

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pengertian Apotek**

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 1027/MENKES/SKI/X/2004 menyebutkan bahwa apotek adalah tempat tertentu, tempat dilakukan pekerjaan kefarmasian dan penyaluran sediaan farmasi, perbekalan kesehatan lainnya kepada masyarakat Anonim, 2004. Apotek adalah suatu unit kesehatan tempat penderita mengambil obatnya.. Dan apotek juga merupakan tempat pengabdian seorang apoteker yang telah mengucapkan sumpah jabatan (Romdhoni, 2009).

Standar pelayanan kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. 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. Tempat tertentu, tempat dilakukan pekerjaan kefarmasian dan penyaluran sediaan farmasi, perbekalan kesehatan lainnya kepada masyarakat, yang termasuk pekerjaan kefarmasian adalah pembuatan termasuk pengendalian mutu sediaan farmasi, pengamanan, pengadaan, penyimpanan dan pendistribusi atau penyaluranan obat, pengelolaan obat, pelayanan obat atas

resep dokter, pelayanan informasi obat, serta pengembangan obat, bahan obat dan obat tradisional.

Sediaan farmasi adalah obat, bahan obat, obat tradisional dan kosmetik. Resep adalah permintaan tertulis dari dokter atau dokter gigi kepada apoteker, baik dalam bentuk *paper* maupun *electronic* untuk menyediakan dan menyerahkan obat bagi pasien sesuai peraturan yang berlaku. Obat adalah bahan atau paduan bahan, termasuk produk biologi yang digunakan untuk mempengaruhi atau menyelidiki sistem fisiologi atau keadaan patologi dalam rangka penetapan diagnosis, pencegahan, penyembuhan, pemulihan, peningkatan kesehatan dan kontrasepsi untuk manusia.

Alat kesehatan adalah instrument, aparatus, mesin, dan/ atau implant yang tidak mengandung obat yang digunakan untuk mencegah, mendiagnosis, menyembuhkan dan meringankan penyakit, merawat orang sakit, memulihkan kesehatan pada manusia, dan/ atau membentuk struktur dan memperbaiki fungsi tubuh. Bahan medis habis pakai adalah alat kesehatan yang ditujukan untuk penggunaan sekali pakai yang daftar produknya diatur dalam peraturan perundang-undangan. Perbekalan kesehatan adalah semua bahan selain obat dan peralatan yang diperlukan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan.

Pelayanan farmasi klinik di apotek merupakan bagian dari pelayanan kefarmasian yang langsung dan bertanggung jawab kepada pasien berkaitan dengan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan kualitas hidup pasien.

Pelayanan farmasi klinik 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).

### **2.1.1 Tugas dan Fungsi Apotek**

Pengelolaan apotek menurut Permenkes No. 889 / MENKES / PER / V / 2011, meliputi pekerjaan kefarmasian adalah 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. Menurut Permenkes RI No 35 tahun 2014 Fungsi Apotek yaitu

- a) Sebagai tempat pengabdian profesi seorang Apoteker yang telah mengucapkan sumpah jabatan.
- b) Sebagai sarana farmasi tempat dilakukannya kegiatan peracikan, pengubahan bentuk, pencampuran, dan penyerahan obat atau bahan obat.

- c) Sebagai sarana penyaluran perbekalan farmasi yang harus menyebarkan obat yang diperlukan masyarakat secara luas dan merata.
- d) Sebagai sarana pelayanan informasi obat dan perbekalan farmasi lainnya kepada tenaga kesehatan lain dan masyarakat, termasuk pengamatan dan pelaporan mengenai khasiat, keamanan, bahaya, dan mutu obat.

### **2.1.2 Pelayanan Apotek**

#### **a. Penerimaan Resep**

Setelah resep diterima pihak Apotek akan melakukan skrining kelengkapan resep terlebih dahulu, seperti nama, umur, alamat, BB, dan lain sebagainya.

