

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Apotek

2.1.1 Pengertian Apotek

Apotek berasal dari bahasa Yunani, yaitu “apotheca” yang secara harfiah berarti penyimpanan. Sedangkan dalam bahasa Belanda, apotek disebut “apotiek” yang berarti tempat menjual dan meramu obat. Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh Apoteker (Permenkes, 2016). Praktik kefarmasian yang dimaksud adalah sarana pembuatan dan pengendalian mutuediaan 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.

Apotek dipimpin oleh seorang Apoteker Pengelola Apotek (APA) yang telah dibelikan izin mengelola apotek. Dalam mengelola apotek, apoteker dibantu oleh beberapa Tenaga Vokasi Farmasi (TVF) adalah sebutan untuk lulusan pendidikan vokasi yang bekerja sebagai tenaga vokasi farmasi milik perusahaan yang mengelola pelayanan kefarmasian di apotek, seperti membantu dalam penyerahan obat, penyimpanan, pengelolaan obat, dan pelayanan resep dibawah pengawasan apoteker. Regulasi penting pemerintah RI No.31 2016 tentang perencanaan, pengadaan, dan penggunaan Tenaga Kefarmasian.

2.1.2 Pelayanan Apotek

Keberadaan apotek sebagai sarana pelayanan obat-obatan dan bahan farmasi lainnya diharapkan dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Hal tersebut dituangkan dalam Peraturan Pemerintah No. 14 25 tahun 1980 yang menetapkan distribusi dan pelayanan obat kepada masyarakat antara lain melalui apotek (Ahaditomo, 2000). Keberadaan apotek sebagai sarana pelayanan obat-obatan dan bahan farmasi lainnya, diharapkan dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Hal tersebut dituangkan dalam Peraturan Pemerintah No. 14 25 tahun 1980 yang menetapkan distribusi dan pelayanan obat kepada masyarakat antara lain melalui

apotek (Ahaditomo, 2000). Apoteker wajib memelihara resep dokter, dokter gigi, dan dokter hewan. Pelanggaran resep sepenuhnya atas tanggung jawab apoteker pengelola apotek:

1. Dalam memelihara resep harus sesuai dengan tanggung jawab dan keahlian profesi apoteker dengan dilandasi kepentingan masyarakat.
2. Apoteker tidak boleh mengambil obat generik dalam resep dengan obat paten. Bila pasien tidak mampu menebus obat yang tertulis dalam resep apoteker wajib konsultasi dengan dokter untuk memilih obat yang lebih tepat.
3. Apoteker wajib memberikan informasi yang berkaitan dengan penggunaan obat yang diserahkan pada pasien. Penggunaan obat yang tepat, aman, rasional atas permintaan masyarakat.

4. Bila apoteker berpendapat ada kekeliruan dalam resep atau penulisan tidak tepat, apoteker harus memberitahu dokter penulis resep. Bila dokter penulis resep tetap pada pendiriannya, dokter wajib menyatakan secara tertulis atau membuahkan tanda tangan yang lazim di atas resep:
 - a) Copyresep (salinan resep) harus ditandatangani apoteker.
 - b) Resep harus dirahasiakan dan disimpan baik dalam waktu tiga tahun.
 Resep atau salinan resep hanya boleh diperlihatkan kepada dokter penulis resep atau yang merawat pasien bersangkutan, petugas kesehatan atau petugas lain yang berwenang menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku.
 - c) Apoteker apoteker pengepala apotek, apoteker pendamping atau apoteker pengganti diizinkan menjual obat keras yang termasuk daftar obat wajib apotek (OWA) tanpa resep.
 - d) Apabila apoteker pengepala apotek berhalangan melakukan tugas pada jam buka apotek, dapat menunjuk apoteker pendamping. Apabila apoteker pendamping juga berhalangan, dapat menunjuk apoteker pengganti (Anief, 2000).

2.2 Evaluasi Pelayanan Kefarmasian

2.2.1 Penampilan Apotek

Da la m ha l pemiliha n lo kasi apot ek hendak nya me mpert imba ngka n keadaa n sek it ar, misa ln ya adanya sarana kesehat an ba ik ruma h sak it , praktek do kt er, ma nt r i (desa), bida n, k lin ik, dan puskesmas, se la in it u he ndak nya d ip ilih daera h ya ng dekat dengan pusat kerama ia n sepert i pasar at au t ermina l dan jug a pe muk ima n penduduk (Muslic ha h, 2010).

