

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Definisi Pengetahuan

Pengetahuan adalah merupakan hasil dari tahu dan ini setelah orang melakukan penginderaan terhadap obyek tertentu. Penginderaan terjadi melalui panca indera manusia, yakni indera penglihatan, pendengaran, penciuman, rasa dan raba. Sebagian besar pengetahuan manusia diperoleh melalui mata dan telinga. (Notoatmodjo, 2003).

B. Definisi Kepuasan dan Harapan

Menurut Kotler (2002), kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

Harapan (*Expectancy*), adalah suatu kesempatan yang diberikan akan terjadi karena perilaku. Harapan akan berkisar antara nilai negatif (sangat tidak diinginkan) sampai dengan nilai positif (sangat diinginkan). Harapan negatif menunjukkan tidak ada kemungkinan sesuatu hasil akan muncul sebagai akibat dari tindakan tertentu, bahkan hasilnya bisa lebih buruk. Sedangkan harapan positif menunjukkan kepastian bahwa hasil tertentu akan muncul sebagai konsekuensi dari suatu tindakan atau perilaku.

C. Definisi Konsumen

Istilah konsumen berasal dari *consumer* (Inggris-Amerika). Pengertian tersebut secara harfiah diartikan sebagai “orang atau perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu” atau “sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang”(Siwi. 2009).

D. Definisi Apoteker

Definisi apoteker, adalah sarjana farmasi yang telah lulus pendidikan profesi dan telah mengucapkan sumpah berdasarkan peraturan perundangan yang berlaku dan berhak melakukan pekerjaan kefarmasian di Indonesia sebagai Apoteker. (Kepmenkes No 1027/Menkes//SK/IX/2004)

E. Apotek

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 51 tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian, apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker. Menurut Keputusan Mentri Kesehatan republik Indonesia (Kepmenkes RI) No. 1332/MENKES/SK/X/1993 mengenai Ketentuan dan Tata Cara Pemberian Izin Apotek, yang dimaksud apotek adalah suatu tempat tertentu, tempat dilakukan pekerjaan kefarmasian, penyaluran perbekalan farmasi kepada masyarakat. Sejalan dengan perkembangan zaman dan dinamika kefarmasian, maka definisi apotek diperbaharui kembali dengan dikeluarkannya Peraturan Mentri Kesehatan republik Indonesia (Permenkes RI) No. 922/MENKES/PER/X/1993 juncto Keputusan Mentri Kesehatan Republik Indonesia (Kepmenkes RI) Nomor: 1332/MENKES/SK/X/2002.

Apotek adalah suatu tempat tertentu, tempat dilakukan pekerjaan kefarmasian dan penyaluran sediaan farmasi, perbekalan kesehatan lainnya kepada masyarakat (Kemenkes, 2002) sedangkan menurut Peraturan Pemerintah RI Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian pasal 1, apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker (Peraturan Pemerintah RI, 2009)

Berdasarkan Keputusan Mentri Kesehatan No. 1027 tahun 2004 tentang standar pelayanan kefarmasian di apotek, yang dimaksud apotek adalah tempat tertentu, tempat dilakukan pekerjaan kefarmasian dan penyaluran sediaan farmasi, perbekalan kesehatan lainnya kepada masyarakat. Sediaan farmasi adalah obat, bahan obat, obat tradisional dan kosmetik. Perbekalan kesehatan adalah semua bahan selain obat dan peralatan yang diperlukan untuk

menyelenggarakan upaya kesehatan. Pekerjaan kefarmasian adalah pembuatan pengendalian mutu sediaan 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.

Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek Sesuai Keputusan menteri Kesehatan No. 1027 tahun 2004 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di apotek yaitu:

1. Apotek berlokasi pada daerah yang dengan mudah dikenali oleh masyarakat.
2. Pada halaman petunjuk yang dengan jelas tertulis kata Apotek.
3. Apotek harus dengan mudah diakses oleh anggota masyarakat.
4. Pelayanan produk kefarmasian diberikan pada tempat yang terpisah dari aktivitas pelayanan dan penjualan produk lainnya, hal ini berguna untuk menunjukkan integritas dan kualitas produk serta mengurangi resiko kesalahan penyerahan.
5. Masyarakat diberi akses secara langsung dan mudah oleh apoteker untuk memperoleh informasi dan konseling.
6. Lingkungan apotek harus dijaga kebersihannya, apotek harus bebas dari hewan pengerat, serangga.
7. Apotek mempunyai suplai listrik yang konstan, terutama untuk lemari pendingin.
8. Apotek harus memiliki:
 - a. ruang tunggu yang nyaman bagi pasien.
 - b. Tempat untuk mendisplay informasi bagi pasien, termasuk penempatan brosur/materi informasi.
 - c. Ruang tertutup untuk konseling pasien yang dilengkapi dengan meja dan kursi serta lemari untuk menyimpan catatan medikasi pasien.
 - d. Ruang racikan.
 - e. Keranjang sampah yang tersedia untuk staf maupun pasien.
9. Perabotan harus tertata rapi, lengkap dengan rak-rak penyimpanan obat dan barang-barang lain yang tersusun rapi, terlindung dari debu, kelembaban dan

