

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Definisi

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap (hasil) yang diharapkan. Jika kinerja dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas dan senang (phillip kotler,2009).

Kepuasan pasien merupakan indicator utama keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan (Pohan, 2018). Ada 5 (lima) dimensi yang mewakili persepsi konsumen terhadap suatu kualitas pelayanan jasa yaitu kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan berwujud.

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (Permenkes No.75 Tahun 2014). Puskesmas merupakan unit pelaksanaan teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab terhadap pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya.

Pengobatan adalah salah satu usaha pokok pelayanan dasar puskesmas yang bersifat penyembuhan (kuratif), dalam usaha ini terdapat peran serta farmasis untuk memberikan layanan kefarmasian. Masyarakat cenderung memanfaatkan pelayanan puskesmas hanya untuk mendapatkan pelayanan pengobatan. Karena itu penting untuk menjaga dan meningkatkan kualitas layanan kefarmasian untuk memenuhi kepuasan pengunjung dalam rangka menjaga kesehatan masyarakat (Muninja, 2004).

Standar pelayanan kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan 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.

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 menjadikan pelayanan kefarmasian di apotek semakin optimal dan dapat dirasakan manfaatnya oleh pasien dan masyarakat.

2.2 Puskesmas

Menurut Permenkes RI No. 75 bangunan puskesmas harus memenuhi persyaratan yang meliputi:

- a. persyaratan administratif, persyaratan keselamatan dan kesehatan kerja, serta persyaratan teknis bangunan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. bersifat permanen dan terpisah dengan bangunan lain; dan
- c. menyediakan fungsi, keamanan, kenyamanan, perlindungan keselamatan dan kesehatan serta kemudahan dalam memberi pelayanan bagi semua orang termasuk yang berkebutuhan khusus, anak-anak dan lanjut usia.

Puskesmas harus memiliki prasarana yang berfungsi paling sedikit terdiri atas:

- a. sistem penghawaan (ventilasi);
- b. sistem pencahayaan;
- c. sistem sanitasi;
- d. sistem kelistrikan;
- e. sistem komunikasi;
- f. sistem gas medik;
- g. sistem proteksi petir;
- h. sistem proteksi kebakaran;
- i. sistem pengendalian kebisingan;
- j. sistem transportasi vertikal untuk bangunan lebih dari 1 (satu) lantai;
- k. kendaraan Puskesmas keliling; dan

1. kendaraan ambulans

1. Sarana dan Prasarana

Dalam upaya mendukung operasional pelayanan kefarmasian diperlukan sarana dan prasarana yang memadai untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pasien, mulai dari tempat, peralatan sampai dengan kelengkapan administrasi yang berhubungan dengan pengobatan. Sarana dan prasarana tersebut dirancang dan diatur untuk menjamin keselamatan dan efisiensi kerja serta menghindari terjadinya kerusakan sediaan farmasi (Depkes, RI., 2008).

a) Ruang penerimaan resep

Ruang penerimaan resep meliputi tempat penerimaan resep, ditempatkan pada bagian paling depan dan mudah terlihat oleh pasien.

b) Ruang pelayanan resep dan peracikan

Ruang pelayanan resep dan peracikan atau produksi sediaan secara terbatas meliputi rak obat sesuai kebutuhan dan meja peracikan. Ruang ini diatur agar mendapatkan cahaya dan sirkulasi udara yang cukup. Jika memungkinkan disediakan pendingin ruangan (air conditioner) sesuai kebutuhan.

c) Ruang penyerahan obat

Ruang penyerahan obat meliputi konter penyerahan obat, buku pencatatan penyerahan dan pengeluaran obat. Ruang penyerahan obat dapat digabungkan dengan ruang penerimaan resep.

d) Ruang konseling

Ruang konseling meliputi satu set meja dan kursi konseling, lemari buku, buku-buku referensi sesuai kebutuhan, leaflet, poster, alat bantu konseling, buku catatan konseling, formulir jadwal konsumsi obat, formulir catatan pengobatan pasien, dan lemari arsip (filling cabinet), serta 1 (satu) set komputer, jika memungkinkan.

e) Ruang penyimpanan obat dan bahan medis habis pakai

Ruang penyimpanan harus memperhatikan kondisi sanitasi, temperatur, kelembaban, ventilasi, pemisahan untuk menjamin mutu produk dan keamanan petugas. Selain itu juga memungkinkan masuknya cahaya yang cukup. Ruang penyimpanan yang baik perlu dilengkapi dengan rak/lemari obat, pallet, pendingin ruangan (AC), lemari pendingin, lemari penyimpanan khusus narkotika dan psikotropika, lemari penyimpanan obat khusus, pengukur suhu, dan kartu suhu.

f) Ruang arsip

Ruang arsip dibutuhkan untuk menyimpan dokumen yang berkaitan dengan pengelolaan obat dan bahan medis habis pakai dan pelayanan kefarmasian dalam jangka waktu tertentu. Ruang arsip memerlukan ruangan khusus yang memadai

dan aman untuk memelihara dan menyimpan dokumen dalam rangka untuk menjamin penyimpanan sesuai hukum, aturan, persyaratan, dan teknik manajemen yang baik. Istilah 'ruang' di sini tidak harus diartikan sebagai wujud 'ruangan' secara fisik, namun lebih kepada fungsi yang dilakukan.

