

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kepuasan Pasien

1. Definisi Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien didefinisikan sebagai evaluasi pasca konsumsi bahwa suatu produk yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Kepuasan merupakan pengalaman yang akan mengendap di dalam ingatan pasien sehingga akan mempengaruhi proses pengambilan keputusan pembelian ulang produk yang sama. Pasien yang puas adalah pasien yang akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa. Pasien yang puas akan berbagi rasa, pengalaman, dan akan menjadi referensi bagi perusahaan yang bersangkutan. Baik pasien maupun produsen, akan sama-sama diuntungkan apabila kepuasan terjadi. Kepuasan pasien haruslah menjadi salah satu tujuan dari setiap perusahaan. Faktor utama yang menentukan kepuasan konsumen atau pasien di apotek yaitu kualitas pelayanan terhadap pasien, pasien akan merasa puas apabila mereka mendapat pelayanan yang baik, ramah, dan sesuai dengan yang diharapkan (Suci, 2017).

Kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di apotek merupakan salah satu cerminan dari kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang di berikan oleh tempat obat dengan menggunakan resep maupun obat non resep.

Kepuasan pasien dapat mempengaruhi minat untuk kembali ke apotek yang sama dan akan menjadi promosi untuk pasien lain yang diharapkan sangat positif bagi usaha apotek (Puspita dan Elmiawati, 2017).

2. Cara Mengukur Kepuasan Pasien

Menurut Kottler (2007) dalam Nursalam (2011) ada beberapa cara mengukur kepuasan pelanggan atau pasien, antara lain:

a. Sistem keluhan dan saran.

Seperti kotak saran di lokasi strategis, kartu pos berperangko, saluran telepon bebas pulsa, *website*, email, dll.

b. Survei kepuasan pelanggan.

Baik via pos, telepon, email, maupun tatap muka langsung.

c. *Ghost shopping*.

Salah satu bentuk observasi yang memakai jasa orang yang menyamar sebagai pelanggan atau pesaing untuk mengamati aspek-aspek pelayanan dan kualitas produk.

d. *Lost customer analysis*.

Yaitu menghubungi atau mewawancarai pelanggan yang telah beralih dalam rangka memahami penyebab dengan melakukan perbaikan pelayanan.

3. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien antara lain:

a. Karakteristik Pasien

Faktor penentu tingkat pasien atau konsumen oleh karakteristik dari pasien tersebut yang merupakan ciri-ciri seseorang atau kekhasan seseorang yang membedakan orang-orang yang lain.

b. Sarana Fisik

Berupa bukti fisik yang dapat dilihat yang meliputi gedung, perlengkapan, seragam pegawai dan sarana komunikasi.

c. Jaminan

Pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki perawat.

d. Kepedulian

Kemudahan dalam membangun komunikasi baik antara pegawai dengan klien, perhatian pribadi, dan dapat memahami kebutuhan pelanggan.

e. Kehandalan

Kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, tepat, akurat, dan memuaskan (Sangadji dan Sopiah 2013).

Kualitas pelayanan ditentukan dari jasa yang diterima oleh konsumen berdasarkan pengalaman masa lalunya. Bila kualitas yang diterima konsumen sudah memuaskan, maka konsumen akan mengakui bahwa pelayanan yang diberikan oleh perusahaan itu sudah berkualitas. Untuk itu diperlukan suatu alat pengukur untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan kepada konsumen sudah memuaskan atau belum. Maka dikembangkan dimensi-dimensi yang digunakan dalam pengukuran kepuasan konsumen (Tjiptono, 2015).

Salah satu pendapat yang sering digunakan adalah dimensi kualitas pelayanan yaitu:

- a. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- b. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan parastaf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- c. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan.
- d. Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individu alpara pelanggan.
- e. Bukti fisik (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawaidan saran komunikasi (Tjiptono, 2015).

B. Pelayanan InformasiObat

1. Definisi Pelayanan Informasi Obat (PIO)

Pelayanan Informasi Obat merupakan kegiatan penyediaan dan pemberian informasi, rekomendasi obat yang independen, akurat, tidak bias, terkini dan komprehensif yang dilakukan oleh Apoteker kepada dokter, Apoteker, perawat, profesi kesehatan lainnya serta pasien dan pihak lain di Apotek (Permenkes, 2016).

