

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pelayanan Kepuasan

2.1.1 Definisi Pelayanan Kepuasan

Pelayanan kesehatan pada dasarnya ialah upaya pelayanan kesehatan yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama pada sebuah badan organisasi untuk memelihara serta meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga dan masyarakat (Mad, 2019).

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil produk dan harapan-harapannya. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan amat puas atau senang. Kunci untuk menghasilkan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi (Priyoto, 2017).

2.1.2 Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek

Standar pelayanan kefarmasian adalah tolak ukur yang di gunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan 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. Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh Apoteker, Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek ditetapkan sebagai acuan pelaksanaan Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Untuk keberhasilan pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek diperlukan komitmen dan kerjasama semua pemangku kepentingan. Hal tersebut akan dan masyarakat yang pada akhirnya dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan (Wisudaningsih, 2021).

Pada Permenkes 72 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, pasal 3 ayat 1 disebutkan bahwa Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit disebutkan meliputi standar: pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, bahan medis habis pakai dan pelayanan farmasi klinik. Pada ayat 2 disebutkan bahwa pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai meliputi: pemilihan, perencanaan kebutuhan, pengadaan, penerimaan, penyimpanan, pendistribusian, pemusnahan dan penarikan, pengendalian dan administrasi.

Berdasarkan kewenangan pada peraturan perundang-undangan, Pelayanan Kefarmasian telah mengalami perubahan yang semula hanya berfokus kepada pengelolaan obat (*drug oriented*) berkembang menjadi pelayanan komprehensif meliputi pelayanan obat dan pelayanan farmasi klinik yang bertujuan untuk meningkatkan

kualitas hidup pasien. Peraturan pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian menyatakan bahwa Pekerjaan Kefarmasian adalah pembuatan termasuk 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. Pekerjaan kefarmasian tersebut harus dilakukan oleh tenaga kesehatan yang mempunyai keahlian dan kewenangan untuk itu. Peran Apoteker dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan perilaku agar dapat melaksanakan interaksi langsung dengan pasien. Bentuk interaksi tersebut antara lain adalah pemberian informasi obat dan konseling kepada pasien yang membutuhkan.

Apoteker harus memahami dan menyadari kemungkinan terjadinya kesalahan pengobatan (*medication error*) dalam proses pelayanan dan mengidentifikasi, mencegah, serta mengatasi masalah terkait obat (*drug related problems*), masalah farmakoekonomi, dan farmasi sosial. Untuk menghindari hal tersebut, Apoteker harus menjalankan praktik sesuai standar pelayanan. Apoteker juga harus mampu berkomunikasi dengan tenaga kesehatan lainnya dalam menetapkan terapi untuk mendukung penggunaan obat yang rasional. Dalam melakukan praktik tersebut, Apoteker juga dituntut untuk melakukan monitoring penggunaan obat, melakukan evaluasi

serta mendokumentasikan segala aktifitas kegiatannya. Untuk melaksanakan semua itu, diperlukan Standar Pelayanan Kefarmasian (Permenkes, 2016).

2.1.3 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2007).

Dalam pelayanan kefarmasian di apotek ada beberapa faktor penyebab masalah keterlambatan layanan obat kepada pasien, yaitu (Imbalo, 2012):

a. Faktor Manusia

Pasien dalam jumlah besar tiba di apotek dalam waktu bersamaan, petugas instalasi farmasi (apoteker dan asisten apoteker) belum bekerja sama secara optimal, kepala instalasi kurang tanggap dan kurang memberikan pembinaan, kepemimpinan, dan kemampuan manajerial masih perlu ditingkatkan.

b. Faktor Metode

Saat jam sibuk (09.30-14.00) jumlah petugas instalasi farmasi yang bertugas di apotek tidak sebanding dengan jumlah resep yang masuk, tidak melakukan pembagian kerja, kerja sama dan cara kerja yang baik, tidak/kurang peduli terhadap

kepentingan pasien, dan kemampuan manajerial kepala instalasimasih kurang memadai.

c. Faktor Tempat

Ruangan kerja kurang tertata dengan baik, ruang tunggu kurang nyaman,tempat duduk pasien kurang, dan pasien yang menunggu melebihi kapasitas ruangan.

d. Faktor Materi/Bahan Obat

Persediaan obat di apotek kadang habis, perencanaan dan persediaan obat tidak akurat.

