

BAB 2

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Apotek

Apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh apoteker. Pelayanan kefarmasian adalah pelayanan yang langsung dilakukan dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Pelayanan kefarmasian telah mengalami perubahan yang semula hanya berfokus kepada pengelolaan obat (*drug oriented*) berkembang menjadi pelayanan komprehensif dalam pengertian tidak saja sebagai pengelola obat, tetapi dalam pengertian yang lebih luas mencakup pelaksanaan pemberian informasi untuk mendukung penggunaan obat yang benar dan rasional, monitoring penggunaan obat untuk mengetahui tujuan akhir, serta kemungkinan terjadinya kesalahan pengobatan (Menkes RI, 2016).

Praktik kefarmasian yang dimaksud adalah pembuatan termasuk pengendalian mutu sediaan farmasi, pengamanan, pengadaan, penyimpanan, dan pendistribusi atau penyaluran obat, pengelolaan obat, pelayanan obat atas resep dokter, pelayanan informasi obat, serta pengembangan obat, bahan obat dan obat tradisional. Praktik kefarmasian juga meliputi dalam pengadaan sediaan farmasi, produksi sediaan farmasi, distribusi atau penyaluran sediaan farmasi, dan pelayanan dalam sediaan farmasi (Depkes RI, 2009).

Adapun pekerjaan kefarmasian yang menjelaskan tentang tugas dan fungsi apotek, berikut tugas dan fungsi apotek (Anonim, 2009) :

- a. Tempat pengabdian profesi seorang apoteker yang telah mengucapkan sumpah jabatan apoteker;
- b. Sarana yang digunakan untuk melakukan pekerjaan kefarmasian;
- c. Sarana farmasi untuk melaksanakan peracikan, perubahan, bentuk, pencampuran, dan penyerahan obat atau bahan obat;
- d. Sarana penyaluran pembekalan farmasi dalam menyebarkan obat-obatan yang diperlukan masyarakat secara luas dan merata;
- e. Sarana yang digunakan untuk memproduksi dan mendistribusi sediaan

- farmasi antara lain obat, bahan baku obat, obat tradisional, dan kosmetika;
- f. Sarana pembuatan dan pengendalian mutu sediaan farmasi, pengamanan, pengadaan, penyimpanan, dan pendistribusian atau penyaluran obat, pengolahan obat, pelayanan informasi obat, serta pengembangan obat, bahan obat, dan obat tradisional.

2.2 Pelayanan Kefarmasian di Apotek

Pelayanan kefarmasian di apotek saat ini telah mempunyai standar dengan diterbitkannya Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 73 tahun 2016 tentang standar kefarmasian di apotek. Pelayanan kefarmasian di apotek merupakan suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab terhadap pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Pelayanan yang komprehensif (*pharmaceutical care*) dalam pengertian tidak saja sebagai pengelola obat namun dalam pengertian yang lebih luas mencakup pelaksanaan pemberian informasi untuk mendukung penggunaan obat yang benar dan rasional, monitoring penggunaan obat untuk mengetahui tujuan akhir, serta kemungkinan terjadinya kesalahan pengobatan (Menkes RI, 2016).

Standar pelayanan kefarmasian di apotek ditetapkan sebagai acuan pelaksanaan pelayanan kefarmasian di apotek. Standar pelayanan 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 pengolahan sediaan farmasi, alat kesehatan dan alat habis pakai. Pada pelayanan farmasi klinik, apotek juga bisa melayani pelayanan non resep atau bisa disebut dengan pelayanan swamedikasi dengan penyakit ringan yang sering terjadi di masyarakat dengan pengobatan obat bebas dan obat bebas terbatas (Menkes RI, 2016).