Pena mp ila n apotek adala h keadaan secara fis ik dari pena mp ila n apot ek me nya ngkut penat aan ruang t unggu dan desa in int er io r (et alase o bat), kebersiha n dan kenya ma nan ruang t unggu sert a fa silit as penunja ng la inn ya sepert i adanya TV, AC, ko ran, to ilet , t elepo n, dan pena mp ila n pet ugas, sert a info r masi secara u mu m berupa poster maupu n papan pe mber it ahua n t ent ang prosedur pela ya na n. Lingku nga n fis ik apot ek harus t ersedia ruanga n, peralat an dan fasilit as la in ya ng me nduku ng admin ist rasi, pro fesio na lis dan fungsi t eknik pela ya na n far ma s i sehingga me nja min t erse le nggara nya pela ya nan far masi ya ng fu ngs io na l da n pro fesio na l (I fma ily, 2006). Fas ilit as ya ng ba ik tergant ung dar i let ak pencaha yaa n, t at a let ak pengat uran int er io r, dan kebersiha n, sehingga akan me ningkat kan lo ya lit as pasie n unt uk berkunju ng ket empat t ersebut dan merko me ndas ika n t empat t ersebut ke orang la in (R yu & Han, 2010). Pene lit ia n ya ng d ilakuka n o le h Purbo hast ut i (2018) me nyat akan bahwa penamp ila n fis ik berpengaruh posit if t erhadap lo ya lit as ko nsu me n. Ha l ini se ja la n dengan pene lit ia n Mard ia ning sih da n Ta mr i (2018)

2.2.2 Keramahan Petugas

S ist empe la ya na n kepada pela ngga n harus ra ma h (senyu m, sapa, sala m), cepat, t epat, sert a dengan info r masi ya ng je las. Kera ma ha n pada pela ngga n sangat pent ing agar mereka merasa diharga i, sehingga bis a menjad i pela ngga n ya ng set ia. Petugas me lakuka n ko mu nikasi ya ng ba ik dan me ma ha mi ke but uhan pela ngga n (Wa lg it o, 2006). Hal t ersebut dapat dicapa i apabila ju mla h petugas cukup, sehingga be ban peker jaan t idak t erla lu berat , dengan de mik ia n akan me mber i

kese mpat an kepada petugas unt uk bersikap rama h. Ba ik at au buruknya suat u pe la ya na n kesehat an me nurut pasie n d ia nt aranya ada la h dar i s ikap pet ugas kesehat an. Pe la ya nan kesehat an dipa nda ng ba ik karena petugasnya ra ma h, bersa ha bat , sabar dan ko mu nikat if. Seba lik nya jika pela ya na n kesehat an d ia nggap kurang ba ik kare na pet ugasnya kasar dan ber bicara kurang sopan (Yunevy da n Haksa ma, 2013).Pene lit ia n ya ng dilakuka n o le h ada hubu nga n ya ng sig nifika n ant ara kerama ha n pet ugas t erhadap lo ya lit as pasien (Ra ha yu dan S iswa ni, 2020). Ha l ini se ja la n denga n pene lit ia n Manuru ng (2010), bahwa kera ma ha n pet ugas me milik i hu bu nga n posit if denga n minat kempa li me ne bus resepo bat .

2.2.3 Pelayanan Informasi Obat

Info r masi o bat adala h set iap dat a at au pengetahuan objekt if d iura ika n secara ilmiah dan t erdokume nt asi me ncakup far mako lo gi, toksiko lo gi, dan far mako t erapi o bat . Pela ya na n info r masi o bat ada la h pengu mpu la n, pengka jia n penge va luasia n, pengo rganisasia n, penyimpa na n, peringkasa n, pend ist ribusia n, penye baran, sert a penya mpa ia n info r ma si t ent ang o bat dala m ber baga i be nt uk dan ber baga i met o de kepada pengguna. Perilaku penggunaa n o bat o le h pasie n dapat d ipe ngaru hi t ingkat penget ahuan pasie n dan e fe kt ivit as info r masi ya ng d it er ima o le h pasie n me nge na i o bat ya ng digu naka n. Pela ya na n info r masi o bat kepada pasie n bert ujua n agar pasie n me nget ahu i penggunaa n o bat ya ng d it er ima nya. Info r masi ya ng d iiber ika n ant ara la in na ma obat , ind ikasi o bat , do sis, cara penggu naa n, int eraksi o bat at au denga n mak ana n, efek sa mp ing, dan cara penyimpa na n (S iregar, 2005). Sehingga dapat disimpulka n pela ya na n info r ma si o bat merupaka n keg iat an penyed iaa n dan pe mber ia n info r masi sert a reko menda s i o bat ya ng akurat o le h apoteker kepada pasie n.

