

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Pustaka

1. PERMENKES RI NO. 73 TAHUN 2016

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) No. 73 (2016) tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek, yang dimaksud dengan apotek yaitu sarana bagi seorang apoteker untuk melakukan pelayanan dan praktik kefarmasian. Pelayanan Kefarmasian sendiri suatu pelayanan yang diberikan oleh apoteker secara langsung dan bertanggung jawab kepada masyarakat terkait dengan sediaan farmasi sehingga mencapai hasil dan meningkatkan mutu kehidupan pasien. Standar Pelayanan Kefarmasian sendiri merupakan suatu tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian.

Menurut Permenkes RI No 73 tahun 2016, ada dua ruang lingkup kegiatan pelayanan kefarmasian di apotek, yaitu kegiatan yang bersifat manajerial dan pelayanan farmasi klinik. Kegiatan manajerial sendiri meliputi pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai sesuai ketentuan berlaku seperti :

1. Perencanaan
2. Pengadaan
3. Penerimaan
4. Penyimpanan

5. Pemusnahan
6. Pengendalian
7. Pencatatan, dan
8. Pelaporan.

Sedangkan pelayanan farmasi klinik merupakan bagian dari 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. Pelayanan farmasi klinik meliputi:

1. Pengkajian dan pelayanan Resep
2. Dispensing
3. Pelayanan Informasi Obat (PIO)
4. Konseling
5. Pelayanan Kefarmasian di rumah (*home pharmacy care*)
6. Pemantauan Terapi Obat (PTO)
7. Monitoring Efek Samping Obat (MESO).

Kedua ruang lingkup tersebut harus didukung dengan adanya sumber daya kefarmasian meliputi sumber daya manusia serta sarana prasarana yang memadai. Kemudian adanya jaminan mutu pelayanan dilakukan dengan adanya standar terkait evaluasi mutu pelayanan kefarmasian yang juga tertuang di Permenekes Nomor 73 Tahun 2016.

Terkait adanya peraturan yang mengatur tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek bertujuan untuk :

- a. Meningkatkan mutu Pelayanan Kefarmasian

- b. Menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian; dan
- c. Melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan Obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (*patient safety*) (Permenkes, 2016).

Dalam mendirikan apotek, seorang apoteker dapat mendirikan dengan modal sendiri dan/atau modal dari pemilik modal baik perorangan maupun perusahaan yang tercantum dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2017 pasal 3 ayat 1. Dalam hal ini terkait dengan apoteker yang bekerjasama dengan pemilik modal dalam mendirikan apotek, maka pekerjaan kefarmasian meliputi pelayanan kefarmasian harus tetap dilakukan sepenuhnya oleh apoteker yang bersangkutan. Kemudian dalam mendirikan suatu apotek ada beberapa persyaratan harus dipenuhi oleh pemilik, meliputi lokasi, bangunan, sarana, prasarana, dan peralatan, serta ketenagaan (Permenkes RI, 2017). Terkait lokasi, apotek yang baik harus berada di lokasi yang mudah dikenali, diakses, dan dijangkau oleh masyarakat sekitar. Hal ini bertujuan agar masyarakat dapat dengan mudah mengakses dan mendapatkan pelayanan yang menunjang kesehatan mereka.

2. APOTEKER

Apoteker adalah sarjana farmasi yang dinyatakan lulus pendidikan profesi dan telah mengucap sumpah berdasarkan peraturan berlaku dan berhak melakukan pekerjaan kefarmasian (Permenkes, 2017). Apoteker pengelola Apotek (APA) adalah apoteker yang diberi surat izin apotek (SIA). Izin apotek berlaku selama

apoteker pengelola apotek yang bersangkutan masih aktif melakukan kegiatan sebagai seorang apoteker.

