

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Landasan Teori**

##### **1. Apotek**

Apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukannya praktik kefarmasian oleh apoteker (Permenkes RI, 2016). Sedangkan Apoteker menurut Departemen Kesehatan Republik Indonesia (Depkes RI) (2009) adalah sarjana farmasi yang secara perundang-undangan berwenang melakukan praktik kefarmasian karena sudah lulus dan telah mengucapkan sumpah jabatan apoteker.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) RI No. 73 (2016) tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek menyebutkan bahwa apotek merupakan suatu tempat apoteker untuk melakukan praktik kefarmasian. Pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan yang bertanggung jawab serta langsung diberikan kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi untuk mencapai hasil yang pasti dalam peningkatan mutu kehidupan pasien.

Menurut Permenkes RI No. 73 Tahun 2016, ruang lingkup pelayanan kefarmasian di apotek meliputi 2 kegiatan utama, yaitu yang bersifat manajerial seperti pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai dan pelayanan farmasi klinik. Dua kegiatan besar di apotek ini harus didukung oleh sarana dan prasarana juga sumber daya manusia yang mendukung.

Apotek memiliki dua fungsi utama yaitu sebagai unit sarana kesehatan (*non profit/social oriented*) dan sebagai sarana bisnis (*profit/business oriented*) (Anief, 1995). Fungsi apotek sebagai unit sarana kesehatan (*non profit/social oriented*) harus mampu menjalankan pelayanan profesional dan bertanggung jawab sesuai dengan peraturan yang berlaku. Apoteker di apotek harus mematuhi kode etik profesi apoteker yang menjamin keamanan, efikasi dan kepuasan pasien. Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam menjalankan fungsi ini adalah kesesuaian harga serta kelengkapan sediaan farmasi dan alat kesehatan lainnya yang dijual.

Sedangkan fungsi apotek sebagai unit bisnis (*profit/business oriented*) adalah apotek dapat memberikan keuntungan. Apoteker harus mampu menjadi manajer yang kompeten mengelola sumber daya dan keuntungan yang diperoleh demi kelangsungan berdirinya apotek.

Dalam sistem perundang-undangan yang berlaku, apotek harus dikelola oleh Apoteker. Apoteker harus mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada pasien di apotek. Kemampuan mengelola berbagai sumber daya apotek, berkomunikasi, mengambil keputusan serta berpengetahuan yang luas dan mendalam tentang kefarmasian merupakan berbagai aspek penting yang harus dimiliki oleh apoteker pengelola apotek. Dengan dikelola oleh apoteker yang profesional, tentu pelayanan kefarmasian yang diberikan akan dapat memuaskan pasien sehingga bisa membantu meningkatkan taraf hidup pasien dalam hal kesehatan.

Peraturan Menteri Kesehatan No. 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek telah mengatur dengan jelas bagaimana pelayanan di apotek harus dijalankan. Disebutkan bahwa apotek harus didukung oleh sarana prasarana serta sumber daya manusia dalam melakukan kegiatan-kegiatan kefarmasian. Apotek harus berada di lokasi yang mudah dikenali, diakses, dan dijangkau oleh masyarakat. Hal ini bertujuan agar masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan pelayanan yang menunjang kesehatan mereka. Pelayanan produk kefarmasian harus dipisahkan dari produk lain, ini dimaksudkan agar tidak terjadi kesalahan penyerahan serta menunjukkan integritas dan kualitas produk.

Dalam hal kebersihan, apotek harus menjamin lingkungannya senantiasa bersih dan rapi. Selain itu, apotek juga harus bebas dari serangga dan hewan pengerat, serta memiliki fasilitas kebersihan yang memadai. Ketersediaan sumber dan suplai listrik juga harus diperhatikan oleh pengelola apotek, terutama adanya lemari pendingin untuk obat-obatan yang harus disimpan dalam suhu dingin.

Sarana prasarana yang harus ada di apotek tercantum pula dalam Permenkes RI No. 73 Tahun 2016, yaitu terdiri dari :

- a. Ruang penerimaan resep.
- b. Ruang pelayanan resep dan peracikan (produksi sediaan secara terbatas)
- c. Ruang penyerahan obat
- d. Ruang konseling

- e. Ruang penyimpanan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai
- f. Ruang arsip

## **2. Pelayanan Kefarmasian**

Pelayanan kefarmasian atau *Pharmaceutical Care* adalah bentuk pelayanan dan bentuk tanggung jawab langsung kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi yang mencapai hasil pasti untuk meningkatkan kualitas hidup pasien (Permenkes RI, 2016). Pelayanan kefarmasian dalam dua dekade terakhir telah mengalami pergeseran orientasi dari memberikan dan meracik obat-obatan, menjadi terlibat dalam penyediaan perawatan kefarmasian dan pelayanan khusus (Strand and Hepler, 1990). Model pelayanan khusus ini menggabungkan gagasan tentang tenaga kefarmasian yang terlatih memberikan pelayanan kefarmasian dengan manajemen penanganan suatu penyakit. Hal ini dilakukan melalui penilaian keadaan pasien, parameter subjektif dan objektif dari penyakit, *follow up* serta kolaborasi dengan tenaga kesehatan yang lainnya untuk keberhasilan terapi pasien (Hughes et al, 2001).