#### **b. Penyerahan Obat.**

Sebelum obat diserahkan kepada pasien harus dilakukan pemeriksaan akhir terhadap kesesuaian antara obat dengan resep. Penyerahan obat dilakukan oleh asisten apoteker dan atau Tenaga Teknis Kefarmasian disertai pemberian informasi obat dan konseling kepada pasien .

#### **c. Informasi Obat.**

Apoteker atau Tenaga Teknis Kefarmasian harus memberikan informasi yang benar, jelas, dan mudah dimengerti, akurat, etis, bijaksana, dan terkini Informasi obat yang diberikan kepada pasien sekurang- kurangnya meliputi: cara pemakaian obat, cara penyimpanan obat,

jangka waktu pengobatan, aktivitas serta makanan dan minuman yang harus dihindari selama terapi.

d. Monitoring.

Penggunaan Obat Setelah penyerahan obat kepada pasien, apoteker harus melaksanakan pemantauan penggunaan obat, terutama untuk pasien tertentu seperti kardiovaskular, diabetes, TBC, asma dan penyakit kronis lainnya.

e. Promosi dan Edukasi

Dalam rangka pemberdayaan masyarakat, apoteker harus memberikan edukasi apabila masyarakat ingin mengobati diri sendiri (swamedikasi) untuk penyakit ringan dengan memilihkan obat yang sesuai dan apoteker harus berpartisipasi secara aktif dalam promosi dan edukasi. Apoteker ikut membantu diseminasi informasi, antara lain dengan penyebaran *leaflet*/ brosur, poster, penyuluhan, dan lain-lainnya.

f. Evaluasi Mutu Pelayanan

Evaluasi mutu pelayanan merupakan proses penilaian kinerja pelayanan kefarmasian di apotek yang meliputi penilaian terhadap sumber daya manusia (SDM), pengelolaan perbekalan sediaan farmasi dan perbekalan kesehatan, dan pelayanan kefarmasian kepada pelanggan.

Tujuan evaluasi mutu pelayanan adalah untuk mengevaluasi seluruh rangkaian kegiatan pelayanan kefarmasian di apotek

dan sebagai dasar perbaikan pelayanan kefarmasian selanjutnya. Untuk mengetahui mutu pelayanan kefarmasian, salah satu indikator yang mudah dilakukan adalah dengan mengukur kepuasan pelanggan dengan cara membagikan kuisisioner.

### **2.1.3 Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek**

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1027/MENKES/SK/IX/2004 tentang standar pelayanan kefarmasian di Apotek, Indikator yang digunakan untuk mengevaluasi mutu pelayanan adalah:

1. Tingkat kepuasan konsumen : dilakukan dengan survei berupa angket atau wawancara langsung.
2. Dimensi waktu : lama pelayanan diukur dengan waktu ( yang telah ditetapkan). Obat Jadi <30menit, Obat Racikan <60menit
3. Prosedur Tetap ( Protap ) : Untuk menjamin mutu pelayanan sesuai standar yang telah ditetapkan.

### **2.1.4 Pelayanan Kefarmasian**

Menurut peraturan pemerintah Nomor 73 tahun 2016, tujuan pengaturan pekerjaan kefarmasian adalah untuk:

1. Meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian;
2. Menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian; dan
3. Melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang

tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien.

Pelaksanaan pekerjaan kefarmasian pada fasilitas pelayanan kefarmasian berupa:

1. Apotek
2. Instalasi farmasi rumah sakit
3. Puskesmas
4. Klinik
5. Toko obat
6. Praktek bersama

Sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan kefarmasian di apotek:

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

### **2.1.5 Definisi Kepuasan Pasien**

Nursalam (2013) menyebutkan kepuasan adalah perasaan senang seseorang atau puas bahwa produk atau jasa yang diterima telah sesuai atau melebihi harapan pelanggan. karena kepuasan pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang kita berikan dan kepuasan pasien adalah modal untuk mendapatkan pasien yang *loyal*(setia).

