

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Apotek

Fasilitas pelayanan kefarmasian adalah sarana yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan kefarmasian adalah apotek. Apotek merupakan sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang wajib menyediakan, menyimpan dan menyerahkan perbekalan farmasi yang bermutu baik. Pelayanan kefarmasian yang dilakukan oleh apoteker di apotek merupakan bentuk pelayanan dan tanggung jawab langsung profesi apoteker dalam melakukan pekerjaan kefarmasiannya untuk meningkatkan kualitas hidup pasien (Sumarsono, 2015).

Apotik merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan dalam membantu mewujudkan tercapainya derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat, selain itu juga sebagai salah satu tempat pengabdian dan praktek profesi apoteker dalam melakukan pekerjaan kefarmasian. Apotik adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker (Permenkes, 2016).

2.2 Tugas dan Fungsi Apotek

2.2.1 Berdasarkan PP No. 51 Tahun 2009, tugas dan fungsi apotek adalah :
Tempat pengabdian profesi seorang apoteker yang telah mengucapkan sumpah jabatan Apoteker. Sarana yang digunakan untuk melakukan pekerjaan kefarmasian. Sarana yang digunakan untuk memproduksi dan distribusi sediaan farmasi antara lain, obat, bahan obat, obat tradisional, dan kosmetik. Sarana pembuatan dan 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. Sarana penyaluran perbekalan farmasi

yang harus menyebarkan obat yang diperlukan masyarakat secara meluas dan merata.

2.3 Tugas Dan Tanggung Jawab TTK

2.3.1 Mengerjakan pekerjaan farmasi sesuai dengan profesinya sebagai tenaga teknis kefarmasian yaitu :

2.3.1.1 Pelayanan obat bebas dan resep

2.3.1.2 Menyusun buku DEFECTA setiap pagi, memelihara buku harga menjadi up to date

2.3.1.3 Mengerjakan pembuatan persediaan obat

2.3.1.4 Mencatat dan membuat laporan

2.3.2 Tanggung Jawab

Bertanggung jawab kepada apoteker sesuai dengan tugas yang diserahkan, artinya bertanggung jawab atas kebenaran semua tugas yang diselesaikannya, tidak boleh ada kesalahan, kekeliruan, kehilangan, dan kerusakan.

2.3.3 Wewenang

Berwewenang untuk melaksanakan pelayanan kefarmasian sesuai petunjuk/instruksi dari apoteker (APA) dan semua peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2.4 Pelayanan Farmasi Klinis

Pelayanan farmasi klinik di apotik 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.

2.4.1 Pelayanan farmasi klinik meliputi:

2.4.1.1 Pengkajian dan Pelayanan Resep

2.4.1.2 Dispensing

2.4.1.3 Pelayanan Informasi Obat (PIO)

2.4.1.4 Konseling

2.4.1.5 Pelayanan Kefarmasian di Rumah (*home pharmacy care*)

2.4.1.6 Pemantauan Terapi Obat (PTO)

2.4.1.7 Monitoring Efek Samping Obat (MESO)

2.4.2 Pengkajian Pelayanan Resep

Kegiatan pengkajian resep meliputi administrasi, kesesuaian farmasetik dan pertimbangan klinis

2.4.2.1 Kajian administratif meliputi:

- a. Nama pasien, umur, jenis kelamin, dan berat badan
- b. Nama dokter, nomor surat, izin praktek (SIP), alamat nomor telpon dan paraf
- c. Tanggal penulisan resep

2.4.2.2 Kajian kesesuaian farmasetik meliputi:

- a. Bentuk dan kekuatan sediaan
- b. Stabilitas
- c. Kompaktibilitas (ketercampuran obat)

2.4.2.3 Pertimbangan klinis meliputi:

- a. Ketetapan indikasi dan dosis obat
- b. Aturan cara dan lama penggunaan obat
- c. Duplikasi dan/ atau polifarmasi
- d. Reaksi obat yang tidak diinginkan (alergi, efek samping obat)
- e. Kontra indikasi
- f. Interaksi obat

2.5 Pengertian Kepuasan

Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja hasil yang dirasakan dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja dibawah harapan, maka

pasien akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, pasien akan puas. Harapan pasien dapat dibentuk dari pengalaman masa lalu, komentar dari kerabat serta janji dan informasi dari pemasar dan saingannya (Oliver, 1980 dalam supranto 2006).