Tugas dan Kewenangan Apoteker meliputi :

- a. Pelayanan resep
- b. Menyediakan sediaan farmasi dan perbekalan kesehatan
- c. Penyerahan sediaan farmasi dan perbekalan kesehatan
- d. Pelayanan komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE)
- e. Pelayanan informasi obat
- f. Edukasi
- g. Konseling
- h. Pelayanan Residensial (home care)

Keberadaan apoteker di apotek tidak hanya kaitannya dengan obat, namun juga dituntut untuk terus meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan perilaku agar professional dalam menjalankan profesi dan dapat berinteraksi langsung dengan pasien, termasuk dalam hal pemberian informasi obat dan konseling kepada pasien yang membutuhkan. Apoteker harus juga paham dan sadar terkait kemungkinan terjadinya kesalahan pengobatan (*medication error*), mengidentifikasi, mencegah, mengatasi masalah farmakoekonomi. Hal ini bila dikaitkan dengan standar pelayanan kefarmasian di apotek menjadikan peranan apoteker di apotek sangatlah penting (Permenkes RI, 2014).

World Health Organization (WHO) 1997 memperkenalkan *Nine Stars of Pharmacist* sebagai pernyataan yang bisa menjelaskan mengenai peran seorang *pharmacist*, meliputi :

a. *Care-Giver*

Seorang farmasis merupakan tenaga kesehatan profesional yang memberikan pelayanan kefarmasian kepada pasien, berinteraksi secara langsung sesuai dengan peraturan yang berlaku dalam hal peracikan obat, memberi konseling, konsultasi, monitoring, *visit*, dan kegiatan lainnya.

b. *Decision-Maker*

Dalam hal agar pengobatan lebih aman, efektif dan rasional, seorang farmasi harus mampu menetapkan atau menentukan keputusan terkait pekerjaan kefarmasian, seperti memutuskan penyesuaian dosis, dispensing, ataupun penggantian jenis sediaan.

c. *Communicator*

Dalam menunjang pelayanan kefarmasian berjalan dengan baik seorang farmasi diharuskan mempunyai keterampilan berkomunikasi yang baik.

d. *Manager*

Seorang farmasi merupakan seorang pengelola dalam berbagai aspek kefarmasian baik dalam lingkup rumah sakit, apotek atau tempat kesehatan lain, sehingga harus ditunjang kemampuan manajemen yang baik.

e. *Leader*

Seorang farmasi harus menjadi seorang pemimpin dalam memastikan terapi berjalan dengan aman, efektif dan rasional.

f. *Life-Long Learner*

Belajar sepanjang waktu merupakan suatu keharusan bagi seorang farmasi, karena untuk meng-*update* ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan obat-obatan dan kesehatan.

g. *Teacher*

Seorang farmasi dituntut bisa mendidik dan menyampaikan informasi kepada masyarakat dan profesi kesehatan lainnya yang membutuhkan informasi.

h. *Research*

Selain harus belajar sepanjang waktu, seorang farmasi juga dapat bertindak sebagai peneliti terutama dalam penemuan dan pengembangan obat-obatan, ataupun meneliti aspek lainnya misal kerasionalan obat, pengembangan formula, penemuan sediaan baru.

i. *Entrepreneur*

Seorang farmasi dapat mendirikan perusahaan obat, kosmetik, makanan, minuman, alat kesehatan sebagai pengembangan kemandirian.

3. KEPUASAN KONSUMEN

Kepuasan dapat didefinisikan sebagai perbandingan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk atau jasa dan harapan-harapan yang menimbulkan perasaan senang atau kecewa (Kotler, 2003). Kepuasan pasien adalah pencerminan dari jenis dan kualitas layanan yang disediakan oleh penyedia layanan kesehatan. Dilihat dari seberapa baik pelayanan yang diberikan dan sejauh mana harapan dan kebutuhan pasien terpenuhi (Afolabi *et al*, 2013).

