

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Apotek**

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

Apotek berasal dari bahasa Yunani, yaitu “*apotheca*” yang secara harfiah berarti penyimpanan. Sedangkan dalam bahasa Belanda, apotek disebut “*apothek*” yang berarti tempat menjual dan meramu obat (Sampurno, 2011). Apotek adalah salah satu sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh Apoteker. Apoteker merupakan sarjana farmasi yang telah lulus sebagai apoteker dan mengucapkan sumpah jabatan apoteker. Apotek merupakan salah satu tempat untuk mewujudkan pelaksanaan kefarmasian yang optimal, dalam rangka penggunaan obat yang rasional dan peningkatan pelayanan bagi masyarakat (Kemenkes RI, 2016).

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

Tugas dan fungsi apotek adalah tempat pengabdian Apoteker yang telah mengucapkan sumpah jabatan, sarana farmasi untuk melaksanakan peracikan, pengubahan bentuk, pencampuran dan penyerahan obat, dan sarana penyalur perbekalan farmasi, termasuk obat yang diperlukan masyarakat, secara luas dan merata (Kemenkes RI, 2016). Apotek memainkan peran yang sangat penting dalam pelayanan kesehatan, terutama dalam hal penyedia obat dan edukasi pasien. Kualitas pelayanan

kefarmasian di apotek mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien dan keberhasilan pengobatan.

Tugas dan fungsi apotek menurut Kurniawan (2018) sebagai berikut :

- a. Tempat pengabdian profesi seorang apoteker yang telah mengucapkan sumpah jabatan apoteker
- b. Sarana yang digunakan untuk melakukan pekerjaan kefarmasian
- c. Sarana yang digunakan untuk memproduksi dan mendistribusi sediaan farmasi yang meliputi obat, bahan obat, obat tradisional dan kosmetika
- d. Sarana pembuatan, pengendalian mutu, perencanaan, pengadaan, penerimaan, penyimpanan, pemusnahan, pelaporan dan pemusnahan sediaan farmasi, yang meliputi pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, bahan medis habis di pakai
- e. Pelayanan farmasi klinik meliputi pengkajian resep, dispensing, Pelayanan Informasi Obat (PIO), konseling, Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit (*home pharmacy care*), Pemantauan Terapi Obat (PTO) dan Monitoring Efek Samping Obat (MESO).

## **2.2 Pelayanan Kefarmasian di Apotek**

### **2.2.1 Pengertian Pelayanan Kefarmasian**

Pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan yang diberikan secara langsung dan bertanggung jawab oleh tenaga kefarmasian kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil

yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Standar pelayanan kefarmasian berfungsi sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab. Dengan adanya standar ini, tenaga kefarmasian diharapkan dapat memberikan pelayanan konsisten dan berorientasi pada peningkatan kesejahteraan pasien secara menyeluruh (Kemenkes RI, 2016).

### **2.2.2 Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek**

Penetapan standar pelayanan kefarmasian di apotek dalam keselamatan pasien (*patient safety*) bertujuan agar mengoptimalkan mutu pelayanan kefarmasian, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian dan melindungi pasien dari penggunaan obat yang tidak rasional. Standar pelayanan kefarmasian menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI. Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Apotek meliputi :

- a. Pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai, meliputi perencanaan, pengadaan, penerimaan, penyimpanan, pemusnahan, pengendalian, pencatatan dan pelaporan.

- 1) Perencanaan

Membuat perencanaan pengadaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai perlu diperhatikan pola penyakit, pola konsumsi, budaya dan kemampuan masyarakat.

## 2) Pengadaan

Menjamin kualitas pelayanan kefarmasian maka pengadaan sediaan farmasi harus melalui jalur resmi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

## 3) Penerimaan

Penerimaan adalah kegiatan untuk menjamin kesesuaian jenis spesifikasi, jumlah, mutu, waktu penyerahan dan harga yang tertera dalam surat pesanan dengan kondisi fisik yang diterima.