2.3 Standar Pelayanan Kefarmasian diapotek

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.

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 instalasi masih 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.

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. 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 (Yuniar, 2016 dalam herlinda).

Standar Pelayanan kefarmasian di Apotek meliputi standar:

1. Pengelolaan sediaan farmasi, Alat kesehatan, dan bahan Medis habis Pakai meliputi:
 - a. Perencanaan
 - b. Pengadaan
 - c. Penerimaan
 - d. Penyimpanan
 - e. Pemusnahan
 - f. Pengendalian

- g. Pencatatan dan pelaporan.
- 2. Pelayanan farmasi klinik meliputi:
 - a. Pengkajian resep
 - b. Dispensing
 - c. Pelayanan informasi obat
 - d. Konseling
 - e. Pelayanan kefarmasian di rumah (*Home Pharmacy Care*)
 - f. Pemantauan Terapi Obat (PTO)
 - g. Monitoring Efek Samping Obat (MESO) (Permenkes, 2016)

2.4 Pengukuran Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Pengukuran kepuasan pasien perlu dilakukan secara berkala dan akurat (Imbalo, 2018).

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Pelanggan dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan yang umum. Kalau kinerja di bawah harapan, pelanggan kecewa. Kalau kinerja sesuai harapan, pelanggan puas. Kalau kinerja melebihi harapan, pelanggan sangat puas, senang atau gembira.

Tingkat kepuasan pasien yang akurat sangat dibutuhkan dalam upaya peningkatan mutu layanan kesehatan. Pengukuran tingkat pasien perlu dilakukan secara berkala, teratur, akurat, dan berkesinambungan. Tingkat kepentingan tersebut diukur dengan menggunakan skala likert dengan graduasi penilaian kepentingan, misalnya: sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas, dan tidak puas.

Penilaian pasien terhadap kinerja layanan kesehatan juga dilakukan dengan menggunakan skala likert dengan menggunakan graduasi tingkat penilaian, misalnya, sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas, tidak puas. sangat puas diberi bobot 5, puas diberi bobot 4, cukup puas diberi bobot 3, kurang puas diberi bobot 2, tidak puas diberi bobot 1 (Imbalo, 2018).

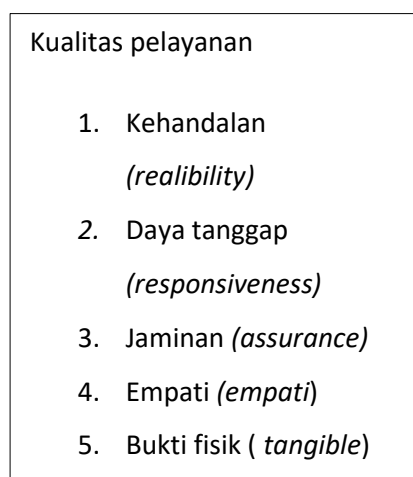
Pengukuran kepuasan pasien pada fasilitas layanan kesehatan tidak mudah, karena layanan kesehatan tidak mengalami semua perlakuan yang dialami oleh pasar biasa. Pengumpulan data survey kepuasan pasien dapat dilakukan dengan berbagai cara, tetapi umumnya dilakukan melalui kuesioner dan wawancara.

Ada beberapa macam metode dalam pengukuran tingkat kepuasan pasien yaitu:

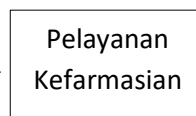
- a. Sistem keluhan dan saran
Memberikan kesempatan pada pasien menyampaikan keluhan dan saran.
- b. *Ghost shopping*
Memperkerjakan beberapa orang yang berperan sebagai pembeli kemudian melaporkan temuan mengenai kekuatan dan kelemahan pelayanan.
- c. *Lost customer analys*
Menghubungi pelanggan yang telah berhenti agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi.
- d. Survey kepuasan pelanggan
Penelitian survey dapat melalui pos telepon langsung wawancara langsung.

2.5 Kerangka Pikir

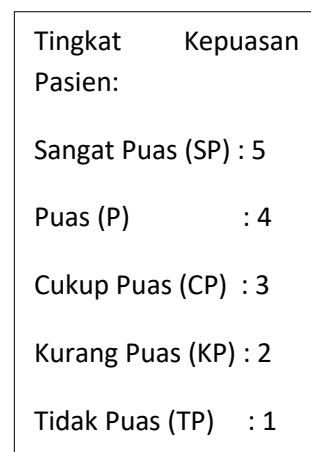
Variabel Terikat



variabel bebas



Parameter



Gambar 2.5 Kerangka Konsep

2.6 Definisi Operasional

a. Kehandalan (*Reliability*)

Realibilty adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, dan sebagainya.

b. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Responsiveness adalah tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau responsive serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti.

c. Jaminan (*assurance*)

Assurance adalah pengetahuan, kesopanan para pegawai untuk memudahkan rasa percaya pasien.

d. Empati (*empati*)

Empati adalah kesediaan pemberi jasa untuk mendengarkan dan adanya perhatian akan keluhan, kebutuhan, keinginan dan harapan.

e. Bukti fisik (*tangible*)

Tangible adalah berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia dan materi komunikasi.