

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kepuasan

2.1.1 Definisi Kepuasan

Kepuasan merupakan sebuah perasaan dari seseorang senang ataupun kecewa, perasaan tersebut akan muncul ketika telah membandingkan atau menilai sesuatu hal tanggapan atau pandangan terhadap kemampuan, kualitas produk, serta harapan-harapan yang seseorang itu miliki. Seandainya kemampuan atau kinerja seseorang kurang sesuai dengan harapan membuat konsumen merasa kurang puas. Sebaliknya jika kemampuan kinerja seseorang memenuhi harapan konsumen, maka konsumen merasa sangat puas. Jika kemampuan kinerja lebih dari sekedar harapan atau lebih baik maka konsumen akan merasa lebih puas dan senang. Rasa puas atau senang pada konsumen akan menjadikan konsumen sebagai pelanggan tetap karna rasa senang dan kepuasan memberikan nilai baik dan tinggi (Priyoto, 2017).

Kepuasan konsumen atau pasien di apotek dapat didefinisikan sebagai evaluasi konsumen bahwa produk yang mereka terima sesuai dengan harapan atau melebihi harapan. Kepuasan adalah suatu hal yang akan selalu teringat dalam ingatan konsumen, sehingga dengan adanya kepuasan dapat mempengaruhi perasaan konsumen untuk membeli produk kembali ke apotek. Konsumen yang puas merupakan konsumen yang akan berbagi kepuasannya tersebut. Kepuasan konsumen merupakan tujuan dari sebuah perusahaan, sebuah faktor yang dapat menentukan kepuasan konsumen di apotek salah satunya yaitu kualitas pelayanan terhadap konsumen atau pasien (suci, 2017).

2.1.2 Konsep Kepuasan

Menurut pohan (2017). Konsep dari kepuasan pasien meliputi penyelenggaraan pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien yaitu:

1. konsisten dalam standarisasi teknik pemberian pelayanan kesehatan.
2. Pemenuhan standar meliputi petugas, kebijaksanaan, obat, lingkungan, dan peralatan.

3. Memiliki sikap saling menghargai sesama manusia serta kenyamanan dalam hal kebersihan.
4. Memberikan kemudahan pada pasien untuk fokus dalam mengatur sistem layanan kesehatan.

Terdapat lima determinan kualitas jasa yang diterapkan melalui konsep “RATER” yang dikemukakan oleh Parasuraman (2001), sebagai berikut:

1. Keandalan (*rehabiality*) adalah kemampuan untuk melakukan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
2. Ketanggapan (*responsiceness*) adalah kesediaan untuk membantu konsumen dan menyediakan layanan yang dijanjikan.
3. Jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan dan perilaku karyawan serta kemampuan untuk menginspirasi kepercayaan dan keyakinan.
4. Empati (*empathy*) adalah syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
5. Penampilan (*tangibles*) adalah fasilitas fisik, peralatan dan penampilan dari personil

2.2 Pelayanan Informasi Obat

2.2.1 Definisi Pelayanan Informasi Obat

Pemberian informasi obat merupakan suatu arahan untuk mendukung penggunaan obat yang benar dan tepat, mengawasi dalam penggunaan obat agar mendapatkan tujuan akhir kemudian memperhatikan jika kemungkinan terjadinya kesalahan pengobatan (*medication error*). Tujuan dari pemberian informasi penggunaan obat kepada masyarakat atau pasien merupakan bagian dari sebuah edukasi, agar masyarakat maupun pasien benar memahami dan mengerti secara cermat dan cerdas dalam aturan penggunaan penggunaan obat dengan baik dan benar (Muharni, 2015).

Menurut PERMENKES No.35 Tahun 2014. Pelayanan informasi obat merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh Apoteker mengenai pemberian informasi mengenai obat yang tidak memihak, dievaluasi dengan kritis dan dengan bukti terbaik dalam segala aspek penggunaan obat kepada profesi

kesehatan lain, pasien, konsumen, dan masyarakat. Informasi mengenai obat termasuk obat dengan resep obat bebas dan obat herbal (PerMenkes RI, 2014).

