

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Apotek

2.1.1. Definisi Apotek

Apotek berasal dari bahasa Belanda: Apotheek yang berarti toko tempat meramu dan menjual obat berdasarkan resep dokter serta memperdagangkan barang medis, merupakan tempat praktik apoteker untuk melakukan pekerjaannya sekaligus tempat profesi farmasi. Dalam bahasa Yunani apotek berasal dari kata *apotheca* yang berarti harfiah berarti "penyimpanan".

Sarana pelayanan kesehatan untuk membantu meningkatkan kesehatan bagi masyarakat, apotek juga sebagai tempat praktik tenaga profesi apoteker dalam melakukan pekerjaan kefarmasian menurut (Hartini dan Sulasmo, 2007).

Apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian yang dipimpin oleh apoteker. Pekerjaan kefarmasian diutamakan untuk pembuatan termasuk pengendalian mutu sediaan farmasi, pengalaman, pengadaan, penyaluran obat, pengelolaan obat, pelayanan resep dokter, pelayanan informasi obat, serta pengembangan obat, bahan obat dan obat tradisional (Sari, 2017).

Pekerjaan kefarmasian adalah pembuatan yang termasuk pengendalian mutu sediaan farmasi, pengamanan, pengadaan, penyimpanan dan distribusi obat, pengelolaan obat, pelayanan obat atas resep dokter, pelayanan informasi obat serta pengembangan obat, bahan obat, dan obat tradisional. menurut ketentuan umum pasal 1 di dalam undang-undang RI No.23 tahun 1992 tentang kesehatan.

Menurut kemenkes RI No.1332/Menkes/SK/X/2002 tentang perubahan Permenkes No.922/MENKES/PER/X/1993 mengenai Ketentuan dan Tata Cara Pemberian Izin Apotek, yang dimaksud dengan apotek adalah suatu tempat tertentu, tempat dilakukannya pekerjaan kefarmasian, penyaluran perbekalan farmasi kepada masyarakat.

2.1.2. Tugas dan Fungsi Apotek

Peraturan Pemerintah No.51 tahun 2009, menjelaskan bahwa tugas dan fungsi Apotek adalah sebagai :

1. Tempat pengabdian profesi 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.

Sedangkan dalam Peraturan Pemerintah RI Nomor 9 Tahun 2017 tentang apotek, mencantumkan bahwa tugas dan fungsi apotek adalah sebagai berikut:

1. Tempat pengabdian profesi seorang Apoteker yang telah mengucapkan sumpah jabatan.
2. Sarana farmasi yang menyiapkan peracikan, perubahan bentuk sediaan, pencampuran, dan penyerahan obat atau bahan obat.
3. Sarana penyalur perbekalan farmasi yang harus mendistribusikan obat yang diperlukan masyarakat secara meluas dan merata.
4. Sebagai sarana informasi obat kepada masyarakat dan tenaga kesehatan lainnya

2.1.3. Pelayanan Kefarmasian Di Apotek

Kegiatan pelayanan farmasi klinik di apotek yang dilakukan di apotek merupakan pelayanan informasi obat dimana kegiatan ini dilakukan dari mulai menyapa pasien, menerima resep, menanyakan keluhan pasien, meracik obat, menyiapkan obat sampai dengan menyerahkan obat ke pasien dan melakukan pelayanan informasi obat.

Pelayanan farmasi klinik merupakan bagian dari Pelayanan Kefarmasian yang langsung dan penuh tanggung jawab kepada pasien sangat erat berkaitan dengan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1027/Menkes/SK/IX/2004 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek terdiri dari :

1. Pelayanan resep

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. Beberapa point skrining resep yang harus dilakukan apoteker meliputi :

a. Persyaratan Administratif :

1. Nama, SIP dan alamat dokter.
2. Tanggal penulisan resep.
3. Tanda tangan/paraf dokter penulis resep.
4. Nama, alamat, umur, jenis kelamin, dan berat badan pasien.
5. Nama obat, potensi, dosis, jumlah minta.
6. Cara pemakaian yang jelas.
7. Informasi lainnya

b. Persyaratan farmasetik :

