

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

1. Permenkes No. 73 Tahun 2016

Apotek adalah suatu tempat tertentu dimana apoteker melakukan pekerjaan kefarmasian dan penyaluran obat kepada masyarakat. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan No. 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di apotek, apotek merupakan tempat tertentu dimana dapat dilakukan pekerjaan kefarmasian dan penyaluran sediaan farmasi, perbekalan kesehatan lainnya kepada masyarakat oleh seorang apoteker. Standar Pelayanan Kefarmasian sendiri merupakan suatu tolak ukur yang dapat digunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian

Pada umumnya pelayanan kefarmasian di apotek terbagi ke dalam 2 ruang lingkup, menurut Permenkes Nomor 73 Tahun 2016 yakni, kegiatan berupa manajerial yang meliputi pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai dan sesuai ketentuan berlaku meliputi perencanaan, pengadaan, penerimaan, penyimpanan, pemusnahan, pengendalian, pencatatan dan pelaporan sedangkan pelayanan farmasi klinik meliputi pertanggungjawaban kepada pasien berkaitan dengan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan kualitas hidup pasien.

Dalam menjalankan kegiatannya menurut Permenkes Nomor 73 Tahun 2016 menyebutkan bahwa apotek memiliki standar pelayanan yang dijadikan acuan bagi para apoteker untuk dapat menjalankan praktek kefarmasian. Tujuan dari penerbitan aturan tentang standar pelayanan kefarmasian antara lain untuk meningkatkan kualitas Pelayanan Kefarmasian, memberi jaminan kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian dan memberi perlindungan kepada konsumen agar terhindar dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (*patient safety*).

Apotek juga diharuskan memiliki sarana dan prasarana yang memadai sebagai contoh seperti jangkauan jarak apotek yang dekat bagi konsumen, area yang terjamin kebersihannya, mempunyai ruang tunggu, ruang konseling yang nyaman yang terpisah dari kegiatan kefarmasian lainnya.

2. Pelayanan kefarmasian

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1027 Tahun 2004 pelayanan kefarmasian pada saat ini telah bergeser orientasinya yaitu mengacu kepada Pharmaceutical Care. Kegiatan apotek yang awalnya hanya berfokus pada pengelolaan obat sebagai kegiatan yang diutamakan menjadi pelayanan yang bersifat menyeluruh yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Sebagai resiko perubahan orientasi tersebut, apoteker dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan mengubah perilaku agar dapat melakukan interaksi langsung dengan pasien. Bentuk interaksi tersebut antara lain adalah pemberian informasi, konseling obat dan monitoring penggunaan obat.

Dikeluarkannya standar pelayanan farmasi yaitu untuk menjamin mutu pelayanan farmasi kepada masyarakat. Semakin tingginya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan apotek, maka pihak apotek harus memenuhi keinginan dan selera masyarakat yang terus berubah dan meningkat. Konsumen apotek akan merasa senang dan akan kembali lagi ke apotek untuk membeli obat dan melaksanakan konsultasi kesehatan apabila pelayanan di apotek tersebut baik.

Mutu pelayanan adalah kemampuan untuk bisa menghasilkan produk barang atau jasa yang selalu meningkat tingkat kualitasnya dalam memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen (Wijono, 1999). Hal ini bisa memberikan kepuasan nyata kepada konsumen. Mutu merupakan alasan dalam pembuatan keputusan yang paling dipertimbangkan dari seorang konsumen untuk memakai suatu produk barang atau jasa. Hal ini berkaitan dengan pelayanan kefarmasian yang juga harus mengedepankan pelayanan yang baik dan bermutu agar konsumen dapat memperoleh kepuasan dari hasil pelayanan yang dilaksanakan.