Pemberian informasi adalah untuk mendukung penggunaan obat yang benar dan rasional, monitoring penggunaan obat untuk mengetahui tujuan akhir serta kemungkinan terjadinya kesalahan pengobatan (*medication*

error). Tujuan pemberian informasi kepada masyarakat maupun pasien adalah bagian dari edukasi, supaya masyarakat atau pasien benar-benar memahami secara cermat dan cerdas obat yang hendak dikonsumsi sekaligus cara penggunaan obat yang baik dan benar (Muharni, 2015).

Informasi yang perlu disampaikan oleh tenaga teknis kefarmasian pada masyarakat dalam penggunaan obat bebas atau bebas terbatas antara lain:

- a. Khasiat obat: Apoteker perlu menerangkan dengan jelas apa khasiat obat yang bersangkutan, sesuai atau tidak dengan indikasi atau gangguan kesehatan yang dialami pasien.
- b. Kontraindikasi: Pasien juga perlu diberi tahu dengan jelas kontra indikasi dari obat yang diberikan, agar tidak menggunakannya jika memiliki kontra indikasi dimaksud.
- c. Efek samping dan cara mengatasinya (jika ada): Pasien juga perlu diberi informasi tentang efek samping yang mungkin muncul, serta apa yang harus dilakukan untuk menghindari atau mengatasinya.
- d. Cara pemakaian: Cara pemakaian harus disampaikan secara jelas kepada pasien untuk menghindari salah pemakaian, apakah ditelan, dihirup, dioleskan, dimasukkan melalui anus, atau cara lain.
- e. Dosis: Sesuai dengan kondisi kesehatan pasien, Apoteker dapat menyarankan dosis sesuai dengan yang disarankan oleh produsen sebagaimana petunjuk pemakaian yang tertera di etiket) atau dapat menyarankan dosis lain sesuai dengan pengetahuan yang dimilikinya.

- f. Waktu pemakaian: Waktu pemakaian juga harus di informasikan dengan jelas kepada pasien, misalnya sebelum atau sesudah makan atau saat akan tidur.
- g. Lama penggunaan: Lama penggunaan obat juga harus diinformasikan kepada pasien, agar pasien tidak menggunakan obat secara berkepanjangan karena penyakitnya belum hilang, padahal sudah memerlukan pertolongan dokter.
- h. Hal yang harus diperhatikan sewaktu minum obat tersebut, misalnya pantangan makanan atau tidak boleh minum obat tertentu dalam waktu bersamaan.
- i. Hal apa yang harus dilakukan jika lupa memakai obat.
- j. Cara penyimpanan obat yang baik.
- k. Cara memperlakukan obat yang masih tersisa.
- l. Cara membedakan obat yang masih baik dan sudah rusak (Depkes RI, 2007).

C. Apotek

1. Definisi Apotek

Apotek berasal dari bahasa Yunani "*apotheca*" yang berarti penyimpanan. Dalam Bahasa Belanda, apotek disebut *apothek*, yang artinya took tempat meramu dan menjual obat berdasarkan resep dokter serta perdagangan barang medis, rumah obat. Pekerjaan kefarmasian yang dimaksud adalah pembuatan termasuk pengendalian mutu sediaan farmasi, pengalaman, pengadaan, penyaluran obat, pengelolaan obat, pelayanan

resep dokter, pelayanan informasi obat, serta pengembangan obat, bahan obat dan obat tradisional (Sari, 2017).

Apotek merupakan salah satu sarana kesehatan yang mempunyai fungsi untuk menyediakan sediaan kesehatan khususnya sediaan farmasi agar masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan keperluan obat-obatan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat (Puspita dan Elmiawati, 2017).

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek, Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh Apoteker.

Definisi Apotek menurut Peraturan Pemerintah (PP) RI Nomor. 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian, Apotek merupakan suatu tempat atau terminal distribusi obat perbekalan farmasi yang dikelola oleh apoteker sesuai standar dan etika kefarmasian.

2. Tugas dan Fungsi Apotek

Tugas dan fungsi apotek berdasarkan Peraturan Pemerintah No.51 tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian adalah:

- a. Tempat pengabdian profesi seorang apoteker yang telah mengucapkan sumpah jabatan.
- b. Sarana farmasi untuk melaksanakan peracikan, pengubahan bentuk, pencampuran dan penyerahan obat atau bahan obat.
- c. Sarana penyaluran perbekalan farmasi dalam menyebarkan obat-obatan yang diperlukan masyarakat secara luas dan merata.

