

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Telaah Pustaka

1. Apotek

a. Definisi Apotek

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 tahun 2017 Tentang Apotek, Apotek adalah salah satu sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukannya praktek kefarmasian oleh Apoteker (Permenkes, 2017). Apotek merupakan sarana pelayanan kesehatan dalam membantu tercapainya derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat, selain itu juga sebagai salah satu tempat pengabdian serta praktik profesi Apoteker dalam melakukan pekerjaan kefarmasian (Permenkes, 2017).

b. Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek

Standar pelayanan kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian di Apotek bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian, dan melindungi konsumen dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan konsumen (*patient safety*). Standar pelayanan kefarmasian di Apotek meliputi pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, bahan medis habis pakai, sumber daya manusia, sarana dan prasarana, pelayanan resep dan tanpa resep dan pelayanan farmasi klinik (Departemen Kesehatan RI, 2016).

2. Swamedikasi

a. Definisi Swamedikasi

Swamedikasi adalah perilaku masyarakat dengan cara mengobati keluhannya pada diri sendiri. Obat-obatan yang digunakan dalam swamedikasi adalah obat yang bisa dibeli bebas

tanpa berkonsultasi dengan dokter atau tenaga kesehatan lainnya (Tjay dkk, 2015). Swamedikasi harus dilakukan sesuai dengan penyakit yang dialami, pelaksanaannya sedapat mungkin harus memenuhi kriteria penggunaan obat yang rasional. Kriteria obat rasional antara lain ketepatan pemilihan obat, ketepatan dosis obat, tidak adanya efek samping, tidak adanya kontraindikasi, tidak adanya interaksi obat, dan tidak adanya polifarmasi. (Muharni, 2015).

Swamedikasi adalah pengobatan yang tidak harus membeli obat dengan resep, tetapi obat-obatan yang digunakan adalah obat-obat OTC (*Over The Counter*) seperti golongan obat bebas dan obat bebas terbatas (Rikomah dkk, 2018). Swamedikasi banyak dipilih masyarakat untuk meredakan atau menyembuhkan kesehatan ringan atau untuk meningkatkan keterjangkauan akses terhadap pengobatan (Tjay dkk, 2015).

b. Golongan Obat Swamedikasi

Obat merupakan zat yang dapat bersifat sebagai obat atau racun. Sebagaimana didefinisikan bahwa obat dapat bermanfaat untuk diagnosis, pencegahan penyakit, menyembuhkan atau memelihara kesehatan, yang hanya didapatkan pada dosis dan waktu yang tepat, namun dapat bersifat sebagai racun bagi manusia apabila digunakan salah dalam pengobatan dengan dosis yang berlebih atau tidak sesuai aturan yang telah ditetapkan, dan bahkan dapat menimbulkan kematian. Pada dosis yang lebih kecil, efek pengobatan untuk penyembuhan penyakit tidak akan didapatkan (Elmitra, 2017). Obat yang telah beredar dimasyarakat berjumlah puluhan ribu sehingga perlu adanya penggolongan obat untuk kemudahan pengenalan dan pengawasan untuk menjamin keamanan penggunaan (Athijah dkk, 2012).

Penggolongan obat yang dapat digunakan dalam swamedikasi atau pengobatan sendiri, yaitu :

1) Obat bebas

Obat bebas adalah obat yang dijual bebas di pasaran dan dapat dibeli tanpa resep dokter. Tanda khusus dari obat bebas yaitu pada kemasan dan etiket terdapat lingkaran hijau dengan garis tepi berwarna hitam (Nuryati, 2017). Contoh : Paracetamol, aspirin, promethazine, guaifenesin, dan bromhexine HCL (Nuryati, 2017).



Gambar 2.1 Logo Obat Bebas (Depkes RI, 2016)

2) Obat bebas terbatas

Obat bebas terbatas adalah obat yang sebenarnya termasuk obat keras tetapi masih dijual atau dibeli tanpa resep dokter dan disertai dengan tanda peringatan. Tanda khusus pada kemasan dan etiket obat bebas terbatas adalah lingkaran biru dengan garis tepi berwarna hitam (Badan Pengawas Obat dan Makanan, 2014). Contoh : CTM, Antimo dan Voltaren (Badan Pengawas Obat dan Makanan, 2014).