Mutu pelayanan kesehatan adalah hal yang menggambarkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, pada satu pihak dapat memicu timbulnya kepuasan setiap konsumen sesuai dengan tingkatan kepuasan masing-masing, dan melalui tata cara penyelenggaraan sesuai dengan kode etik dan standar profesi yang telah ditetapkan (Azwar, 2000). Mutu merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Mutu pelayanan terkait kepuasan adalah segala

sesuatu yang dirasakan atau dipersepsikan oleh seseorang sebagai mutu (Sari, 2010)

3. Standar Pelayanan Kefarmasian

Menurut Permenkes Nomor 73 Tahun 2016 standar pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan langsung yang bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien.

Standar pelayanan kefarmasian di Apotek antara lain (PerMenkes 2016):

1. Pengelolaan sediaan farmasi,
2. Alat kesehatan
3. Bahan medis habis pakai
4. Pelayanan farmasi klinik.

4. Kepuasan konsumen

Pelayanan yang bermutu bisa diperhatikan salah satunya dengan melihat dari tingkat kepuasan konsumen atau pasien. Kepuasan pasien menjadi bagian yang vital dan menyeluruh dari kegiatan jaminan mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang terkait dengan hasil dari membandingkan penampilan produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang (Pohan, 2006).

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara hasil yang diharapkan terhadap hasil yang

dikerjakan. Kepuasan konsumen dapat mempengaruhi minat untuk kembali ke apotek yang sama. Konsumen yang puas akan menjadi pelanggan yang loyal, berupa promosi dari mulut ke mulut bagi calon konsumen lainnya, yang diharapkan sangat positif bagi apotek. Kepuasan merupakan pengalaman konsumen yang akan menempel didalam ingatan konsumen, dan mempengaruhi proses pengambilan keputusan pembelian ulang produk yang sama (Supranto, 2006).

Kepuasan konsumen terhadap pelayanan kesehatan di apotek merupakan salah satu contoh kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh tempat pelayanan kefarmasian di apotek.

Untuk bisa mengembangkan suatu sistem pelayanan kesehatan yang bermutu, maka tingkat kepuasan konsumen adalah indikator yang harus diperhatikan. Hal yang harus diperhatikan dalam mengukur tingkat kepuasan konsumen menurut Supranto (2006), yaitu :

- a. Kehandalan (*reliability*), kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
- b. Ketanggapan (*responsiveness*), kemauan untuk membantu pelanggan yang memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan.
- c. Keyakinan (*confidence*), pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau "assurance".