## 4) Penyimpanan

- a) Obat/bahan obat harus disimpan dalam wadah asli dari pabrik. Dalam hal pengecualian atau darurat dimana isi dipindahkan pada wadah lain, maka harus dicegah terjadinya kontaminasi dan harus ditulis informasi yang jelas pada wadah baru. Wadah sekurang-kurangnya memuat nama obat, nomor *batch* dan tanggal kadaluwarsa.
- b) Semua obat/bahan obat harus disimpan pada kondisi yang sesuai sehingga terjamin keamanan stabilitasnya.
- c) Tempat penyimpanan obat tidak dipergunakan untuk penyimpanan barang lain yang menyebabkan kontaminasi.
- d) Sistem penyimpanan dilakukan dengan memperhatikan bentuk sediaan dan kelas terapi obat serta disusun secara alfabetis.

e) Pengeluaran obat memakai sistem FEFO (*First Expire First Out*) dan FIFO (*First In First Out*)

5) Pemusnahan dan Penarikan

Obat kadaluwarsa atau rusak harus dimusnahkan sesuai dengan jenis dan bentuk sediaan. Resep yang telah disimpan melebihi jangka waktu 5 (lima) tahun dapat dimusnahkan. Penarikan sediaan farmasi yang tidak memenuhi standard/ketentuan peraturan perundang-undangan dilakukan oleh pemilik izin edar berdasarkan perintah penarikan oleh BPOM (*mandatory recall*) atau berdasarkan inisiasi sukarela oleh pemilik izin edar (*voluntary recall*) dengan tetap memberikan laporan kepada Kepala BPOM.

6) Pengendalian

Pengendalian dilakukan untuk mempertahankan jenis dan jumlah persediaan sesuai kebutuhan pelayanan, melalui pengaturan sistem pesanan atau pengadaan, penyimpanan dan pengeluaran. Hal ini bertujuan untuk menghindari terjadinya kelebihan, kekurangan, kekosongan, kerusakan, kadaluwarsa, kehilangan serta pengembalian pesanan. Pengendalian persediaan dilakukan menggunakan kartu stok baik dengan cara manual atau elektronik.

## 7) Pencatatan dan Pelaporan

Pencatatan dilakukan pada setiap proses pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai meliputi pengadaan (surat pesanan, faktur), penyimpanan (kartu stok), penyerahan (nota atau struk penjualan) dan pencatatan lainnya disesuaikan dengan kebutuhan.

Pelaporan terdiri dari pelaporan internal dan eksternal. Pelaporan internal merupakan pelaporan yang digunakan untuk kebutuhan manajemen apotek, meliputi keuangan, barang dan laporan lainnya. Pelaporan eksternal merupakan pelaporan yang dibuat untuk memenuhi kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, meliputi pelaporan narkotika, psikotropika dan pelaporan lainnya.

### b. Pelayanan Farmasi Klinik meliputi :

#### 1) Pengkajian dan Pelayanan Resep

- a) Administratif : nama pasien, umur, jenis kelamin dan berat badan; nama dokter, nomor Surat Izin Praktik (SIP), alamat, nomor telepon dan paraf; dan tanggal penulisan Resep.
- b) Farmasetik : bentuk dan kekuatan sediaan; stabilitas; kompatibilitas.
- c) Klinis : ketepatan indikasi dan dosis obat; aturan, cara dan lama penggunaan obat; duplikasi dan/atau polifarmasi; reaksi

obat yang tidak diinginkan (alergi, efek samping obat, manifestasi klinis lain); kontra indikasi; dan interaksi.

## 2) Dispensing

- a) Menyiapkan obat sesuai dengan permintaan resep
- b) Melakukan peracikan obat bila diperlukan
- c) Memberikan etiket
- d) Memasukkan obat ke dalam wadah yang tepat dan terpisah.

## 3) Pelayanan Informasi Obat (PIO)

Pelayanan informasi obat merupakan kegiatan yang dilakukan oleh apoteker dalam pemberian informasi mengenai obat yang tidak memihak, dievaluasi dengan kritis dan dengan bukti terbaik dalam segala aspek penggunaan obat kepada profesi kesehatan lain, pasien atau masyarakat, informasi mengenai obat termasuk obat resep, obat bebas dan herbal.

## 4) Konseling

Konseling merupakan proses interaktif antara Apoteker dengan pasien/keluarga untuk meningkatkan pengetahuan, pemahaman, kesadaran dan kepatuhan sehingga terjadi perubahan perilaku dalam penggunaan obat dan menyelesaikan masalah yang dihadapi pasien.

## 5) Pelayanan Kefarmasian di Rumah (*home pharmacy care*)

Apoteker sebagai pemberi layanan diharapkan juga dapat melakukan pelayanan kefarmasian yang bersifat kunjungan

rumah, khususnya untuk kelompok lansia dan pasien dengan pengobatan penyakit kronis lainnya.