2.2.2 Kegiatan Pelayanan Informasi Obat (PIO)

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI, (2016) bahwa kegiatan Pelayanan Informasi Obat di antaranya yaitu:

1. Memberikan serta mengedukasikan informasi obat kepada pasien atau konsumen secara jelas dan mudah dipahami. Penyediaan serta pemberian informasi obat secara rinci dan mudah dipahami kepada konsumen merupakan kegiatan pelayanan informasi obat. Memberikan sebuah informasi obat kepada pasien oleh Apoteker pada saat pasien tidak mengajukan pertanyaan atau dikatakan apoteker aktif seperti memberikan informasi obat, penerbitan lembaran informasi contohnya seperti bulletin. Apoteker akan memberikan informasi secara pasif apabila penerima informasi tersebut memberikan respon atas jawaban dari informasi yang apoteker tersebut berikan.
2. Memberikan respon atas pertanyaan dari konsumen ataupun pasien serta tenaga kesehatan lainnya melalui media ataupun secara langsung. Memberikan respon atau jawaban atas pertanyaan meliputi obat serta cara penggunaan obat adalah suatu kegiatan rutin dari pelayanan informasi obat. Sesuatu yang belum dipahami oleh pasien atau konsumen maupun tenaga kesehatan lainnya dapat diungkapkan secara verbal ataupun tertulis. Permasalahan terhadap obat sangatlah beragam dari permasalahan yang sederhana hingga permasalahan yang kompleks sehingga harus dipecahkan.
3. Memberikan informasi secara tertulis seperti label obat, leaflet, bulletin majalah serta poster seperti informasi penggunaan obat dan lain sebagainya.
4. Membuat kegiatan penyuluhan pada masyarakat, konsumen ataupun pasien.
5. Dilakukannya pendidikan serta pelatihan mengenai obat serta bahan medis habis pakai kepada tenaga kefarmasian serta tenaga kesehatan lainnya.

6. Mengusulkan penelitian mengenai obat serta kegiatan pelayanan kefarmasian.

2.2.3 Sumber Informasi Obat

Menurut Andri, (2016). Sumber informasi merupakan hal yang sangat penting dapat berupa sesuatu hal yang baru, terutama di dunia kefarmasian sumber informasi dapat diartikan sebagai berikut:

1. Tenaga kesehatan

Tenaga kesehatan salah satunya yaitu dokter, dokter gigi, apoteker, tenaga kesehatan yang menjadi sumber informasi obat salah satunya Tenaga Vokasi Farmasi.

2. Pustaka

Pustaka seperti farmakope, farmas, iso, majalah ilmiah, serta laporan penelitian lainnya.

3. Sarana

Sarana berupa fasilitas seperti peralatan, fasilitas ruangan, perpustakaan, komputer serta internet.

4. Prasarana

Prasarana yaitu seperti pendidikan tinggi farmasi, pusat informasi obat, industri farmasi, BPOM, dan organisasi profesi seperti apoteker, dokter, dan lain sebagainya.

5. Sumber informasi lainnya

Dari beberapa sumber informasi di atas masih terdapat sumber informasi lainnya seperti informasi obat melalui media masa, brosur, leaflet, etiket serta sumber informasi dari *Medical Representative* atau seseorang yang bertugas sebagai perwakilan perusahaan untuk mempromosikan produk.

2.3 Apotek

2.3.1 Definisi Apotek

Menurut PERMENKES RI no 9 tahun 2017, Apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian yaitu tempat dilakukannya praktek kefarmasian oleh

seorang 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.

Apotek bermula dari bahasa Yunani "*apotheca*" yang mempunyai arti penyimpanan. Dalam pengucapan Bahasa Belanda, pengucapan atau Bahasa apotek adalah *apotheek*, yang memiliki arti *took* atau tempat meracik serta menjual obat dengan resep dokter dan tempat dijualnya barang medis, atau rumah obat. Yang dimaksud Pekerjaan Kefarmasian yaitu pembuatan adalah tergolong pengendalian mutu suatu sediaan farmasi, pengadaan, pengalaman, penyaluran, pelayanan, pengelolaan, resep dokter, pelayanan informasi obat, dan pengembangan obat, bahan obat serta obat tradisional (Sari, 2017).

2.3.2 Tugas dan Fungsi Apotek

Peraturan Pemerintah RI Nomor 9 Tahun 2017 mengenai Apotek, mencatat bahwa tugas serta fungsi apotek yaitu:

1. Suatu tempat dilakukannya pengabdian profesi oleh seorang apoteker yang telah mengucapkan janji sumpah jabatan sebagai seorang apoteker.
2. Sebuah sarana kefarmasian yang menyediakan peracikan obat, transfigurasi bentuk sediaan obat, pencampuran obat, serta tempat menyerahkan obat dan bahan obat kepada masyarakat secara langsung.
3. Tempat penyaluran sebuah perbekalan farmasi yang kemudian perbekalan tersebut disalurkan atau didistribusikan kepada masyarakat atau pasien yang dibutuhkan secara meluas dan merata.
4. Tempat sarana informasi obat untuk masyarakat serta tenaga kesehatan lainnya.