Dalam menilai suatu pelayanan kefarmasian yang dapat dikategorikan sebagai kepuasan konsumen, terdapat lima dimensi kualitas jasa tersebut disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya sebagai berikut (Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, 1988 dalam Tjiptono dan Chandra, 2011:198) :

1. Keandalan (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa kesalahan apapun dan menyiapkan jasa sesuai dengan waktu yang disepakati.
2. Daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para konsumen dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
3. Jaminan (*assurance*), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan dan bisa menciptakan rasa aman bagi para konsumennya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah konsumen.
4. Empati (*empathy*), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para konsumennya dan bertindak demi kepentingan konsumen, serta memberikan perhatian personal kepada para konsumen dan memiliki jam operasi yang nyaman.
5. Bukti fisik (*tangibles*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

Dalam memudahkan menganalisis hasil dari 5 dimensi terkait kepuasan konsumen dapat digunakan skala *likert*. Fungsi dari skala likert sendiri untuk mengukur sikap, pendapat serta persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Skala likert menggambarkan mendukung pernyataan (item positif) atau tidak mendukung pernyataan (item negatif) (Sugiyono (2011)).

Beberapa faktor yang mempengaruhi konsumen dalam merasa puas ketika menggunakan produk atau jasa, diantaranya :

a. Kualitas Produk atau Jasa

Kualitas yang baik dapat memberikan rasa kepuasan terhadap konsumen atau pengguna jasa produk atau jasa.

b. Kualitas Pelayanan

Pengguna jasa akan merasa puas jika mereka mendapatkan pelayanan yang baik dan sesuai dengan yang mereka harapkan.

c. Emosional

Dalam hal ini, pengguna jasa atau barang akan merasa puas jika mereka yakin bahwa orang lain akan kagum kepada mereka apabila mereka menggunakan produk dari produsen tertentu. Pada aspek ini, yang mereka fokuskan adalah bagaimana pandangan sosial terhadap produk yang mereka gunakan, bukan hanya murni karena kualitas produk yang bersangkutan.

d. Harga

Mendapatkan harga yang seminimalnya atau rendah namun juga memiliki kualitas yang baik akan membuat pengguna jasa atau produk merasa puas.

Biasanya pengguna barang atau jasa akan melakukan perbandingan antara beberapa produsen, mereka akan lebih puas memilih produk dengan harga lebih rendah namun memiliki kualitas yang sama.

e. Biaya Tambahan

Pelanggan akan merasa lebih puas jika mereka tidak perlu mengeluarkan biaya maupun waktu tambahan untuk mendapatkan produk atau jasa (Lopiyoadi, 2001).

4. PERATURAN BUPATI (Perbup) BANTUL NO. 22 TAHUN 2018

Kabupaten Bantul merupakan salah satu kabupaten yang ikut andil dalam mengatur tentang penyelenggaraan apotek. Peraturan yang mengatur hal tersebut yaitu peraturan Bupati (Perbup) Bantul No.22 tahun 2018 tentang penyelenggaraan apotek yang merupakan perbaharuan dari Perbup Bantul No. 25 tahun 2012. Perbup tersebut mengatur jumlah, persebaran dan jarak apotek yang menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Penentuan jumlah, persebaran, dan jarak apotek dengan mempertimbangkan beberapa indikator :

- a. luas wilayah
- b. kebutuhan kesehatan
- c. jumlah dan persebaran penduduk; dan
- d. pemanfaatannya (Perbup Bantul,2012)