6) Pemantauan Terapi Obat (PTO)

Merupakan proses yang memastikan bahwa seorang pasien mendapatkan terapi obat yang efektif dan terjangkau dengan memaksimalkan efikasi dan meminimalkan efek samping.

7) Monitoring Efek Samping Obat (MESO)

Merupakan kegiatan pemantauan setiap respon terhadap obat yang merugikan atau tidak diharapkan yang terjadi pada dosis normal yang digunakan pada manusia untuk tujuan profilaksis, diagnosis dan terapi atau memodifikasi fungsi fisiologis.

### **2.2.3 Tujuan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek**

Menurut Kurniawan (2018) tujuan standar pelayanan kefarmasian di apotek sebagai berikut :

- a. Meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian
- b. Menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian
- c. Melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (*patient safety*).

## **2.3 Kepuasan Pasien**

### **2.3.1 Pengertian Kepuasan Pasien**

Kepuasan adalah perasaan senang, puas, atau kelegaan yang dirasakan seseorang setelah mendapatkan pelayanan atau mengonsumsi suatu produk atau jasa. Kepuasan dapat diartikan sebagai kondisi dimana

keinginan atau harapan seseorang terpenuhi. Kepuasan pasien adalah hasil pendapat dan penilaian pasien terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh fasilitas pelayanan kesehatan (Kemenkes RI, 2022). Sedangkan menurut Novianti dkk., (2018) kepuasan pelanggan atau pasien merupakan respon emosional berupa perasaan bahagia atau lega karena keinginan seseorang telah terpenuhi atau tercapai setelah melakukan pembelian suatu produk atau jasa. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien adalah perasaan gembira karena sudah terpenuhinya hasrat hatinya.

### 2.3.2 Dimensi Kepuasan

Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pasien adalah persepsi terhadap kualitas pelayanan yang berfokus pada lima dimensi. Adapun kelima dimensi yang harus diketahui dalam proses pelayanan kefarmasian menurut Yunita dkk., (2022), yaitu :

- a. Bukti Fisik (*tangible*) merupakan elemen yang dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh pelanggan. Salah satu aspek utama dari bukti fisik adalah penampilan yang mewujudkan secara nyata seperti fasilitas gedung serta perlengkapan yang digunakan oleh pegawai meliputi kebersihan, kerapihan dan kenyamanan. Perlengkapan ini harus dalam kondisi baik dan fungsional untuk mendukung efisiensi kerja pegawai serta memberikan kenyamanan kepada pelanggan.

- b. Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan petugas farmasi untuk melakukan pelayanan sesuai waktu yang telah ditetapkan, secara cepat, tepat dan memuaskan dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Petugas harus mampu menyelesaikan tugas dengan akurasi tinggi dan dalam waktu optimal, memastikan setiap langkah proses pelayanan dilaksanakan dengan cermat dan transparan.
- c. Kepastian (*assurance*) dalam pelayanan kefarmasian merupakan kriteria yang sangat penting karena berhubungan dengan pengetahuan, ketelitian, kesopanan petugas serta sifatnya yang dapat dipercaya dalam memberikan pelayanan kefarmasian kepada pasien sehingga pasien memperoleh pelayanan maksimal sesuai harapannya. Petugas kefarmasian harus memiliki pengetahuan yang kuat tentang obat-obatan, kondisi medis dan teknologi terkini guna memberikan informasi yang akurat dan berguna kepada pasien.
- d. Daya tanggap (*responsiveness*) merupakan kemampuan petugas farmasi untuk tanggap terhadap permasalahan pasien dan memberikan informasi yang jelas kepada pasien. Penyampaian informasi yang jelas dan mudah dipahami merupakan aspek mendasar dalam memastikan bahwa pasien dapat memahami instruksi penggunaan obat serta informasi terkait lainnya dengan baik.
- e. Empati (*empathy*) merupakan kepedulian petugas farmasi dalam mendengarkan keluhan pasien dan keluarganya, memberikan pelayanan kepada pasien tanpa memandang status sosialnya dan

memahami kebutuhan pasien sehingga semua pasien merasa dihargai dan diperhatikan. Sikap empati ini akan menciptakan hubungan yang positif antara petugas farmasi dan pasien, membantu pasien merasa lebih nyaman dan percaya diri dalam proses perawatan mereka, sehingga meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

