

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Apotek**

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

Menurut PERMENKES RI no 9 tahun 2017 , Apotek adalah sarana pelayanankefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh Apoteker. Sedangkan 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.

##### **2.1.2 Standar Pelayanan di Apotek**

Tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam pelayanan kefarmasian adalah Standar pelayanan kefarmasian. Tujuan ditetapkannya standar pelayanan kefarmasian di apotek adalah sebagai pedoman praktik apoteker dalam menjalankan profesi.

Menurut PERMENKES RI No 73 tahun 2016. Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek meliputi standar:

- a. pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis pakai
- b. pelayanan farmasi klinik.

Penyelenggaraan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek harus didukung oleh ketersediaan sumber daya kefarmasian yang berorientasi kepada keselamatan pasien. Sumber daya kefarmasian meliputi sumber daya manusia dan sarana dan prasarana.

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

Apotek adalah salah satu tempat untuk terwujudnya pelaksanaan kefarmasian yang optimal, dalam usaha dalam penggunaan obat yang rasional dan peningkatan pelayanan bagi masyarakat. Sehingga apotek mempunyai tugas dan fungsi sbb :

- 1) Sebagai tempat pengabdian profesi seorang apoteker yang telah mengucapkan sumpah jabatan.
- 2) Sebagai sarana farmasi tempat dilakukannya pekerjaan kefarmasian.
- 3) Sarana yang digunakan untuk memproduksi dan distribusi sediaan farmasi antara lain obat, bahan obat, obat tradisional, kosmetika.
- 4) Sebagai sarana pelayanan informasi obat dan pelayanan farmasi khususnya kepada pasien dan umumnya ke masyarakat luas.

## **2.2 Apoteker .**

Menurut PERMENKES RI No 73 tahun 2016. Apoteker adalah sarjana farmasi yang telah lulus sebagai Apoteker dan telah mengucapkan sumpah jabatan Apoteker. Apoteker dalam melaksanakan praktik kefarmasian pada fasilitas pelayanan kefarmasian.wajib memiliki Surat Ijin Praktik Apoteker (SIPA) yang di keluarkan oleh dinas kesehatan kota. Tugas dan kewenangan apoteker dalam menjalankan pekerjaan kefarmasian adalah dalam pembuatan termasuk pengendalian mutu sediaan farmasi, pengamanan, pengadaan, penyimpanan dan pendistribusian atau penyaluran obat, pengelolaan obat, pelayanan obat atas resep dokter, pelayanan informasi obat, serta pengembangan obat, bahan obat dan obat tradisional

## **2.3 Tenaga Teknis Kefarmasian**

Menurut PERMENKES RI No 73 tahun 2016 , Tenaga Teknis Kefarmasian adalah tenaga yang membantu Apoteker dalam menjalankan pekerjaan kefarmasian, yang terdiri atas Sarjana Farmasi, Ahli Madya Farmasi dan Analis Farmasi

Tenaga Teknis Kefarmasian dalam melaksanakan praktik kefarmasian pada fasilitas pelayanan kefarmasian.wajib memiliki Surat Ijin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian (SIPTTK) yang di keluarkan oleh dinas kesehatan kota.

### **2.3.1 Tugas Tenaga Teknis Kefarmasian**

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

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

## **2.4 Kepuasan Pasien**

Menurut (Sunyoto, 2013) , kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah pasien merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapan mengenai kepuasan dalam pelayanan kefarmasian

Sedangkan menurut (Kotler and Armstrong, 2006) , kepuasan pasien tergantung pada kinerja anggapan produk relatif terhadap ekspetasi pasien. Jika kinerja produk tidak memenuhi ekspetasi, pasien kecewa. Jika kinerja produk sesuai dengan ekspetasi pasien puas, dan jika kinerja melebihi ekspetasi maka pasien sangat puas. Berdasarkan pada beberapa definisi di atas maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan kepuasan adalah perasaan seseorang terhadap hasil yang diterima yang memenuhi harapan atau ekspetasinya dalam tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian.

### **2.4.1 Teori Kepuasan Pasien**

Teori kepuasan menurut SERVQUAL (Parasuraman et al., 1998) terdapat lima aspek yaitu:

- a. *Reliability* atau kehandalan, untuk mengukur kemampuan tenaga kefarmasian dalam memberikan jasa yang tepat dan dapat diandalkan.

- a. *Assurance* atau jaminan, untuk mengukur kompetensi yang dimiliki sehingga membuat rasa aman, bebas resiko atau bahaya, kepastian yang mencakup pengetahuan-sikap perilaku
- b. *Tangibles* atau wujud nyata, untuk mengukur penampilan fisik, fasilitas, peralatan, sarana informasi, petugas.
- c. *Empathy* atau perhatian, untuk mengukur sifat dan kemampuan untuk memberikan perhatian penuh, kemudahan kontak, komunikasi yang baik.
- d. *Responsiveness* atau ketanggapan, untuk mengukur kemampuan untuk membantu konsumen secara tanggap, yang meliputi kesigapan tenaga kesehatan dalam melayani pasien, kecepatan dalam melayani transaksi, dan penanganan keluhan pelanggan.