cahaya yang berlebihan serta diletakan pada kondisi ruangan dengan temperatur yang telah ditetapkan.

F. Tugas dan Fungsi Apoteker di Apotek

Apoteker yang melaksanakan pengabdian di apotek mempunyai tugas melaksanakan pelayanan kefarmasian, memimpin dan melakukan pengawasan atas seluruh aktifitas apotek sesuai peraturan perundangan yang berlaku dengan fungsi sebagai berikut :

1. Melakukan asuhan kefarmasian dengan kegiatan :
 - a. Memberikan pelayanan obat kepada pasien atas permintaan dokter, dokter gigi dan dokter hewan.
 - b. Melakukan skrining resep dari segi administratif, kesesuaian farmasetik (bentuk sediaan, dosis, potensi, stabilitas, inkompatibilitas, cara pemberian, dan lama pemberian)
 - c. Melaksanakan peracikan obat dan penyerahan obat.
 - d. Memilihkan obat bagi pasien yang akan melakukan swamedikasi.
 - e. Melaksanakan konsultasi dan edukasi kepada pasien dengan resep dokter ataupun swamedikasi.
 - f. Melaksanakan promosi dan edukasi program kesehatan dari pemerintah.
 - g. Melakukan kunjungan rumah atau pelayanan residensial (*home care*)
2. Melakukan pengelolaan sumber daya di apotek dengan kegiatan :
 - a. Memimpin dan mengawasi tugas karyawan.
 - b. Membuat struktur organisasi dan uraian tugas karyawan.
 - c. Membuat perencanaan pengadaan obat dan perbekalan kesehatan lainnya.
 - d. Membuat kebijakan tentang penyimpanan obat di apotek.
 - e. Membuat perbukuan keuangan.
 - f. Membuat laporan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku

G. Pelayanan Kefarmasian

1. Pengaturan standar pelayanan kefarmasian bertujuan untuk :
 - a. meningkatkan mutu Pelayanan Kefarmasian.
 - b. menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian.
 - c. melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien.
2. Standar pelayanan kefarmasian di apotek meliputi standar :
 - a. Pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai
 - b. Pelayanan farmasi klinik
3. Pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai meliputi :
 - a. Perencanaan.
 - b. Pengadaan.
 - c. Penerimaan.
 - d. Penyimpanan.
 - e. Pemusnahan.
 - f. Pengendalian.
 - g. Pencatatan dan pelaporan
4. Pelayanan farmasi klinik meliputi :
 - a. Pengkajian resep.
Apotek melakukan skrining resep meliputi :
 - 1) Persyaratan administratif :
 - a) Nama, SIP Dan alamat dokter
 - b) Tanggal penulisan resep
 - c) Tanggal penulisan resep
 - d) Tanda tangan/paraf dokter penulis resep
 - e) Nama, alamat, umur, jenis kelamin, dan berat badan pasien
 - f) Nama obat, potensi, dosis, jumlah yang diminta
 - g) Cara pemakaian yang jelas
 - h) Informasi lainnya.

- 2) Kesesuaian farmasetik : bentuk sediaan, dosis, potensi, stabilitas, inkompabilitas, cara dan lama pemberian.
- 3) Pertimbangan klinis : adanya alergi, efek samping, interaksi, kesesuaian (dosis, durasi, jumlah obat dan lain-lain). Jika ada keraguan terhadap resep hendaknya dikonsultasikan kepada dokter penulis resep dengan memberikan pertimbangan dan alternatif seperlunya bila perlu menggunakan persetujuan setelah pemberitahuan.

b. Dispensing.