Kepuasan adalah merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk atau jasa dan harapan-harapan (Kotler, 2007).

Kepuasan pasien merupakan reaksi emosional terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan dan kualitas pelayanan yang dirasakan merupakan pendapat menyeluruh atau sikap yang berhubungan dengan keuntungan pelayanan dengan kata lain kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan yang dipandang dari kepentingan konsumen.

2.5.1 Dua teori dalam memahami kepuasan pada konsumen yaitu sebagai berikut:

2.5.1.1 *The Expectancy Disconfirmation Model*

Oliver merupakan bahwa kepuasan atau ketidak puasan konsumen adalah hasil perbandingan antara harapan dan para pembelian atau pemilihan atau pengambilan keputusan (*prepurchase expectation*) yaitu keyakinan kerja yang diantisipasi dari suatu produk atau jasa dan dibandingkan dengan hasil yang diperoleh.

2.5.1.2 *Equity Theory*

Dikemukakan oleh Stacy Adams tahun 1960, dan koponen yang terpenting dalam teori ini yaitu apa yang didapat (*Inputs*) dan apa yang di (*Outcomes*). Prinsip dari teori ini adalah bahwa orang akan puas tergantung pada apakah ia merasakan ia merasakan keadilan (*equity*) atau tidak atas

suatu situasi. Jika input dan output orang atau jasa yang dijadikan perbandingan maka kondisi itu disebut puas.

Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai harapannya. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan mereka (Pohan, 2007).

Berdasarkan uraian dari beberapa ahli tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang, puas individu karena antara harapan dan kenyataan dalam memakai dan pelayanan yang diberikan terpenuhi.

2.6 Pengertian Kepuasan Pasien

Hal yang hampir serupa dikemukakan oleh (Indarjati, 2002) yang menyebutkan adanya tiga macam kondisi kepuasan yang bisa dirasakan oleh konsumen berkaitan dengan perbandingan antara harapan dan kenyataan yaitu jika harapan atau kebutuhan sama dengan layanan yang diberikan maka konsumen akan merasa puas. Jika layanan yang diberikan pada konsumen kurang atau tidak sesuai dengan kebutuhan atau harapan konsumen maka konsumen merasa tidak puas. Kepuasan konsumen merupakan perbandingan antara harapan yang dimiliki oleh konsumen dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen. Konsumen yang mengalami kepuasan terhadap suatu produk atau jasa dapat dikategorikan ke dalam konsumen masyarakat .

Menurut Supranti (1997) Kepuasan pasien dapat mempengaruhi minat untuk kembali datang ke apotek yang sama dan akan menjadi promosi dari mulut ke mulut dari calon pasien lainnya yang diharapkan sangat positif bagi usaha apotek. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan atas

performance produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan merasa puas apabila harapannya terpenuhi

Menurut konsep *Service Quality* oleh Parasuraman (1985; 1998), kualitas pelayanan memiliki 5 dimensi, yaitu:

2.6.1 Keandalan (*Reliability*)

Keandalan suatu fasilitas kesehatan dalam hal memberi pelayanan. Dalam aspek *reliability*, terdapat dua unsur yang utama, yaitu kemampuan suatu fasilitas kesehatan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dan seberapa jauh suatu fasilitas kesehatan mampu meminimalisir atau mencegah terjadinya kesalahan.

2.6.2 Ketanggapan (*Responsiveness*)

Kemampuan memberikan pelayanan secara tanggap dan cepat. Dalam fasilitas kesehatan, terlihat dari beberapa tanggap tenaga kesehatan memberikan penanganan kepada pasiennya.

