

BAB II

DASAR TEORI

2.1 Apotek

2.1.1 Pengertian Apotek

Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh Apoteker. Sedangkan Pelayanan Kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Permenkes RI no. 73 tahun 2016).

2.1.2 Tugas dan Fungsi Apotek

Apotek adalah salah satu tempat untuk terwujudnya pelaksanaan kefarmasian yang optimal, dalam usaha dalam penggunaan obat yang rasional dan peningkatan pelayanan bagi masyarakat. Sedangkan menurut Peraturan Pemerintah No. 51 Tahun 2009 apotek mempunyai tugas dan fungsi sbb :

1. Tempat pengabdian profesi seorang apoteker yang telah mengucapkan sumpah jabatan Apoteker.
2. Sarana yang digunakan untuk melakukan Pekerjaan Kefarmasian.
3. Sarana yang digunakan untuk memproduksi dan distribusi sediaan farmasi antara lain obat, bahan baku obat, obat tradisional, dan kosmetika.
4. Sarana pembuatan dan 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.

2.1.3 Sarana dan Prasarana Apotek

Bangunan apotek paling sedikit memiliki sarana ruang yang berfungsi sebagai tempat penerimaan resep, pelayanan resep, peracikan, penyerahan sediaan farmasi dan alat kesehatan, konseling, penyimpanan sediaan farmasi dan alat kesehatan, dan arsip. Prasarana apotek paling sedikit terdiri atas instalasi air bersih, instalasi listrik, sistem tata udara, dan sistem proteksi kebakaran. Apotek juga wajib memasang papan nama yang terdiri atas nama apotek, nomor SIA, dan alamat serta papan nama praktik Apoteker yang memuat paling sedikit informasi nama Apoteker, nomor SIPA, dan jadwal praktik Apoteker (Permenkes RI no. 9 tahun 2017).

2.2 Pelayanan Kefarmasian

2.2.1 Pengertian Pelayanan Kefarmasian

Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Standar Pelayanan Kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian (Permenkes RI no. 73 tahun 2016).

2.2.2 Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek

Tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam pelayanan kefarmasian adalah Standar pelayanan kefarmasian. Pengaturan standar pelayanan kefarmasian di apotek bertujuan untuk :

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

Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek meliputi kegiatan :

- a. Kegiatan yang bersifat manajerial berupa pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai; dan
- b. Pelayanan farmasi klinik.

Penyelenggaraan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek harus didukung oleh ketersediaan sumber daya kefarmasian yang berorientasi kepada keselamatan pasien. Sumber daya kefarmasian meliputi sumber daya manusia serta sarana dan prasarana.

Pelayanan kesehatan adalah segala upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat (Azwar, 2015).

2.3 Tenaga Teknis Kefarmasian

2.3.1 Pengertian 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 (Permenkes RI no. 73 tahun 2016).

Tenaga Teknis Kefarmasian dalam melaksanakan praktik kefarmasian pada fasilitas pelayanan kefarmasian wajib memiliki Surat Ijin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian (SIPTTK) yang di keluarkan oleh dinas kesehatan kota.

2.3.2 Tugas Tenaga Teknis Kefarmasian

Bentuk pekerjaan kefarmasian yang wajib dilaksanakan oleh seorang Tenaga Teknis Kefarmasian menurut Keputusan Menteri Kesehatan RI No.1332/MENKES/SK/X/2002 adalah sebagai berikut:

1. Melayani resep dokter sesuai dengan tanggung jawab dan standar profesinya.

2. Memberi informasi yang berkaitan dengan penggunaan/pemakaian obat.
3. Menghormati hak pasien dan menjaga kerahasiaan identitas serta data kesehatan pasien.
4. Melakukan pengelolaan apotek.
5. Pelayanan informasi mengenai sediaan farmasi.

2.4 Pasien

2.4.1 Pengertian Pasien

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No.17 Tahun 2023 tentang kesehatan, pasien adalah setiap orang yang memperoleh pelayanan kesehatan dari tenaga medis dan atau tenaga kesehatan.

Obat adalah produk khusus yang memerlukan pengamanan bagi pemakainya, sehingga pasien sebagai pemakai perlu dibekali informasi yang memadai untuk mengkonsumsi suatu obat. Informasi obat untuk pasien dapat diberikan sewaktu penyerahan obatnya.

Apoteker dan TTK harus memberikan informasi kepada pasien yang benar, jelas dan mudah dimengerti, akurat, tidak bias, etis, bijaksana dan terkini. Informasi obat kepada pasien sekurang-kurangnya meliputi ; cara pemakaian obat, cara penyimpanan obat, jangka waktu pengobatan, aktivitas serta makanan dan minuman yang harus dihindari selama terapi.

