

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Apotek**

Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9, pada tahun 2017 yang dimaksud dengan Apotek adalah suatu sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukannya praktik kefarmasian oleh apoteker. Ada juga pengaturan apotek yang bertujuan untuk:

- a) Meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian di apotek
- b) Memberikan perlindungan pasien dan masyarakat dalam memperoleh pelayanan kefarmasian di apotek, dan
- c) Menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian dalam memberikan pelayanan kefarmasian di apotek.

#### **2.2 Apotek Sukun Malang**

Apotek Sukun Malang adalah Apotek yang berlokasi di jalan S.Supriadi No.24, Sukun, Kecamatan Sukun, Kota Malang . Apotek Sukun terletak di tengah permukiman yang pelayanannya mulai dilakukan pukul 08.00-22.00 WIB. Rata-rata konsumen yang berkunjung di Apotek Sukun adalah para warga sekitar.

#### **2.3 Kualitas Pelayanan**

##### **2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pelayanan adalah suatu hal atau suatu cara dalam melayani, serta usaha untuk memenuhi kebutuhan dari orang lain dengan mendapatkan imbalan (uang), yang diberikan pembeli dengan adanya jual beli barang maupun jasa.

Kualitas pelayanan merupakan tingkatan akan keungulan yang diharapkan atas kualitas pelayanan yang dihubungkan dengan perkembangan harga atau tingkat perbandingan pengharapan kualitas jasa konsumen dengan kinerja perusahaan yang dirasakan untuk menjadi pengendalian perkembangan harga.

Kualitas pelayanan yang dipaparkan Manengal (2021) adalah keadaan dinamis dimana sangat terikat dengan produk, jasa, serta sumber daya manusia, dan juga lingkungan yang memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan.

### 2.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), terdapat lima dimensi yang berhubungan dengan kualitas pelayanan yaitu:

- A. Bukti nyata (Tangible), yang berhubungan dengan daya tarik yang didapat dari fasilitas fisik, perlengkapan serta material yang dipakai perusahaan, serta penampilan pekerja atau karyawan, yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan. Terdapat empat indikator mengenai bukti fisik menurut Tjiptono (2014):
1. Peralatan terbaru.
  2. Fasilitas fisik yang berdaya tarik.
  3. Karyawan yang berpenampilan rapi.
  4. Fasilitas fisik sesuai dengan jenis jasa yang ditawarkan.
- B. Perhatian (Empaty), terdiri dari kemudahan saat melakukan komunikasi yang baik ataupun untuk mengetahui kebutuhan pelanggan, dimensi servqual ini berhubungan dengan kepedulian, rasa perhatian dari petugas kepada pelanggan serta untuk mengetahui apa saja yang diperlukan pelanggan berdasarkan hal tersebut peran seorang tenaga medis sangat menentukan kualitas pelayanan kesehatan sehingga dapat memenuhi kepuasan konsumen atau pelanggan. Terdapat lima indikator empati menurut Tjiptono (2014) :
1. Perhatian individual dari perusahaan.
  2. Waktu beroperasi yang cocok/nyaman bagi para pelanggan.
  3. Karyawan yang memberikan perhatian personal.
  4. Perusahaan yang sungguh – sungguh memperhatikan kepentingan setiap pelanggan.
  5. Karyawan yang memahami kebutuhan spesifik para pelanggan
- C. Keandalan (Reliability), Merupakan potensi penyedia jasa ketika memberi pelayanan yang dijanjikan secara memuaskan dan segera

dimensi ini memiliki makna bahwa pelayanan yang diberikan harus akurat tepat waktu misalnya kecepatan dalam layanan kefarmasian dan konsumen mendapatkan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti. Terdapat lima indikator keandalan menurut Tjiptono (2014):

1. Bila menjanjikan akan melakukan sesuatu pada waktu yang telah ditentukan, pasti akan direalisasikan.
2. Bersikap simpatik dan sanggup menenangkan pelanggan setiap ada masalah.
3. Jasa disampaikan sesuai dengan waktu yang dijanjikan.
4. Jasa disampaikan secara benar semenjak pertama kali.
5. Sistem pencatatan yang akurat dan bebas kesalahan.