1. Nama Obat
2. Bentuk sediaan\Kekuatan sediaan
3. Stabilitas dan Kompatibilitas
4. Aturan dan cara penggunaan

c. Persyaratan Klinis :

1. Adanya alergi
2. Efek samping
3. Reaksi
4. Kesesuaian (dosis, durasi, jumlah obat dll)

2. Penyiapan obat adalah

- a. Kegiatan yang dilakukan seperti menyiapkan, menimbang, mencampur, mengemas dan memberi etiket pada wadah. Ketika melakukan peracikan obat harus menggunakan prosedur tetap dan memperhatikan dosis, jenis dan jumlah obat dan penulisan etiket dengan benar.
- b. Pada saat penulisan etiket harus jelas dan dapat dibaca, tidak terdapat coretan atau penebalan huruf.
- c. Kemasan obat yang diserahkan hendaknya dikemas dengan rapi dalam kemasan yang sesuai dengan sediaanannya sehingga terjaga kualitas obatnya.
- d. Penyerahan obat kepada pasien terlebih dahulu melewati pemeriksaan kesesuaian obat dengan resep. Apoteker memberikan obat secara langsung kepada pasien.
- e. Informasi obat yaitu memberikan informasi yang benar, jelas dan mudah dipahami. Informasi yang diberitahukan kepada pasien meliputi cara pemakaian obat, penyimpanan obat, waktu pengobatan, aktifitas pasien serta makanan dan minuman yang harus dihindari selama terapi.
- f. Konseling kepada pasien untuk memberikan edukasi terkait terapi yang sedang dijalani, sehingga meningkatkan kualitas hidup pasien
- g. Monitoring penggunaan obat dilakukan untuk memantau penggunaan obat, terutama untuk pasien yang memerlukan perhatian khusus seperti diabetes, TBC, kardiovaskuler, dan penyakit kronis lainnya.

3. Pengelolaan Sarana dan Prasarana Apotek

Sarana dan prasarana apotek yang ditetapkan dalam KepMenKes No.1027/Menkes/SK/2004 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di apotek menyebutkan bahwa sebuah apotek harus memiliki :

- a. Ruang tunggu yang nyaman bagi pasien.
- b. Memiliki tempat untuk mendisplay informasi bagi pasien, termasuk penempatan brosur.
- c. Ruang tertutup untuk konseling bagi pasien, yang dilengkapi dengan meja dan kursi dan juga lemari untuk menyimpan catatan medis pasien.

- d. Ruang racikan.
- e. Keranjang sampah.

1.1.4 Pelayanan Informasi Obat (PIO)

Menurut PERMENKES No. 35 Tahun 2014 Pelayanan Informasi Obat merupakan kegiatan yang dilakukan oleh Apoteker dalam pemberian informasi mengenai obat yang tidak memihak, evaluasi dengan kritis dengan bukti terbaik dalam semua aspek penggunaan Obat kepada profesi kesehatan lain, kepada pasien atau masyarakat. Informasi mengenai Obat dapat dilakukan terhadap Obat dengan Resep, obat tanpa resep, obat bebas dan herbal.

Pelayanan informasi obat meliputi dosis, bentuk sediaan obat, formulasi khusus pada obat, cara pemberian obat, rute dan metode pemberian obat berdasarkan farmakokinetik, farmakologi, terapeutik dan alternatif, efikasi, keamanan obat yang digunakan pada ibu hamil dan menyusui, efek samping obat, interaksi obat, stabilitas obat, ketersediaan obat, harga, sifat fisika atau kimia dari obat dan sebagainya. Beberapa kegiatan Pelayanan Informasi Obat di Apotek meliputi:

1. Menjawab pertanyaan baik lisan maupun tulisan;
2. Membuat dan menyebarkan buletin/brosur/leaflet, penyuluhan ke masyarakat.
3. Memberikan informasi dan edukasi kepada pasien;
4. Memberikan pengetahuan dan keterampilan kepada mahasiswa farmasi yang sedang praktik profesi;
5. Melakukan penelitian penggunaan Obat;
6. Membuat atau menyampaikan makalah dalam forum ilmiah;
7. Melakukan program jaminan mutu.

