

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Definisi Kepuasan

Kepuasan konsumen merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kefarmasian di Toko Obat. Kepuasan konsumen merupakan alat ukur sejauh mana konsumen merupakan ukuran sejauh mana konsumen merasakan kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian yang mereka terima dari penyedia layanan dengan membandingkan antara persepsi dan ekspektasi konsumen akan memunculkan perasaan senang atau puas dan kecewa atau tidak puas. Konsumen akan merasa puas apabila persepsi yang mereka sesuai dengan ekspektasinya, merasa tidak puas dan kecewa apabila persepsi lebih kecil atau tidak sesuai dengan ekspektasi dan akan menimbulkan perasaan yang sangat puas apabila hasil persepsi konsumen lebih besar dari ekspektasinya (Feneranda et al., 2021).

2.1.1. Dimensi untuk mengukur kepuasan pelanggan.

Terdapat 5 dimensi untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen Toko Obat Yogyakarta Toserba Kota Tegal. Dimensi tersebut antara lain :

1. Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan untuk melakukan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Hasil penilaian konsumen terhadap tingkat kecepatan atau ketepatan dari petugas Toko Obat dalam memberikan pelayanan kepada konsumen saat kunjungan.
2. Ketanggapan (*responsiveness*) adalah kesediaan untuk membantu konsumen dan menyediakan layanan yang dijanjikan Hasil penilaian konsumen terhadap daya tanggap dari petugas Toko Obat dalam

menangani kebutuhan pasien, menanggapi keluhan pasien dan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh konsumen.

3. Keyakinan (*assurance*) adalah pengetahuan dan perilaku petugas serta kemampuan untuk menginspirasi kepercayaan dan keyakinan. Hasil penilaian konsumen terhadap pengetahuan, kemampuan dan keterampilan termasuk sopan santun dan keramahan petugas Toko Obat dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.
4. Empati (*emphaty*) adalah syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi konsumen. Hasil penilaian konsumen terhadap rasa peduli dan perhatian dari petugas Toko Obat pada saat melakukan pelayanan kefarmasian terhadap konsumen pada saat kunjungan.
5. Fasilitas Berwujud (*tangibles*) meliputi fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan dari personal petugas. Hasil penilaian konsumen terhadap kerapian, kebersihan, dan kenyamanan seluruh fasilitas yang ada di Toko Obat Yogya Toserba Kota Tegal.

2.2. Pelayanan Kefarmasian

Standar pelayanan kefarmasian adalah tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman untuk tenaga kefarmasian saat menyediakan pelayanan kefarmasian. Pada titik ini, kita harus mengakui bahwa semua konsumen tahu dan sadar atas apa yang terjadi pada obat yang mereka konsumsi. Oleh karena itu, pelayanan informasi obat sangat diperlukan untuk mencegah interaksi antara penyalahgunaan obat yang tidak diinginkan. Manfaat pelayanan informasi obat untuk menghindari masalah yang berkaitan dengan terapi obat. Untuk menghindari hal itu dalam Permenkes No.73

tahun 2018, tenaga kefarmasian harus dapat berkomunikasi dengan apoteker dalam membangun perawatan untuk mendukung penggunaan obat yang rasional. Informasi kesehatan sangat penting dan diperlukan dalam kehidupan sosial. Kurangnya pemahaman informasi kesehatan dapat berdampak negatif pada masyarakat. Jika peran dan tanggung jawab pelayanan kefarmasian dilakukan dengan benar untuk konsumen, dapat menghindari adanya penggunaan obat tanpa indikasi, dosis obat terlalu tinggi, serta interaksi obat dapat dihindari (Setia et al., 2018).