1) Peracikan

Merupakan kegiatan menyiapkan, menimbang, mencampur, mengemas, dan memberikan etiket pada wadah. Dalam melaksanakan peracikan obat harus dibuat suatu prosedur tetap dengan memperhatikan dosis, jenis, dan jumlah obat serta penulisan etiket yang benar.

2) Etiket

Etiket harus jelas dan mudah dibaca.

3) Kemasan obat yang diserahkan

Obat hendaknya dikemas dengan rapi dalam kemasan yang cocok sehingga terjaga kualitasnya.

c. Pelayanan informasi obat (PIO)

Sebelum obat diserahkan pada pasien harus dilakukan pemeriksaan akhir terhadap kesesuaian antara obat resep. Penyerahan obat dilakukan oleh apoteker disertai pemberian informasi obat dan konseling kepada pasien dan tenaga kesehatan.

Apoteker harus memberikan informasi yang benar, jelas dan mudah dimengerti, akurat, tidak bias, etis, bijaksana dan terkini. Informasi obat pada pasien sekurang-kurangnya meliputi : cara pemakaian, cara penyimpanan obat, jangka waktu pengobatan, aktivitas serta makanan dan minuman yang harus dihindari selama terapi.

d. **Konseling**

Apoteker harus memberikan konseling, mengenai sediaan farmasi, pengobatan dan perbekalan kesehatan lainnya, sehingga dapat memperbaiki kualitas hidup pasien atau yang bersangkutan tertunda dari bahaya penyalahgunaan atau penggunaan salah sediaan farmasi atau perbekalan kesehatan lainnya.

Untuk penderita penyakit tertentu seperti kardiovaskular, diabetes, TBC, asma, dan penyakit kronis lainnya, apoteker harus memberikan konseling secara berkelanjutan.

e. **Pelayanan kefarmasian di rumah (*home pharmacy care*)**

Apoteker sebagai *care giver* diharapkan juga dapat melakukan kunjungan rumah, khususnya untuk kelompok lansia dan pasien dengan pengobatan penyakit kronis lainnya. Untuk aktivitas ini apoteker harus membuat catatan berupa catatan pengobatan (*medication record*)

f. **Pemantauan terapi obat (PTO)**

Pemantauan Terapi Obat (PTO) merupakan suatu proses yang mencakup kegiatan untuk memastikan terapi Obat yang aman, efektif dan rasional bagi pasien.

Tujuan PTO adalah meningkatkan efektivitas terapi dan meminimalkan risiko Reaksi Obat yang Tidak Dikehendaki (ROTD). Kegiatan dalam PTO meliputi:

- 1) pengkajian pemilihan Obat, dosis, cara pemberian Obat, respons terapi, Reaksi Obat yang Tidak Dikehendaki (ROTD);
- 2) pemberian rekomendasi penyelesaian masalah terkait Obat; dan
- 3) pemantauan efektivitas dan efek samping terapi Obat.

g. **Monitoring efek samping obat (MESO)**

Monitoring Efek Samping Obat (MESO) merupakan kegiatan pemantauan setiap respon terhadap Obat yang tidak dikehendaki, yang terjadi pada dosis lazim yang digunakan pada manusia untuk tujuan profilaksis, diagnosa dan terapi. Efek Samping Obat adalah reaksi Obat

yang tidak dikehendaki yang terkait dengan kerja farmakologi. MESO bertujuan:

- 1) menemukan Efek Samping Obat (ESO) sedini mungkin terutama yang berat, tidak dikenal, frekuensinya jarang;
- 2) menentukan frekuensi dan insidensi ESO yang sudah dikenal dan yang baru saja ditemukan;
- 3) mengenal semua faktor yang mungkin dapat menimbulkan/mempengaruhi angka kejadian dan hebatnya ESO;
- 4) meminimalkan risiko kejadian reaksi Obat yang tidak dikehendaki; dan
- 5) mencegah terulangnya kejadian reaksi Obat yang tidak dikehendaki.

H. Mengukur Tingkat Kepuasan

Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dan diharapkan. Menurut Lovelock *and* Wright (2007:96) kualitas pelayanan merupakan evaluasi kognitif jangka panjang pelanggan terhadap penyerahan jasa suatu perusahaan. Menurut Parasuraman *et al.* (1988) kualitas pelayanan dapat dilihat dari lima dimensi antara lain:

1. Bukti Langsung (*Tangibles*) merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.
2. Keandalan (*Reliability*) kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. Ketanggapan (*Responsiveness*) merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. Jaminan (*Assurance*) merupakan pengetahuan kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

5. Empati (*Empaty*) merupakan pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