Tujuan dari pengaturan standar pelayanan kefarmasian di apotek adalah untuk meningkatkan mutu pelayanan di apotek yang kemudian akan dapat menjamin keamanan pasien. Selain itu, pengaturan standar pelayanan kefarmasian di apotek ini juga untuk menjamin terselenggaranya pelayanan obat dan perbekalan farmasi yang rasional dengan memperhatikan aspek mutu, manfaat, harga, kemudahan akses, serta keamanan masyarakat dan lingkungannya (Permenkes RI, 2016).

Dalam Pasal 3 Permenkes RI No. 73 Tahun 2016 dijelaskan bahwa standar pelayanan kefarmasian di apotek meliputi 2 bagian, yaitu pengelolaan bahan medis habis pakai, alat kesehatan dan sediaan farmasi, serta pelayanan farmasi klinik. Dalam mengelola sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai, apotek melakukan kegiatan perencanaan, pengadaan, penerimaan, penyimpanan, pemusnahan, pengendalian, serta pencatatan dan pelaporan. Sedangkan standar pelayanan farmasi klinik mencakup kegiatan monitoring efek samping obat, pemantauan terapi obat, pelayanan kefarmasian di rumah, konseling, pelayanan informasi obat, dispensing, pengkajian resep.

Pelayanan kefarmasian di apotek tentunya tidak terlepas dari peran apoteker sebagai pengelola apotek. Apoteker di apotek harus memberikan edukasi kepada pasien terkait pengobatan, menjawab berbagai pertanyaan pasien, serta memberikan cukup waktu kepada semua pasien apabila ada hal yang belum mereka pahami terkait pengobatan. Selain itu, apoteker juga harus mengecek ulang pengobatan yang diterima pasien (Ahmed Alomi et al, 2016). Hal ini dilakukan untuk mencegah terjadinya kesalahan medikasi yang bisa berakibat fatal bagi pasien.

### **3. Kepuasan Pasien**

Kepuasan pasien adalah suatu konsep atau gagasan yang mencerminkan jenis dan kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia layanan kesehatan. Kepuasan pasien akan terlihat dari seberapa baik pelayanan diberikan serta sejauh mana harapan dan kebutuhan pasien dapat terpenuhi

Selain itu, kepuasan pasien diartikan sebagai penilaian personal terhadap pelayanan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan (Afolabi et al, 2013).

Kepuasan pelanggan atau penerima jasa merupakan keadaan perasaan seseorang yang berkaitan dengan kesesuaian antara harapan dengan kenyataan yang dirasakannya (Irawan, 2002). Berbagai studi menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien yang positif akan berefek pada keberlanjutan penggunaan fasilitas kesehatan yang bersangkutan. Selain itu, tingkat kepuasan pasien akan berefek pula pada hubungan yang baik dengan tenaga kesehatan (Al Jumuah et al, 2014).

Kepuasan pasien atau klien pada dasarnya merupakan ekspresi dari kesenjangan atau selisih dari karakter yang diharapkan dan yang dirasakan pada suatu pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien ternyata akan memengaruhi perilaku pasien terhadap pengobatan yang dijalannya. Ini dapat terlihat dari kepatuhan mereka dalam pengobatan. Selain itu, kepuasan pasien juga dikaitkan hubungannya dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan, proses pengadilan apabila terjadi mal praktik, penggantian tenaga kesehatan, dan perbandingan antara beberapa fasilitas kesehatan (Peck BM et al, 2004).

Menurut konsep *Service Quality* oleh Parasuraman (1985; 1988), kualitas pelayanan memiliki 5 dimensi. yaitu :

a. Kehandalan (*Reliability*)

Adalah kehandalan suatu fasilitas kesehatan dalam hal memberikan pelayanannya. Dalam aspek *reliability*, terdapat dua unsur yang utama, yaitu kemampuan suatu fasilitas kesehatan

memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dan seberapa jauh suatu fasilitas kesehatan mampu meminimalisir atau mencegah terjadinya kesalahan.

b. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Adalah kemampuan memberikan pelayanan secara tanggap dan cepat. Dalam fasilitas kesehatan, terlihat dari seberapa tanggap tenaga kesehatan memberikan penanganan kepada pasiennya.

c. Kepastian/Jaminan (*Assurance*)

Adalah kemampuan fasilitas kesehatan memberikan jaminan atas pelayanannya yang aman dan terpercaya. Hal ini penting untuk dipenuhi agar pasien dapat terlindungi. Dalam aspek ini, terdapat 4 hal yang memengaruhi, yaitu keramahan, kompetensi, kredibilitas, dan keamanan di fasilitas kesehatan yang bersangkutan.

d. Empati (*Emphaty*)

Adalah wujud perhatian pelayan kesehatan yang dapat ditunjukkan dari bentuk kepedulian serta turut merasakan apa yang pasien rasakan.

e. Berwujud/ Bukti Langsung (*Tangible*)

Adalah tersedianya berbagai fasilitas dalam bentuk yang nyata di pelayanan kefarmasian. Dalam aspek ini termasuk pula tersedianya pelayanan, personil kerja, serta sarana komunikasi yang memadai. Selain itu, dimensi ini juga mencakup tampilan fisik dari suatu fasilitas kesehatan yang bersangkutan.