2.3. Pelayanan Informasi Obat.

Informasi obat secara ilmiah dijelaskan berarti data atau pengetahuan objektif seperti farmakologi, toksikologi, dan terapi obat. Pelayanan informasi obat adalah pengumpulan, pengkajian, pengevaluasian, pengorganisasian, penyimpanan, peringkasan, pendistribusian, penyebaran, serta penyampaian informasi tentang obat dalam berbagai bentuk dan berbagai metode kepada konsumen. Perilaku konsumsi obat oleh konsumen dipengaruhi oleh tingkat pengetahuan pasien dan efektivitas informasi yang diterima melalui penggunaan obat. Pelayanan informasi obat bertujuan untuk memberi tahu konsumen tentang penggunaan obat yang dibeli konsumen. Informasi yang diberikan seperti nama obat, indikasi obat, dosis, penggunaan interaksi obat atau makanan, efek samping, serta cara penyimpanan. Oleh karena itu dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan informasi obat adalah kegiatan yang menyediakan dan memberikan informasi obat serta rekomendasi yang akurat oleh tenaga kefarmasian kepada konsumen (Badriya, 2021).

2.4. Konsumen

Konsumen adalah bagian penting dari bisnis karena mereka memungkinkan perusahaan untuk menjual, memasarkan, dan menawarkan produknya. Menurut undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, “konsumen” adalah “setiap orang yang memakai barang dan jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan” (pasal 1 angka 2). Selain itu, UU ini mendefinisikan konsumen dalam tiga kategori :

1. Konsumen dalam arti umum yaitu pemakai, pengguna, atau pemanfaat barang atau jasa untuk tujuan tertentu.
2. Konsumen antara; yaitu pemakai, pengguna, atau pemanfaat barang dan jasa untuk diproduksi (produsen) menjadi barang atau jasa lain untuk memperdagangkannya (distributor) dengan tujuan komersial, konsumen ini antara lain pelaku usaha.
3. Konsumen akhir, yaitu pemakai, pengguna atau pemanfaat barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan sendiri, keluarga atau rumah tangganya dan tidak diperdagangkan kembali.

Berdasarkan definisi di atas, konsumen dapat didefinisikan sebagai setiap orang yang membeli barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka, dan bukan untuk dijual kembali. Konsumen pada Toko Obat biasanya datang untuk membeli obat untuk memenuhi keperluan swamedikasi rumah tangganya. Konsumen ini biasanya melakukan swamedikasi pada pengobatan

penyakit yang mereka anggap ringan, seperti demam, sakit kepala, sakit gigi, diare, dan sebagainya.

2.5. Toko Obat

2.5.1. Pengertian

Toko Obat merupakan badan hukum yang memiliki izin untuk menyimpan obat-obat bebas dan obat-obat bebas terbatas untuk dijual secara eceran di tempat tertentu sebagaimana tercantum di dalam surat izinya (Permenkes, 2023). Sebagai perantara, Toko Obat dapat mendistribusikan obat-obat bebas terbatas dari suplier kepada konsumen. Toko Obat memiliki fungsi kegiatan yaitu pembelian, gudang, pelayanan keuangan, dan pembukuan.

2.5.2. Standar Pelayanan Toko Obat

Toko Obat sebagai sarana penyediaan farmasi yang merupakan kegiatan usaha yang beresiko tinggi sehingga mengharuskan setiap pelaku usaha harus memiliki Nomor Induk Berusaha (NIB), sertifikat standar, dan izin usaha. Izin Toko Obat berlaku mengikuti masa berlaku Surat Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian (SIPTTK) penanggung jawab, maksimal 5 tahun. Perpanjangan izin Toko Obat dilakukan 6 bulan sebelum masa belaku izin Toko Obat Habis (Makmur, 2024). Dalam Permenkes No.14 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Toko Obat diatur mengenai ruang lingkup pengaturan terkait Standar Pelayanan di Toko Obat.