3. Tugas, tanggung jawab dan wewenang Apotek

Tugas, tanggung jawab dan wewenang setiap bagian di Apotek dapat dibedakan berdasarkan fungsinya yaitu sebagai berikut:

a. Apoteker Penanggung jawab Apotek(APA)

Tugas APA yaitu memimpin seluruh kegiatan apotek, membuat visi dan misi, membuat strategi, tujuan dan sasaran kerja, membuat dan menetapkan peraturan atau SPO pada setiap fungsi kegiatan di Apotek, membuat dan menetapkan indikator *form record* pada setiap fungsi kegiatan di Apotek, mengusahakan agar Apotek yang dipimpinnya dapat memberikan hasil yang sesuai rencana kerja. Tanggung jawab APA meliputi bidang keuangan, bidang persediaan barang, bidang inventaris, bidang administrasi, bidang personalia, bidang teknik kefarmasian, bidang komersial, tanggung jawab kepada PSA serta tanggung jawab kepada Kementerian Kesehatan RI. Wewenang APA termasuk memimpin karyawan, penambahan dan pengurangan karyawan, komunikasi dengan pihak luar untuk kepentingan kerjasama dan memimpin seluruh kegiatan Apotek.

b. Apoteker Pendamping (Aping)

Tugas Aping yaitu melaksanakan seluruh tugas dan kewajiban APA bila berhalangan hadir selama jam kerja apotek serta melaksanakan segala tindakan terutama dalam hal-hal penting yang mendasar setelah mendapat persetujuan APA. Tanggung jawab Aping yaitu bertanggung jawab penuh kepada APA dalam menjalankan tugas dan fungsi sebagai apoteker pendamping. Wewenang Aping yaitu mengelola seluruh kegiatan di Apotek sesuai dengan petunjuk dan instruksi dari APA.

c. Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK)

TTK yang terdiri dari Asisten Apoteker lulusan SMF/SMKF dan D3. Tugas, wewenang dan tanggung jawab TTK dibagi menjadi fungsi pembelian, fungsi gudang, fungsi pelayanan dan fungsi lain seperti pekerjaan sesuai kompetensi dan kemampuan dalam hal tertentu menggantikan/merangkap tugas sebagai kasir, penjual obat bebas dan sebagai juru resep.

d. Bagian administrasi

Bertugas mengkoordinasi dan mengawasi kerja anak buah agar berjalan dengan lancar dan tertib, membuat laporan harian dan bulanan, mengurus pajak, membantu APA membuat laporan tutup tahun (neraca laba rugi) dan surat menyurat. Bagian administrasi bertanggungjawab kepada APA sesuai tugas yang diberikan kepadanya. Wewenang bagian administrasi adalah melaksanakan kegiatan administrasi dan pembukuan dengan petunjuk dari APA dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

e. Bagian keuangan

Bertugas pada bagian keuangan meliputi pencatatan penerimaan dan pengeluaran uang, membuat laporan harian dan bulanan serta menyetor dan atau mengambil uang baik dari kasir atau bank. Bagian keuangan bertanggungjawab atas kebenaran jumlah uang dan memiliki wewenang melaksanakan kegiatan keuangan dengan petunjuk dari APA dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

D. Profil Apotek Surya '912

1. Sejarah Berdiri

Apotek Surya '912 adalah salah satu amal usaha Muhammadiyah yang bergerak dibidang kesehatan. Apotek Surya '912 berdiri pada tanggal 05 Februari 2018. Apotek ini terletak di jalan M.T.Haryono No. 17 Cilacap. Dimana lokasi tersebut berada di tepi jalan yang ramai karena merupakan ruas jalan yang menghubungkan pusat kota dengan kawasan industri. Selain itu, Apotek Surya '912 juga berada di daerah pemukiman yang padat dan heterogen. Tugas utama dan fungsi dari apotek ini turut serta dalam pembangunan daerah dan meningkatkan pemerintahan bagi masyarakat dalam memberikan bantuan di bidang kesehatan. Khususnya pengadaan obat-obatan dan alat kesehatan yang dapat dipertanggungjawabkan menjadi salah satu sumber pendapatan asli daerah.

