

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Apotek

2.1.1 Definisi apotek

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan No.9 Tahun 2017 tentang apotek, apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukannya praktek kefarmasian oleh apoteker. Selain oleh apoteker, apotek juga merupakan tempat dilakukannya praktek kefarmasian oleh tenaga teknis kefarmasian.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan No. 51 Tahun 2009, tugas dan fungsi apotek adalah sebagai berikut:

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

2.1.2 Pelayanan kefarmasian di apotek

Berdasarkan Permenkes No.73 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di Apotek yang dimaksud dengan standar pelayanan kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian yang dimaksud adalah suatu

pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dan bertujuan untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien dalam segi kesehatan.

Menurut Peraturan Menkes No. 73 Tahun 2016 pasal 2 menyebutkan bahwa pengaturan standar pelayanan kefarmasian di apotek bertujuan untuk :

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

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek, Pelayanan Kefarmasian di Apotek meliputi 2 (dua) kegiatan, yaitu kegiatan yang bersifat manajerial meliputi :

1. Pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai, meliputi :

- a) Perencanaan
- b) Pengadaan
- c) Penerimaan
- d) Penyimpanan
- e) Pemusnahan
- f) Pengendalian
- e) Pencatatan dan pelaporan

2. Pelayanan Farmasi Klinik, meliputi :

- a) Pengkajian dan Pelayanan Resep

- b) Dispensing
- c) Pelayanan Informasi Obat (PIO)
- d) Konseling
- e) Pelayanan Kefarmasian di Rumah (*home pharmacy care*)
- f) Pemantauan Terapi Obat (PTO)
- g) Monitoring Efek Samping Obat (MESO)

2.2 BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial)

2.2.1 Pengertian BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial)

BPJS atau Badan Penyelenggara Jaminan Sosial adalah badan hukum yang dibentuk dengan Undang-Undang untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. BPJS Kesehatan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Jaminan kesehatan diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas, dengan tujuan menjamin agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan (Kemenkes RI, 2014).

2.2.2 Tingkat Pelayanan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial)

Terdapat 2 tingkatan pelayanan Kesehatan BPJS yaitu:

1. Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (Faskes I)

Pelayanan kesehatan dasar yang diberikan oleh puskesmas, klinik atau dokter umum. Disebut juga Faskes Primer..

2. Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL)

Klinik utama atau yang setara, Rumah Sakit Umum, Rumah Sakit Khusus.

2.2.3 Jenis Layanan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial)

1. Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama

Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama adalah pelayanan Kesehatan perorangan yang bersifat non spesialisik (primer) meliputi pelayanan rawat jalan dan rawat inap. (Permenkes, 2013)

2. Pelayanan Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan

Pelayanan Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan adalah upaya pelayanan kesehatan perorangan yang bersifat spesialisik atau sub spesialisik yang meliputi rawat jalan tingkat lanjutan, rawat inap tingkat lanjutan, dan rawat inap di ruang perawatan khusus. (Permenkes, 2013)

2.3 Pelayanan Informasi Obat (Obat PIO)

Pelayanan Informasi Obat merupakan kegiatan penyediaan dan pemberian informasi, rekomendasi obat yang independen, akurat, tidak bias, terkini dan komprehensif yang dilakukan oleh apoteker kepada dokter, apoteker, perawat, profesi kesehatan lainnya serta pasien dan pihak lain di apotek (Permenkes, 2016).

Informasi yang perlu disampaikan oleh Tenaga Teknis Kefarmasian mengenai pelayanan informasi obat :

- a. Khasiat obat: Apoteker perlu menerangkan dengan jelas apa khasiat obat yang bersangkutan, sesuai atau tidak dengan indikasi atau gangguan kesehatan yang dialami pasien.
- b. Kontraindikasi: Pasien juga perlu diberi tahu dengan jelas kontra indikasi dari obat yang diberikan, agar tidak menggunakannya jika memiliki kontra indikasi dimaksud.
- c. Efek samping dan cara mengatasinya (jika ada): Pasien juga perlu diberi informasi tentang efek samping yang mungkin muncul, serta apa yang harus dilakukan untuk menghindari atau mengatasinya.

- d. Cara pemakaian: Cara pemakaian harus disampaikan secara jelas kepada pasien untuk menghindari salah pemakaian, apakah ditelan, dihirup, dioleskan, dimasukkan melalui anus, atau cara lain.
- e. Dosis: Sesuai dengan kondisi kesehatan pasien, Apoteker dapat menyarankan dosis sesuai dengan yang disarankan oleh produsen sebagaimana petunjuk pemakaian yang tertera di etiket) atau dapat menyarankan dosis lain sesuai dengan pengetahuan yang dimilikinya.
- f. Waktu pemakaian: Waktu pemakaian juga harus diinformasikan dengan jelas kepada pasien, misalnya sebelum atau sesudah makan atau saat akan tidur.
- g. Lama penggunaan: Lama penggunaan obat juga harus diinformasikan kepada pasien, agar pasien tidak menggunakan obat secara berkepanjangan karena penyakitnya belum hilang, padahal sudah memerlukan pertolongan dokter.
- h. Hal yang harus diperhatikan sewaktu minum obat tersebut, misalnya pantangan makanan atau tidak boleh minum obat tertentu dalam waktu bersamaan.
- i. Hal apa yang harus dilakukan jika lupa memakai obat.
- j. Cara penyimpanan obat yang baik.
- k. Cara memperlakukan obat yang masih tersisa.
- l. Cara membedakan obat yang masih baik dan sudah rusak (Depkes RI, 2007).

2.4 Kepuasan pelayanan kefarmasian

2.4.1 Definisi kepuasan pasien

Kepuasan pasien/pelanggan bisa diartikan sebagai suatu evaluasi setelah komunikasi bahwa hal tersebut setidaknya memenuhi harapan. Kepuasan merupakan pengalaman yang akan mengendap di dalam ingatan

pasien sehingga akan mempengaruhi proses pengambilan keputusan pembelian ulang produk yang sama. Pasien yang puas adalah pasien yang akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa. Pasien yang puas akan berbagi rasa, pengalaman, dan akan menjadi referensi bagi perusahaan yang bersangkutan. Baik pasien maupun produsen, akan sama-sama diuntungkan apabila kepuasan terjadi. 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, dan sesuai dengan yang diharapkan (Suci, 2017).

Kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di apotek merupakan salah satu cerminan dari kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang di berikan oleh tempat obat dengan menggunakan resep maupun obat non resep. Kepuasan pasien dapat mempengaruhi minat untuk kembali ke apotek yang sama dan akan menjadi promosi untuk pasien lain yang diharapkan sangat positif bagi usaha apotek (Puspita dan Elmiawati, 2017).

2.4.2 Mengukur kepuasan pasien

Menurut Kottler (2007) dalam Nursalam (2011) ada beberapa cara mengukur kepuasan pelanggan atau pasien, antara lain:

a. Sistem keluhan dan saran.

Seperti kotak saran di lokasi strategis, kartu pos berperangko, saluran telepon bebas pulsa, website, email, dll.

b. Survei kepuasan pelanggan.

Baik via pos, telepon, email, maupun tatap muka langsung.

c. *Ghost shopping.*

Salah satu bentuk observasi yang memakai jasa orang yang menyamar sebagai pelanggan atau pesaing untuk mengamati aspek-aspek pelayanan dan kualitas produk.

d. *Lost costumer analysis.*

Yaitu menghubungi atau mewawancarai pelanggan yang telah beralih dalam rangka memahami penyebab dengan melakukan perbaikan pelayanan