Gambar 2.2 Logo Obat Bebas Terbatas (Depkes RI, 2016)

Selain tanda khusus yang tertera pada obat bebas terbatas, terdapat juga tanda peringatan. Tanda peringatan diberikan karena hanya dengan takaran dan kemasan tertentu obat ini aman digunakan untuk pengobatan sendiri (Gani, 2014). Tanda peringatan selalu tercantum pada kemasan obat bebas terbatas yang berbentuk empat persegi panjang berwarna hitam, berukuran panjang 5 (lima) centimeter, lebar 2 (dua) centimeter, dan memuat pemberitahuan berwarna putih sebagai berikut (Nuryati, 2017).



Gambar 2.3 Tanda Peringatan Pada Obat Bebas Terbatas
(Depkes RI, 2016)

3) Obat Wajib Apotek

Obat Wajib Apotek (OWA) pada dasarnya merupakan sejenis obat keras, yang keberadaannya dapat diperjualbelikan di Apotek tanpa harus menggunakan resep dokter, namun harus diserahkan oleh Apoteker di Apotek. Hal tersebut sepenuhnya berpijak pada keputusan yang dikeluarkan oleh Menteri Kesehatan sebagai upaya dalam meningkatkan kemampuan masyarakat untuk menolong dirinya sendiri dalam mengatasi masalah kesehatan dan dirasa perlu ditunjang dengan sarana yang dapat meningkatkan pengobatan sendiri yang tepat, aman dan rasional (Zeenot, 2013)

Seseorang ketika melakukan swamedikasi hendaknya mengetahui cara penggunaan obat yang baik yaitu obat tidak digunakan secara terus-menerus, digunakan sesuai anjuran yang tertera pada etiket atau brosur, apabila obat yang digunakan menimbulkan hal-hal yang tidak diinginkan, maka hentikan penggunaan dan tanyakan kepada Apoteker dan Dokter, hindari menggunakan obat orang lain walaupun gejala penyakit sama, serta untuk mendapatkan informasi penggunaan obat yang lebih lengkap, tanyakan kepada Apoteker (Nuryati, 2017).

c. Faktor Penyebab Swamedikasi

Menurut WHO, peningkatan kesadaran untuk perawatan sendiri ataupun swamedikasi diakibatkan oleh beberapa faktor berikut

(Manan, 2014): Faktor yang menyebabkan dilakukannya swamedikasi adalah sebagai berikut :

1) Faktor Sosial Ekonomi

Meningkatnya dalam pemberdayaan masyarakat, dapat mengakibatkan semakin tingginya pendidikan dan semakin mudah akses untuk mendapatkan informasi. Sehingga muncul ketertarikan individu terhadap masalah kesehatan yang dapat mengakibatkan partisipasi langsung dari individu terhadap pengambilan keputusan dalam masalah Kesehatan (BPS, 2020).

2) Gaya Hidup Kesadaran

Gaya hidup yang dapat berakibat pada kesehatan membuat semakin banyak orang lebih peduli untuk menjaga kesehatan dan mencegah penyakit dari pada harus mengobati, misalnya seperti menghindari merokok dan menjaga diet yang seimbang (BPS, 2020).

3) Kemudahan Memperoleh Produk Obat

Kemudahan dalam memperoleh obat membuat konsumen lebih merasa nyaman jika membeli obat yang biasa diperoleh dimana saja dari pada harus menunggu lama di Rumah Sakit atau pusat kesehatan lainnya (BPS, 2020)

4) Faktor Kesehatan Lingkungan

Adanya praktik sanitasi yang lebih baik pemilihan nutrisi yang tepat, dan lingkungan perumahan yang sehat dapat meningkatkan kemampuan masyarakat untuk menjaga dan mempertahankan kesehatan, serta mencegah penyakit (BPS, 2020).

5) Ketersediaan Produk Baru

Pilihan produk obat untuk swamedikasi saat ini semakin banyak. Hal tersebut dikarenakan semakin banyak tersedia produk obat baru yang lebih sesuai dan ada yang juga beberapa produk obat yang telah dikenal sejak lama serta mempunyai indeks

keamanan yang baik dan dimasukkan kedalam obat bebas dan bebas terbatas (BPS, 2020).

d. Kriteria Obat yang Digunakan Dalam Swamedikasi

Kriteria obat yang diserahkan tanpa resep dan dapat digunakan untuk swamedikasi adalah sebagai berikut :

- 1) Tidak dikontraindikasikan untuk penggunaan pada wanita hamil, anak dibawah usia 2 tahun dan orang tua diatas 65.
- 2) Pengobatan sendiri dengan obat yang dimaksud tidak memberikan resiko pada kelanjutan penyakit.
- 3) Penggunaanya tidak memerlukan cara atau alat khusus yang harus dilakukan oleh tenaga kesehatan.
- 4) Penggunaanya diperlukan untuk penyakit yang prevalensinya tinggi di Indonesia.
- 5) Obat yang dimaksud memiliki rasio khasiat keamanan yang dapat dipertanggungjawabkan untuk pengobatan sendiri (Kemenkes RI, 2018).

e. Keuntungan dan Kerugian Swamedikasi

Swamedikasi memiliki beberapa risiko yang akan muncul diakibatkan karena tidak mengenali keseriusan gangguan dan penggunaan obat yang kurang tepat, risiko yang disebabkan karena penggunaan obat kurang tepat dapat terjadi karena salah memilih obat, berikut beberapa keuntungan dan kerugian dalam swamedikasi.