D. Ketanggapan (Responsive), yaitu keinginan petugas ketika membantu pelanggan dan memberikan layanan kefarmasian secara tanggap dimensi ini masuk ke dalam potensi di mana petugas kesehatan untuk membantu pelanggan dan persiapan dalam memberi pelayanan berdasarkan tata cara yang sudah ada dan untuk memenuhi ekspektasi dari pelanggan pelayanan kefarmasian kepada konsumen cepat dan tanggap pada kebutuhan pelanggan sebagian besar ditentukan dari sikap pegawai yang bertugas. Terdapat empat indikator daya tanggap menurut Tjiptono (2014):

1. Kepastian waktu penyampaian jasa diinformasikan dengan jelas kepada para pelanggan.
2. Layanan yang segera/cepat dari karyawan
3. Karyawan yang selalu bersedia membantu pelanggan.
4. Karyawan yang tidak terlampau sibuk, sehingga sanggup menanggapi permintaan pelanggan dengan cepat

E. Jaminan (Assurance), merupakan perilaku para petugas layanan kefarmasian yang mampu menimbulkan kepercayaan pelanggan terhadap apotek dan Apotek tersebut dapat menciptakan rasa aman kepada pelanggan jaminan juga berarti bahwa para petugas kefarmasian selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani pertanyaan atau masalah konsumen.

Indikator jaminan diungkapkan oleh Tjiptono (2014) yang terdiri dari empat indikator yaitu:

1. Karyawan yang terpercaya.
2. Perasaan aman sewaktu melakukan transaksi dengan karyawan penyedia jasa.
3. Karyawan yang selalu bersikap sopan terhadap para pelanggan.
4. Karyawan yang berpengetahuan luas sehingga dapat menjawab pertanyaan pelanggan.

## **2.4 Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pelanggan menurut Anelia (2023), adalah perasaan yang timbul atau yang didapatkan dari hasil perbandingan antara kesenangan aktivitas dan suatu produk dengan harapan kepuasan pelanggan, biasanya didasarkan kepada pemenuhan atau melebihi harapan pelanggan, kepuasan pelanggan Sebagai pengguna jasa pelayanan kefarmasian merupakan salah satu indikator yang digunakan untuk menilai mutu pelayanan di apotek, pelayanan yang berkualitas yang didasarkan pada prevensi harapan dan kebutuhan pasien maka dari itu penyelenggara pelayanan kefarmasian dalam memberikan pelayanan kepada pasien harus dilakukan secara efektif dan efisien.

### **2.3.1 Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan**

Menurut Rambat Lupiyoadi (2008), ada lima faktor yang harus dilakukan oleh suatu perusahaan ketika mengukur tingkat kepuasan pembeli yaitu:

#### **A. Kualitas Produk**

Pembelian dapat merasa puas apabila evaluasi yang diberikan oleh mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

#### **B. Kualitas Pelayanan**

Pembeli akan merasa dirinya sudah puas jika mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan apa yang diharapkan.

#### **C. Sikap Perusahaan**

Konsumen akan merasa bangga ketika menggunakan produk yang mendapat keyakinan ketika orang lain akan kagum terhadap dia saat

menggunakan produk tertentu yang memiliki tingkat kepuasan lebih tinggi, kepuasan tersebut diperoleh bukan hanya dari kualitas produk tetapi juga dari nilai sosial yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merek tertentu.

#### D. Harga

Ketika barang yang mempunyai kualitas sama tetapi memiliki harga yang lebih murah maka akan memberikan nilai lebih tinggi kepada pembeli.

#### E. Biaya

Pembeli tidak perlu mengeluarkan biaya di luar produk yang dibeli akan cenderung merasa puas terhadap produk atau jasa yang diberikan.

### **2.3.2 Manfaat Kepuasan Pelanggan**

Konsep Puas atau tidak puasnya pelanggan dapat membantu pemerintahan ketika mengidentifikasi dan mengisilasi produk dan industri guna untuk meningkatkan kesejahteraan konsumen, bagi Badan Perlindungan Konsumen manfaat kepuasan pelanggan dapat menjadi salah satu cara yang efektif dalam mengimplementasikan undang-undang Perlindungan Konsumen. Kepuasan pelanggan memiliki manfaat untuk konsumen dalam memberikan informasi tentang seberapa puas tidaknya konsumen lain terhadap produk tersebut sehingga membantu dalam pemilihan ketika ingin melakukan pembelian yang lebih bijaksana dan menghindari dari pengalaman buruk yang dialami konsumen lain. Konsumen juga dapat memenuhi posisinya terutama dalam hak kewajiban konsumen serta hak dan kewajiban pelaku usaha Selain sebagai patokan dan evaluasi kinerja perusahaan juga bermanfaat dalam memberikan informasi tentang alternatif tindakan yang harus dilakukan apabila Konsumen tidak puas terhadap produk spesifik.

