, obat bebas terbatas dan OWA.

4. Memberikan informasi obat yang diberikan, meliputi: nama obat, kasiat obat, aturan pakai, efek samping, lama penggunaan, cara penyimpanan dan penjelasan apabila sakit masih berlanjut dalam 3-5 hari ke depan di harapkan untuk menghubungi dokter.

2.4 KEPUASAN PELANGGAN

Kepuasan pelanggan dapat diperoleh dengan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan ditambah dengan kualitas pelayanan yang baik. Pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain. Ada dua hal yang perlu diketahui dalam pelayanan, yaitu konsep melayani dan pelayanan. Pengertian melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan oleh seseorang. Sedangkan pengertian pelayanan adalah usaha untuk melayani kebutuhan orang lain, oleh perorangan maupun kelompok kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. (Sudibyo, 2014).

Kepuasan adalah perasaan senang atas terpenuhinya kebutuhan pelanggan yang biasanya mengharapkan produk berupa barang ataupun jasa yang diterima atau dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan (Ainiyah, 2018)

Pelanggan yang merasa puas dengan pelayanan sebuah jasa merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pelanggan merasa puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pelanggan merasa tidak puas mereka bisa mempengaruhi orang lain berdasarkan pengalaman yang kurang baik oleh produk jasa yang dipilihnya. Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, apotek harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pelanggannya.

Westbrook dan Reilly dalam Anisza (2012) berpendapat bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu respon emosional terhadap pengalaman yang berkaitan

dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli, gerai ritel, atau bahkan pola perilaku (seperti perilaku berbelanja dan perilaku pembeli), serta pasar secara keseluruhan. Menurut Anisza (2012), kepuasan pelanggan adalah hasil yang dirasakan atas penggunaan produk ataupun jasa, sama atau melebihi harapan yang diinginkan oleh pelanggan. Disisi lain Pohan (2007) menyebutkan bahwa kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang diperoleh dari kinerja suatu layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya.

2.4.1 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan menurut Kotler 2013 terdiri dari 5 dimensi yaitu :

1. Keandalan (Reliability) merupakan ukuran yang mengukur keandalan suatu pelayanan swamedikasi terhadap pelanggan. Keandalan ialah sebagai keahlian untuk memberikan pelayanan yang cocok dan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat serta terpercaya.
2. Ketanggapan (Responsiveness) adalah keahlian untuk memberikan pelayanan swamedikasi dengan cepat dan tepat kepada pelanggan. Ukuran ketanggapan ialah yang bersifat dominan. Hal ini dipengaruhi faktor dari pertumbuhan teknologi.
3. Jaminan (Assurance) adalah ukuran mutu pelayanan yang berhubungan dengan keahlian dalam menanamkan keyakinan serta jaminan kepada konsumen. Ukuran kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan jaminan kepada konsumen. Ukuran jaminan meliputi keahlian tenaga kerja atas pengetahuan terhadap obat, kesopanan dalam memberikan pelayanan swamedikasi serta keahlian didalam menanamkan keyakinan konsumen terhadap swamedikasi yang ditawarkan.

4. Empati (Emphaty) merupakan kesediaan untuk peduli serta memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu kepada konsumen. Ukuran empati yaitu untuk memberikan kesempatan besar untuk menghasilkan pelayanan atau diberikan kejutan ialah sesuatu yang tidak diharapkan pengguna jasa namun ternyata diberikan oleh penyedia jasa.
5. Penampilan (Tangible) diartikan sebagai penampilan sarana perlengkapan serta petugas Apotek yang memberikan pelayanan swamedikasi, sebab sesuatu service jasa tidak bisa dilihat, dicium, diraba, serta didengar hingga aspek terwujud dan menjadi sangat berarti untuk mengukur terhadap pelayanan.

2.5 JENIS- JENIS OBAT PADA PELAYANAN SWAMEDIKASI

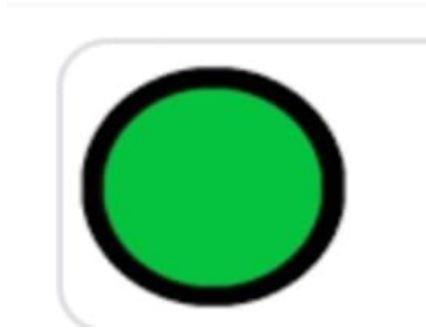
Obat adalah bahan atau panduan bahan-bahan yang siap digunakan untuk mempengaruhi atau menyelidiki sistem fisiologi atau keadaan patologi dalam rangka penetapan diagnosis, pencegahan, penyembuhan, pemulihan, peningkatan kesehatan dan kontrasepsi Presiden RI, 1993 *Undang-Undang Kesehatan No. 23 tahun 1992 Tentang Kesehatan*, Jakarta.