#### **2.4.2 Manfaat Mengukur Kepuasan**

Menurut Tjiptono (2012), 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

#### **2.4.3 Pengukuran Kepuasan Pasien**

Pengukuran kepuasan pasien merupakan hal yang sangat esensial bagi setiap pelayanan kesehatan untuk memberikan umpan balik dan masukan bagi pengembangan dan implementasi kualitas pelayanan. Menurut (Sunyoto, 2013) , metode dalam mengukur kepuasan pasien adalah sebagai berikut:

- a. Sistem keluhan dan sasaran organisasi yang berorientasi pada pelanggan (*customer oriented*) memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggan untuk dapat menyampaikan keluhan dan saran. Misalnya dengan menyediakan

kotak saran untuk media penyampaian saran kartu komentar, dan hubungan telepon langsung dengan pelanggan.

- b. *Ghost shopping* adalah salah satu cara memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan dengan cara mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pembeli potensial, kemudian melaporkan penemuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing dan juga cara penanganan setiap keluhan berdasarkan pengalaman .
- c. *Lost customer analysis* perusahaan seyogyanya menghubungi para konsumen atau pasien yang berhenti membeli agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi. Pemantauan *customer loss rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pasiennya.
- d. Melakukan survei untuk mengetahui kepuasan pasien, penelitian ini dalam bentuk survei dapat melalui pos, telepon dan wawancara pribadi.
- e. Melalui survei perusahaan akan memperoleh feedback secara langsung dari pasien dan juga tanda positif bahwa perusahaan memberikan perhatian khusus terhadap pasiennya.

Data yang diperoleh dari hasil pengukuran tiap-tiap metode mempunyai hasil yang berbeda. Pada penelitian ini menggunakan metode survei kepuasan pelanggan, data atau informasi yang diperoleh menggunakan metode *servqual* lebih fokus pada apa yang ingin diteliti sehingga hasilnya pun akan lebih valid.

#### **2.4.4 Klasifikasi Kepuasan Pasien**

Untuk mengklasifikasikan kepuasan pasien digunakan klasifikasi dengan skala likert. Skala likert menggunakan sejumlah pernyataan untuk mengukur sikap.

Responden diminta untuk menunjukkan tingkatan dimana mereka setuju atau tidak setuju pada setiap pertanyaan dengan jawaban yang berjenjang atau dengan kata lain memiliki kemungkinan jawaban yang lebih banyak. Masing – masing pernyataan diberi skor guna menunjukkan sikap responden (Wahyuningsih and Sistiyono, 2018).

Contoh skala likert pada penilaian kinerja yaitu :

- a. Sangat tidak puas

- b. Tidak puas
- c. Antara puas dan tidak
- d. Puas
- e. Sangat Puas

Contoh skala likert pada penilaian harapan yaitu

- a. Sangat tidak setuju
- b. Tidak setuju
- c. Antara setuju dan tidak
- d. d. Setuju
- e. Sangat setuju

Pasien akan merasa tidak puas apabila hasil pelayanan kesehatan yang diberikan atau didapatkan pasien jauh dibawah harapannya. Pelayanan akan memuaskan jika pelayanan yang diberikan sudah memenuhi dan melebihi harapan pasien (Devhy et al., 2018).

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.

## **2.5 Profil Apotek Sampurna**

Apotek Sampurna adalah Apotek yang ada di daerah Surabaya Utara , tepatnya di Jl Sampurna no 40 Surabaya

Apotek Sampurna mulai berdiri sejak bulan September 1998 dengan Apoteker Penanggung jawab Tjivinangsih S.Si.Apt dan Pemilik Sarana Apotek Nanik Wahjuni

Dan sejak tahun 2011 terjadi pergantian Apoteker Penanggung Jawab . Apoteker Penanggung Jawab digantikan oleh Meifi Carolina SSi.appt

Apotek Sampurna beroperasi dari pukul 08:00 hingga pukul 21:00 dengan dua kali shift , yaitu shift pertama pukul 08:00 – 15:00 dan shift kedua pukul 14:00 – 21:00