Menurut Lopiyoadi (2001), beliau menyebutkan bahwa ada beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna jasa atau produk, diantaranya :

a. Kualitas Produk atau Jasa

Pengguna jasa atau produk akan merasa puas jika hasil evaluasi mereka terhadap produk atau jasa yang bersangkutan memiliki kualitas yang baik.

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

Pengguna jasa atau barang akan merasa puas jika produk yang mereka gunakan memiliki harga yang sedapat mungkin rendah namun juga memiliki kualitas yang baik. Dalam hal ini biasanya pengguna barang atau jasa akan membandingkan 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.

**4. Apotek Wilayah Kabupaten/Kota Yogyakarta Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta**

Kota Yogyakarta merupakan salah satu Kabupaten/Kota di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Kota Yogyakarta memiliki luas wilayah 32,5 km<sup>2</sup>. Kota Yogyakarta memiliki luas wilayah yang paling kecil jika dibandingkan dengan kabupaten/kota lainnya di provinsi ini. Namun, wilayah Kota Yogyakarta memiliki kepadatan penduduk yang paling tinggi dengan jumlah 12.699 jiwa/Km<sup>2</sup>.

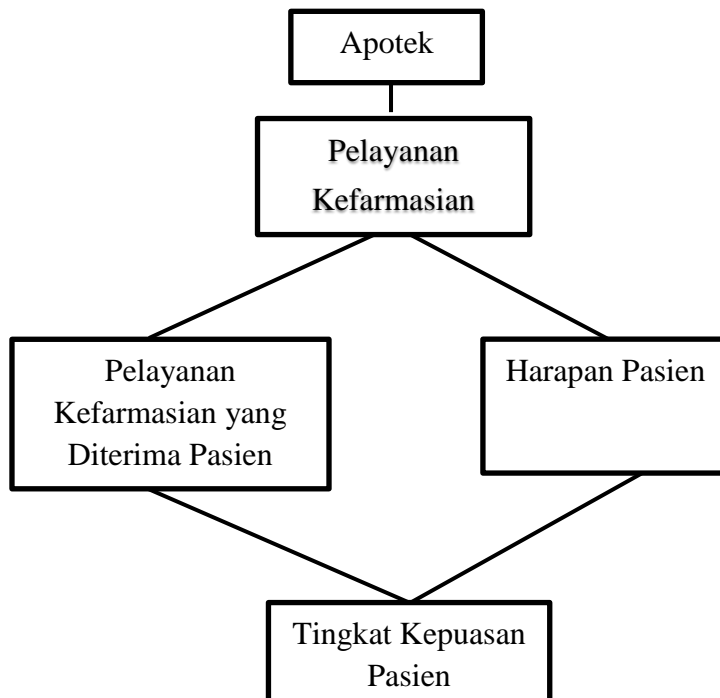
Dari data Dinas Kesehatan Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Direktorat Jenderal Bina kefarmasian Tahun 2016, Kota Yogyakarta tercatat memiliki 129 buah apotek yang tersebar di 14 Kecamatan. Rasio jumlah apotek terhadap jumlah penduduk kota Yogyakarta sebesar 1 : 3967. Jumlah apotek terbesar ada di Kecamatan Umbulharjo (25 apotek) dengan rasio jumlah penduduk 1 : 3.284, sedangkan jumlah apotek paling sedikit terdapat di dua kecamatan yaitu Gondomanan dan Ngampilan sebanyak 3 apotek dengan rasio masing-masing adalah 1 : 4.365 dan 1 : 5.467 (Sukamdi et al, 2015). Data apotek di tiap kecamatan di Kota Yogyakarta dapat dilihat pada tabel berikut,

**Tabel 1. Jumlah Apotek tiap Kecamatan di Wilayah Kota Yogyakarta**

No	Kecamatan	Jumlah Apotek
1	Danurejan	5
2	Gedongtengen	7
3	Gondokusuman	18
4	Gondomanan	3
5	Jetis	8
6	Kotagede	14
7	Kraton	5
8	Mantrijeron	12
9	Mergangsan	8
10	Ngampilan	3
11	Pakualaman	4
12	Tegalrejo	8
13	Umbulharjo	25
14	Wirobrajan	9
	TOTAL	129

Sumber: Ditjen Bina Kefarmasian dan Alat Kesehatan 2016

**A. Kerangka Konsep**



**Gambar 1. Kerangka Konsep**

## **B. Keterangan Empirik**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan mengevaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Wilayah Kota Yogyakarta Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.