2.3 Peran Apoteker dan Tenaga Teknis Kefarmasian di Apotek

2.3.1 Apoteker

Apoteker adalah sarjana farmasi yang telah lulus sebagai apoteker dan telah mengucapkan sumpah jabatan apoteker (Menkes RI, 2017). Dalam melakukan

pelayanan kefarmasian seorang apoteker menjalankan peran (Menkes RI, 2014) sebagai berikut :

a. Pemberi layanan

Apoteker harus berinteraksi dengan pasien. Apoteker harus mengintegrasikan pelayanannya pada sistem pelayanan kesehatan secara berkesinambungan.

b. Mengambil keputusan

Apoteker harus mempunyai kemampuan dalam mengambil keputusan dengan menggunakan seluruh sumber daya yang ada secara efektif dan efisien.

c. Komunikator

Apoteker harus mampu berkomunikasi dengan baik kepada pasien maupun profesi kesehatan lainnya sehubungan dengan terapi pasien.

d. Pemimpin

Apoteker harus memiliki kemampuan menjadi pemimpin yang meliputi keberanian mengambil keputusan yang empati dan efektif, serta memiliki kemampuan komunikasi dan mengelola hasil keputusan.

e. Pengelola

Apoteker harus mampu mengelola sumber daya manusia, fisik, anggaran dan informasi secara efektif. Apoteker harus mengikuti kemajuan teknologi informasi dan bersedia berbagi informasi tentang obat dan hal-hal yang lain yang berhubungan dengan obat.

f. Pembelajar seumur hidup

Apoteker harus tetap meningkatkan pengetahuan, sikap dan keterampilan profesi melalui pendidikan berkelanjutan.

g. Peneliti

Apoteker harus selalu menerapkan prinsip atau kaidah ilmiah dalam mengumpulkan informasi sediaan farmasi dan pelayanan kefarmasian.

2.3.2 Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK)

Tenaga Teknis Kefarmasian adalah tenaga yang membantu apoteker dalam menjalankan pekerjaan kefarmasian, yang terdiri dari atas sarjana farmasi, ahli

madya farmasi dan analisis farmasi (Menkes RI, 2017). Asisten apoteker yang sudah mendapatkan ijazah dan sudah mengucapkan sumpah serta mendapatkan surat izin kerja yang diberikan oleh Menteri Kesehatan RI harus mampu melaksanakan tugas sebagai asisten apoteker sesuai dengan standar profesinya dengan baik dan memiliki wewenang dan tanggung jawab dalam melakukan pekerjaan farmasi dan pengawasan seorang apoteker. Tugas seorang asisten apoteker yaitu :

1. Melakukan pemeriksaan sebelum apotek buka jam operasional;
2. Menyusun produk obat farmasi yang didistribusi dari gudang;
3. Melakukan peracikan obat yang sesuai dan tepat;
4. Melayani yang baik terkait pembelian obat di apotek;
5. Menyerahkan produk kepada pasien dengan melakukan KIE.

Tanggung jawab bagi seorang tenaga teknis kefarmasian ketika sedang berada di apotek selalu bekerja dibawah naungan apoteker sebagai Apoteker Pengelola Apotek (APA) yang memiliki surat ijin apotek. Dalam melakukan pelayanan informasi apoteker dan Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK) bekerja sesuai standar profesi yang sudah ditentukan (Muharni, 2017).

2.4 Pelayanan Swamedikasi

Pengobatan sendiri (*self medication*) merupakan upaya yang paling banyak dilakukan masyarakat untuk mengatasi keluhan atau gejala penyakit sebelum mereka memutuskan mencari pertolongan ke pusat pelayanan kesehatan atau petugas kesehatan. Namun, penting untuk dipahami bahwa swamedikasi yang tepat, aman, dan rasional tidak dengan cara mengobati tanpa harus melakukan konsultasi dengan pihak dokter (Depkes RI, 2008).

Swamedikasi harus dilakukan sesuai dengan penyakit yang dialami, pelaksanaannya sedapat mungkin harus memenuhi kriteria penggunaan obat yang rasional antara lain ketepatan memilih obat, ketepatan dosis obat, tidak adanya efek samping, tidak adanya kontraindikasi, dan tidak adanya polifarmasi (Muharni, 2015).

