

## **BAB 2**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Apotek**

##### **2.1.1 Pengertian Apotek**

Apotek adalah suatu tempat, tertentu dilakukan pekerjaan kefarmasian dan penyaluran sediaan farmasi dan perbekalan kesehatan lainnya kepada masyarakat (Kepmenkes, 2002). Apotek merupakan suatu sarana pelayanan kefarmasian dan penyaluran perbekalan farmasi (obat, bahan obat, obat tradisional, bahan obat tradisional, alat kesehatan, dan kosmetika) kepada masyarakat (Kepmenkes, 2004). Menurut Peraturan Pemerintah nomor 51 tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian, apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh Apoteker.

##### **2.1.2 Tugas dan Fungsi Apotek**

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 9 tahun 2017 Tentang Apotek, apotek menyelenggarakan fungsi :

1. Pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai; dan
2. Pelayanan farmasi klinik, termasuk di komunitas.

Menurut Peraturan Pemerintah No. 25 Tahun 1980, tugas dan fungsi apotek adalah:

1. Tempat pengabdian profesi seorang Apoteker yang telah mengucapkan sumpah jabatan.
2. Sarana farmasi yang melaksanakan peracikan, pengubahan bentuk, pencampuran, dan penyerahan obat atau bahan obat.

3. Sarana penyalur perbekalan farmasi yang harus mendistribusikan obat yang diperlukan masyarakat secara meluas dan merata.
4. Sebagai sarana tempat pelayanan informasi mengenai perbekalan farmasi kepada masyarakat dan tenaga kesehatan lainnya.

### **2.1.3 Tugas dan Tanggung Jawab Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK) di Apotek**

Menurut Peraturan Pemerintah no. 51 tahun 2009, tenaga teknis kefarmasian adalah tenaga yang membantu apoteker dalam menjalani pekerjaan kefarmasian, yang terdiri atas sarjana farmasi, ahli madya farmasi, analis farmasi, dan tenaga menengah farmasi / asisten apoteker. 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.

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 573/MENKES/SK/VI/2008 tentang Standar Profesi Asisten Apoteker (AA), standar kompetensi Asisten Apoteker (AA) atau Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK) antara lain :

1. Mencatat kebutuhan sediaan farmasi dan perbekalan kesehatan,
2. Memesan sediaan farmasi dan perbekalan kesehatan,
3. Menerima sediaan farmasi dan perbekalan kesehatan,
4. Menyimpan sediaan farmasi dan perbekalan kesehatan,
5. Melakukan administrasi dokumen sediaan farmasi dan perbekalan kesehatan,
6. Menghitung biaya/kalkulasi biaya obat dan perbekalan kesehatan,
7. Melaksanakan prosedur penerimaan dan penilaian resep di apotek,

8. Melaksanakan proses peracikan sediaan farmasi sesuai permintaan dokter,
9. Menulis etiket dan menempelkannya pada kemasan sediaan farmasi,
10. Memberikan pelayanan obat bebas, bebas terbatas dan perbekalan kesehatan,
11. Berkomunikasi dengan orang lain,
12. Mengusulkan kebutuhan sediaan farmasi dan perbekalan kesehatan dalam pembuatan rencana pengadaan,
13. Berperan serta melakukan pengasaan sediaan farmasi dan perbekalan kesehatan sesuai protap,
14. Melaksanakan prosedur penyerahan obat kepada pasien sesuai protap,
15. Melaksanakan prosedur pelayanan pengobatan mandiri/swamedikasi sesuai protap.

#### **2.1.4 Pelayanan Kefarmasian**

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan nomor 73 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek, standar pelayanan kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian.

Pengaturan standar pelayanan kefarmasian di apotek bertujuan 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 (*patient safety*).

Standar pelayanan kefarmasian di apotek meliputi standar:

1. Pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai, dan
2. Pelayanan farmasi klinik.

Pelayanan farmasi klinik meliputi:

1. Pengkajian resep,
2. Dispensing,
3. Pelayanan Informasi Obat (PIO),
4. Konseling,
5. Pelayanan kefarmasian di rumah (*home pharmacy care*),
6. Pemantauan Terapi Obat (PTO), dan
7. Monitoring efek samping obat (MESO) (Permenkes, 2016).