2.2.4 Ketersediaan Obat

Lengkap dan akurat dala m penyed iaa n o bat harus sesuai denga n st andar penyed iaa n o bat di apotek ya it u me liput i o bat bebas o bat bebas t erbat as dan o bat OWA (O bat Wa jib Apo t ek). Obat bebas dan obat bebas t erbat as merupaka n o bat ya ng me milik i lo go lingkara n berwarna hijau dan lingkara n berwarna biru ya ng

me liput i o bat penurun panas, bat uk, dan vit amin, sedangkan o bat OWA me liput i o bat oral ko nt rasepsi, o bat salura n cerna, o bat mu lut sert a t enggo rokan, o bat sa lura n na fas, o bat ya ng me mpe ngaru hi sist em neuro muscu lar (ana lges ik), ant i parasit , dan o bat kulit (BPOM, 2004).

Ket ersed iaa n o bat merupaka n sa la h sat u pela ya na n ke far mas ia n ya ng d ilakuka n da la m me ne nt ukan je nis dan ju mla h o bat ya ng ada di da la m apot ek. Ket ersed iaa n o bat di apotek merupaka n fakto r ut ama dala m me ng hadap i persa inga n denga n apotek sekit arnya. Peme sana n o bat dipesa n dari PBF (Pedagang Besar Far masi) de nga n me mber ikan SP (Surat Pesanan) ya ng d it andat angani o le h apoteker penanggu ng jawa b apotek.

2.2.5 Kecepatan Pelayanan

Kecepat an ya it u suatu kema mpua n unt uk me ncapai t arget secara cepat sesuai wakt u ya ng d it ent ukan. Pela ya na n ada la h suat u bagia n at au urut an ya ng t erjad i da la m int eraksi la ngsu ng ant ara seseorang denga n orang la in at au mes in secara fis ik dan me nyed iaka n kepuasan pe la nggan (Okt avia dkk, 2012). Dapat d isimpu lka n kecepat an pela ya na n ada la h t arget pela ya na n ya ng dapat dise lesa ika n da la m wakt u ya ng t ela h d it ent ukan o le h unit penye le nggaraa n pe la ya na n de nga n t ujua n t ercapainya kepuasan pe la ngga n t it ik secara t eo rit is Pasie n t idak ing in me nga la mi kesu lit an at au me mbut uhka n waktu ya ng la ma dan ant ria n ya ng panja ng unt uk me nu nggu, t idak berda ya sert a merasa t erla nt ar, apabila ke ing ina n pasie n denga n cepat me ndapat kan pe la ya na n t erpenu hi maka akan t imbu l rasa keperca yaa n pasie n unt uk kempa li me mbe li o bat di t empat tersebut (Trimurt hy, 2009).

2.2.6 Kepuasan

Kepuasa n pasie n ada la h t ingkat kepuasan senang at aut idak se nang ya ng d irasaka n pasie n set ela h me ndapat kan pela ya n kesehat an, t ermasuk pe la ya na n ke far masian. Kepuasa n ini di pe ngaru hi o le h harapan pasie n t erhadap pe la ya na n ya ng d it erima, sepert i kera mahan, kecepat an, ket epat an, dan penje lasa n dar i petugas kesehat an(kot ler,2009). kepuasan pasie n juga me njad i sa la h satu ind ikat or pent ing da la m me nila i kualit as pe la ya na n di fasilit as kesehat an

2.3 Pelayanan Kefarmasian di Apotek

Pelayanan kefarmasian merupakan bagian dari pelayanan kesehatan yang berfokus pada penyediaan obat serta informasi obat kepada pasien. Pelayanan ini meliputi penyerahan obat, konseling obat, informasi penggunaan yang benar, dan edukasi efektivitas (permenkes No. 73 Tahun 2016). Di apotek, pelayanan kefarmasian yang baik harus memenuhi aspek komunikasi yang jelas, pelayanan cepat, dan sikap ramah dari Apoteker atau Tenaga Vokasi Farmasi.