Menurut Supranto (2001) kepuasan pasien dapat mempengaruhi minat untuk kembali ke apotek yang sama dan akan menjadi promosi dari mulut ke mulut dari calon pasien lainnya yang diharapkan sangat positif bagi sebuah instalasi farmasi rumah sakit. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan atas *performance* produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan merasa puas apabila harapannya terpenuhi. Kepuasan pasien didefinisikan sebagai evaluasi pasca konsumsi bahwa suatu produk yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan.

Kualitas pelayanan ialah suatu yang seharusnya dilakukan agar dapat mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan dari konsumen. Gaya kehidupan konsumen melihat perusahaan apakah mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan nyaman. Kualitas pelayanan ini ialah tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan serta untuk memenuhi keinginan pelanggan (Hosang, 2016).

Kepuasan pasien yang akan diukur serta diberikan pertanyaan untuk responden merupakan penilaian mereka secara keseluruhan terhadap mutu pelayanan instalasi farmasi rumah sakit atau klinik yang mereka rasakan selama berobat di sana. Fasilitas fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, serta empati yang diukur berdasarkan evaluasi kenyataan serta harapan dengan skala Likert (Noviana, 2017).



Kepuasan pelanggan dibangun atas dasar beberapa prinsip yang digunakan untuk menilai suatu organisasi dalam beberapa pelayanan: *tangibles* (berwujud), *reability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (kepastian), *empathy* (empati). Pelayanan yang baik terhadap pelanggan merupakan salah satu bentuk tanggung jawab perusahaan. Namun, tidak sedikit dari perusahaan yang belum memberikan pelayanan yang baik terhadap pelanggannya. Hal ini disebabkan oleh:

1. Tidak mengetahui apa yang diharapkan pelanggan

Hal ini dapat disebabkan karena perusahaan kurang dalam melakukan riset pelanggan sehingga perusahaan tidak mengetahui apa yang sebenarnya para pelanggan harapkan.

2. Kurangnya saran dari para pelanggan

Terkadang pelanggan juga hanya mementingkan kepentingannya dengan menginginkan pelayanan yang baik namun tidak memberi saran kepada perusahaan mengenai apa yang diharuskan oleh perusahaan tersebut sehingga perusahaan tidak bisa memperbaiki pelayanannya kepada para pelanggan.

3. Kurang fokus dalam membangun relasi dengan pelanggan

Hal ini bisa dikarenakan perusahaan hanya memikirkan untuk mencari pelanggan baru tanpa memperhatikan dan menjaga hubungan baik dengan pelanggan lamanya sehingga perusahaan hanya memprioritaskan pelanggan barunya saja.

4. Kurang memperhatikan terhadap standar pelayanan

Karena terlalu mengarah kepada pencarian pelanggan baru, perusahaan terkadang sampai tidak memperhatikan bagaimana

standar pelayanan yang baik yang seharusnya diberikan kepada pelanggannya.

5. Kurangnya sarana dan prasarana pendukung

Kurangnya sarana dan prasarana pendukung dalam pelayanan terhadap pelanggan ini membuat pelayanan menjadi terlihat biasa saja tanpa keunikan atau kesan tersendiri bagi pelanggannya.

### 2.1.6 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien/ Pelanggan

Menurut Parasuraman dkk dalam Muninjaya (2011). Ada lima elemen yang digunakan pelanggan untuk menilai kualitas pelayanan:

- a. *Tangible*, dapat berupa ketersediaan sarana dan prasarana termasuk alat yang siap pakai serta penampilan staf yang menyenangkan.
- b. *Empathy* petugas medis mampu menempatkan dirinya dengan pelanggan, dapat berupa kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatiannya terhadap pelanggannya, serta dapat memahami kebutuhan pelanggannya.
- c. *Reliability*, kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, tepat waktu, akurat dan memuaskan sesuai dengan yang ditawarkan.
- d. *Responsiveness*, kemampuan petugas kesehatan untuk membantu pasien dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan dari pelanggan/pasien.
- e. *Assurance*, kemampuan petugas kesehatan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan pada pelanggan/pasien

Notoatmodjo (2007), berpendapat bahwa faktor-faktor dasar yang mempengaruhi kepuasan yaitu:

#### 1. Pengetahuan

Tingkat pengetahuan seseorang dapat mempengaruhi perilaku individu, yang mana makin tinggi tingkat pengetahuan seseorang tentang kesehatan, maka makin tinggi untuk berperan serta.