Keuntungan swamedikasi atau pengobatan sendiri, yaitu:

- 1) Aman apabila digunakan sesuai dengan aturan pemakaian
- 2) Efektif untuk menghilangkan keluhan
- 3) Dapat menghemat waktu dan biaya
- 4) Dapat terlibat langsung dalam pemilihan obat atau keputusan pemilihan terapi
- 5) Dapat meringankan pemerintah dalam keterbatasan jumlah tenaga kesehatan (sumber daya manusia) dan sarana

kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat (Rikomah dkk, 2018).

Kerugian swamedikasi atau pengobatan sendiri, yaitu :

- 1) Swamedikasi dapat menjadi sumber terjadinya kesalahan pengobatan (*medication error*) karena keterbatasan pengetahuan masyarakat akan obat dan penggunaannya
- 2) Penggunaan dan pemilihan obat yang kurang tepat dapat menyebabkan obat tidak berkhasiat
- 3) Memperparah suatu penyakit bahkan dapat menimbulkan efek samping yang tidak diinginkan (Rikomah dkk, 2018)

3. Kualitas Pelayanan

Pengertian kualitas pelayanan menurut (Tjiptono, 2014) definisi kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan (*excellent*) yang diharapkan keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen (Tjiptono, 2016). Sedangkan menurut Pasuraman kualitas pelayanan yaitu seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka peroleh atau terima (Pasuraman, 2013).

Berdasarkan definisi di atas, maka kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai salah satu yang memfokuskan usaha-usaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan para konsumen yang disertai dengan ketepatan dalam menyampaikannya sehingga tercipta kesesuaian yang seimbang dengan harapan konsumen. Dari penjelasan di atas diketahui terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan antara lain pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang diterima (Pasuraman, 2013). Kualitas pelayanan dapat dibedakan menjadi tiga, yaitu :

- a. Kualitas layanan yang memuaskan (bila pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan).

- b. Kualitas pelayanan yang buruk (bila kualitas pelayanan yang diterima lebih rendah dibandingkan dengan kualitas layanan yang diharapkan).
- c. Kualitas pelayanan yang ideal (bila kualitas pelayanan yang diterima lebih tinggi dibandingkan dengan yang diharapkan) (Pasuraman, 2013)

4. Kepuasan Konsumen

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Menurut Kotler yang dikutip kembali oleh Sunyoto kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dengan harapannya (Sunyoto, 2013). Konsumen dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu jika kinerja dibawah harapan, konsumen akan merasa kecewa tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan, konsumen akan merasa puas dan apabila kinerja melebihi harapan, maka konsumen akan puas dan gembira. Kepuasan konsumen dapat mempengaruhi minat untuk kembali ke Apotek yang sama (Sunyoto, 2013).

Menurut (Harahap, 2017) terdapat lima indikator pokok kualitas layanan, yaitu:

a. *Responsiveness* (ketanggapan)

Keinginan petugas membantu konsumen untuk memberikan pelayanan dengan cepat seperti kecepatan petugas loket melayani konsumen, kecepatan pelayanan obat, dan kelengkapan informasi obat yang diberikan kepada konsumen.

b. *Reliability* (kehandalan)

Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan.

c. *Assurance* (jaminan)

Dimensi kualitas yang berhubungan dengan kompetensi *front line staff* dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada konsumen.

d. *Empathy* (keramahan)

Pelayanan apotek antara lain keramahan petugas apotek.

e. *Tangible* (bukti nyata)

Keterjangkauan lokasi apotek. kecukupan tempat duduk diruang tunggu, kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu

Ada 5 faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen yaitu :

a. Kualitas produk

Pelanggan akan puas setelah membeli dan menggunakan produk tersebut, ternyata kualitas produknya baik.

b. Harga

Apabila harga untuk produk yang relative sama lebih murah dari tempat lain, pelanggan merasa memperoleh nilai yang lebih tinggi. Nilai yang lebih tinggi merupakan faktor yang meningkatkan kepuasan pelanggan untuk pelanggan yang sensitif, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka mendapatkan keuntungan yang tinggi.

c. Service Quality

Pelanggan akan puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik dan sesuai dengan harapan mereka. Kualitas pelayanan sangat tergantung pada tiga hal yaitu, system, teknologi, dan manusia.

