

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Apotek

Apotek menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 9 tahun 2017. Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat di lakukan praktek kefarmasian oleh Apoteker. Untuk menjalankan pekerjaan kefarmasian Apotek harus mempunyai Tenaga Teknis Kefarmasian. Tenaga Teknis Kefarmasian adalah tenaga yang membantu Apoteker dalam menjalankan pekerjaan kefarmasian, yang terdiri atas sarjana farmasi, Ahli Madya Farmasi, dan Analis Farmasi. Apotek harus mempunyai izin sesuai dengan permenkes harus memiliki Surat Izin Apotek disingkat SIA dalam pasal 1 ayat 7 merupakan bukti tertulis yang diberikan oleh pemerintah daerah kabupaten/kota kepada Apoteker sebagai izin untuk menyelenggarakan Apotek. Dalam penyelenggarannya Apotek Setiap Apoteker dan Tenaga Teknis Kefarmasian harus bekerja sesuai dengan standar profesi, standar prosedur operasional, standar pelayanan, etika profesi, menghormati hak pasien dan mengutamakan kepentingan pasien. Penyelenggaran 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

Pelayanan kefarmasian pada saat ini telah bergeser orientasinya dari obat ke pasien yang mengacu kepada pelayanan kefarmasian (*pharmaceutical care*). 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 farmasi yang semula hanya sebagai pengelola sediaan obat namun sekarang pelayanan

farmasi diuntut untuk memberikan pelayanan informasi obat kepada pasien dan memonitoring penggunaan obat untuk mengetahui tujuan akhir dan meminimalisir kemungkinan terjadinya kesalahan dalam pengobatan (Menteri kesehatan, 2016).

Untuk menunjang orientasi tersebut maka apoteker dituntut untuk meningkatkan keterampilan, pengetahuan serta perilaku untuk melaksanakan interaksi langsung terhadap pasien. Apoteker diharap juga mampu untuk mendeteksi terjadinya *medication error* (kesalahan pengobatan) dalam pelayanan kefarmasian. Apoteker dalam menjalankan pelayanan kefarmasian di harapkan 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 permeskes RI No 73 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian menjelaskan bahwa pengaturan standar kefarmasian di apotek bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, melindungi pasien dan masyarakat dari pengobatan yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien, 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

Self-medication atau yang disebut juga swamedikasi adalah upaya pengobatan sendiri oleh saran seorang profesional tanpa menggunakan resep dokter. Pengobatan sendiri ini termasuk di antaranya menggunakan obat yang tersisa di rumah, membeli obat dengan resep lama, mendapatkan obat tanpa resep dokter, berbagi obat dengan kolega terdekat dan lain

sebagainya. Pada tahun 2012 Kementerian Kesehatan Indonesia memperoleh laporan data bahwa 44,14 % warga negara Indonesia memilih untuk melakukan pengobatan sendiri atau yang disebut juga swamedikasi. Dan pada tahun berikutnya hasil riset data menunjukkan bahwa 35,2% rumah tangga melakukan penyimpanan obat swamedikasi di rumah. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat mulai sadar akan pentingnya hidup sehat dengan melakukan *self-medication* atau pengobatan sendiri (aini.nur dkk, 2017).

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 di artikan 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 dilakukan 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):

- a. Mengetahui jenis obat yang di perlukan untuk mengatasi penyakitnya.
- b. Mengetahui kegunaan obat, sehingga dapat mengevaluasi sendiri perkembangan pengobatannya.
- c. Menggunakan obat secara benar (cara, aturan, lama pemakaian) dan tahu batas kapan harus menghentikan pengobatan sendiri dan segera meminta pertolongan petugas kesehatan.

d. Mengetahui efek samping obat yang di gunakan sehingga ketika terjadi keluhan baru yang timbul dapat memperkirakan itu suatu penyakit yang baru atau efek samping obat.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Aini.nur dkk pada tahun 2017 menjelaskan bahwa responden yang melakukan swamedikasi berdasarkan pengalaman pribadi keluarga (31,6 %). sedangkan Tempat responden dalam memperoleh obat swamedikasi adalah di warung 55,8%; di apotek 29,8% di toko obat 8,5% di supermarket 4,4% dan lainnya 1,5 % seperti dari tetangga atau saudara/i responden. Masyarakat lebih memilih obat di warung karena harganya lebih terjangkau dan jaraknya yang dekat tempa tinggal.

2.4 Kepuasan Pelanggan

2.4.1 Pengertian 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.(Sudiby, 2014). Kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa latin “satis” artinya cukup baik, memadai dan “facto” yaitu melakukan atau membuat, *satisfaction* dapat diartikan sebagai usaha untuk memenuhi sesuatu. 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 di pilihnya. Untuk menciptakan kepuasan pasien, 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.

2.4.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan

Menurut Budiastuti dalam Anisza (2012), faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu:

- a. Kualitas produk atau jasa, pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas. Persepsi pasien terhadap kualitas produk atau jasa dipengaruhi oleh dua hal yaitu kenyataan kualitas produk atau jasa dan komunikasi perusahaan, dalam hal ini apotek dalam mengiklankan tempatnya.
- b. Kualitas pelayanan, pasien akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
- c. Faktor emosional, pasien merasa bangga, puas dan kagum terhadap apotek yang dipandang “apotek mahal”.