2.1.4 Jenis-Jenis Kepuasan Pasien

Menurut Kotler (2012) jenis-jenis kepuasan adalah:

1. Kepuasan fungsional adalah kepuasan yang diperoleh dari fungsi atau kegunaan suatu produk. Misalnya, karena makan membuat perut kenyang.
2. Kepuasan psikologis merupakan kepuasan yang diperoleh dari atribut yang bersifat berwujud. Perasaan bangga karena mendapat pelayanan yang istimewa.

2.1.5 Definisi Kualitas Pelayanan Pasien

Kualitas adalah sesuatu yang harus dilakukan dengan baik. Kinerja yang baik merupakan strategi perusahaan untuk mencapainya keuntungan atas persaingan. Keunggulan produk atau jasa tergantung pada keunikan dan kualitas yang dipertimbangkan oleh layanan tersebut. Hal tersebut sesuai dengan harapan dan keinginan konsumen

(Widiawati, 2021). Menurut Zeithmal, Parasuraman, dan Berry (1987) mendefinisikan kualitas pelayanan (*service quality*) sebagai berikut: *service quality* merupakan suatu pengukuran perbedaan antara harapan konsumen dan persepsi konsumen.

2.1.6 Lima Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan

Dalam konteks pelayanan kefarmasian di apotek, kepuasan pasien merupakan perasaan senang yang timbul di dalam diri seseorang setelah mendapat pelayanan yang diterima atau dialami secara langsung. Menurut (Yuniar, 2016 dalam Herlinda) Analisis kepuasan pelanggan dilakukan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, yakni:

1. Ketanggapan (*Responsiveness*) adalah kemampuan petugas farmasi tanggap terhadap masalah pasien dan memberikan informasi kepada pasien tentang obat yang diresepkan.
2. Keandalan (*Reliability*) adalah kemampuan petugas farmasi untuk melakukan pelayanan kefarmasian sesuai waktu yang telah ditetapkan, secara cepat, tepat dan memuaskan.
3. Jaminan (*Assurance*) adalah kemampuan petugas farmasi dalam memberikan pelayanan informasi terhadap obat yang diserahkan, kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan keamanan bahwa obat yang diserahkan telah sesuai.

4. Empati (*Emphaty*) dalam pelayanan antara lain keramahan petugas apotek.
5. Bukti Fisik (*Tangible*) antara lain keterjangkauan lokasi apotek, kecukupan tempat duduk di ruang tunggu, kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu.

2.1.7 Cara Mengukur Kepuasan Pasien

Menurut Harry (2013) ada empat yang digunakan untuk mengukur kepuasan:

1. Sistem keluhan dan saran

Sistem keluhan dan saran yaitu memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggan untuk menyampaikan saran pendapat dan keluhan mereka terhadap pelayanan yang diberikan.

2. *Ghost shopping*

Ghost shopping yaitu mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap konsumen kepada pesaing. Cara ini dapat diketahui kekuatan dan kelemahan pesaing.

3. *Lost costumer analysis*

Lost costumer analysis ialah penyedia layanan mengevaluasi dan menghubungkan konsumen yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah ke penyedia layanan untuk memahami mengapa sesuatu itu terjadi dan agar dapat mengambil kebijakan perbaikan selanjutnya. Pemantauan terhadap *lost costumer analysis* sangat

penting karena peningkatannya menunjukan kegagalan penyedia jasa dalam memuaskan konsumen.

4. Survei kepuasan pelanggan

Survei kepuasan pelanggan adalah penelitian yang dilakukan dengan melalui pos, telepon, maupun wawancara langsung.

2.2 Apotek

2.2.1 Definisi Apotek

Apotek adalah tempat dilakukannya pekerjaan kefarmasian dan tempat masyarakat umum menerima sediaan farmasi dan alat kesehatan lainnya. Salah satu institusi medis, Oleh karena itu penyediaan, penyimpanan, dan penyerahan perbekalan farmasi yang bermutu harus menjadi prioritas dalam pelayanan kefarmasian. Dalam pengelolaan apotek harus dikelola oleh apoteker yang telah mengucapkan sumpah jabatan apoteker dan memiliki SIPA (surat izin praktek apoteker).