Standar Pelayanan di Toko Obat antara lain :

1. Barang yang disediakan meliputi Obat Bebas terbatas, Obat Bebas, Obat Tradisional, Kosmetika, dan Alat Kesehatan sudah terjamin keamanan, mutu, dan khasiatnya.
2. Alat Kesehatan yang dikelola sebagaimana tercantum dalam peraturan yang ditetapkan oleh menteri.
3. Toko Obat dapat menyediakan komoditi lainnya diluar Obat Bebas Terbatas, Obat Bebas selama tidak mempengaruhi keamanan, mutu, dan khasiat Obat Bebas Terbatas dan Obat Bebas yang dikelola.
4. Penyerahan Obat dilakukan dalam kemasan terkecil dari pabrik dan tidak dipisahkan dari brosur/leaflet.
5. Penyerahan kepada masyarakat disertai dengan pemberian informasi dalam rangka mencapai *patient outcome* dan menjamin *patient safety*.
6. Toko Obat dalam penyelenggaraanya dilarang untuk :
 - a. Melayani dan menyerahkan Obat Keras, Psikotropika, Narkotika, dan Alat Kesehatan di luar yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.
 - b. Menerima dan melayani resep dokter atau dokter gigi.
 - c. Meracik dan mengemas kembali Obat.
 - d. Melayani dan menyerahkan Obat diluar satuan kemasan terkecil atau tanpa disertakn informasi dari pabrik.

2.5.3. Profil Toko Obat.

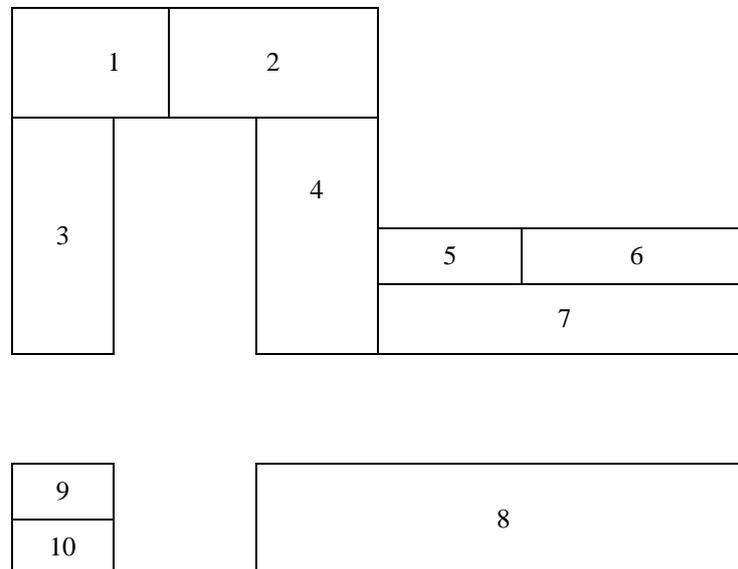
Toko Obat salah satu pelayanan yang disediakan oleh Yogya Toserba Kota Tegal. Toko Obat ini didirikan untuk menunjang kebutuhan obat swamedikasi Konsumen. Jam operasional pelayanannya dimulai dari jam 08.00 – 21.00 WIB.

1. Sarana dan Prasarana yang disediakan :

- a. Toko Obat ini terletak pada lokasi yang sama dengan pusat pelayanan supermarket dan komoditi lain di lantai 1 Yogya Toserba Tegal. Dengan tetap memenuhi persyaratan kesehatan lingkungan dan tata ruang wilayah Kota Tegal.
- b. Memiliki ruang yang berfungsi untuk penyimpanan obat bebas terbatas dan obat bebas beserta peralatan kesehatan yang mengacu pada Peraturan Menteri Kesehatan tentang Standar si Toko Obat.
- c. Toko Obat ini telah memasan papan nama di bagian depan ruangan agar mudah dibaca. Papan nama tersebut berikan Counter Obat Berizin Tenaga Teknis Kefarmasian Yogya Toserba Kota Tegal, SITO: 81200048223310013: Aeni Machfidoh, A.Md.Farm.; SIKTTK: 016/III/SIKAA33/2021; TIDAK MENERIMA RESEP DOKTER; jl. A.R. Hakim No.16 Randugunting-Tegal.