### **2.3.3 Manfaat Pengukuran Kepuasan Pasien**

Menurut Gerson (2004) dalam Supariyani dan Marpaung (2013) manfaat pengukuran mutu dan kepuasan pelanggan adalah :

- a. Pengukuran menyebabkan orang memiliki rasa berhasil dan berprestasi, yang kemudian diterjemahkannya menjadi pelayanan yang prima kepada pelanggan
- b. Pengukuran bisa dijadikan dasar menentukan standar kinerja dan standar prestasi yang harus dicapai, yang akan mengarahkan mereka menuju mutu yang semakin baik dan kepuasan pelanggan yang meningkat.
- c. Pengukuran memberikan umpan balik segera kepada pelaksana, terutama bila pelanggan sendiri yang mengukur kinerja pelaksana atau perusahaan yang memberi pelayanan.
- d. Pengukuran memberi tahu apa yang harus dilakukan untuk memperbaiki mutu dan kepuasan pelanggan serta bagaimana harus melakukannya. Informasi ini juga bisa langsung datang dari pelanggan.

- e. Pengukuran memotivasi orang untuk melakukan dan mencapai tingkat produktivitas yang lebih tinggi.

### 2.3.4 Metode Pengukuran Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien dapat diukur dengan berbagai macam metode dan teknik, menurut Tjiptono (2014) dalam Giawa dan Riski (2022) terdapat empat metode yaitu :

- a. Sistem Keluhan dan Saran

Suatu perusahaan yang berorientasi pada pelanggan akan memberikan kesempatan yang luas pada para pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan, misalnya dengan menyediakan kotak saran, kartu komentar dan lain-lain. Informasi dari para pelanggan ini akan memberikan masukan dan ide-ide bagi perusahaan agar bereaksi dengan tanggap dan cepat dalam menghadapi masalah-masalah yang timbul. Sehingga perusahaan akan tahu apa yang dikeluhkan oleh para pelanggannya dan segera memperbaikinya. Metode ini berfokus pada identifikasi masalah dan juga pengumpulan saran-saran dari pelanggannya langsung.

- b. *Ghost/mystery shopping*

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang (*ghost shoppers*) untuk berperan atau bersikap sebagai pembeli potensial terhadap produk dari perusahaan dan juga dari produk pesaing. Kemudian mereka akan melaporkan temuan-temuannya

mengenai kekuatan dan kelemahan dari produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu para *ghost shopper* juga bisa mengamati cara penanganan terhadap setiap keluhan yang ada, baik oleh perusahaan yang bersangkutan maupun dari pesaingnya.

c. *Lost Customer Analysis*

Perusahaan akan menghubungi para pelanggannya atau setidaknya mencari tahu pelanggannya yang telah berhenti membeli produk atau yang telah pindah pemasok, agar diketahui penyebab mengapa pelanggan tersebut kabur. Dengan adanya peningkatan (*customer lost rate*) maka menunjukkan adanya kegagalan dari pihak perusahaan untuk dapat memuaskan pelanggannya.

d. Survei Kepuasan Pelanggan

Pada umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan mengadakan survei melalui berbagai media baik melalui telepon, pos, ataupun dengan wawancara secara langsung. Dengan dilakukannya survei kepada pelanggan oleh pihak perusahaan, maka perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik (*feedback*) secara langsung dari pelanggan dan juga akan memberikan tanda bahwa perusahaan menaruh perhatian yang besar terhadap para pelanggannya.

### 2.3.5 Dasar Pertimbangan Kepuasan Pasien

Menurut Umar (2018) dalam Putri (2021) dasar dari pertimbangan kepuasan pasien adalah kesesuaian antara pelayanan dengan biaya yang dikeluarkan. Faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan pasien :

a. Kualitas produk farmasi

Kualitas produk farmasi merupakan kemampuan produk menyembuhkan penyakit. Hal ini menyangkut ketersediaan farmasi dan ketersediaan hayati sehingga tercapai tujuan efek terapi. Persepsi pasien terhadap produk farmasi dipengaruhi oleh dua hal, yaitu kenyataan sesungguhnya kualitas produk farmasi dan komunikasi.

b. Kualitas terhadap pelayanan kepada pasien

Pasien akan merasa puas apabila mereka menerima pelayanan yang memuaskan, ramah, dan sesuai dengan harapan mereka.