Visi Apotek Surya '912 menjadi Apotek yang terdepan dan terpercaya bagi masyarakat sekitar dalam pemenuhan kebutuhan kesehatan. Namun demikian, tempat yang memberikan pelayanan terbaik dengan membantu masyarakat untuk mendapatkan dan menggunakan obat, tepat, efektif, efisien dengan memberikan informasi obat serta dengan harga terjangkau sehingga kualitas hidup masyarakat meningkat.

Misi apotek surya '912 adalah sebagai berikut:

- a. Menjadikan Apotek Surya '912 sebagai tempat pelayanan kesehatan, khusus perbekalan farmasi untuk masyarakat sekitar apotek lingkungan.
- b. Menjadikan Apotek Surya '912 sebagai tempat pelayanan kefarmasian yang di sertai KIE meningkatkan kualitas hidup masyarakat.

- c. Menjadikan Apotek Surya '912 sebagai unit usaha yang dapat memberikan hasil jadi apotek dapat tumbuh dan berkembang.

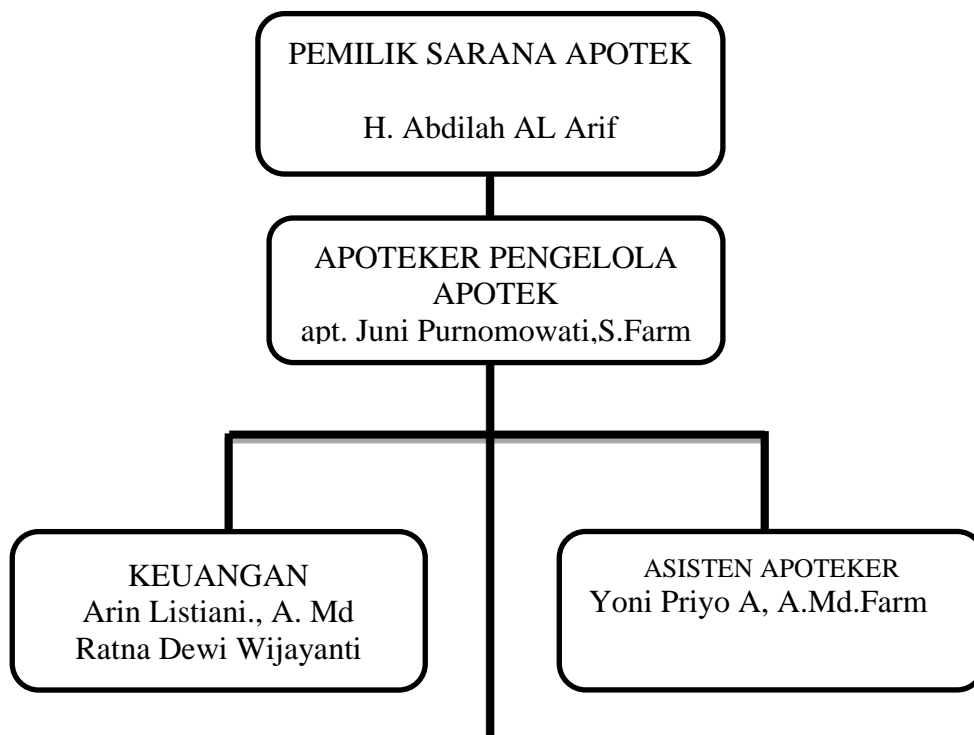
Apotek Surya '912 telah mengubah pergantian Apoteker Pengelola Apotek (APA), yaitu apt. Juni Purnomowati, S.Farm

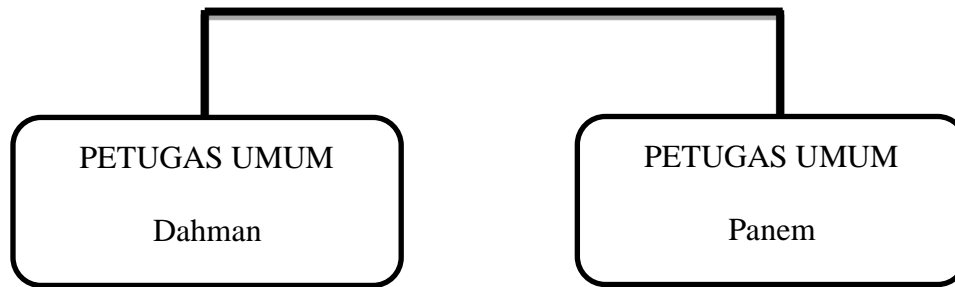
Apotek Surya '912 menerapkan jam kerja karyawannya menjadi dua bagian yaitu shift pagi dan shift sore, dengan jam yang sudah ditentukan berikut ini:

Shift pagi : mulai jam 07.00 s/d 14.30

Shift sore : mulai jam 14.30 s/d 21.00

Struktur Organisasi beserta peran dan tugas masing-masing bidang. Struktur organisasi di Apotek sangatlah penting karena dalam melaksanakan tugasnya apotek wajib menetapkan prinsip koordinasi, integrasi dan sinkronisasi baik dalam lingkungan Apotek sesuai dengan tugasnya masing-masing.