2.4.2 Karakteristik Pasien

Karakteristik pasien adalah ciri khas yang dimiliki setiap pasien yang membedakannya dengan pasien lain yang terdiri atas jenis kelamin, umur, pekerjaan, penghasilan dan status ekonomi, pendidikan, dan sumber biaya pengobatan (Supriyanto, Ernawati, 2010).

Klasifikasi umur menurut Permenkes RI No. 25 Tahun 2016 adalah sebagai berikut :

- a. Umur bayi (0 - 1 tahun)
- b. Umur balita (1 – 5 tahun)

- c. Umur anak (6 – 10 tahun)
- d. Umur remaja (10 – 19 tahun)
- e. Umur dewasa (19 – 44 tahun)
- f. Umur pra lanjut usia (45 – 59 tahun)
- g. Umur lanjut usia (60 tahun keatas).

2.5 Kepuasan Pasien

2.5.1 Pengertian Kepuasan

Kepuasan mencerminkan respons pasien terhadap pemenuhan kebutuhannya. Ini melibatkan penilaian terhadap kualitas produk atau layanan yang memberikan kenyamanan dalam memenuhi kebutuhan, termasuk harapan pasien. Jika kualitas layanan sesuai harapan, pasien merasa puas; jika melampaui harapan, mereka merasa sangat puas atau bahagia. Membangun loyalitas pasien berfokus pada penyediaan nilai tinggi bagi pasien (Priyoto, 2017). Pasien, yang sering kali mengalami kelemahan fisik atau mental, menyerahkan tanggung jawab perawatan kepada tenaga kesehatan dan mengikuti instruksi pengobatan (Wilhamda, 2017).

Kepuasan pasien adalah evaluasi mereka terhadap kinerja atau hasil pelayanan yang diterima. Rasa puas muncul ketika pelayanan membuat pasien merasa nyaman. Bagi tenaga kesehatan, kepuasan pasien adalah tujuan utama. Layanan kesehatan yang memuaskan dapat memengaruhi penilaian pasien mengenai fasilitas kesehatan dan kemungkinan mereka untuk kembali menggunakan layanan tersebut (Hazfriani, 2016). Salah satu faktor kunci dalam kepuasan pasien adalah kesesuaian antara layanan yang diberikan dan biaya yang dikeluarkan. Faktor-Faktor Kepuasan Pasien:

1. Kualitas Produk Farmasi: Kepuasan pasien meningkat jika mereka menilai produk atau layanan yang digunakan berkualitas baik.
2. Kualitas Pelayanan: Meningkatnya pelayanan, yang meliputi distribusi layanan yang adil, ramah, menjaga kebersihan dan kenyamanan, serta kelengkapan alat medis, sangat penting.

Strategi peningkatan kualitas dan pengembangan sumber daya manusia harus terus dilakukan untuk mempertahankan pasien. Peningkatan ini akan mendorong organisasi mencapai tujuan yang ditetapkan (Widyawati, 2017).

3. Komponen Emosional: Emosi pasien, seperti kebahagiaan dari pelayanan yang memuaskan, keterkejutan dari pelayanan yang lebih baik dari yang diharapkan, dan kekecewaan, sangat memengaruhi pilihan apotek.
4. Masalah Harga: Walaupun harga itu penting, kepuasan pasien menjadi elemen krusial dalam menentukan kualitas. Pasien memiliki harapan yang lebih tinggi seiring dengan meningkatnya biaya perawatan.
5. Biaya Perolehan Produk Farmasi: Pasien merasa puas jika tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau menghabiskan waktu yang lama untuk mendapatkannya (Ahmad, 2020).

2.5.2 Manfaat Kepuasan

Kepuasan pasien sudah menjadi tanggung jawab utama untuk setiap organisasi bisnis, peneliti pemasaran, eksekutif bisnis, dan bahkan politisi. Pelayanan yang berkualitas tinggi dan konsisten dapat memicu kepuasan pasien dan membawa berbagai manfaat seperti:

1. Memberikan dampak positif terhadap kesetiaan pasien.
2. Berpotensi sebagai sumber penghasilan di masa mendatang, terutama melalui pembelian kembali, penjualan lintas produk (*cross-selling*), dan peningkatan nilai penjualan (*up-selling*).
3. Mengurangi biaya transaksi pasien di masa mendatang.
4. Meningkatkan toleransi terhadap harga.
5. Rekomendasi positif dari mulut ke mulut.
6. Pasien lebih terbuka terhadap perluasan lini produk, perluasan merek dan layanan tambahan baru yang ditawarkan oleh perusahaan.