Untuk melakukan pengobatan sendiri secara benar, ada beberapa hal yang harus diketahui dan dicermati (Binfar, 2008) :

- a. Mengetahui jenis obat yang diperlukan untuk mengatasi penyakitnya;

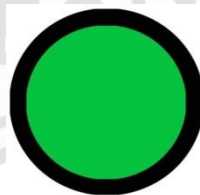
- b. Mengetahui kegunaan obat, sehingga dapat mengevaluasi sendiri perkembangan pengobatannya;
- c. Menggunakan obat secara benar (cara, aturan, lama pemakaian) dan tahu batas kapan harus menghentikan pengobatan sendiri dan segera meminta pertolongan petugas kesehatan;
- d. Mengetahui efek samping obat yang digunakan sehingga ketika terjadi keluhan baru yang timbul dapat memperkirakan itu suatu penyakit yang baru atau efek samping obat.

2.5 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 (Depkes RI, 2009).

Dalam pelayanan swamedikasi terdapat beberapa obat yang dapat diserahkan tanpa menggunakan resep dokter diantaranya obat bebas, obat bebas terbatas, dan Obat Wajib Apotek (OWA) :

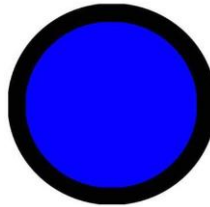
- a. Obat bebas adalah obat yang dijual bebas dipasaran dan dapat dibeli tanpa resep dokter. Tanda khusus pada kemasan dan etiket obat bebas adalah lingkaran hijau dengan garis tepi berwarna hitam (Depkes RI, 2007). Contoh obat bebas diantaranya adalah paracetamol, antasida DOEN, ibuprofen, diatab, OBH combi, konidin OBH.



Gambar 2.1 Logo Obat Bebas (Depkes RI, 2017)

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

RI, 2007). Contoh obat bebas terbatas diantaranya adalah CTM, Betadin gargle, Insto, Bisolvon, Ultraflu, Decolgen.



Gambar 2.2 Logo Obat Bebas Terbatas (Depkes RI, 2017)

- c. Obat Wajib Apotek (OWA) adalah obat keras yang dapat diberikan oleh Apoteker Pengelola Apotek (APA) kepada pasien. Contohnya yaitu antiparasit (obat cacing, mebendazol); obat kulit topikal (antibiotik, tetrasiklin); obat saluran nafas (obat asma, ketotifen).
- d. Walaupun Apoteker Pengelola Apotek (APA) boleh memberikan obat keras, tetapi ada persyaratan yang harus dilakukan dalam penyerahan OWA yaitu :
 1. Apoteker wajib melakukan pencatatan yang benar mengenai data pasien (nama, alamat, umur) serta penyakit yang diderita;
 2. Apoteker wajib memnuhi ketentuan jenis dan jumlah yang boleh diberikan kepada pasien;
 3. Apoteker wajib memberikan informasi obat secara benar mencakup : indikasi, kontraindikasi, cara pemakaian, cara menyimpan dan efek samping obat yang mungkin timbul serta tindakan yang disarankan bila efek dikehendaki tersebut timbul (Menkes RI, 2016).

Adapun peraturan yang mendasari tentang obat wajib apotek yaitu :

1. Kepmenkes No. 347 tahun 1990 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 atau obat bebas terbatas;
4. Kepmenkes No. 924 tahun 1993 tentang daftar OWA No. 2;
5. Kepmenkes No. 1176 tahun 1999 tentang daftar OWA No. 3.

2.6 Kepuasan Konsumen

Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya sama atau sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa akan muncul apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya tidak sesuai dengan harapannya (Sutrisna, 2008).

Berdasarkan Kotler dalam Bahem (2017), tentang pengukuran tingkat kepuasan konsumen sebagai berikut :

- a. *Responsiveness* (ketanggapan) merupakan kesediaan untuk membantu konsumen dan menyediakan layanan yang dijanjikan atau pemberian pelayanan kepada konsumen dengan cepat dan tepat.
- b. *Reliability* (kehandalan) merupakan kemampuan untuk melakukan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- c. *Assurance* (jaminan) merupakan pengetahuan dan perilaku karyawan serta kemampuan untuk menginspirasi kepercayaan dan keyakinan, diantaranya yaitu kemampuan menyakinkan konsumen untuk memberikan kepercayaan kepada konsumen, keterampilan dalam pemberi informasi obat, kemampuan petugas terhadap pengetahuan, keramahan petugas terhadap konsumen.
- d. *Empathy* (empati) merupakan syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pasien, kemudahan pasien dalam menghubungi apotek an perhatian petugas dalam menangani pasien merupakan salah satu dari penilaian empati.
- e. *Tangible* (bukti langsung) meliputi sarana dan prasarana apotek merupakan salah satu yang terpenting dalam penilaian kepuasan konsumen yaitu fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan dari personil.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu :

1. Kualitas produk

Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang mereka gunakan berkualitas.