## 2. Kesadaran

Bila pengetahuan tidak dapat dipahami, maka dengan sendirinya timbul suatu kesadaran untuk berperilaku berpartisipasi.

## 3. Sikap positif

Sikap merupakan reaksi atau respon seseorang yang masih tertutup terhadap suatu stimulus atau objek. Sedangkan salah satu kompensasi dari sikap yang positif adalah menerima (*receiving*), diartikan bahwa orang mau dan memperhatikan stimulus yang diberikan.

## 4. Sosial ekonomi

Pelayanan yang diberikan oleh sesuai dengan biaya yang telah dikeluarkan oleh pelanggan. Semakin tinggi biaya yang dikeluarkan oleh pelanggan maka semakin baik pelayanan yang diberikan.

## 5. Sistem nilai

Sistem nilai seseorang pelanggan sangat mempengaruhi seseorang pelanggan untuk mempersepsikan pelayanan kesehatan yang diberikan.

## 6. Pemahaman pelanggan tentang jenis pelayanan yang akan

diterimanya, Tingkat pemahaman pelanggan terhadap tindakan yang diberikan akan mempengaruhi tingkat kepuasan seseorang terhadap tindakan.

#### 7. Empati yang ditujukan oleh pemberi pelayanan kesehatan

Sikap ini akan menyentuh emosi pelanggan. Faktor ini akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan pelanggan (*compliance*).

### **2.1.7 Survei kepuasan pasien**

Umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan pasien dilakukan dengan menggunakan metode survey, baik melalui pos, telepon maupun wawancara pribadi. Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, diantaranya:

#### *1. Directly Reported Satisfaction*

Pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan

#### *2. Derived Dissatisfaction*

Pertanyaan yang di ajukan menyangkut 2 hal utama, yaitu besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang telah mereka rasakan atau terima.

#### *3. Problem Analysis*

Pelanggan yang dijadikan responden, diminta untuk mengungkapkan 2 hal pokok yaitu: masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari manajemen perusahaan dan saran-saran untuk melakukan perbaikan.

#### 4. *Importance-Performance Analysis*

Dalam tehnik ini responden diminta meranking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen tersebut. Selain itu juga, responden diminta meranking seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen tersebut.

#### **2.1.8 Manfaat Kepuasan**

Menurut Tjiptono (2012), kepuasan pelanggan telah menjelma menjadi kewajiban bagi setiap organisasi bisnis, peneliti pemasaran, eksekutif bisnis, bahkan politisi. Kualitas jasa yang unggul dan konsisten dapat menumbuhkan kepuasan pelanggan dan akan memberikan berbagai manfaat seperti:

1. Berdampak positif pada loyalitas pelanggan.
2. Berpotensi menjadi sumber pendapatan masa depan (terutama melalui pembelian ulang, *cross-selling*, dan *up-selling*).
3. Menekan biaya transaksi pelanggan di masa depan.
4. Meningkatkan toleransi harga.
5. Rekomendasi gethok tular positif.
6. Pelanggan cenderung lebih reseptif terhadap *product-line extensions*, *brand extensions*, dan *new add-on services* yang ditawarkan perusahaan.
7. Meningkatkan *bargaining power* relative perusahaan terhadap jaringan pemasok

## 2.2 Uji validitas

Uji validitas adalah untuk mengukur dan menunjukkan tingkat ketepatan untuk mengukur suatu instrument terhadap konsep yang diteliti. Suatu instrument ialah tepat untuk digunakan sebagai ukuran suatu konsep jika memiliki tingkat validitas yang tinggi dan sebaliknya jika validitas yang rendah instrumentnya tidak tepat untuk digunakan (Noviana, 2017b).