### 2.3.3 Strategi Meningkatkan Kepuasan Konsumen

Strategi kepuasan konsumen menurut Fandy Tjiltono ada dua macam yaitu:

A. Strategi ofensif merupakan strategi yang terdiri dari 3 tujuan utama yang ingin dicapai yaitu:

1. Menambah jumlah pemakai produk yaitu dengan cara menarik kelompok yang bukan pelanggan, kemudian mengambil Pelanggan dari pesaing dan menarik kembali mantan pelanggan.
2. Dengan memperluas pasar produk yang ditawarkan sebuah perusahaan dan jaringan distribusinya maka strategi ini dapat mewujudkan perluasan jaringan distribusi.
3. Memanfaatkan aplikasi baru untuk mempromosikan manfaat produk yang sudah ada kepada konsumen atau pasar baru.

B. Strategi defensif adalah strategi yang terdiri dari tiga tujuan utama yang ingin dicapai yaitu:

1. Meningkatkan tingkat penjualan dalam rangka kenaikan pembelian dengan cara perusahaan mengarahkan strategi pemasaran untuk meningkatkan pembeli lebih sering membeli atau volume pembelian yang lebih banyak
2. Biaya yang ditawarkan memiliki pengaruh tingkat kepuasan pelanggan, yang sudah banyak dibuktikan oleh riset akademis dan praktis.
3. Mencari aplikasi yang baru terkait produk yang ditawarkan strategi ini digunakan untuk mendemonstrasikan manfaat baru sebuah produk kepada pasar konsumen saat ini.

## 2.5 Pelayanan Obat

Pelayanan obat merupakan salah satu kegiatan konsultasi dimana pembeli dapat menerima informasi tentang proses pengobatan, baik tenaga kesehatan ataupun pembeli harus memiliki keterampilan dalam melakukan komunikasi agar mendapatkan hasil yang diinginkan sehingga tercapai kepuasan.

Pelayanan Kefarmasian menurut PERATURAN MENTERI KESEHATAN No. 72 2016 adalah kegiatan pelayanan langsung yang memiliki tanggung jawab terhadap pasien yang berhubungan dengan sediaan farmasi untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien.

## 2.6 Swamedikasi

Pengobatan pada diri sendiri adalah cara mengobati semua keluhan pada diri sendiri dengan mengonsumsi obat yang telah dibeli secara bebas di apotek maupun toko obat dan inisiatif sendiri tanpa disertai dengan resep dokter (Tjay dan Raharja, 1993).

Swamedikasi merupakan perilaku mengonsumsi obat sendiri yang berdasarkan diagnosis terhadap penyakit yang dirasakan. Swamedikasi sendiri merupakan bagian dari “self care” yang merupakan perilaku seseorang untuk mempertahankan kesehatan atau mencegah serta mengatasi penyakit, perilaku swamedikasi pada masyarakat Indonesia tergolong tinggi.

Didalam kehidupan masyarakat biasanya individu melakukan pengobatan sendiri dengan efektif serta aman memerlukan informasi tentang obat yang lengkap objektif dan tidak menyesatkan maupun tidak komersil, masyarakat tidak mengetahui obat yang dikonsumsi selain jika dokter menjelaskan kepada mereka, dan apoteker hanya berperan memberikan obat ke pasien serta memberikan aturan penggunaan, informasi yang lebih lengkap pada pasien akan merangsang minat pasien dalam kontribusi aktif pada pengobatan yang bisa dianggap mempercepat kesembuhan (Anief, 1997).

Pengobatan pribadi juga dilakukan berdasarkan pengalaman pribadi ataupun pengalaman orang lain mempergunakan obat yang bisa dibeli tanpa resep dokter atau obat bebas (Anief, 1997)

Terapi rasional mencakup:

- a. Obat yang benar.
- b. Indikasi tepat, yaitu mengenai alasan persepsian mengacu kepada pertimbangan medis.
- c. Obat yang tepat memiliki pertimbangan: efektif, cocok digunakan pasien, aman dan terjangkau.