2. Kualitas pelayanan

Pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang

sesuai dengan harapannya.

3. Emosional

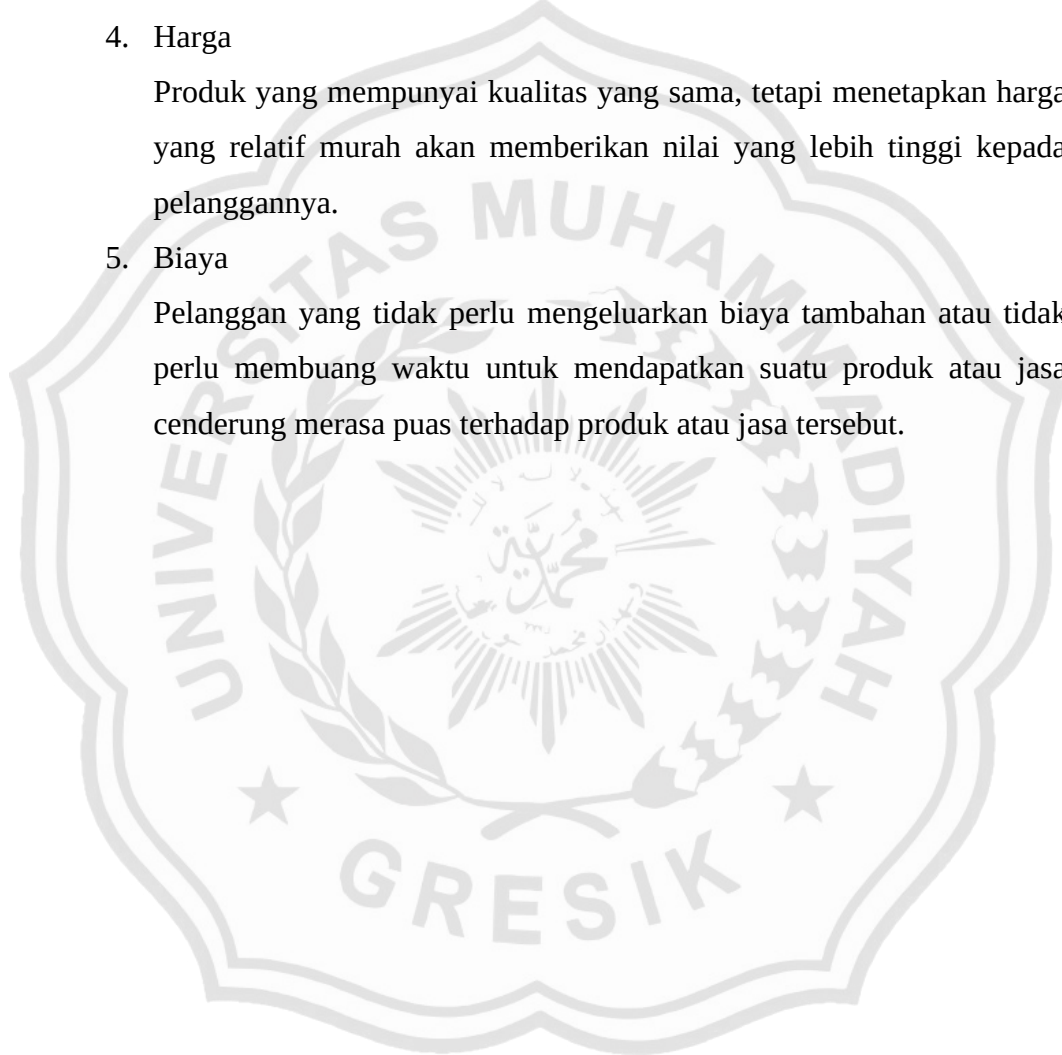
Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum bila menggunakan produk dengan merk yang mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merk tertentu.