Validitas konstruk adalah sejauh mana alat ukur fokus untuk menunjukkan hasilnya. Sedangkan validitas kriteria adalah membandingkan instrumen lain yang di anggap berbeda dengan apa yang akan di nilai dari yang telah dikembangkan (Yusup, 2018). Perbedaan antara validasi konstruk dan validasi kriteria yaitu, pada saat pengambilan waktu pengujian instrumen dengan kriterianya masing-masing. Hasil dari uji instrumen dengan kriterianya kemudian akan dihubungkan dengan uji kolerasi (Yusup, 2018).

Uji kolerasi mempunyai skor setiap item angket, dengan skor total variabelnya  $r_{hitung}$  dicocokkan dengan  $r_{tabel}$  pada taraf signifikan 5% (0,05), jika  $r_{hitung}$  lebih besar dengan  $r_{tabel}$  maka soal tersebut sudah valid (Noviana, 2017) .Uji validitas mempunyai nilai kolerasi *product moment*, uji validitas suatu pengukuran yang dikatakan valid bila nilai kolerasi  $> 0,3$  (Jacobis, 2013).

## 2.3 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan proses untuk pengukuran ketepatan suatu instrument. Pengujian ini ialah untuk menjamin instrument yang digunakan adalah sebuah instrument yang handal, konsisten, serta stabil sehingga pengujian

ini digunakan berkali-kali dan wajib mendapatkan hasil yang sama (Jacobis, 2013).

Reliabilitas ialah tingkat konsistensi suatu uji, sejauh mana uji yang dapat dipercaya untuk menciptakan skor yang maksimal, relatif tidak berubah meskipun dengan suasana yang berbeda-beda. Reabilitas ialah indeks yang menampilkan sejauh mana alat ukur yang digunakan bisa dipercaya ataupun bisa diandalkan (Yusup, 2018). Meningkatkan suatu instrument dapat mengukur sesuatu yang diukur dengan tidak berubah-ubah dari waktu ke waktu. Kualitas suatu instrument pengukuran ialah harus konsisten atau tidak berubah-ubah.

Reliabilitas ini menyangkut tentang seberapa tingkat kepercayaan, kehandalan, konsisten, maupun kestabilan hasil suatu pengukuran. Uji reliabilitas menggunakan rumus *Cronbach Alpha*. *Cronbach Alpha* merupakan rumus matematika yang digunakan untuk menguji tingkat reliabilitas ukuran, dimana suatu instrument dapat dikatakan handal dan menunjukkan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 (Noviana, 2017).

## **2.4 Kerangka Teori**

Pelayanan kefarmasian menurut Permenkes No. 73 tahun 2016 adalah bentuk pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi (obat) dengan tujuan agar mendapatkan hasil yang meningkatkan mutu kehidupan pasien.

