

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kepuasan Pasien**

##### 2.1.1 Definisi kepuasan

Kepuasan adalah suatu keadaan yang dirasakan konsumen setelah dia mengalami suatu kinerja (atau hasil) yang telah memenuhi berbagai harapannya (Irine, 2010). Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk atau jasa dan harapan-harapan (Lusia, 2018).

Berdasarkan pada beberapa definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan kepuasan adalah perasaan seseorang terhadap hasil yang diterima serta memenuhi harapan dan keinginannya.

##### 2.1.2 Kepuasan pasien

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan rumah sakit (Handayani, 2016). Pasien yang puas merupakan asset yang sangat berharga karena apabila pasien merasa puas mereka akan terus melakukan pemakain terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien, rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya (Anisza, 2012)

Menurut Pohan (2013) kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Menurut Endang (2010) kepuasan pasien merupakan evaluasi atau penilaian setelah memakai suatu pelayanan, bahwa pelayanan yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Kepuasan pasien merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Artinya walaupun penilaian itu dilandasi oleh masa lalu, pendidikan, situasi psikis waktu itu dan pengaruh lingkungan waktu itu, tetapi tetap akan didasari oleh kebenaran dan kenyataan obyektif yang ada (Sabarguna, 2004). Sedangkan menurut Pohan menyebutkan bahwa kepuasan pasien adalah tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya.

Berdasarkan beberapa definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien merupakan nilai subyektif pasien terhadap pelayanan yang diberikan setelah membandingkan dari hasil pelayanan yang diberikan dengan harapannya. Pasien akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan sesuai harapan atau bahkan lebih dari apa yang diharapkan pasien.

### 2.1.3 Klasifikasi kepuasan

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dapat diklasifikasikan dalam beberapa tingkatan, sebagai berikut :

1. Sangat tidak memuaskan
2. Tidak memuaskan
3. Cukup memuaskan

4. Memuaskan

5. Sangat memuaskan

Pasien akan merasa tidak puas apabila hasil pelayanan yang diberikan atau didapatkan pasien jauh dibawah harapannya, jika hasil pelayanan yang diberikan belum memenuhi harapan pasien maka pasien akan merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diterima pasien. Pelayanan akan cukup memuaskan jika pelayanan yang diberikan sudah memenuhi sebagian harapan pasien. Pelayanan akan memuaskan apabila pelayanan yang diberikan sudah memenuhi harapan rata-rata pasien, sedangkan pasien akan merasa sangat puas apabila pelayanan yang diberikan melebihi apa yang diharapkan pasien.

#### 2.1.4 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan

Kepuasan tidak hanya dipengaruhi oleh faktor dari pihak pemberi layanan saja, tetapi juga dipengaruhi faktor dari luar maupun dari dalam diri pasien. Faktor dari dalam mencakup sumber daya alam, pendidikan, pengetahuan dan sikap. Faktor dari luar mencakup budaya, sosial ekonomi, keluarga dan situasi yang dihadapi. Kualitas pelayanan banyak mendapat perhatian, untuk menilai kualitas pelayanan tercakup dalam 5 dimensi kualitas , yaitu (Handayani, 2016):

1. *Tangibles* (wujud nyata) adalah wujud langsung yang meliputi fasilitas fisik, yang mencakup kemutahiran peralatan yang digunakan, kondisi sarana, kondisi SDM perusahaan dan keselarasan antara fasilitas fisik dengan jenis jasa yang diberikan.
2. *Reliability* (kepercayaan) adalah pelayanan yang disajikan dengan segera dan memuaskan dan merupakan aspek-aspek keandalan system pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yang meliputi kesesuaian pelaksanaan pelayanan

dengan rencana, kepedulian perusahaan kepada permasalahan yang dialami pasien, keandalan penyampaian jasa sejak awal, ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan keakuratan penanganan.