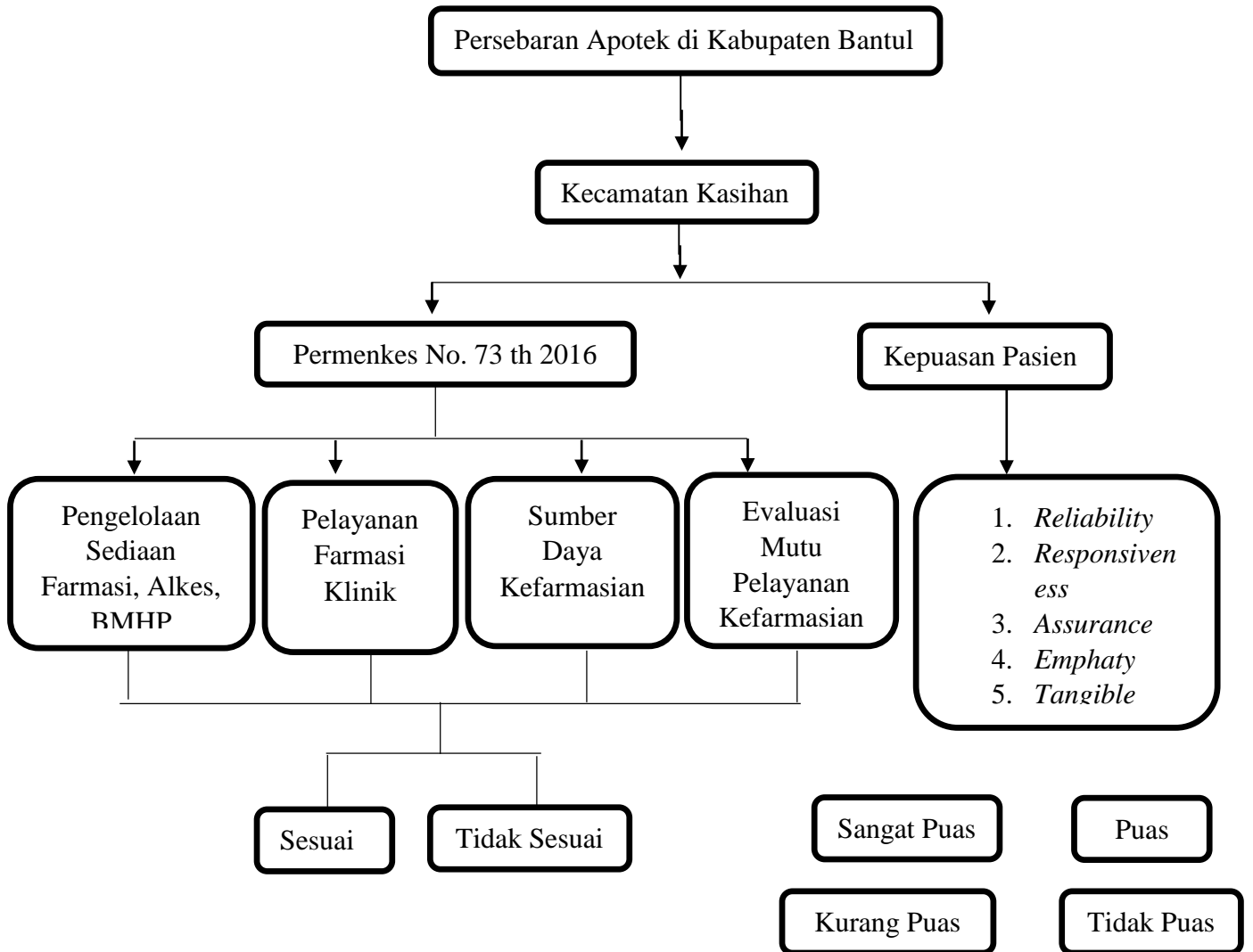
Pada Perbup Bantul No. 22 tahun 2018, dijelaskan bahwa lokasi pendirian apotek harus memperhatikan persebaran apotek pada setiap Kecamatan dengan kriteria sebagai berikut :

- a. Rasio tinggi, yaitu kecamatan dengan jumlah apotek lebih dari 10 (sepuluh)

- b. Rasio sedang, yaitu kecamatan dengan jumlah apotek 5 (lima) sampai dengan 10 (sepuluh)
- c. Rasio rendah, yaitu kecamatan dengan jumlah apotek kurang dari 5 (lima).

Perbaharuan pada peraturan tersebut yaitu pada Perbup Nomor 22 tahun 2018 pasal 7 Ayat 3 dikatakan pendirian apotek pada lokasi dengan rasio tinggi wajib mendirikan apotek pada lokasi dengan rasio rendah secara bersamaan.

B. Kerangka Konsep



Gambar 1. Kerangka Konsep

C. Keterangan Empirik

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui profil pelayanan kefarmasian sesuai dengan Permenkes No.73 tahun 2016 dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan apotek di kecamatan Kasihan yang ditinjau dari lima dimensi yaitu kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*resposiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan berwujud (*tangibles*) menggunakan media kuesioner.