4. Harga

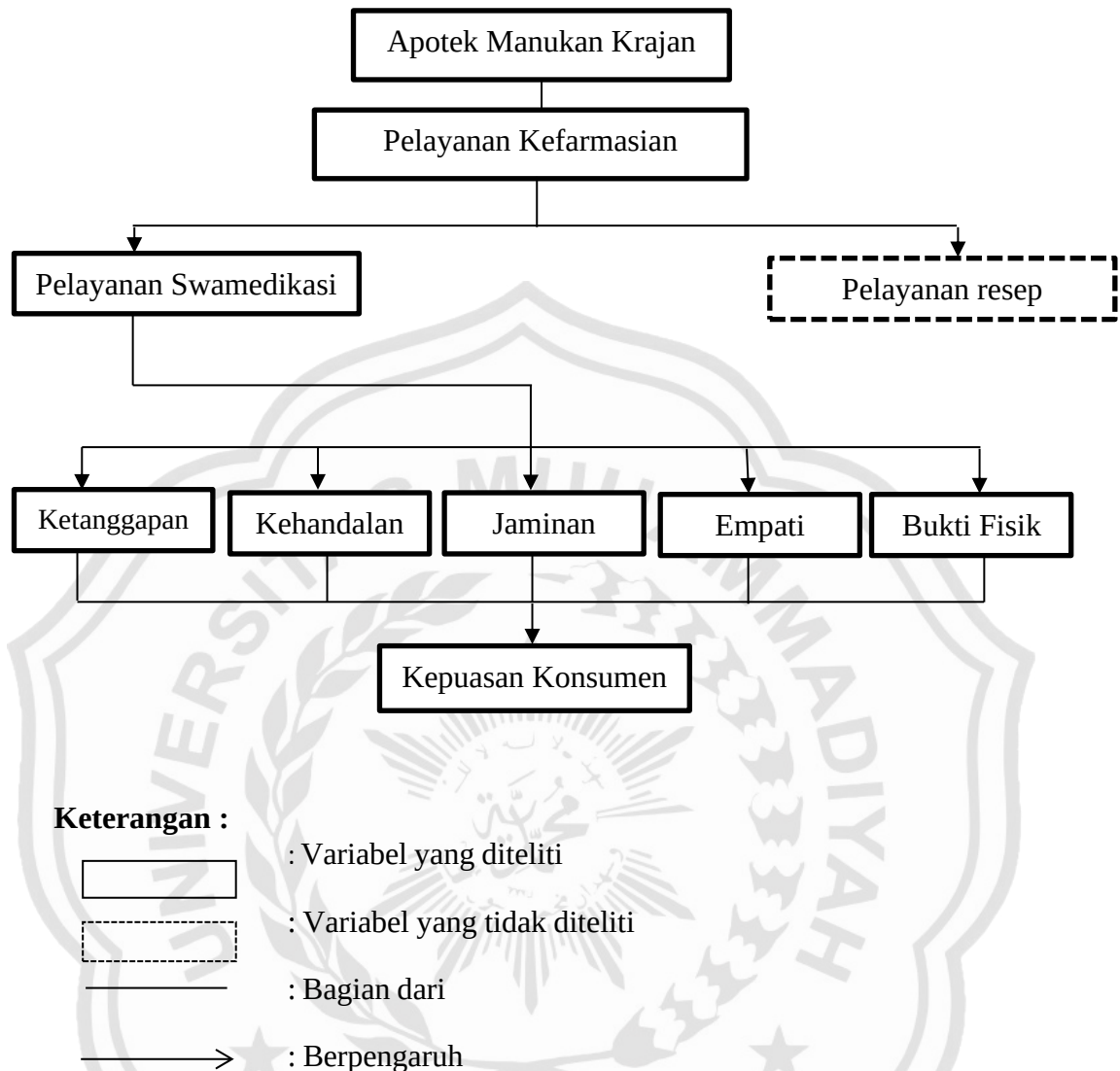
Produk yang mempunyai kualitas yang sama, tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.

5. Biaya

Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung merasa puas terhadap produk atau jasa tersebut.



2.7 Kerangka Konsep



Gambar 2.3 Kerangka Konsep Penelitian