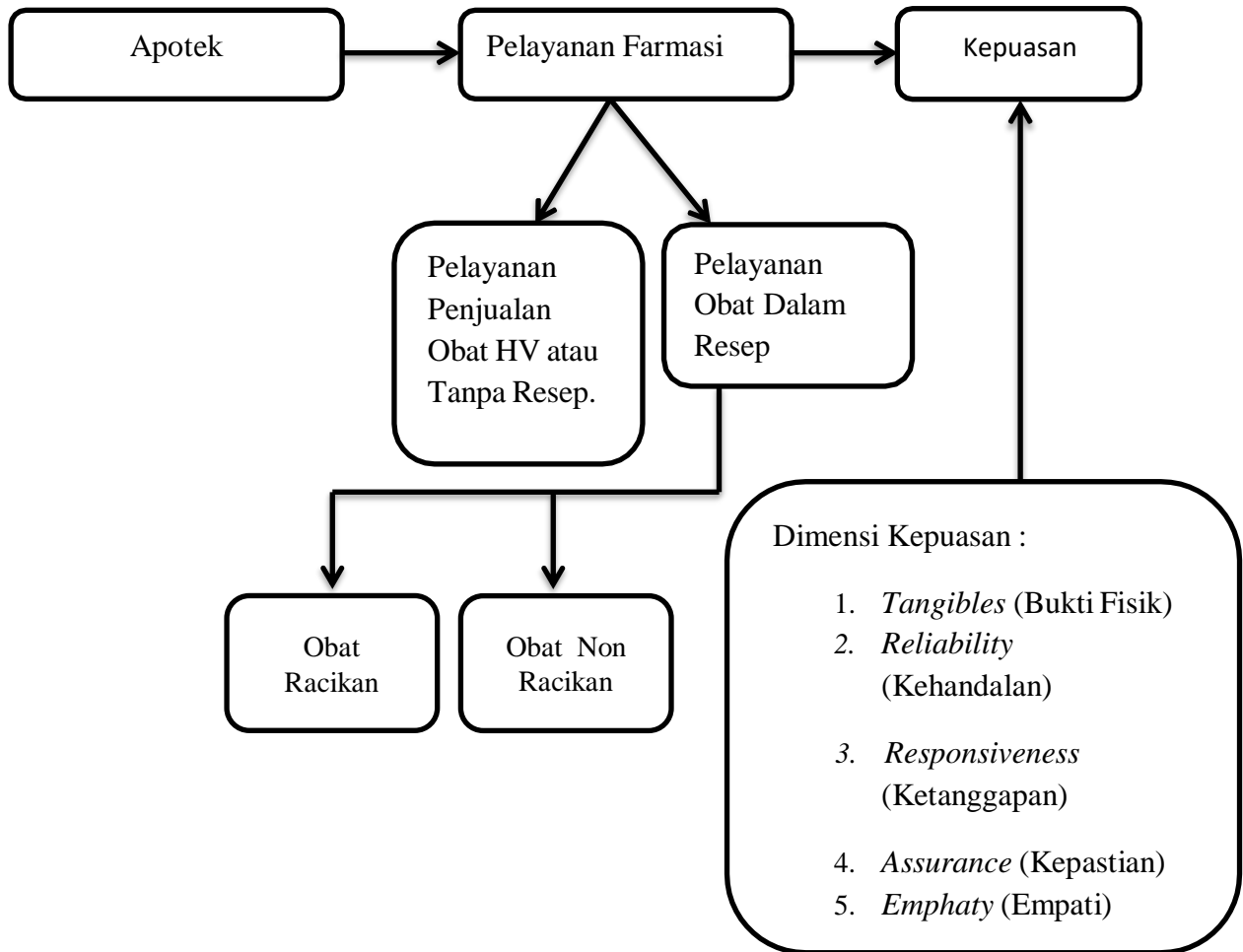
Kepuasan merupakan anggapan terhadap produk ataupun jasa yang sudah memenuhi harapan seseorang, kepuasan pelanggan hasil dari pengumpulan konsumen ataupun pelanggan dalam menggunakan produk ataupun jasa (Fatona, 2010).



Selain itu terdapat 5 Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien Menurut Parasuraman dkk dalam Muninjaya (2011) :

- a. *Tangible* dapat berupa ketersediaan sarana dan prasarana termasuk alat yang siap pakai serta penampilan staf yang menyenangkan.
- b. *Empathy* petugas medis mampu menempatkan dirinya dengan pelanggan, dapat berupa kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatiannya terhadap pelanggannya, serta dapat memahami kebutuhan pelanggannya.
- c. *Reliability* kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, tepat waktu, akurat dan memuaskan sesuai dengan yang ditawarkan.
- d. *Responsiveness* kemauan petugas kesehatan untuk membantu pasien dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan dari pelanggan/pasien.
- e. *Assurance* kemampuan petugas kesehatan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan pada pelanggan/pasien

## 2.5 Kerangka Konsep



Gambar 2. 1 Kerangka Konsep.