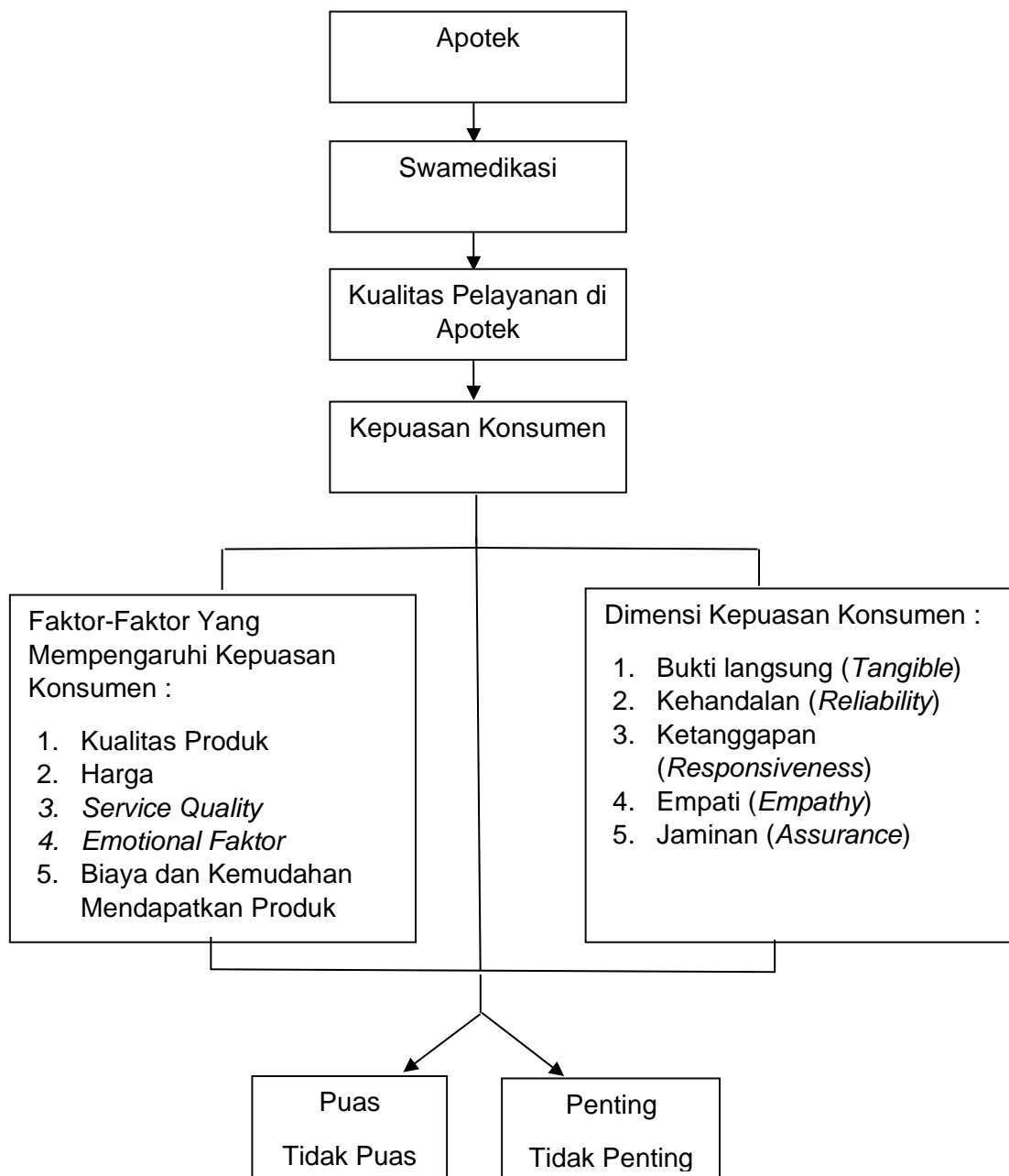
d. *Emotional factor*

Faktor ini berkaitan dengan nilai sosial dan gaya hidup, dimana seseorang merasa bangga dan derajat sosialnya meningkat dimata orang lain jika menggunakan suatu merek tertentu yang telah ternama. Kebanggaan ini cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang tinggi.