Gambar 2. 1 Struktur Organisasi Apotek Surya '912 Cilacap

Apotek Surya Farma 912 didirikan dengan tujuan :

- a. Dalam rangka ikut mendukung program pemerintah di bidang kesehatan, khususnya menjamin ketersediaan obat yang baik dan bermutu. Dalam rangka mendekatkan pelayanan sediaan farmasi dan perbekalan kesehatan lainnya pada masyarakat.
- b. Memberikan alternatif pilihan bagi masyarakat pengguna layanan dalam menjamin kepuasan layanan.
- c. Memperluas jangkauan komunikasi dan informasi kepada masyarakat perihal obat dan penyakit sehingga dapat meningkatkan kesadaran hidup sehat bagi masyarakat.

Sesuai ketentuan perundangan yang berlaku apotek harus dikelola oleh seorang Apoteker yang profesional. Dalam pengelolaan Apotek, Apoteker senantiasa harus memiliki kemampuan menyediakan dan memberikan pelayanan yang baik, mengambil keputusan yang tepat, mampu berkomunikasi antar profesi, menempatkan diri sebagai pimpinan dalam situasi multidisipliner, kemampuan mengelola SDM secara efektif, selalu belajar sepanjang karier dan membantu memberi pendidikan dan memberi peluang untuk meningkatkan pengetahuan. Sumber daya manusia yang dimiliki oleh Apotek setidaknya

tidaknya adalah Pemilik Sarana Apotek (PSA), Apoteker Pengelola Apotek (APA), Tenaga Teknis Kefarmasian, Juru Resep, Tenaga Tata Usaha. Apotek Surya Farma 912 terdapat beberapa personal yang mempunyai tugas dan wewenang yang berbeda sesuai dengan posisi dalam struktur organisasi Apotek.

Apotek Surya Farma 912 Pernah ditutup selamasatu tahun sejak pada bulan Maret 2017 dan di buka kembali pada tanggal 05 Februari 2018 dengan PSA Koperasi Al-Mabrur Muhammadiyah secara detail Apotek Surya Farma 912.

2. *Job Description*

Masing-masing tenaga kerja mempunyai tugas berdasarkan *job description* yang diberikan, seperti :

a. Apoteker

Menyusun rencana kerja dan anggaran perusahaan meliputi anggaran penjualan, laba dan biaya yang seefisien mungkin, untuk memastikan pencapaian target yang telah ditentukan. Mengelola kegiatan pelayanan terhadap pelanggan tetap dan melaksanakan praktek profesi sesuai ketentuan, untuk memberikan dukungan serta optimum dalam pencapaian kinerja serta memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan sesuai SOP yang telah ditetapkan. Mengelola kegiatan pengembangan bawahan, terutama dalam memberikan informasi obat kepada pelanggan atau melakukan layanan swamedikasi untuk memastikan kebenaran dan kelengkapan informasi yang diberikan kepada pelanggan serta mempertahankan citra baik perusahaan dan loyalitas pelanggan. Mengontrol biaya operasional apotek (telepon, listrik, bahan bakar,

pemeliharaan, dan lainnya), untuk memastikan penggunaan biaya yang efisien dan efektif. Merencanakan, mengelola dan mengawasi pengadaan dan tingkat persediaan barang di apotek melalui data-data pareto penjualan, untuk memastikan tingkat kualitas, kelengkapan dan ketersediaan barang sesuai kebutuhan pelanggan dan rencana yang telah di tetapkan.

b. Tenaga Teknis Kefarmasian

Seorang yang bertugas dalam proses peracikan. Tenaga Teknis Kefarmasian bertugas:

- 1) Tenaga Teknis Kefarmasian yang bertugas sebagai perencanaan/ pengadaan barang yang akan bertindak dengan supplier.
- 2) Tenaga Teknis Kefarmasian yang bertugas sebagai pelayanan atau berinteraksi langsung dengan pasien.
- 3) Resepsir (juru R/) seorang yang bertugas membantu Tenaga Teknis Kefarmasian dalam hal peracikan /pelayanan.
- 4) Mengentry faktur kekomputer.
- 5) Membuat laporan Psikotropik dan Narkotika setiap awal bulan sebelum tanggal.
- 6) Melakukan *droping in* dan *dropingout*.