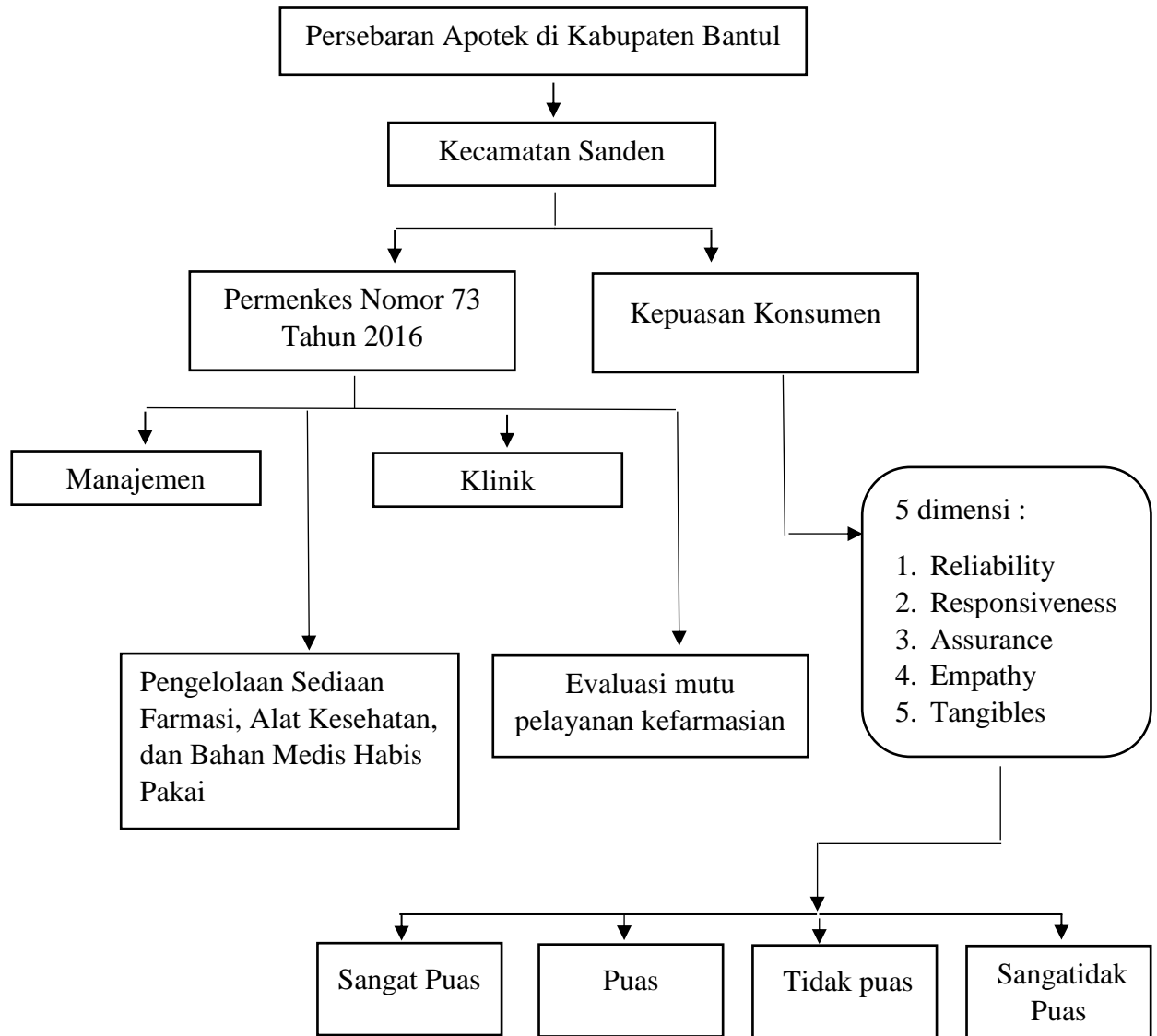
- d. Empati (*emphaty*), syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
- e. Berwujud (*tangible*), penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi.

Pengukuran kepuasan konsumen berdasarkan 5 dimensi *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*, dan *Tangible* ini akan dikode terlebih dahulu menggunakan skala likert agar mudah saat melakukan pengolahan. Pemberian kode sesuai dengan kriteria yaitu sangat puas dengan kode 4, puas dengan kode 3, tidak puas dengan kode 2 dan sangat tidak puas dengan kode 1.

5. Apotek Wilayah Kecamatan Sanden Kabupaten Bantul

Kecamatan Sanden adalah salah satu dari 17 kecamatan yang ada di Kabupaten Bantul yang memiliki luas wilayah 23,16 KM² dan memiliki jumlah total penduduk sebesar 30.269 jiwa yang terdiri dari 14.843 laki-laki dan 15.436 perempuan (BPS Bantul, 2018). Adapun menurut data dari Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul Tahun 2017 yaitu terdapat 123 apotek yang berada di Kabupaten Bantul dan disetiap Kecamatan memiliki jumlah apotek yang berbeda. Penelitian ini berfokus kepada Kecamatan Sanden.

B. Kerangka konsep



Gambar. 1 Kerangka Konsep

C. Keterangan Empirik

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan gambaran profil pelayanan kefarmasian apotek di Kecamatan Sanden Kabupaten Bantul sesuai dengan standar pelayanan kefarmasian Permenkes No.73 Tahun 2016 dan juga melihat analisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan dan ditinjau dari 5 dimensi yakni : *Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, dan Tangibles.*