c. Komponen emosional

Komponen emosional mencakup pengaruh atau pertimbangan yang bersifat emosional seperti sugesti, khayalan, gambaran yang menarik, meniru orang yang dihormati atau terkenal, perasaan bangga, dan keinginan untuk tampil berbeda dari orang lain.

d. Masalah harga

Meskipun produk farmasi yang dipilih memiliki efektivitas yang setara dengan produk farmasi lainnya tetapi harganya relatif lebih terjangkau. Hal ini juga menjadi faktor penting bagi pasien dalam menentukan tingkat kepuasannya.

e. Faktor biaya untuk memperoleh produk farmasi tersebut.

Pasien tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau membuang waktu untuk mendapatkan obat tersebut. Oleh karena itu, apotek perlu melengkapi persediaan obat-obat yang tersedia.

### 2.3.6 Klasifikasi Kepuasan Pasien

Skala likert adalah alat yang digunakan untuk mengklasifikasikan kepuasan pasien dengan mengukur sikap melalui sejumlah pernyataan. Skala ini menggunakan beberapa pernyataan untuk menilai sikap. Responden diminta untuk menunjukkan seberapa besar mereka setuju atau tidak setuju dengan setiap pernyataan yang diberikan. Jawaban tersebut memiliki tingkatan yang berjenjang. Setiap pernyataan diberi skor untuk mencerminkan sikap responden (Nurulita, 2020).

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

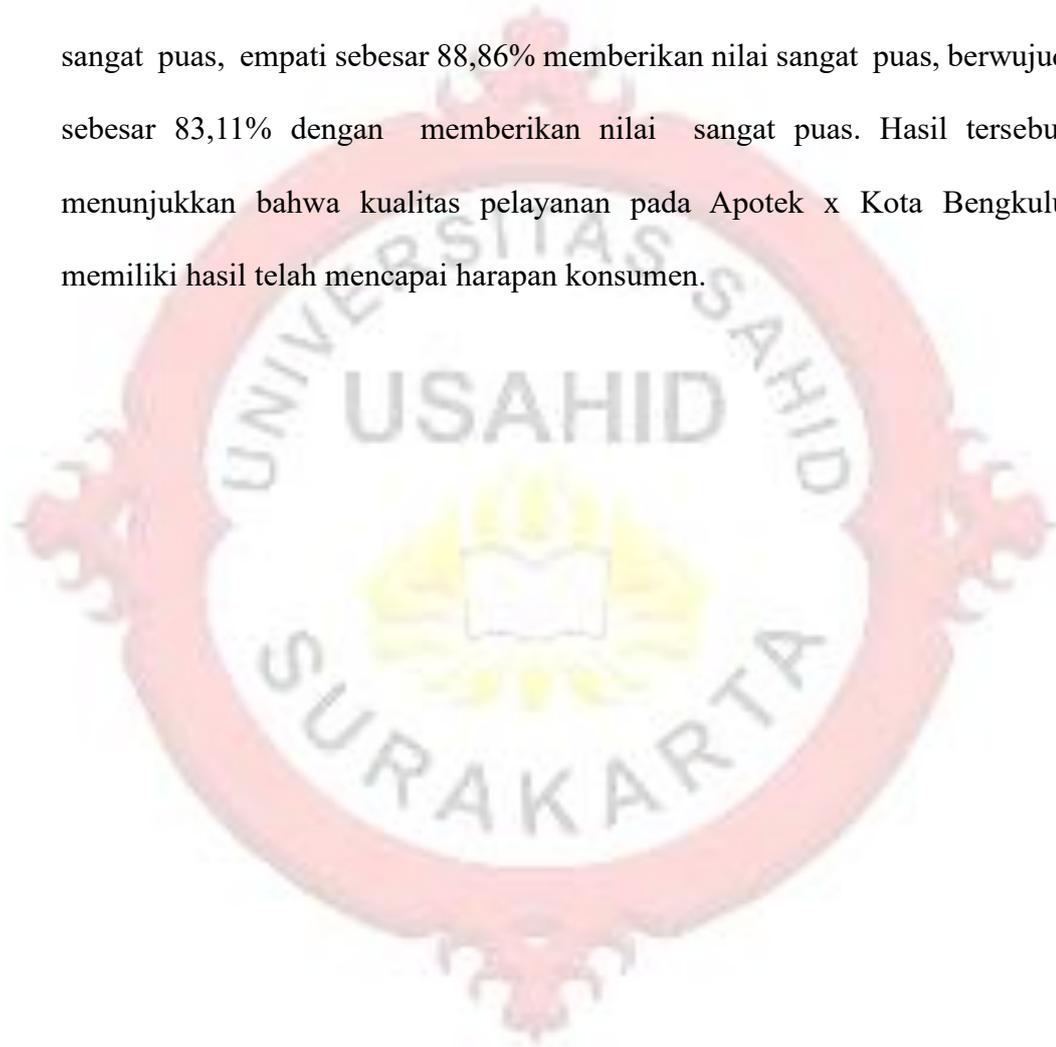
- a. Sangat tidak setuju
- b. Tidak setuju
- c. Antara setuju dan tidak
- d. Setuju
- e. Sangat setuju.