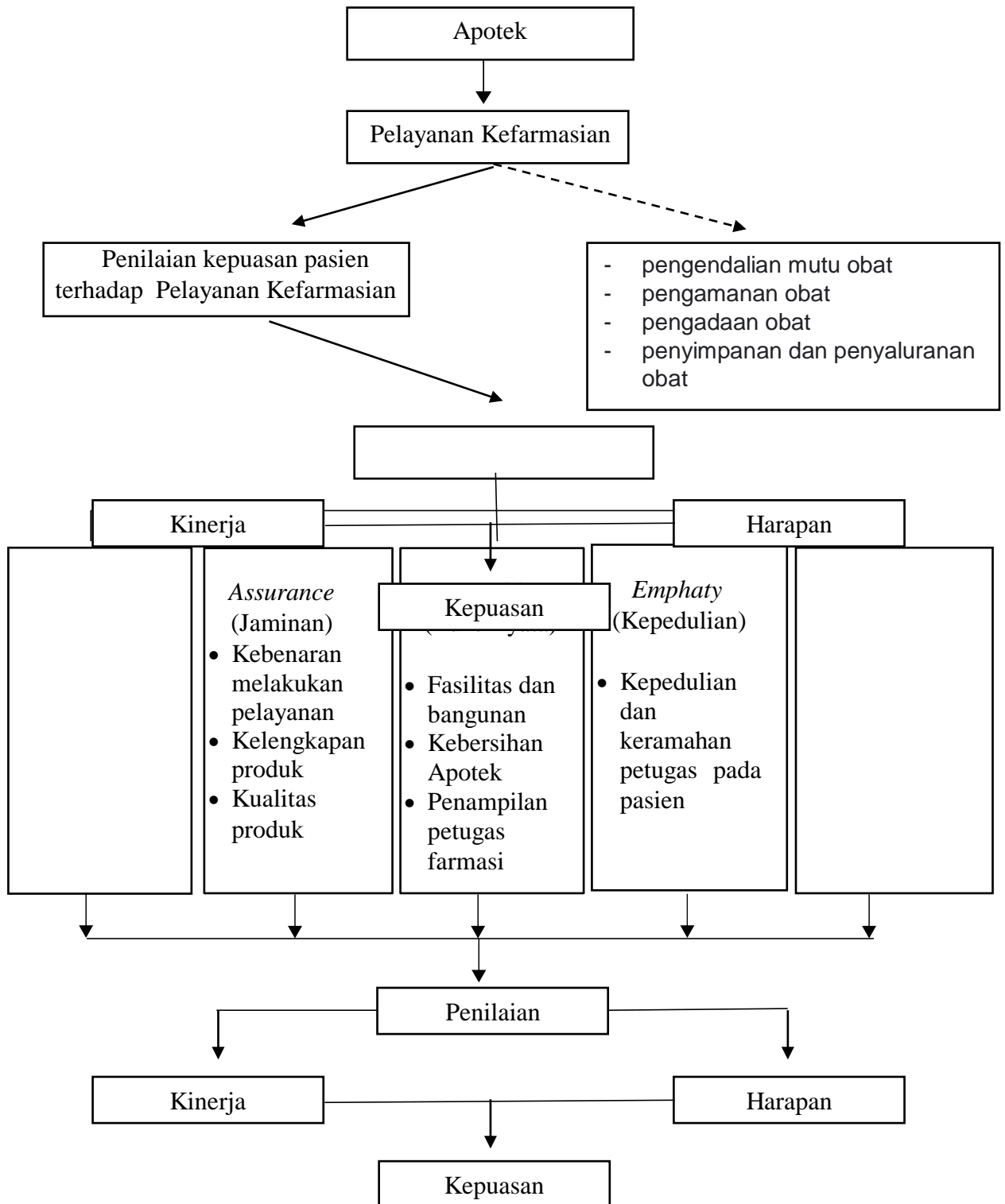
### **2.5.1 Visi Apotek Sampurna**

Memberikan pelayanan kefarmasian yang optimal dengan senyum, salam, sapa, santun dan semangat.

### **2.5.2 Misi Apotek Sampurna**

1. Menjadikan Apotek yang professional
2. Menjadikan Apotek yang dapat dipercaya oleh pasien
3. Apotek menjadi tempat usaha yang berkesinambungan

## 2.6 Kerangka Konsep



**Gambar 2.1 Kerangka Konsep**



## 2.7 Kerangka Teori

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Sampurna merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja pelayanan dengan harapan yang diinginkan, karena itu dilakukan survey dengan cara mengisi kuisioner yang dibagikan ke pasien yang datang ke apotik Sampurna

Kualitas pelayanan dapat diukur / dinilai dengan adanya lima dimensi yaitu

1. Realibilitas/keandalan (*reability*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
2. Daya Tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.
3. Jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, risiko atau keraguan.
4. Empati (*empathy*) meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan
5. Bukti fisik (*tangible*) meliputi penampilan fisik petugas dan fasilitas apotek, mencakup juga kebersihan, kerapihan apotek, penampilan petugas apotek yang bersih, rapi dan menarik.

Dengan demikian, dalam penelitian ini akan dilakukan penelitian terkait evaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Sampurna Surabaya. Tingkat kepuasan akan ditentukan berdasarkan hasil kuisioner yang diberikan kepada sejumlah sampel pasien. Berdasarkan data kuisioner, tingkat kepuasan akan disimpulkan dalam kategori sangat puas (80%-100%), puas (60%-79,99%), cukup puas (40%-59,99%), tidak puas (20%-39,99%), sangat tidak puas (0%-19,99%).