- d. Harga, semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar. Sedangkan apotek yang berkualitas sama tetapi berharga murah, memberi nilai yang lebih tinggi pada pasien.
- e. Biaya, pasien yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan jasa pelayanan, maka pasien cenderung puas terhadap jasa pelayanan tersebut

2.4.3 Pengukuran kepuasan pelanggan

Menurut eiffelendy (2007) suatu proses penilaian bisa negatif sesuai pengalamannya. kepuasan atau ketidakpuasan adalah sebuah penilaian yang nyata. Apabila pasien yang datang ke apotek mendapatkan pelayanan yang baik serta yang diharapkan dapat terpenuhi, maka pasien akan merasa puas dengan barang dan jasa yang di tawarkan. Namun sebaliknya apabila tidak terlayani dengan baik serta yang di harapkan tidak sesuai dengan harapan pasien, maka pasien akan merasa kecewa atau ketidakpuasan dengan barang dan jasa yang di tawarkan. Standar merupakan suatu nilai dimana yang diharapkan akan terealisasikan. Penampilan yang ideal, norma norma, toleransi umum, kesesuaian, keinginan dan janji pemberian jasa adalah salah satu standar. Pelayanan swamedikasi adalah salah tau pelayanan kefarmasian yang ada di apotek. Pelayanan swamedikasi merupakan pelayanan yang menawarkan barang dan jasa. Menurut umar dalam eiffelendy (2008) Fokus utama pada pelayanan barang dan jasa meliputi 5 dimensi penilaian yaitu :

1. *Responsivess* (ketanggapan) merupakan pemberian pelayanan kepada pasien dengan cepat dan tepat. kesigapan karyawan , ketepatan dan kecepan karyawan dalam melakukan transaksi merupakan bagian Dalam penilaian pelayanan apotek.
2. *Reliability* (kemampuan) merupakan kemampuan memberikan pelayanan terbaik sesuai janji yang di tawarkan.
3. *Assurance* (jaminan) meliputi kemampuan menyakinkan pasien untuk memberikan kepercayaan kepada pasien, keterampilan dalam

pemberian informasi obat, kemampuan petugas terhadap pengetahuan, keramahan petugas terhadap pasien.

4. *Empathy* (empati) merupakan kemudahan pasien dalam menghubungi apotek dan perhatian petugas dalam menangani pasien merupakan salah satu dari penilaian empati.

5. *Tangibles* (bukti langsung) meliputi sarana dan prasarana apotek. Sarana dan prasana merupakan salah satu yang terpenting dalam penilaian kepuasan pelanggan. Tersediannya ruang tunggu yang nyaman akan memberikan kesan positif kepada pasien. Bukan hanya itu saja kerapian dan kebersihan ruangan apotek serta tersedianya AC merupakan bagian yang penting.

2.5 Alur pelayanan Swamedikasi di Apotek Kimia Farma Usman Sadar

Standar Operasional Prosedur pelayanan swamedikasi di Apotek Kimia Farma Usman Sadar :

1. Pasien masuk, ucapkan “Selamat datang di Kimia Farma, Ada yang bisa dibantu ?”
2. Mendengarkan keluhan atau permintaan obat dari pasien.
3. Menggali informasi dari pasien antara lain :
 - a. Untuk siapa obat tersebut ?
 - b. bagaimana gejalanya yang timbul?
 - c. kapan mulai terjadi gejala tersebut?
 - d. sudah berapa lama gejala tersebut muncul?
 - e. tindakan/obat apa yang sudah diberikan?
 - f. Adakah obat yang di konsumsi untuk pengobatan penyakit lain?
 - g. Apakah bapak/ibu memiliki riwayat alergi obat?
4. Memilihkan obat sesuai kersasionalannya dan kondisi ekonomi pasien dengan pilihan obat bebas, obat bebas terbatas dan OWA.

5. Melakukan transaksi dan pembayaran obat
6. Memberikan informasi obat yang diberikan, meliputi :
Nama obat, fungsi / khasiat obat, aturan pakai, efek samping, lama penggunaan, cara penyimpanan dan penjelasan apabila sakit masih berlanjut dalam 3-5 hari kedepan diharapkan untuk menghubungi dokter.
7. Apoteker / TTK mengucapkan “Ada yang bisa dibantu lagi?”
8. Terimakasih, Semoga sehat selalu. (SOP PT.Kimia Farma Apotek UB GRESIK, 2019)

2.6 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 di serahkan tanpa menggunakan resep dokter diantaranya obat bebas obat bebas terbatas obat wajib apotek dan *food suplement*.

2.6.1 Obat bebas

Obat bebas adalah obat yang dijual bebas di pasaran 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)

2.6.2 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 memuat pemberitahuan



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

Tanda Peringatan Pada Obat Bebas Terbatas	
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)

2.6.3 Obat Wajib Apotek

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

- A. Kepmenkes no 347 tahun 1990 tentang Obat Wajib Apotek, berisi Daftar Obat Wajib Apotek
- B. Kepmenkes no 924 tahun 1993 tentang Daftar Obat Wajib Apotek
- C. 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
- D. Kepmenkes no 1176 tahun 1999 tentang Daftar Obat Wajib Apotek

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

1. Apoteker harus memenuhi ketentuan jenis dan jumlah maximal yang boleh di berikan kepada pasien seperti ibuprofen 400 mg yang di gunakan sebagai antipiretik dan analgentik yang hanya boleh di serahkan maximal 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 di butuhkan pasien. (Rokhman,2016)

2.6.4 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 sintetis. 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 khasiat untuk mengobati penyakit tertentu seperti halnya obat Menurut Vitahealth dalam Sari (2013).

Macam Macam *Food Supplement* :

1. Vitamin
2. Mineral
3. Enzym
4. Asam amino
5. Hormon
6. Herba
7. Antioksidan
8. Probiotik