2.6.3 Kepastian atau Jaminan (*Assurance*)

Kemampuan fasilitas kesehatan memberikan jaminan atas pelayanannya yang aman dan terpercaya. Hal ini penting untuk dipenuhi agar pasien dapat terlindungi. Dalam aspek ini, terdapat 4 hal yang mempengaruhi, yaitu keramahan, kompetensi, kredibilitas, dan keamanan difasilitas kesehatan yang bersangkutan.

2.6.4 Empati (*Emphaty*)

Wujud perhatian pelayan kesehatan yang ditunjukkan dari bentuk kepedulian serta turut merasakan apa yang pasien rasakan.

2.6.5 Berwujud atau Bukti Langsung (*Tangible*)

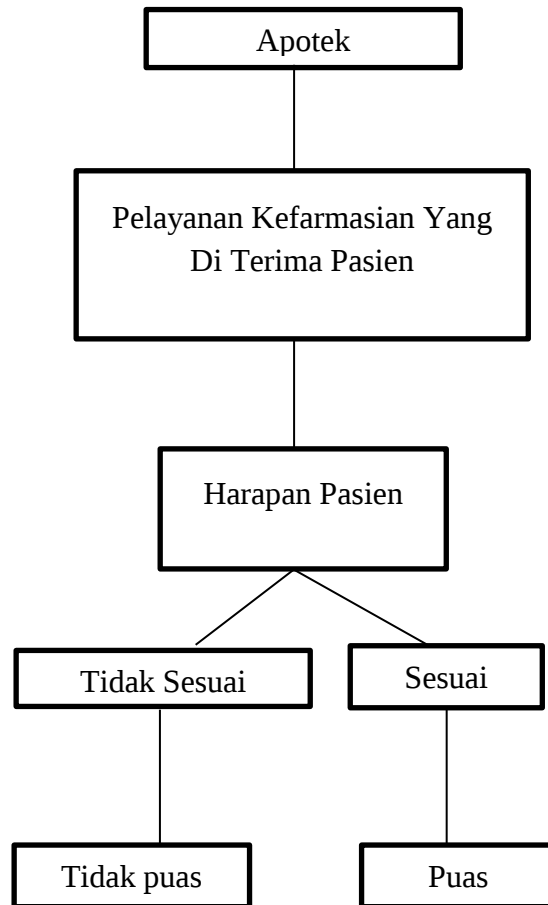
Tersedianya berbagai fasilitas dalam bentuk yang nyata dipelayanan kefarmasian. Dalam aspek ini termasuk pula tersediannya pelayanan,

personil kerja, serta sarana komunikasi yang memadai selain itu, dimensi ini juga mencakup tampilan fisik dari suatu fasilitas kesehatan yang bersangkutan.

2.5 Tipe Kepuasan

Harga saat ini didefinisikan kepuasan pelanggan masih banyak diperdebatkan, setidaknya ada dua tipe yang dominan. Disitu pihak, pelanggan dipandang sebagai *outcome* atau hasil yang didapatkan dari pengalaman konsumsi barang atau jasa spesifik (*outcome-oriented approach*). Dilai pihak, kepuasan pelanggan juga kerap kali dipandang sebagai proses (*process-orientated approach*). Kendati demikian, belakangan ini *process-orientated approach* lebih dominan. Penyebabnya, orientasi program dipandang lebih mampu mengungkap pengalaman konsumsi secara keseluruhan dibandingkan orientasi hasil. Orentasi proses menekankan perseptual, evaluatif dan psikologis yang berkontribusi terhadap terwujudnya kepuasan atau ketidak puasan pelanggan, sehingga masing-masing komponen signifikan dapat ditelaah secara lebih spesifik (Sumarwan, 2003).

2.6 Kerangka Konsep



Gambar 2.1 Skema Kerangka Konsep