Pelayanan Informasi obat harus di dokumentasikan untuk membantu penelusuran kembali dalam waktu yang relatif singkat dengan menggunakan Formulir 6 sebagaimana terlampir. Hal-hal yang harus diperhatikan dalam dokumentasi pelayanan Informasi Obat :

1. Topik Pertanyaan;
2. Tanggal dan waktu Pelayanan Informasi Obat diberikan;
3. Metode Pelayanan Informasi Obat (lisan, tertulis, lewat telepon)

2.2. Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah nilai subjektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, jika seorang pasien merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh jasa pelayanan, sangat besar kemungkinan pasien akan menjadi pelanggan dalam waktu yang cukup lama. Kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di apotek merupakan salah satu cerminan dari kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan.

Kepuasan pasien dapat didefinisikan kembalinya pasien untuk membeli atau menggunakan jasa yang pernah dilakukan sebelumnya. Kepuasan pasien dapat mempengaruhi minat untuk kembali ke apotek yang sama dan akan menjadi promosi untuk pasien lainnya yang diharapkan sangat positif bagi usaha apotek resep (Harianto, Nana Hasanah, 2005).

Menurut (Suci, 2017) ada beberapa faktor utama yang menentukan kepuasan konsumen atau pasien di Apotek yaitu kualitas pelayanan terhadap pasien, pasien akan merasa puas apabila mereka mendapat pelayanan yang baik, ramah, sesuai dengan yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien adalah perasaan senang seseorang yang timbul karena hasil yang pasien dapatkan sesuai dengan yang pasien harapkan.

Pohan (2015) berpendapat ada beberapa indikator-indikator kepuasan pasien dalam informasi obat yaitu kepuasan terhadap akses layanan kesehatan, kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan, kepuasan terhadap proses layanan kesehatan termasuk hubungan antar manusia, kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan.

2.3. Kualitas pelayanan informasi obat

Informasi meliputi dosis, bentuk sediaan, formulasi khusus, rute dan metoda pemberian, farmakokinetik, farmakologi, terapeutik dan alternatif, efikasi, keamanan penggunaan pada ibu hamil dan menyusui, efek samping, interaksi, stabilitas, ketersediaan, harga, sifat fisika atau kimia dari obat dan lain-lain.

Kualitas pelayanan menurut (Tjiptono dan Chandra dalam Antonius, 2020) ada 5 (lima) dimensi yaitu :

1. Bukti Fisik

Aspek dimana pelanggan (konsumen) menggunakan penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan dan merupakan satu sumber yang mempengaruhi harapan pelanggan. Tangible yang baik adalah dimana harapan konsumen menjadi tinggi, tetapi tidak menyebabkan harapan yang terlalu tinggi.

2. Keandalan

Keandalan apotek menjadi salah satu dimensi dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Aspek dalam dimensi ini adalah mengenai kemampuan apotek dalam memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan dan seberapa jauh apotek mampu memberikan pelayanan yang akurat atau tidak error.

3. Daya Tanggap

Dimensi ini diukur dari harapan konsumen terhadap kecepatan pelayanan yang akan berubah dengan kecenderungan naik dari waktu ke waktu. Dalam bahasa ekonomi waktu adalah “scare resources”. Waktu adalah uang yang harus digunakan secara bijak, itulah alasan mengapa konsumen tidak merasa puas apabila waktunya terbuang percuma karena merasa sudah kehilangan kesempatan lain untuk memperoleh sumber uang. Sama seperti dimensi pelayanan lainnya maka kepuasan terhadap dimensi responsive adalah berdasarkan persepsi bukan aktualnya. Pelayanan yang tanggap juga sangat dipengaruhi oleh sikap staf dan sering kali ditentukan

pelayanan melalui telepon

4. Jaminan

Dimensi kualitas yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku front line staf dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan pada para pelanggannya. Ada 4 aspek dalam dimensi ini: keramahan, kompetensi, kredibilitas, dan keamanan.

5. Empati

Tidak sedikit konsumen dari kelompok menengah keatas memiliki harapan tinggi agar apotek penyedia jasa mengenal mereka secara pribadi. Dimensi ini dirasa kurang penting dibanding dimensi reliability dan responsiveness dimata kebanyakan konsumen