2.3.3 Sumber daya manusia di Apotek

Menurut permenkes RI no. 73 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di Apotek yaitu Pelayanan Kefarmasian di Apotek diselenggarakan oleh Apoteker, dapat dibantu oleh Apoteker pendamping dan/atau Tenaga Vokasi Farmasi yang memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Izin Praktik. Dalam melakukan Pelayanan Kefarmasian Apoteker harus memenuhi kriteria:

1. Persyaratan administrasi
 - a. Memiliki ijazah dari institusi pendidikan farmasi yang terakreditasi
 - b. Memiliki Surat Tanda Registrasi Apoteker (STRA)
 - c. Memiliki sertifikat kompetensi yang masih berlaku
 - d. Memiliki Surat Izin Praktik Apoteker (SIPA)
2. Menggunakan atribut praktik antara lain baju praktik, tanda pengenal.
3. Wajib mengikuti pendidikan berkelanjutan/Continuing Professional Development (CPD) dan mampu memberikan pelatihan yang berkesinambungan.
4. Apoteker harus mampu mengidentifikasi kebutuhan akan pengembangan diri, baik melalui pelatihan, seminar, workshop, pendidikan berkelanjutan atau mandiri.
5. Harus memahami dan melaksanakan serta patuh terhadap peraturan perundang undangan, sumpah Apoteker, standar profesi (standar pendidikan, standar pelayanan, standar kompetensi dan kode etik) yang berlaku.

2.3.4 Sejarah singkat Apotek Komunitas Permata

Apotek merupakan sebuah perusahaan, Komunitas Sehat adalah perusahaan yang bergerak di bidang layanan barang dan jasa kesehatan dibawah payung usaha CV. Mitra Komunitas, perusahaan tersebut merupakan sebuah perusahaan yang dimiliki oleh ibu Apt. Sumi Azizah, S.Si. Nama “Komunitas Sehat” dipilih sebagai satu nama yang akan menjadi energi dalam gerakan untuk membangun diri sebagai kumpulan orang-orang yang selalu peduli pada kesehatan. Seluruh aktivitas dicurahkan kearah tersebut, dengan cara membangun komunitas orang-orang yang sehat. Sehingga aktivitas kerja, pelayanan, barang dan jasa yang disediakan tetap berada dalam standar sehat. Diawali dengan merintis sebuah apotek kecil, berupa kontrakan yang merupakan sebuah garasi berukuran 3 x 7 m di Komplek Permata Biru blok R no. 42, bernama Apotek Mitra Sehat pada 1 April 2008. Apotek Mitra Sehat ini hanya digawangi oleh dua orang personal, yaitu Ibu Sumi Ajizah, pemilik sekaligus apoteker pengelola apotek dan adik iparnya Bapak Asep Kusnandar.

Hampir semua pekerjaan dilakukan sendiri secara bergantian, mulai dari buka pintu apotek jam 07.00 pagi, membersihkan ruangan, belanja obat, melayani customer, meracik, mengerjakan administrasi dan keuangan, sampai apotek tutup kembali jam 21.00. 1 Januari 2011, Ibu Sumi Ajizah dan keluarga pindah ke tempat tinggal milik sendiri, di Jl. Desa Cipadung-Cigagak IV No. 1 Cibiru Bandung. Dari sinilah dimulai babak baru. 31 Januari 2012, dibuka apotek baru di tempat tersebut dengan brand “Komunitas Sehat” dan tagline “Mitra Sehat Keluarga Anda”. Organisasi dan manajemen usaha mulai ditata dan dirapihkan. Seiring dengan bertumbuhnya apotek, pada tahun 2010 pengelolaan apotek kemudian dibantu oleh Ibu apt. Riska Prasetiawati, M.Si.. Tahun 2011 apt. Irma Vitriani Susanti, S.Si bergabung sekaligus menyiapkan pembukaan apotek baru di daerah Cibiru. Ibu Riska Prasetiawati kemudian mendirikan apotek sendiri dengan nama Apotek Bundaku, dan Ibu Irma Vitriani menjadi Apoteker Pengelola Apotek Mitra Sehat. Dan hingga saat ini perusahaan CV. Mitra Komunitas dengan perkembangannya memiliki 4 apotek dan 1 Klinik tempat dilakukannya praktek dokter. Penelitian yang dilakukan ini diambil dari salah satu apotek yaitu Apotek Komunitas Sehat Pemata yang beralamatkan di Jl. Permata Biru No.R-69, Cinunuk, Kec. Cileunyi, Kabupaten Bandung.