

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Tinjauan Pustaka**

##### **1. Apotek**

Menurut PerMenKes Nomor 73 Tahun 2016, Apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian dimana seorang Apoteker melakukan praktik kefarmasian. Pelayanan kefarmasian yang dimaksudkan di atas adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan tujuan untuk mencapai hasil yang pasti dalam meningkatkan mutu kehidupan pasien. Dalam mencapai tujuan untuk meningkatkan mutu atau kualitas hidup pasien seyogyanya didukung dengan standarisasi yang jelas untuk dijadikan sebagai pedoman dalam melaksanakan kegiatan kefarmasian. Kegiatan kefarmasian apotek terbagi menjadi 2 yakni pelayanan dan manajerial. Di Indonesia kegiatan kefarmasian tersebut harus memenuhi standar pelayanan kefarmasian sesuai dengan PerMenKes Nomor 73 Tahun 2016 dengan didukung ketersediaan sumber daya kefarmasian yang berorientasi kepada keselamatan pasien dalam melaksanakan kegiatannya.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 51 tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian, yang dimaksud dengan apotek adalah suatu sarana pelayanan kefarmasian tempat dimana Apoteker melakukan praktek kefarmasian. Pekerjaan 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. Pekerjaan kefarmasian juga meliputi dalam pengadaan sediaan farmasi, produksi sediaan farmasi, distribusi atau penyaluran sediaan farmasi, dan pelayanan dalam sediaan farmasi. Sediaan farmasi yang dimaksud adalah obat, bahan obat, obat tradisional dan juga kosmetik.

Apotek menjadi tempat seorang apoteker yang telah mengucapkan sumpah jabatan apoteker dalam pelaksanaan dan pengabdian sebagai profesi apoteker, menjadi sarana yang digunakan untuk melaksanakan segala pekerjaan kefarmasian, sebagai sarana yang digunakan untuk memproduksi dan mendistribusikan sediaan farmasi, antara lain obat, bahan baku obat, obat tradisional, dan kosmetika, juga sebagai 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 (Bogadenta, 2012).

## **2. Apoteker**

Apoteker adalah sarjana di bidang kefarmasian yang telah lulus sebagai apoteker dan telah dilantik serta mengucapkan sumpah jabatan apoteker (DepKes, 2016). Apoteker Pemegang SIA (APsIA) adalah apoteker yang telah diberi surat izin apotek (SIA). Izin dimana apotek dapat beroperasi dan melakukan kegiatan kefarmasian apotek yang berlaku seterusnya selama APsIA yang bersangkutan

masih aktif melakukan kegiatan sebagai seorang apoteker. APSIA harus memenuhi persyaratan yang sudah ditentukan:

- a. Ijazah apoteker telah terdaftar di Departemen Kesehatan
- b. Telah mengucapkan sumpah/janji sebagai apoteker
- c. Memiliki Surat Izin Kerja dari Menteri Kesehatan (SIK)
- d. Sehat fisik dan mental untuk melaksanakan tugas sebagai apoteker
- e. Tidak menjadi Penanggung Jawab di apotek atau industri farmasi lain.

Apoteker memiliki tugas dan wewenang antara lain:

- 1). Melaksanakan pelayanan resep
- 2). Menyediakan sediaan farmasi dan perbekalan kesehatan
- 3). Melaksanakan penyerahan sediaan farmasi dan perbekalan kesehatan
- 4). Melaksanakan Pelayanan KIE
- 5). Melaksanakan Pelayanan Informasi Obat
- 6). Memberikan edukasi
- 7). Melaksanakan konseling
- 8). Melaksanakan *Home Care*

### **3. Standar Pelayanan Kefarmasian**

Standar Pelayanan Kefarmasian adalah pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Tujuan pengaturan Standar Pelayanan Kefarmasian di apotek untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian dan melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka

keselamatan pasien (*patient safety*). Standar pelayanan kefarmasian di apotek meliputi standar:

- a. Pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai
- b. Pelayanan Farmasi Klinik.

Pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai meliputi: perencanaan, pengadaan, penerimaan, penyimpanan, pemusnahan, pengendalian, pencatatan dan pelaporan. Pelayanan farmasi klinik meliputi: pengkajian Resep, dispensing, Pelayanan Informasi Obat (PIO), konseling, Pelayanan Kefarmasian di rumah, Pemantauan Terapi Obat (PTO), dan Monitoring Efek Samping Obat (MESO) (DepKes, 2016).