- d. Sediaan yang dijual di toko obat ini berupa obat bebas, obat bebas terbatas, sediaan herbal/jamu, sediaan minyak atsiri, dan beberapa alat kesehatan yang sesuai dengan ketentuan Menteri Kesehatan. Sediaan obat ini diserahkan pada konsumen dengan bentuk kemasan terkecil yang disediakan oleh pabrik.
- e. Toko Obat ini juga menyediakan komoditi lain seperti sediaan susu formula bagi bayi dan balita, serta susu untuk penderita diabetes.

2.5.4. Denah Ruang Toko Obat.



Gambar 2. 1. Denah Ruang Toko Obat.

Keterangan:

1 = Susu Formula

2 = Susu Formula

3 = Susu Formula

4 = Aromaterapi, Alat Kesehatan

5 = Masker dan Vitamin

6 = Lemari rokok.

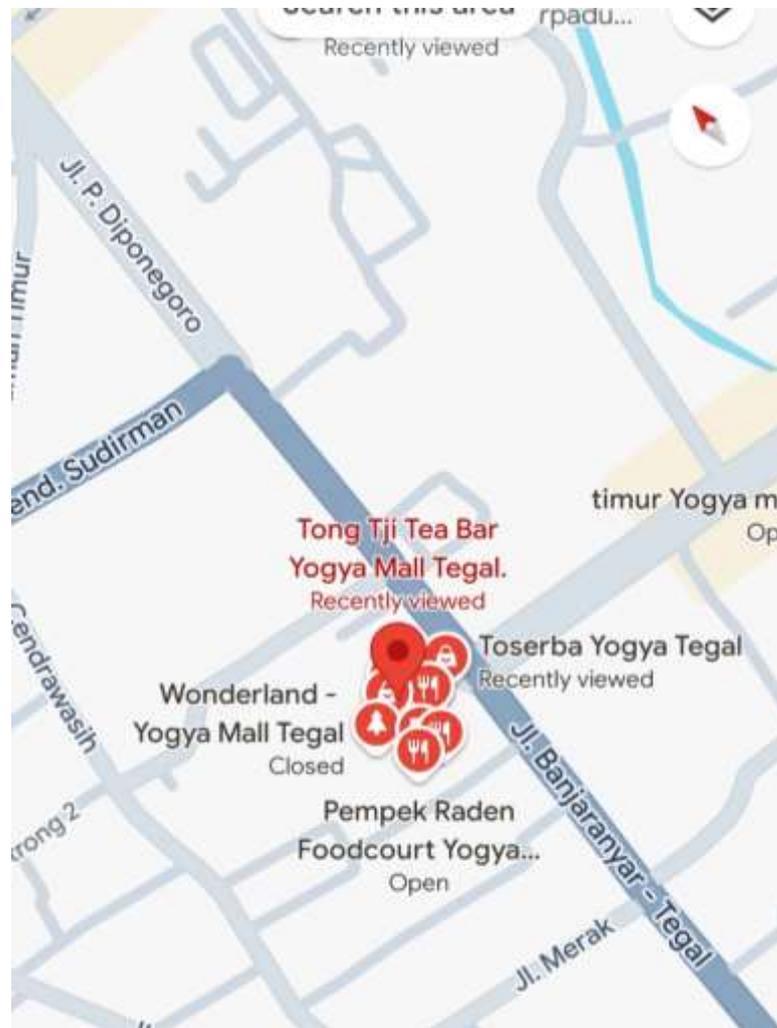
7 = Obat bebas, Obat bebas terbatas dalam bentuk tablet dan sirup