e. Biaya dan kemudahan mendapatkan produk

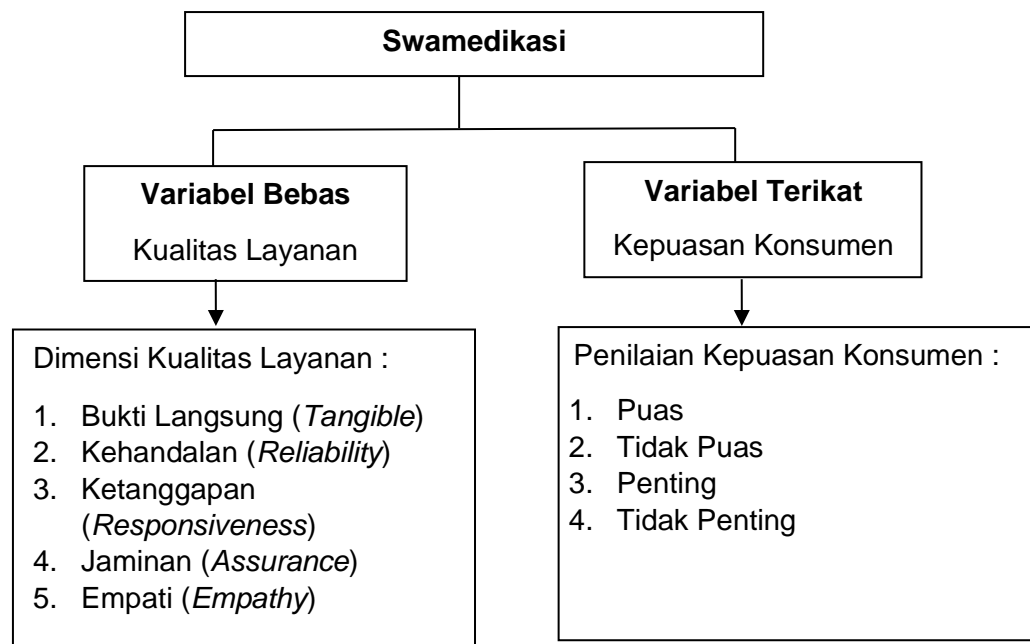
Pelanggan akan lebih puas bila mana untuk mendapatkan produk yang diinginkan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu menunggu antrian atau menempuh jarak yang cukup jauh untuk mencapai lokasi (Irwan dkk, 2016).

B. Kerangka Teori Penelitian



Gambar 2.4 Kerangka Teori

C. Kerangka Konsep



Gambar 2.5 Kerangka Konsep

D. Keterangan Empiris

Keterangan empiris adalah kajian penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan untuk memahami fokus penelitian dengan hasil penelitian-penelitian yang menyangkut analisis kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan swamedikasi di Apotek. Beberapa penelitian yang telah melakukan kajian mengenai analisis kepuasan konsumen dapat dipaparkan seperti di bawah ini.

Penelitian yang dilakukan oleh Mukaromah tentang “Tingkat Kepuasan Konsumen Apotek Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kecamatan Surakarta menggunakan metode SERVQUAL, hasil yang diperoleh bahwa pada kelima dimensi yaitu dimensi daya tanggap, bukti fisik, empati, jaminan dan keandalan dapat dikatakan rendah, sebesar 58,08 % konsumen tidak puas terhadap pelayanan Apotek yang didapatkan (Mukaromah dkk, 2019)

Penelitian lain yang membahas mengenai analisis kepuasan konsumen yaitu, yang dilakukan oleh Dyah Nurfitri Maharani, dan Indriani Universitas Tadulako, Palu, Indonesia “Analisis Pengaruh Kepuasan

Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Resep Di Apotek Instalasi Farmasi Badan Rumah Sakit Daerah Luwuk Kabupaten Banggai” hasil penelitian terhadap 110 konsumen menunjukkan variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen (Dyah dkk, 2016)

Dari beberapa penelitian sebelumnya yang dilakukan di Apotek Instalasi Rumah Sakit dan Apotek di Kecamatan Surakarta, dapat disimpulkan bahwa metode servqual (*Service Quality*) memiliki pengaruh terhadap pengukuran kepuasan konsumen terhadap pelayanan swamedikasi (Firdaus, 2015), karena belum adanya penelitian terkait kepuasan konsumen di Apotek Kabupaten Nunukan sehingga perlu dilakukannya penelitian untuk melihat gambaran kepuasan konsumen terhadap pelayanan swamedikasi khususnya di Apotek Kabupaten Nunukan, Kalimantan Utara.