- c. Sumber Daya Kefarmasian, meliputi : Sumber Daya Manusia dan Sarana Prasarana
- d. Evaluasi Mutu Pelayanan

#### **4. Kepuasan dan Kualitas Pelayanan**

- a. Kepuasan

Kepuasan adalah salah satu parameter persepsi individu yang dirasakan setelah mendapatkan hasil dari suatu pelayanan, parameter tersebut diketahui dari kesesuaian hasil pelayanan yang didapat dengan harapan yang diinginkan individu (Silalahi, dkk, 2019). Kepuasan pelanggan akan timbul apabila kebutuhan dan keinginan pelanggan dapat terpenuhi oleh produk yang berkualitas. Puas atau tidaknya pelanggan terhadap suatu produk dapat

ditentukan oleh perilaku yang tampak setelah menggunakan produk tersebut. Pada umumnya pelanggan akan merasa puas terhadap suatu produk maka ia akan melakukan pembelian ulang terhadap produk tersebut. Apabila hal tersebut terjadi maka akan menimbulkan kesetiaan dari pelanggan terhadap produk tersebut.

Pelanggan yang puas akan memberikan keuntungan bagi perusahaan yaitu akan mengurangi persaingan terhadap barang dan merek yang sejenis. Kepuasan merupakan ekspresi senang atau kecewa seseorang atas hasil yang didapatkan dengan harapan yang diinginkan (Kotler dan Keller, 2012).

b. Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan suatu produk, suatu jasa, manusia, suatu proses, lingkungan yang terpenuhi melebihi dari yang diharapkan (Goetsh dan Davis, dalam Fandy Tjiptono, 2008). Menurut Freddy Rangkuti (2009), tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai apabila hanya berdasarkan sudut pandang perusahaan akan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian konsumen. Maka dari itu, dalam menentukan strategi dan sebuah program pelayanan, perusahaan harus berorientasi kepada kepentingan konsumen dengan memperhatikan komponen kualitas dari pelayanan yang ditawarkan.

Menurut Tjiptono (dalam Aditya, 2011). Kualitas jasa merupakan sesuatu yang dipersepsikan oleh konsumen. Konsumen akan memberikan penilaian kualitas dari sebuah jasa yang dirasakan yang didasarkan pada pemikiran mereka. Konsumen akan berpindah ke penyedia jasa lain yang lebih mampu memahami kebutuhan spesifik pelanggan dan memberikan layanan yang lebih baik dalam memberikan pelayanan.

Kualitas yang kurang baik akan berdampak pada ketidakpuasan konsumen. Kualitas pelayanan yang baik akan menarik minat konsumen sehingga mampu mendapatkan kepercayaan yang berdampak kepada peningkatan penjualan. Kualitas pelayanan sangat penting dalam mempertahankan konsumen dalam waktu jangka panjang. Persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan dapat diukur dan dievaluasi melalui dimensi-dimensi kualitas pelayanan seperti yang dinyatakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1988) sebagai berikut:

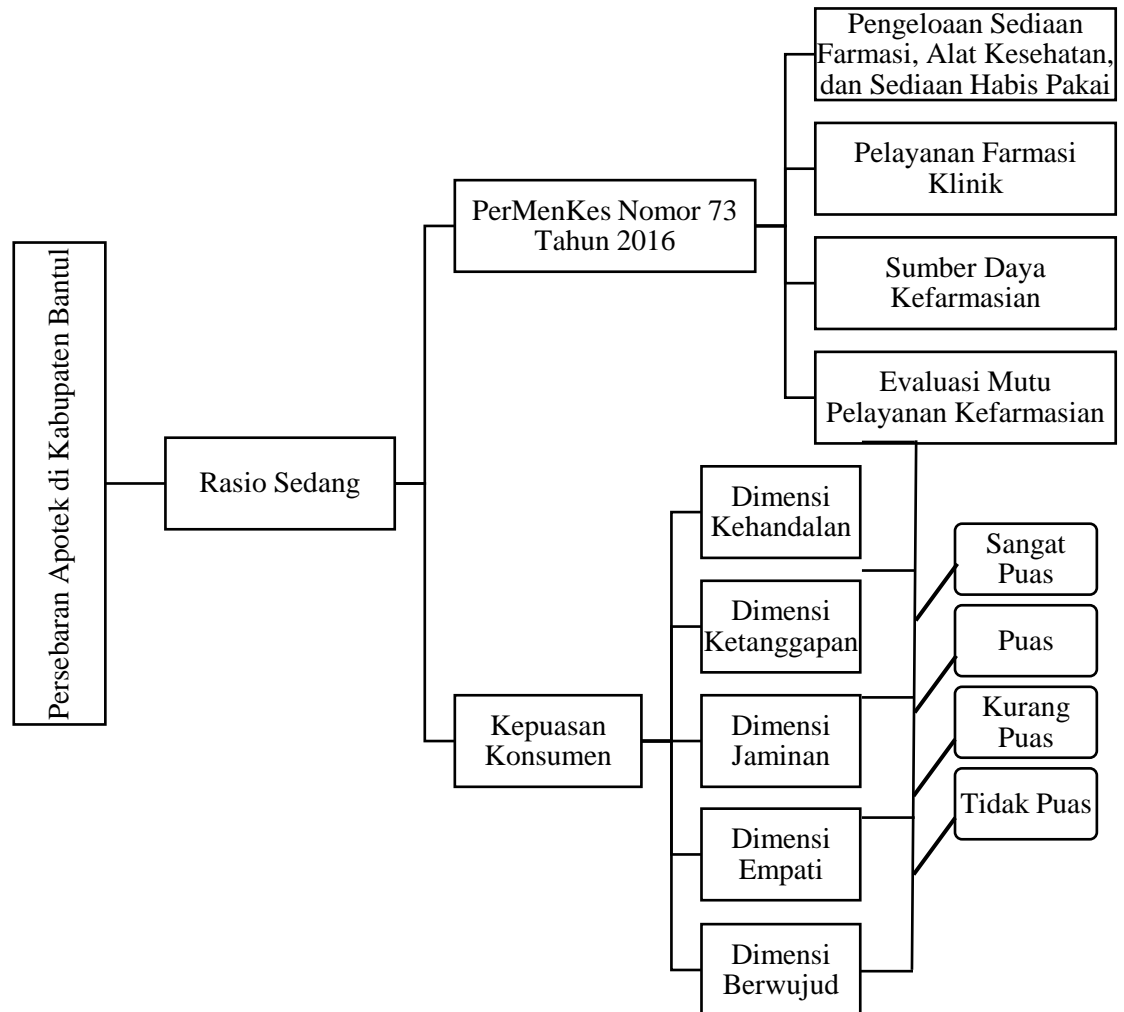
- 1) *Tangibles* (tampilan fisik), meliputi fasilitas fisik, penampilan karyawan, peralatan yang digunakan dan penyajian secara fisik.
- 2) *Reliability* (keterpercayaan), yaitu kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan yang dapat diandalkan dan tepat.
- 3) *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kesediaan atau kesiapan karyawan memberikan layanan dan membantu konsumen.

- 4) *Assurance* (jaminan), mencakup pengetahuan, kesopanan dan kemampuan karyawan untuk memperoleh kepercayaan pelanggan.
- 5) *Empathy* (kepedulian), yaitu kepedulian dan perhatian perusahaan secara individual terhadap konsumen.

## **5. Konsumen**

Menurut Dewi (2013) konsumen adalah seseorang yang menggunakan, mengonsumsi atau menikmati produk dan atau jasa yang dipasarkan, sedangkan kepuasan konsumen adalah tingkat dipenuhi atau bahkan dilebihinya suatu harapan seorang konsumen oleh sebuah produk atau jasa yang diberikan. Konsumen akan merasa puas atas suatu produk atau jasa jika harapan konsumen tersebut dipenuhi dan akan merasa gembira jika melebihi harapan konsumen. Konsumen terbagi menjadi dua kategori, yaitu konsumen personal dan konsumen organisasional. Konsumen personal adalah individual yang membeli barang dan jasa untuk dipergunakan secara pribadi, untuk penggunaan dalam rumah tangga, anggota keluarga dan teman. Sedangkan konsumen organisasional merupakan sebuah perusahaan, agen pemerintah atau institusi profit maupun nonprofit lainnya yang membeli barang, jasa dan peralatan lain yang dipergunakan untuk operasional perusahaan.

## B. Kerangka Konsep



**Gambar 1.** Kerangka Konsep



### **C. Keterangan Empirik**

Berdasarkan penelitian ini diharapkan dapat mengetahui profil pelayanan kefarmasian apotek berdasarkan standar pelayanan kefarmasian PerMenKes Nomor 73 Tahun 2016 di kecamatan yang tergolong rasio sedang serta untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan apotek yang ditinjau dari 5 dimensi yakni : *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*, dan *Tangibles* melalui media kuesioner.