

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Swamedikasi

2.1.1. Definisi Swamedikasi

Mengobati diri sendiri atau yang lebih dikenal dengan swamedikasi berarti mengobati segala keluhan dengan obat-obatan yang dapat dibeli bebas di apotek atau toko obat dengan inisiatif atau kesadaran diri sendiri tanpa nasehat dokter (Muharni, 2015). Swamedikasi biasanya dilakukan untuk mengatasi keluhan-keluhan dan penyakit ringan yang banyak dialami masyarakat, seperti demam, nyeri, pusing, batuk, influenza, sakit maag, kecacingan, diare, penyakit kulit dan lain-lain. 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 atau pengobatan sendiri adalah pengobatan sendiri penyakit pada diri sendiri dengan obat-obatan sederhana yang dibeli secara bebas di apotek, atas inisiatif sendiri tanpa berkonsultasi terlebih dahulu dengan dokter atau petugas kesehatan serta respon terhadap penyakit-penyakit ringan (Meilita *et al.*, 2021). Swamedikasi atau pengobatan secara mandiri merupakan upaya untuk mengatasi penyakit ringan sebelum meminta bantuan dari tenaga medis atau tempat

pelayanan kesehatan. Jumlah pengobatan sendiri menunjukkan bahwa lebih dari 60% anggota masyarakat melakukan pengobatan sendiri dan 80% dari mereka bergantung pada pengobatan terbaru (Abdiman, 2021).

2.2 Kepuasan Konsumen

2.2.1. Definisi Kepuasan Konsumen

Konsumen dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja di bawah harapan, konsumen akan merasa kecewa tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan apa bila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasakan sangat puas senang atau gembira. Kepuasan konsumen merupakan label yang digunakan oleh konsumen untuk meringkas suatu himpunan aksi atau tindakan yang terlihat, terkait dengan produk atau jasa. Sedangkan kepuasan konsumen merupakan perasaan positif konsumen yang berhubungan dengan produk/jasa selama menggunakan atau setelah menggunakan jasa atau produk (Qomariah, 2016).

Kepuasan konsumen merupakan salah satu alasan dimana konsumen memutuskan untuk berbelanja pada suatu tempat. Apabila konsumen merasa puas dengan suatu produk. Keunggulan suatu jasa tergantung pada keunikan serta kualitas yang diperhatikan oleh jasa tersebut. Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa. Salah satu cara membedakan sebuah perusahaan jasa dengan perusahaan jasa lainnya

adalah memberikan pelayanan dengan kualitas yang tinggi dari pesaing secara konsisten (Ismaya, 2020).

2.2.2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka konsumen akan semakin puas, begitu juga sebaliknya semakin buruk kualitas pelayanan yang diberikan maka konsumen akan semakin merasa tidak puas. Kualitas pelayanan mempunyai beberapa dimensi. Menurut Tjiptono & Chandra (2016) dimensi kualitas pelayanan yang paling banyak menjadi acuan, sebagai berikut:

1. Bukti fisik atau bukti langsung adalah dimensi kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yang berhubungan dengan tempat berjalannya usaha tersebut yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan penunjang usaha, karyawan, serta sarana komunikasi contohnya fasilitas tempat duduk dan meja, seragam karyawan, lokasi parkir, serta ruang makan yang nyaman pada warung makan. Kondisi fisik yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap produk dan tempat usaha. Pelanggan akan merasa puas apabila kondisi fisik tempat usaha baik dan memuaskan sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan.
2. Keandalan, merupakan dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kemampuan karyawan perusahaan dalam memberikan

pelayanan yang sudah dijanjikan dengan segera, cepat, akurat dan memuaskan sesuai dengan yang diharapkan pelanggan.

3. Ketanggapan, merupakan dimensi yang berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, dan memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap yang meliputi kesigapan dalam melayani konsumen, kecepatan menangani transaksi, dan penanganan keluhan-keluhan konsumen.
4. Jaminan, yaitu para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya bebas dari bahaya fisik, resiko dan keragu-raguan. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan, dan juga berkompetensi serta memiliki sifat dapat dipercaya yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.
5. Empati, yaitu meliputi kemudahan dalam menjalin hubungan antara karyawan dan konsumen, komunikasi yang efektif, perhatian secara personal kepada pelanggan, dan pemahaman atas kebutuhan individual pelanggan yang berupa kemampuan untuk mengerti keinginan pelanggan, serta memperhatikan emosi atau perasaan pelanggan dan juga tersedianya perhatian atau atensi untuk para pelanggan.

2.2.3. Manfaat Kepuasan

Manfaat-manfaat spesifik kepuasan pelanggan bagi perusahaan mencakup: dampak positif pada loyalitas pelanggan; berpotensi menjadi sumber pendapatan masa depan (terutama melalui pembelian ulang, *cross-selling*, dan *up-selling*); menekan biaya transaksi pelanggan di masa depan (terutama biaya-biaya komunikasi, penjualan, dan layanan pelanggan); menekan volatilitas dan resiko berkenaan dengan prediksi aliran kas masa depan; meningkatkan toleransi harga (terutama kesediaan membayar harga premium dan pelanggan tidak mudah tergoda untuk beralih pemasok).