Standar kefarmasian bagi suatu apotek adalah keberadaan apoteker dan asisten apoteker pada saat apotek melakukan kegiatan kefarmasian dan pada saat apotek menyediakan ruang tunggu untuk pengambilan obat. Jika salah satu dari item ini tidak dapat dipenuhi maka apotek dapat dikatakan standar kefarmasian kurang (Depkes RI, 2009).

2.2.2 Tugas dan Fungsi Apotek

Tugas dan fungsi apotek berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 adalah sebagai berikut:

1. Tempat pengabdian profesi seorang apoteker yang telah mengucapkan sumpah jabatan apoteker.
2. Saran yang digunakan untuk melakukan pekerjaan kefarmasian.
3. Saran yang digunakan untuk memproduksi dan distribusi sediaan farmasi antara lain obat, bahan baku, obat tradisional, kosmetika.
4. Saran pembuatan dan pengendalian mutu sediaan farmasi, pengamanan, pengadaan, penyimpanan dan pendistribusian atau penyaluran obat, pengelolaan obat, pelayanan obat atas resep dokter dan pelayanan informasi obat.

2.2.3 Pelayanan di Apotek

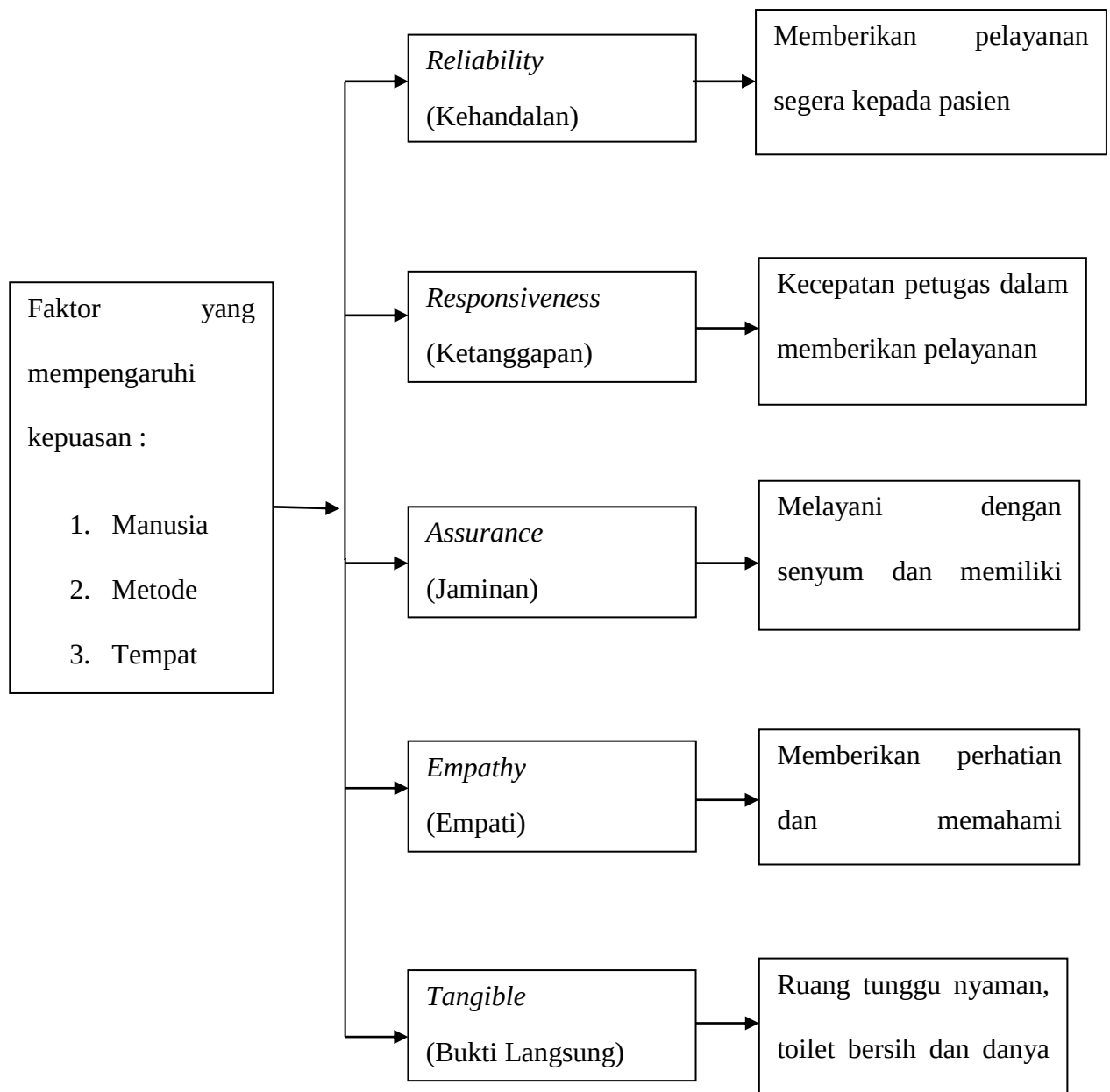
Pelayanan di Apotek Menurut Hary (2013) pelayanan yang diberikan apotek adalah pelayanan resep meliputi:

1. Skrining resep meliputi persyaratan administratif farmasetik dan pertimbangan uji klinis.
2. Penyimpanan obat dibuat sesuai prosedur tetap dengan memperhatikan dosis, jenis dan jumlah obat serta penulisan etiket yang benar.
3. Penyerahan obat harus dilakukan oleh apoteker atau petugas apoteker dengan disertai pemberian informasi obat dan konseling kepada pasien.

4. Apoteker memberikan informasi yang benar, jelas mudah dimengerti, akurat, tidak bias, etis bijaksana dan terkini.
5. Konseling harus diberikan oleh apoteker atau petugas apotek mengenai sediaan farmasi, pengobatan perbekalan kesehatan lainnya.
6. Monitoring penggunaan obat dilakukan oleh apoteker atau petugas apoteker setelah penyerahan obat kepada pasien.
7. Promosi dan edukasi untuk pemberdayaan masyarakat secara aktif dilakukan oleh apoteker atau petugas apotek.

2.3 Kerangka Teori

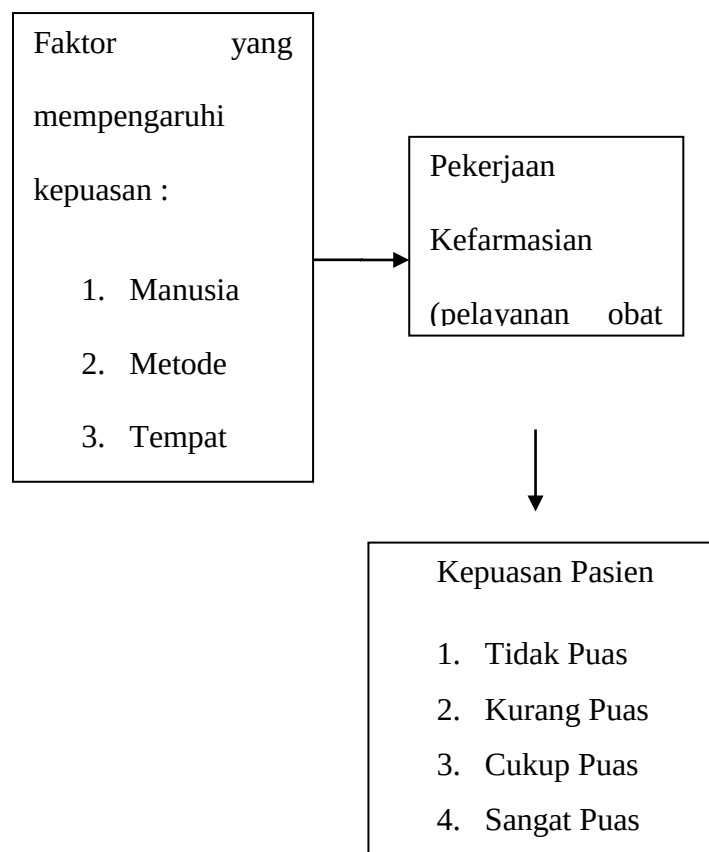
Kerangka teori merupakan serangkaian teori yang didasari oleh topik penelitian (Aminah, 2006).



Gambar 2. 1 Kerangka Teori

2.4 Kerangka Konsep

Kerangka konsep penelitian adalah suatu uraian dan visualisasi hubungan atau kaitan antara konsep satu terhadap konsep yang lainnya atau variabel yang satu dengan variabel yang lain dari masalah yang diteliti (Notoatmodjo, 2010). Berdasarkan tujuan penelitian dan kerangka teori tersebut, maka disusun kerangka konsep dalam penelitian sebagai berikut:



Gambar 2. 2 Kerangka Konsep