- d. Rute, lama, pemberian yang tepat.
- e. Pasien yang tepat, yaitu tidak terdapat kontra indikasi atau efek samping yang akan timbul kecil.
- f. Dispensing yang tepat, misalnya informasi yang tepat terkait obat yang diberikan.
- g. Pasien patuh terhadap pengobatan (Wulandari, 2008).

Beberapa pengaruh yang memiliki peran pada tindakan swamedikasi di masyarakat diantaranya ketersediaan informasi obat, indikasi penyakit, sumber informasi cara penggunaan, ketersediaan obat di masyarakat. Ketersediaan informasi tentang obat dapat membuat masyarakat menetapkan keputusan pemilihan obatnya sendiri.

## 2.7 Obat Tanpa Resep

Dalam pemakaian obat diharapkan pasien dapat sembuh dari penyakit yang dialami tetapi harus juga diperhatikan apakah pemakaian tersebut sudah sesuai anjuran dikarenakan jika salah dapat menimbulkan hal yang tidak dikehendaki.

Kelompok obat yang sering digunakan dalam pengobatan sendiri biasanya ada obat bebas dan obat bebas terbatas yang termasuk obat tanpa resep dan juga menggunakan obat wajib apoteker yaitu adalah obat keras yang diberikan tanpa resep dokter oleh apoteker di apotek obat tanpa resep adalah obat bagi jenis penyakit yang pengobatannya dinilai bisa dilakukan sendiri oleh masyarakat ataupun tidak membahayakan bila sudah sesuai dengan aturan penggunaan.

Pemakaian obat tanpa resep perlu memperhatikan:

- A. Apakah obat masih layak atau tidak.
- B. Jika terdapat tanggal kadaluwarsa dilihat apakah tanggal sudah melewati tanggal kadaluwarsa atau belum .
- C. Keterangan dalam brosur yang diberikan harus terdapat:
  - 1. Indikasi, yaitu petunjuk kegunaan obat untuk mengobati penyakit.
  - 2. Kontra indikasi , yaitu petunjuk penggunaan obat yang dilarang sebab tidak sesuai dengan tubuh.
  - 3. Efek samping yaitu efek yang muncul bisa memberikan kerugian ataupun bahaya.

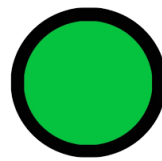
4. Dosis obat yaitu besaran obat yang boleh digunakan bagi anak ataupun dewasa berdasarkan usia dan berat badan.
5. Cara menyimpan obat.
6. Tanggal kadaluwarsa.
7. Interaksi obat dengan obat lain kandungan makanan yang dikonsumsi.

Dengan penggunaan obat diharapkan pasien bisa sembuh dari penyakit yang dialami tetapi harus memperhatikan penggunaan dengan ketentuan karena jika salah bisa menimbulkan hal yang tidak dikehendaki. Dinyatakan bahwa obat yang memberikan kesembuhan dari penyakit jika dipakai bagi penyakit cocok ataupun dosis tepat dan cara penggunaan (Bahem,2017)

## 2.8 Penggolongan Obat dalam Swamedikasi

Kelompok obat dalam swamedikasi dibedakan menjadi empat kelompok yaitu:

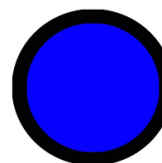
1. Obat bebas



**Gambar 2. 1 Obat bebas, (Andreansyah, 2020)**

Obat golongan bebas dijual secara bebas tanpa adanya resep dari dokter dan dapat dibeli di apotek, toko obat, dan warung kecil, tanda dari obat bebas yaitu lingkaran berwarna hijau dengan garis tepi warna hitam(Bahem,2017). Contoh obat yang termasuk dalam kategori obat bebas ini yaitu paracetamol dan simetikon (Departemen Kesehatan RI, 2007).

2. Obat bebas terbatas



**Gambar 2. 2 Obat bebas terbatas, (Andreansyah, 2020)**

Golongan obat bebas terbatas ialah obat yang sebenarnya merupakan obat keras tetapi masih bisa dijual atau dibeli secara bebas tanpa resep dokter serta disertai dengan tanda peringatan tanda khusus yang tertera pada kemasan serta etiket obat bebas memiliki tanda berbentuk lingkaran yang berwarna biru yang memiliki garis tepi berwarna hitam (Djunarko and Hendrawati,2011). Obat yang tergolong dalam kategori obat bebas terbatas yaitu obat flu, obat batuk, obat antihistamin obat analgesik-antipiretik (Badan Pengawas Obat dan Makanan, 2014).