Dalam pelayanan swamedikasi terdapat beberapa obat yang dapat diserahkan tanpa menggunakan resep dokter diantaranya obat bebas obat bebas terbatas obat wajib apotek dan *food suplement*.

2.5.1 Obat Bebas

Obat bebas adalah obat yang dijual bebas dipasaran dan dapat dibeli tanpa resep dokter. Tanda khusus pada kemasan dan etiket obat bebas adalah lingkaran hijau dengan garis tepi berwarna hitam (Departemen Kesehatan RI, 2007).

Contoh : Parasetamol, Antasida Doen, Ibuprofen, diatab.



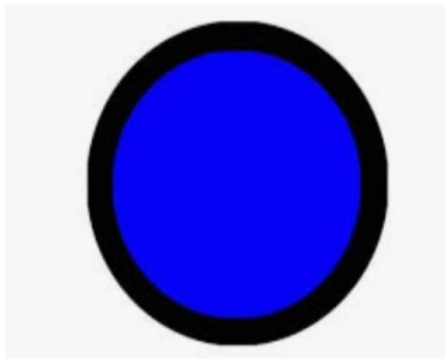
Gambar 2.1 Logo Obat Bebas (Departemen Kesehatan RI , 2007)

2.5.2 Obat Bebas Terbatas

Obat bebas terbatas adalah obat yang sebenarnya termasuk obat keras tetapi masih dapat dijual atau dibeli bebas tanpa resep dokter, dan disertai dengan tanda peringatan. Tanda khusus pada kemasan dan etiket obat bebas terbatas adalah lingkaran biru dengan garis tepi berwarna hitam (Departemen Kesehatan RI, 2007).

Contoh : CTM , Paratusin, Betadin Gargle, Insto, Bisolvon

Tanda peringatan selalu tercantum pada kemasan obat bebas terbatas, berupa empat persegi panjang berwarna hitam berukuran panjang 5 (lima) centimeter, lebar 2 (dua) centimeter dan membuat pembeitahuan.



Gambar 2.2 Logo Obat Bebas Terbatas (Departemen Kesehatan RI, 2007)

P. No. 1 Awat ! Obat Keras Bacalah aturan pemakaiannya	P. No. 2 Awat ! Obat Keras Hanya untuk kumur, jangan ditelan
P. No. 3 Awat ! Obat Keras Hanya untuk bagian luar dari badan	P. No. 4 Awat ! Obat Keras Hanya untuk dibakar
P. No. 5 Awat ! Obat Keras Tidak boleh ditelan	P. No. 6 Awat ! Obat Keras Obat wasir, jangan ditelan

Gambar 2.3 Tanda Peringatan Pada Obat Bebas Terbatas (Departemen Kesehatan RI , 2007)

2.5.3 Obat Wajib Apotek

Pada dasarnya obat wajib apotek adalah obat keras yang dapat diberikan apoteker kepada pasien tanpa resep dokter. Adapun peraturan yang medasari tentang Obat Wajib Apotek adalah :

1. Kepmenkes no 347 tahun1990 tentang Obat Wajib Apotek, berisi Daftar Obat Wajib Apotek
2. Kepmenkes no 924 tahun 1993 tentang Daftar Obat Wajib Apotek

3. Kepmenkes no 925 tahun 1993 tentang perubahan golongan OWA No.1, memuat perubahan golongan obat terhadap daftar OWA No. 1, beberapa obat yang semula OWA berubah menjadi obat bebas terbatas atau obat bebas
4. Kepmenkes no 1176 tahun 1999 tentang Daftar Obat Wajib Apotek

Obat wajib Apotek yang dapat diserahkan tanpa resep dokter memiliki beberapa persyaratan sebagai berikut :

1. Apoteker harus memenuhi ketentuan jenis dan jumlah maksimal yang boleh diberikan kepada pasien seperti ibuprofen 400 mg yang digunakan sebagai antipiretik dan analgentik yang hanya boleh diserahkan maksimal 10 tab diserahkan, dan pasien sudah pernah menggunakannya dengan resep)
2. Apoteker harus Membuat catatan informasi pasien seperti nama, alamat, umur pasien
3. Apoteker harus memberikan informasi kepada pasien agar aman digunakan seperti Kandungan obat, indikasi , kontra indikasi, efek samping, dosis dan aturan Pakainya dan informasi lainnya yang dibutuhkan pasien. (Rokhman,2016)

2.5.4 Food Supplement

Food suplemen adalah produk kesehatan yang mengandung beberapa nutrisi atau obat yang berfungsi sebagai pelengkap kekurangan zat gizi dalam tubuh. *Food Supplement* ini umumnya terbuat dari bahan-bahan alami yang diracik tanpa tambahan zat-zat kimia, Walaupun ada beberapa vitamin tertentu dibuat secara sintesis. Di Indonesia, food supplement digolongkan sebagai *nutraceutical* (masuk dalam golongan makanan). Hal ini yang menyebabkan pemerintah memberi izin untuk dijual secara bebas namun tidak boleh