3. Administrasi

Seorang yang bertugas dalam hal :

- a. Sebagai bendahara Apotek dan memegang keuangan Apotek.

- b. Membantu meracik obat menjadi sediaan puyer, kapsul, salep, dan lain-lain.
- c. Melakukan setoran harian Apotek ke Bank.
- d. Melakukan pelaporan pajak setiap bulan sebelum tanggal 20 ke kantor pajak.

4. Petugas Umum

Seorang yang bertugas dalam hal :

- a. Mengkoordinir dan mengawasi seluruh kegiatan tata usaha.
Memeriksa laporan keuangan berupa kas, buku bank, buku penjualan, buku pembelian, buku pajak dan buku memorial.
- b. Melaksanakan kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan Kepegawaian seperti absensi kehadiran karyawan dan gaji karyawan.
- c. Memeriksa laporan hutang piutang.

5. Kebersihan

- a. Seorang yang bertugas dalam hal:
- b. Menjaga kebersihan Apotek.
- c. Menjamin kerapian Apotek.
- d. Membantu petugas Apotek lain yang memerlukan bantuan non- teknis kefarmasian.

6. Sarana dan Prasarana

- a. Ruang tunggu konsumen/tamu/resep
Berada pada sisi depan dari tempat parkir yang terletak dibagian samping Apotek SURYA '912 terdapat beberapa tempat duduk yang

disediakan dari Apotek untuk pengunjung/konsumen agar dapat menunggu obat yang dibeli/resep yang akan ditebus.

b. Ruang pelayanan umum dan resep

Ruangan ini terdapat di depan ruang tunggu di sebelah kiri kasir dan di sebelah etalase obat-obat OTC. Ruangan ini juga di gunakan untuk swamedikasi oleh Apoteker atau Tenaga Kerja Kefarmasian kepada pasien baik yang membawa resep atau tidak.

c. Ruang timbang

Ruang ini terdapat di dalam bebarengan dengan ruang peracikan, di ruang terdapat neraca yang berfungsi untuk menimbang bahan obat yang akan diracik baik pulveres, ataupun salep.

d. Ruang racik

Terdapat sebelah di sebelah ruang administrasi, terdapat etalase obat-obat generik dan paten. Di ruang ini terdapat, berbagai alat yang digunakan untuk meracik seperti mortir, stamper, plastik klip, etiket, sudip dan lain-lain biasanya kami meracik pulveres dan salep karena di Apotek Surya '912 ada dokter praktek spesialis dalam.

e. Ruang administrasi komputer

Di ruang ini tempat dilakukannya administrasi yang berhubungan dengan stok obat secara komputerisasi. Terdapat di sebelah ruang tunggu konsumen/tamu/resep.

f. Ruang pembayaran/kasir

Di ruang ini tempat dimana pasien melakukan pembayaran, baik dengan resep maupun tidak.

g. Ruang pelayanan Apoteker

Di tempat ini pasien dapat berkonsultasi kepada Apoteker mengenai apa yang dirasakan, kemudian Apoteker memberikan swamedikasi terhadap pasien dan menyarankan obat yang harus dikonsumsi.

h. Tempat display obat dan alat kesehatan

Tempat untuk menata obat sesuai dengan farmakologi dan *alphabetis* supaya mudah ditemukan, tempat peletakkan alat kesehatan dipisahkan dengan obat supaya rapi dan mudah ditemukan

i. Gudang obat dan alat kesehatan

Diapotek Surya '912 terdapat gudang obat dan alat kesehatan.

j. Kamar mandi dan mushola

Di Apotek Surya '912 Cilacap terdapat 1 kamar mandi dan 1 mushola. Kamar mandi ini terletak di belakang Apotek sedangkan mushola terdapat di sebelah kamar mandi.

k. Lahan parkir

Tempat ini terletak dibagian samping pada Apotek Surya '912 tempatnya cukup luas untuk menampung beberapa kendaraan dari pengunjung yang datang ke Apotek.