2.3 Apotek

2.3.1. Definisi Apotek

Apotek merupakan salah satu media pelayanan kesehatan dalam membantu mewujudkan tercapainya derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri-sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan/atau masyarakat (Wandamerita, 2016).

Pengaturan Apotek sesuai Permenkes No 9 Tahun 2017 bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek; memberikan perlindungan pasien dan masyarakat dalam memperoleh

pelayanan kefarmasian di Apotek; dan menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian dalam memberikan pelayanan kefarmasian di Apotek.

Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1027 Tahun 2004 memberikan definisi Apotek adalah tempat tertentu, tempat dilakukan pekerjaan kefarmasian dan penyaluran sediaan farmasi, perbekalan kesehatan lainnya kepada masyarakat. Peraturan Pemerintah RI No 51 tahun 2009 dan Peraturan Menteri Kesehatan RI No 73 tahun 2016 mendefinisikan apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh Apoteker. Menurut peraturan terbaru Permenkes No 9 tahun 2017 mendefinisikan apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh Apoteker (Permenkes RI, 2017).

1.3.2 Fungsi Apotek

Apotek juga menyelenggarakan fungsi (Permenkes RI, 2017):

1. Pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai; dan
2. Pelayanan farmasi klinik, termasuk di komunitas.

Apotek hanya dapat menyerahkan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai kepada:

1. Apotek lainnya;
2. Puskesmas;
3. Instalasi Farmasi Rumah Sakit;
4. Instalasi Farmasi Klinik;

5. Dokter;
6. Bidan Praktik Mandiri.

2.4 Standar Pelayanan Kefarmasian

2.4.1 Pengertian Pelayanan Kefarmasian

Pelayanan Kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Permenkes, 2016). Standar pelayanan farmasi merupakan ukuran yang digunakan sebagai acuan bagi para tenaga farmasi dalam melaksanakan layanan farmasi. Standar pelayanan kefarmasian di apotek menurut Permenkes Republik Indonesia No.73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di apotek meliputi 2 standar, yaitu:

1. Pelayanan farmasi klinik; dan
2. Pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai.

2.4.2 Pelayanan Farmasi Klinik

Pelayanan farmasi klinik di apotek adalah suatu bentuk Pelayanan Kefarmasian yang secara langsung berhubungan dan bertanggung jawab kepada pasien sehubungan dengan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, serta Bahan Medis Habis Pakai, dengan tujuan untuk mendapatkan hasil yang jelas demi meningkatkan mutu kehidupan pasien.

Pelayanan farmasi klinik meliputi:

1. Pengkajian dan Pelayanan Resep
2. Dispensing
3. Pelayanan Informasi Obat (PIO)
4. Konseling
5. Pelayanan Kefarmasian di rumah (*home pharmacy care*)
6. Pemantauan Terapi Obat (PTO)
7. Monitoring Efek Samping Obat (MESO)