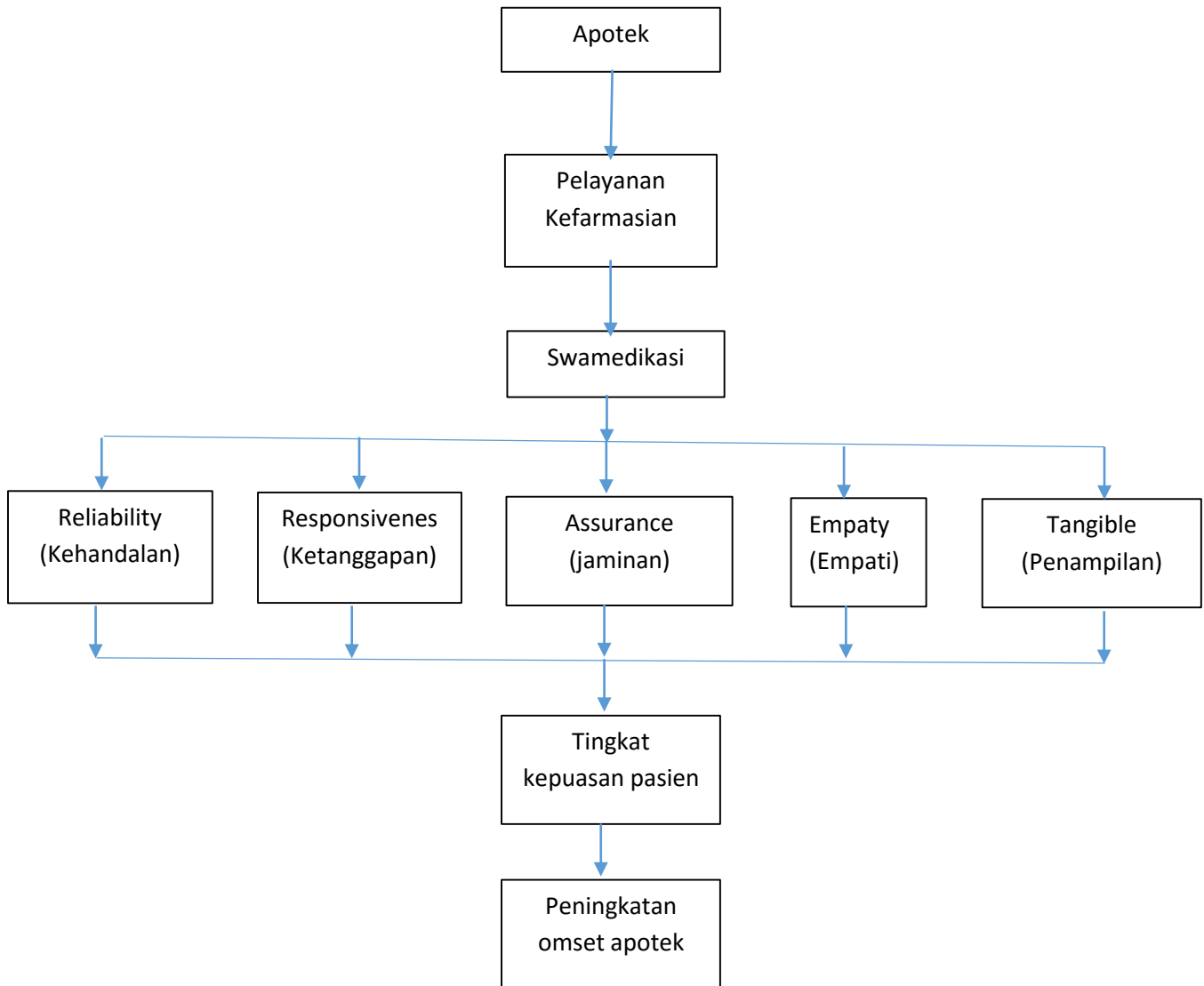
diklaim,memiliki kasiat untuk mengobati penyakit tertentu seperti halnya obat.

Menurut Vitahealth dalam Sari (2013)

2.6 KERANGKA TEORI

Kerangka teori adalah hasil pemikiran atau kerangka dan acuan yang bertujuan untuk mengadakan kesimpulan terhadap dimensi-dimensi,Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasia oleh apoteker yang dibantu oleh tenaga tehnis kefarmasian,Swamedikasi adalah upaya pengobatan diri sendiri oleh seseorang tanpa menggunakan resep dokter.pelanggan yang biasanya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang diterima dapat pelayanan yang baik atau memuaskan (Ainiyah,2018).

2.7 KERANGKA KONSEP



Gambar 2.4 Bagan Kerangka Konsep, Tingkat Kepuasan Pelanggan Swamedikasi