8 = Ruang komputer

9 = Lemari penyimpanan

10 = Susu untuk penderita diabetes

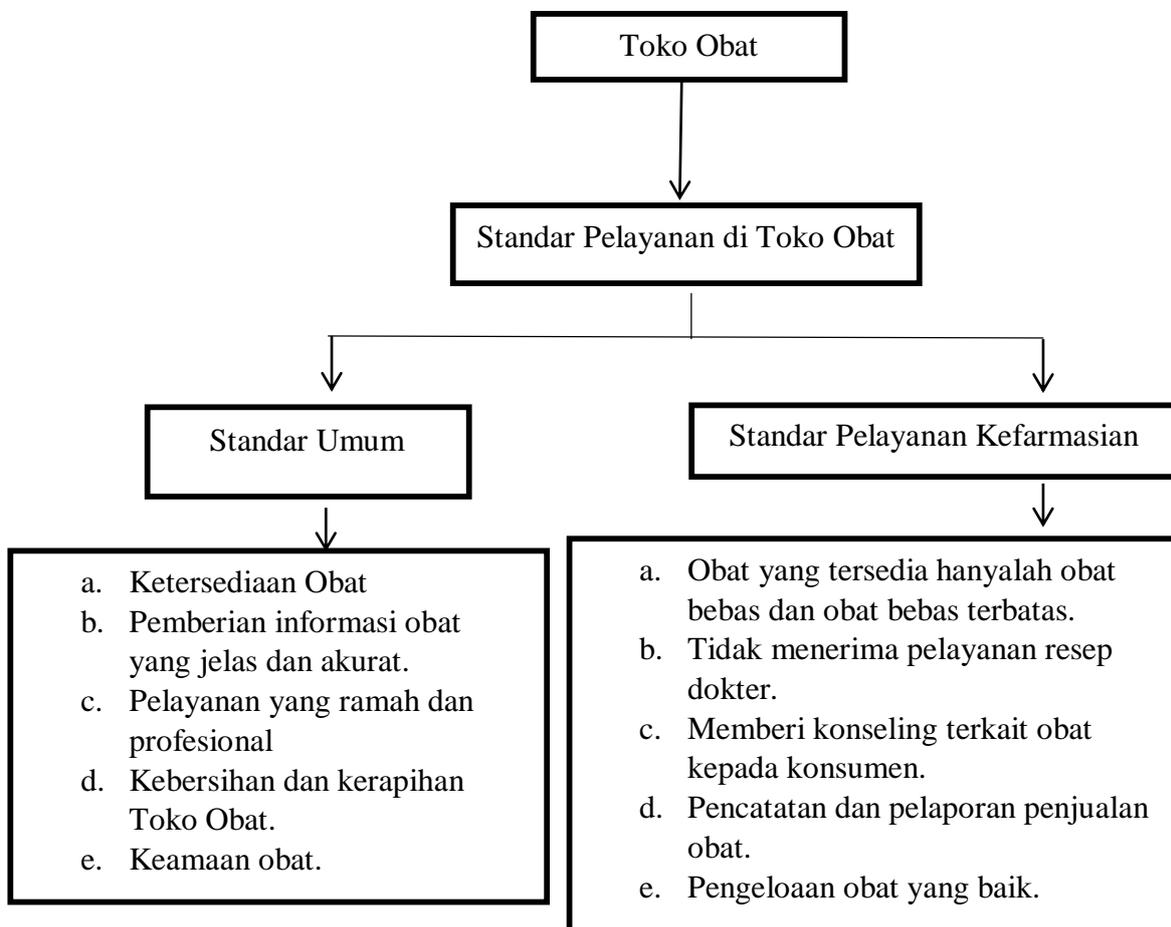
2.5.5. Denah Lokasi Yogya Toserba Kota Tegal