### 3. Obat Wajib Apotek (OWA)

Obat Wajib Apotek (OWA) yang termasuk ke dalam obat resep yang diberikan oleh apoteker kepada pasien tetapi tidak menggunakan resep dari dokter dalam pemberian OWA ada beberapa ketentuan yang harus dijalankan seorang apoteker sehingga peran apoteker dalam hal ini mempengaruhi profil OWA yang digunakan ketika pengobatan mandiri. Sampai sekarang Daftar obat wajib Apotek yang sudah ditetapkan oleh menteri kesehatan ada tiga kategori yaitu No 347/Menkes/SK/VII/1990 tentang DOWA 1;No 924/Menkes/PER/X/1993 tentang DOWA 2; No 1176/Menkes/SK/X/1999 tentang DOWA 3(Badan Pengawas Obat dan Makanan, 2004). Obat yang termasuk dalam golongan obat wajib Apotek yaitu seperti asam Mefenamat, natrium diklofenak, metampiron, Ibuprofen, Salbutamol, dan lain sebagainya.

Berdasarkan peraturan menteri kesehatan Nomer :919/Menkes/Per/X/1993 tentang kriteria obat yang dapat diberikan tanpa menggunakan resep yaitu:

- a. Tidak memiliki kontrak indikasi bagi penggunaan kepada anak usia di bawah dua tahun,wanita hamil, serta lansia yang memiliki usia lebih dari enam puluh lima tahun.

- b. Didalam pengobatannya tidak memberikan resiko keterlanjutan terhadap penyakit.
- c. Obat tidak memerlukan alat serta cara khusus yang dibantu oleh tenaga medis.
- d. Obat yang diperlukan untuk penyakit yang memiliki populasi tinggi di Indonesia.
- e. Obat yang diberikan memiliki rasio khasiat keamanan yang bisa dijamin saat penggunaan mandiri atau pengobatan pribadi.



**Gambar 2. 3 Obat Wajib Apotek (OWA), (Depkes RI, 2007)**

#### 4. Obat Tradisional

Obat tradisional adalah suatu bahan atau ramuan bahan yang terdiri dari bahan hewani, bahan tumbuhan, bahan mineral, sediaan galenik atau campuran dari bahan-bahan tersebut yang secara tradisional digunakan sebagai pengobatan berdasarkan pengalaman terdahulu (BPOM, 2010). Di mana obat tradisional tersebut dibagi menjadi tiga yang terdiri dari jamu, obat herbal terstandar (OHT), dan fitofarmaka yang telah diatur oleh Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 246 tahun 1990:

##### a. Jamu

Jamu adalah suatu obat tradisional yang terbuat dari simplisia yang sebagian besar belum mengalami standarisasi dan belum pernah dilakukan penelitian, bentuk sediaanya juga masih dalam bentuk sederhana seperti serbuk dan rajangan yang diseduh dan sebagainya.



### Gambar 2. 4 Logo Jamu

#### b. Obat Herbal Terstandar (OHT)

Obat herbal terstandar merupakan sediaan obat dari bahan alam yang sudah terbukti keamanan dan khasiatnya secara ilmiah yang sudah dilakukan uji prek klinik dan bahan bakunya juga telah distandarisasi.



### Gambar 2. 5 Logo Obat Herbal Terstandar (OHT)

#### c. Fitofarmaka

Fitofarmaka merupakan sediaan obat bahan alam yang sudah terbukti keamanan dan khasiatnya secara ilmiah yang sudah dilakukan uji pra klinik serta uji klinik, bahan baku dan produk jadinya juga telah di standarisasi.



### Gambar 2. 6 Logo Fitofarmaka

Semua Obat Bebas atau Obat Bebas Terbatas pada saat dijual wajib masih didalam bungkusnya dan terdapat brosur yang menjelaskan:

- a. Cara penggunaan obat.
- b. Indikasi, dosis, kontraindikasi.
- c. Efek samping maupun kemungkinan terdapatnya alergi pada obat dan gejala (Anief, 1997).

## 2.9 Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara dari masalah di penelitian, menurut, Dr. S, Nasution pengertian hipotesis adalah dugaan mengenai hal yang sedang diteliti dengan tujuan untuk mengetahui kebenarannya.

Hipotesis dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien di Apotek Sukun Farma.