2.4.3 Pengelolaan Sediaan Farmasi

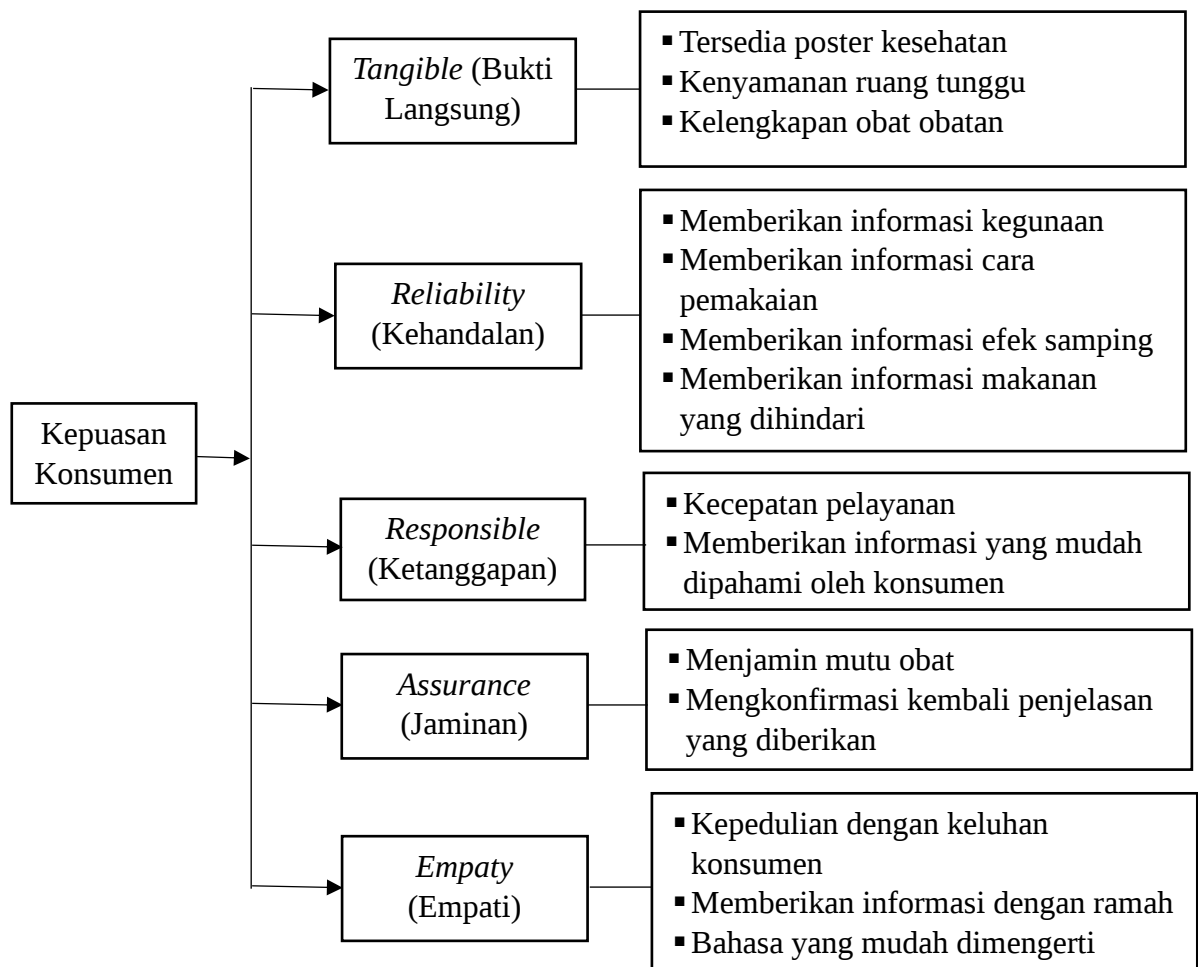
Pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis

Pakai meliputi:

1. Perencanaan;
2. Pengadaan;
3. Penerimaan;
4. Penyimpanan;
5. Pemusnahan;
6. Pengendalian; dan
7. Pencatatan dan Pelaporan.

2.5 Kerangka Teori

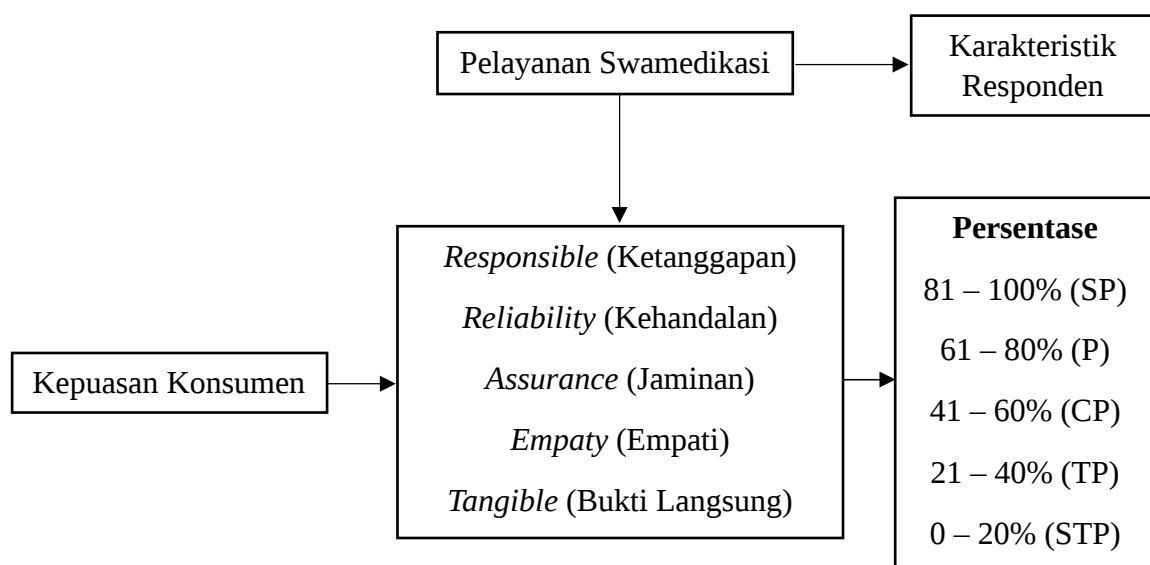
Kerangka teori merupakan serangkaian teori yang didasari oleh topik penelitian.



Gambar 2.1 Kerangka Teori

2.5 Kerangka Konsep

Kerangka konsep merupakan visualisasi hubungan antara berbagai variabel yang dirumuskan oleh peneliti setelah mengkaji teori-teori yang ada. Ini membantu peneliti menghubungkan hasil penemuan dengan teori yang relevan (Masturoh & Anggita, 2018).



Gambar 2.2 Kerangka Konsep