Gambar 2. 2. Denah Lokasi Yogya Toserba Kota Tegal

2.6. Kerangka Teori

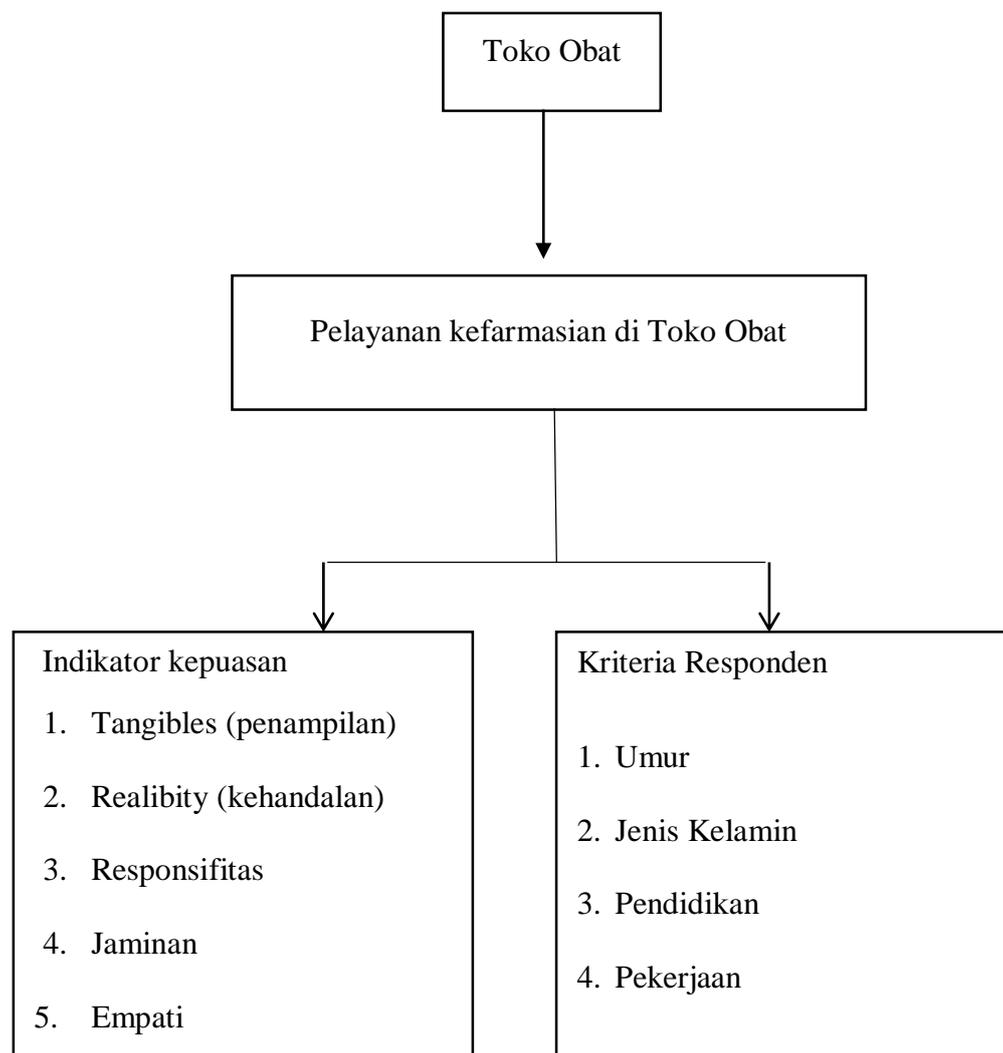
Dasar hukum yang menjadi dasar pelayanan kefarmasian di Toko Obat adalah Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 5 Tahun 2023, mengatur tentang standar pelayanan kefarmasian di Toko Obat. Sesuai dengan dasar hukum diatas dan menurut (Wula, 2019), berikut kerangka teori tentang standar pelayanan kefarmasian di Toko Obat.



Gambar 2. 3. Kerangka Teori.

2.7. Kerangka Konsep

Berdasarkan tujuan penelitian, teori dan dasar konsep yang di dapat dan diteliti, serta menurut (Bustami & Fitri, 2019) , dapat dirumuskan kerangka konsep sebagai berikut.



Gambar 2. 4. Kerangka Konsep.