### **2.1.5 Kecepatan Pelayanan**

Kecepatan yaitu suatu kemampuan untuk mencapai target secara cepat sesuai waktu yang ditentukan. Pelayanan adalah suatu bagian atau urutan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan (Oktavia dkk., 2012). Dapat disimpulkan kecepatan pelayanan adalah target pelayanan yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan dengan tujuan tercapainya kepuasan pelanggan. Secara teoritis pasien tidak ingin mengalami kesulitan atau membutuhkan waktu yang lama dan antrian yang panjang untuk menunggu apabila keinginan pasien dengan cepat mendapatkan pelayanan terpenuhi maka akan timbul rasa kepercayaan pasien untuk kembali membeli obat di tempat tersebut (Trimurthy, 2009). Pada dasarnya manusia ingin kemudahan, dalam hal kesehatan mereka suka pelayanan kesehatan yang cepat mulai dari pendaftaran sampai pada waktu pulang (Naik dkk., 2010).

### **2.1.6 Keramahan Petugas**

Sistem pelayanan kepada pelanggan harus ramah, cepat, tepat, serta dengan informasi yang jelas. Keramahan pada pelanggan sangat penting agar mereka merasa dihargai, sehingga bisa menjadi pelanggan yang setia. Petugas melakukan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan (Walgito, 2006). Hal tersebut dapat

dicapai apabila jumlah petugas cukup sehingga beban pekerjaan tidak terlalu berat, dengan demikian akan memberi kesempatan kepada petugas untuk bersikap ramah. Baik atau buruknya suatu pelayanan kesehatan menurut pasien diantaranya adalah dari sikap petugas kesehatan. Pelayanan kesehatan dipandang baik karena petugasnya ramah, bersahabat, sabar dan komunikatif. Sebaliknya jika pelayanan kesehatan dianggap kurang baik karena petugas kasar dan berbicara kurang sopan (Yunevy dan Haksamana, 2013).

## **2.2 Kepuasan**

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya (Nursalam, 2011). Kepuasan pelanggan adalah hasil (*outcome*) yang dirasakan atas penggunaan produk dan jasa, sama atau melebihi harapan yang diinginkan (Yamit, 2002). Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat darikerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2007).

### **2.2.1 Pengukuran Tingkat Kepuasan**

Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam penyediaan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan efisien. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam pengembangan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi dan sasaran. Bila pelanggan tidak puas atau kecewa, harus segera diketahui faktor penyebabnya dan segera dilakukan koreksi atau perbaikan. Tanpa adanya tindakan

untuk melakukan koreksi atau perbaikan hasil pengukuran tingkat kepuasan pelanggan menjadi tidak bermamfaat. Padahal tujuan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan adalah untuk dapat segera mengetahui faktor - faktor yang membuat para pelanggan tidak puas, dapat segera diperbaiki, sehingga pelanggan tidak kecewa (Hadisugito, 2005).

### 2.2.2 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Pelayanan konsumen dapat berupa produk, jasa atau campuran produk dan jasa. Apotek merupakan pelayanan produk dan jasa yang dikaitkan dengan kepuasan konsumen. Faktor - faktor yang mempengaruhi terhadap kepuasan pasien antara lain:

a. *Reliability* (Keandalan)

*Reliability* adalah suatu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya dan kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan, seperti ketepatan waktu dan tanpa kesalahan. Dalam hal ini, apoteker dan tenaga teknis kefarmasian harus dapat memberikan jasa seperti yang di harapkan.

b. *Assurance* (Jaminan atau Kepastian)

*Assurance* adalah pengetahuan dan keramahan karyawan, serta kemampuan melaksanakan tugas secara spontan, sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan. Dalam hal ini, apoteker dan tenaga teknis kefarmasian harus dapat memberikan jaminan tentang ketepatan dan kebenaran dari setiap pelayanan, terutama dalam meracik dan memilihkan obat untuk pelanggan.

c. *Tangibles* (Berwujud)

*Tangibles* adalah penampilan serta kemampuan sarana dan prasarana fisik yang harus dapat diandalkan. Keadaan lingkungan sekitar adalah bukti nyata dari apotek harus menyediakan sarana dan prasarana yang memadai dan lengkap.

d. *Empathy* (Empati)

*Empathy* adalah memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada pelanggan dan berusaha memahami keinginan pelanggan. Dalam hal ini, apoteker dan tenaga teknis kefarmasian harus dapat memberi perhatian psikologis kepada pelanggan.

e. *Responsiveness* (Ketanggapan)

*Responsiveness* adalah suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat kepada pelanggan. Memberikan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Kemampuan untuk mengatasi hal tersebut secara profesional dapat memberikan persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan. Dalam hal ini, apoteker dan asisten apoteker harus bias memberikan pelayanan yang cepat (tanggap) terhadap apa yang diinginkan pelanggan terhadap pelayanan (Bogadenta, 2012).