7. Meningkatkan kekuatan negosiasi relatif perusahaan terhadap jaringan pemasok, mitra bisnis, dan saluran distribusi. (Fadhilatul, 2017).

2.5.3 Faktor-faktor Kepuasan

Kepuasan pasien harus di sertai dengan pemantauan terhadap kebutuhan:

1. Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan petugas untuk memberikan pelayanan kepada pasien dengan cepat dan akurat.
2. Ketanggapan (*responsiveness*) adalah kemampuan petugas untuk membantu pasien dalam memenuhi kebutuhannya dengan cepat dan efektif.
3. Keyakinan (*assurance*) adalah kemampuan petugas untuk menggunakan pengetahuan dan keterampilan mereka untuk membangkitkan kepercayaan pada pasien.
4. Empati (*emphaty*) adalah perhatian dan kepedulian yang ditunjukkan oleh petugas kepada semua pasien tanpa memandang status sosial mereka.
5. Bukti langsung (*tangible*) adalah mencakup keadaan kerapihan, kebersihan, serta kenyamanan ruangan, termasuk penampilan dan perilaku petugas (Fadhilatul, 2017).

2.5.4 Metode Pengukuran Kepuasan Pasien

Terdapat beberapa metode yang bisa digunakan untuk mengukur kepuasan pasien, seperti yang disebutkan oleh (Tjiptono, 2015), yaitu:

1. Keluhan dan saran

Sistem untuk mengumpulkan keluhan dan saran, seperti kotak saran di lokasi strategis, situs web, kartu pos yang sudah diberi prangko, saluran telepon bebas pulsa, serta email.

2. *Ghost shopping*

Ada individu yang bertindak sebagai calon pembeli, yang kemudian memberikan laporan mengenai kekuatan dan kelemahan produk atau layanan berdasarkan pengalaman mereka.

Selain itu, para "*ghost shopper*" juga dapat mengamati bagaimana penanganan terhadap setiap keluhan.

3. *Lost customer analysis*

Perusahaan perlu melakukan kontak dengan pasien yang telah berhenti membeli atau beralih ke pemasok lain, baik dengan melakukan wawancara langsung atau memberikan kuesioner kepada mereka.

Pengukuran kepuasan pasien bagi Apotek berguna untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pasien dan menghitung indeks kepuasan pasien yang dapat digunakan oleh manajemen apotek untuk :

- 1) Alat kebijakan pengambilan keputusan guna meningkatkan kinerja Apotek.
- 2) Alat untuk mengecek dan mengendalikan aktivitas karyawan yang bekerja sehari – hari dalam memberikan pelayanan.
- 3) Sebagai alat untuk menyusun strategi pemasaran produk pelayanan.

2.5.5 Aspek-Aspek Kepuasan Pasien

Aspek-aspek kepuasan pasien meliputi:

1. Keistimewaan, adalah saat pasien merasakan bahwa mereka diperlakukan secara khusus oleh apotek selama proses pelayanan.
2. Kesesuaian, yaitu mencakup sejauh mana farmasi memberikan pelayanan sesuai dengan preferensi pasien, serta mempertimbangkan ketepatan waktu dan harga.
3. Keajegan dalam memberikan pelayanan, artinya mengacu pada konsistensi dalam memberikan pelayanan yang sama setiap kali, sehingga terjamin konsistensi dalam pengalaman pasien.
4. Estetika, estetika dalam konteks pelayanan mencakup kesesuaian tata letak barang dan keindahan ruangan (Ahmad, 2020).

2.6 Kuesioner

Kuesioner adalah alat penelitian untuk mengumpulkan data dengan memberikan pertanyaan tertulis kepada responden. Instrumen ini dianggap efisien ketika variabel yang akan diukur telah jelas dan dirumuskan dengan pasti, sehingga peneliti mengetahui tanggapan yang diharapkan dari responden. Kuesioner cocok digunakan untuk sampel responden dalam jumlah besar di area yang luas. Pertanyaan dalam kuesioner dapat bersifat terbuka atau tertutup. Di area yang lebih terbatas, kuesioner dapat disebarkan langsung kepada responden. Interaksi antara peneliti dan responden berperan dalam memastikan pengumpulan data yang objektif dan cepat (Astuti, 2015).

2.7 Landasan Teori

Kualitas pelayanan yang baik akan menimbulkan kepuasan pada pasien. Terdapat lima dimensi penilaian kepuasan pasien, yaitu kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti langsung (*tangible*). Sebagai upaya untuk merespon keluhan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Farmarin Bekasi maka dilakukan penelitian tentang Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Farmarin Bekasi. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian di Apotek Farmarin Bekasi.