#### **2.4 Landasan Teori**

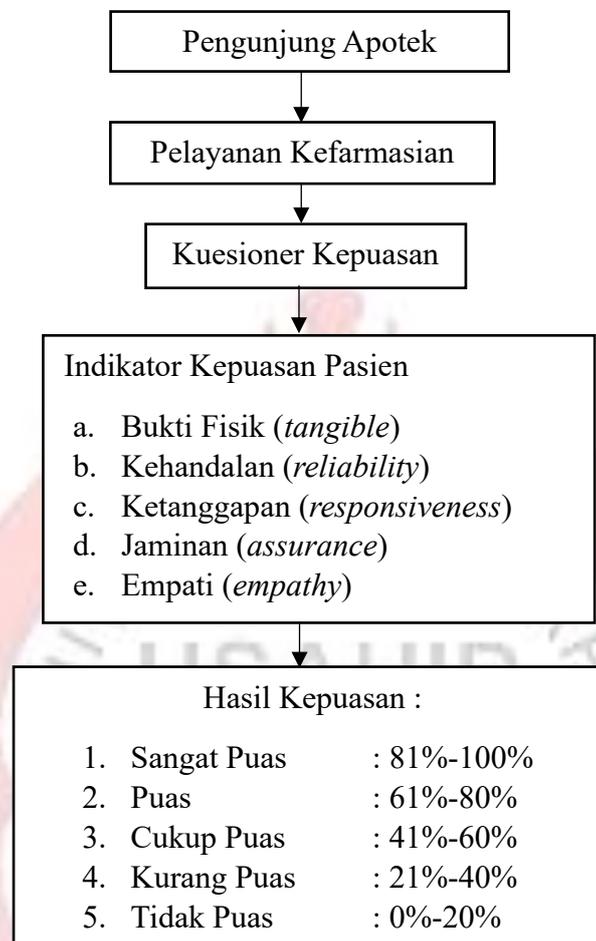
Kepuasan pasien merupakan suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pasien terpenuhi. Pelayanan kesehatan dikatakan bermutu apabila mampu menimbulkan kepuasan bagi pasien yang dilayaninya. Kepuasan pasien tidak hanya dilihat dari bagaimana sarana dan prasarana yang tersedia pada pelayanan kesehatan namun juga melihat bagaimana petugas kesehatan melayani pasien dengan baik sesuai dengan kompetensinya, kemudian cara berkomunikasi serta ramah kepada semua pasien tanpa memandang status pasien (Sesrianty dkk., 2019).

Kepuasan menjadi bagian penting dalam pelayanan kesehatan sebab kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan kesehatan. Pengukuran kepuasan pasien merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pasien merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien (Karunia dkk., 2022).

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rikomah dkk., (2023) menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek x Kota Bengkulu pada dimensi kehandalan sebesar 82,20% memberikan nilai sangat puas, ketanggapan sebesar 88,85% memberikan nilai sangat puas, keyakinan sebesar 90,16% memberikan nilai sangat puas, empati sebesar 88,86% memberikan nilai sangat puas, berwujud sebesar 83,11% dengan memberikan nilai sangat puas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Apotek x Kota Bengkulu memiliki hasil telah mencapai harapan konsumen.



## 2.5 Kerangka Konsep



**Gambar 2. 1 Kerangka Konsep**

## 2.6 Keterangan Empiris

Dari hasil penelitian ini diketahui tingkat kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian Apotek K-24 Jajar kota Surakarta.