3. *Responsiveness* (tanggung jawab) adalah keinginan untuk membantu dan menyediakan jasa yang dibutuhkan konsumen. Hal ini meliputi kejelasan informasi waktu penyampaian jasa, ketepatan dan kecepatan dalam pelayanan administrasi, kesediaan pegawai dalam membantu konsumen, keluangan waktu pegawai dalam menanggapi permintaan pasien dengan cepat.
4. *Assurance* (jaminan) adalah adanya jaminan bahwa jasa yang ditawarkan memberikan jaminan keamanan yang meliputi kemampuan SDM, rasa aman selama berurusan dengan karyawan, kesabaran karyawan, dukungan pimpinan terhadap staf.
5. *Empathy* (empati) adalah berkaitan dengan memberikan perhatian penuh kepada konsumen yang meliputi perhatian kepada konsumen, perhatian staf secara pribadi kepada konsumen, pemahaman akan kebutuhan konsumen, perhatian terhadap kepentingan konsumen, kesesuaian waktu pelayanan dengan kebutuhan konsumen.

## **2.2 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

Pengaturan Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit bertujuan untuk:

1. Meningkatkan mutu Pelayanan Kefarmasian
2. Menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian
3. Melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (*patient safety*).

Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit meliputi standar:

1. Pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai
2. Pelayanan farmasi klinik

### **2.3 Rumah Sakit**

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Pelayanan kesehatan paripurna adalah pelayanan kesehatan yang meliputi promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif.

Organisasi kesehatan dunia dalam Depkes (2016), menjelaskan mengenai rumah sakit dan peranannya, bahwa rumah sakit merupakan suatu bagian integral dari organisasi sosial dan medis yang fungsinya adalah untuk memberikan pelayanan kesehatan menyeluruh pada masyarakat baik pencegahan maupun penyembuhan dan pelayanan pada pasien yang jauh dari keluarga dan lingkungan tempat tinggalnya, serta sebagai tempat pendidikan bagi tenaga kesehatan dan tempat penelitian biososial.

Menurut pasal 4 UU No. 14 tahun 2009 rumah sakit memiliki fungsi dan tugas. Tugas rumah sakit adalah memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Sedangkan fungsi dari rumah sakit adalah:

1. Menyelenggarakan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit.

2. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis.
3. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan.
4. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

Standar pelayanan minimal rumah sakit berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, menetapkan beberapa standar pelayanan minimal untuk farmasi dapat dilihat pada tabel 1: Standar pelayanan minimal farmasi.

**Tabel 2.1 Standar Pelayanan Minimal Farmasi**

<b>Indikator</b>	<b>Standar</b>
1. Waktu tunggu pelayanan	
a. Obat Jadi	≤ 30 menit
b. Racikan	≤ 60 menit
2. Tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat	100 %
3. Kepuasan pelanggan	≥ 80%
4. Penulisan resep sesuai formularium	100%

Sumber: Keputusan Menteri Kesehatan Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008

#### **2.4 Instalasi Farmasi Rumah Sakit**

Instalasi farmasi rumah sakit adalah bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang utuh dan selalu berorientasi pada pelayanan pasien, menyediakan obat yang bermutu, dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat. Dalam Permenkes RI Nomor 1197 tahun 2008 disebutkan mengenai tujuan Instalasi Farmasi Rumah Sakit:

1. Melaksanakan pelayanan farmasi yang optimal baik dalam keadaan biasa maupun dalam keadaan gawat darurat, sesuai dengan keadaan pasien maupun fasilitas yang tersedia
2. Menyelenggarakan kegiatan pelayanan profesional berdasarkan prosedur kefarmasian dan etik profesi
3. Melaksanakan KIE (Komunikasi Informasi dan Edukasi) mengenai obat
4. Menjalankan pengawasan obat berdasarkan aturan-aturan yang berlaku
5. Melakukan dan memberi pelayanan bermutu melalui analisa, telaah dan evaluasi pelayanan
6. Mengawasi dan memberi pelayanan bermutu melalui analisa, telaah dan evaluasi pelayanan
7. Mengadakan penelitian di bidang farmasi dan peningkatan metoda

Berdasarkan Kepmenkes No. 1197/MENKES/SK/X/2004 tentang Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit, tugas pokok farmasi Rumah Sakit adalah sebagai berikut:

1. Melaksanakan pelayanan farmasi yang optimal
2. Menyelenggarakan kegiatan pelayanan farmasi profesional berdasarkan prosedur kefarmasian dan etik profesi
3. Melaksanakan Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE)
4. Memberi pelayanan bermutu melalui analisa, dan evaluasi untuk meningkatkan mutu pelayanan farmasi
5. Melakukan pengawasan berdasarkan aturan-aturan yang berlaku
6. Menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan di bidang farmasi
7. Mengadakan penelitian dan pengembangan di bidang farmasi

8. Memfasilitasi dan mendorong tersusunnya standar pengobatan dan formularium rumah sakit.

Fungsi instalasi farmasi rumah sakit, meliputi (Depkes RI, 2016)

Pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan dan Bahan Medis Habis Pakai :

1. Memilih perbekalan farmasi sesuai kebutuhan pelayanan rumah sakit
2. Merencanakan kebutuhan perbekalan farmasi secara optimal
3. Mengadakan perbekalan farmasi berpedoman pada perencanaan yang telah dibuat sesuai ketentuan yang berlaku
4. Memproduksi perbekalan farmasi untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan di rumah sakit
5. Menerima perbekalan farmasi sesuai dengan spesifikasi dan ketentuan yang berlaku
6. Menyimpan perbekalan farmasi sesuai dengan spesifikasi dan persyaratan kefarmasian
7. Mendistribusikan perbekalan farmasi ke unit-unit pelayanan di rumah sakit

Pelayanan Farmasi Klinik

1. Pengkajian dan pelayanan Resep
2. Penelusuran riwayat penggunaan Obat
3. Rekonsiliasi Obat
4. Pelayanan Informasi Obat (PIO)
5. Konseling
6. Visite
7. Pemantauan Terapi Obat (PTO)
8. Monitoring Efek Samping Obat (MESO)



9. Evaluasi Penggunaan Obat (EPO)
10. Dispensing sediaan steril
11. Pemantauan Kadar Obat dalam Darah (PKOD)

#### **2.4 Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan Kepanjen**

RSUD Kanjuruhan termasuk berjuang dari bawah. Saat berdiri pada 1952, statusnya cuma BKIA: Balai Kesehatan Ibu dan Anak, dengan 41 tempat tidur. Lima tahun kemudian jadi Balai Kesehatan dan akhirnya pada 1966 menjadi Puskesmas. Pada 1978 barulah menjadi rumah sakit umum daerah (RSUD) tipe C, dengan 141 tempat tidur. Dan akhirnya sejak 2004 menjadi Badan Layanan Umum dan tergolong rumah sakit non-pendidikan tipe B, dengan 201 kamar tidur. Dan pada bulan Februari tahun 2020 sampai sekarang RSUD Kanjuruhan Kabupaten Malang dipimpin oleh dr. Dian Suprodjo, SpTHT, dan jumlah tempat tidur menjadi 280 buah.

RSUD Kanjuruhan Kepanjen ini memiliki Motto : “Kepuasan Anda adalah Tujuan Utama Layanan”

Adapun Visi Misi Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan Kepanjen adalah

Visi Rumah Sakit :

Menjadi Rumah Sakit Terbaik Dan Bermutu

Misi Rumah Sakit :

1. Meningkatkan performance rumah sakit dan optimalisasi layanan
2. Memberikan pelayanan kesehatan rujukan kepada masyarakat secara komprehensif profesional
3. Mewujudkan pelayanan public yang inovatif

4. Melaksanakan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) secara efektif dan efisien
5. Mewujudkan sumber daya manusia yang sejahtera

RSUD Kanjuruhan Kepanjen juga menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan. Instalasi Gawat Darurat dilayani selama 24 jam.

## **2.5 Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan Kepanjen**

Pelayanan Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah

Kanjuruhan Kepanjen ada 18 Poliklinik :

1. Klinik Paru
2. Klinik Gigi dan Mulut
3. Klinik Anak
4. Klinik Tumbuh Kembang
5. Klinik Penyakit Kandungan dan Kebidanan
6. Klinik Bedah
7. Klinik THT
8. Klinik Kulit dan Kelamin
9. Klinik Saraf
10. Klinik Bedah Saraf
11. Klinik Mata
12. Klinik Penyakit Dalam
13. Klinik Psikologi
14. Klinik Jiwa
15. Klinik Bedah Orthoped

16. Klinik Jantung

17. Klinik VCT

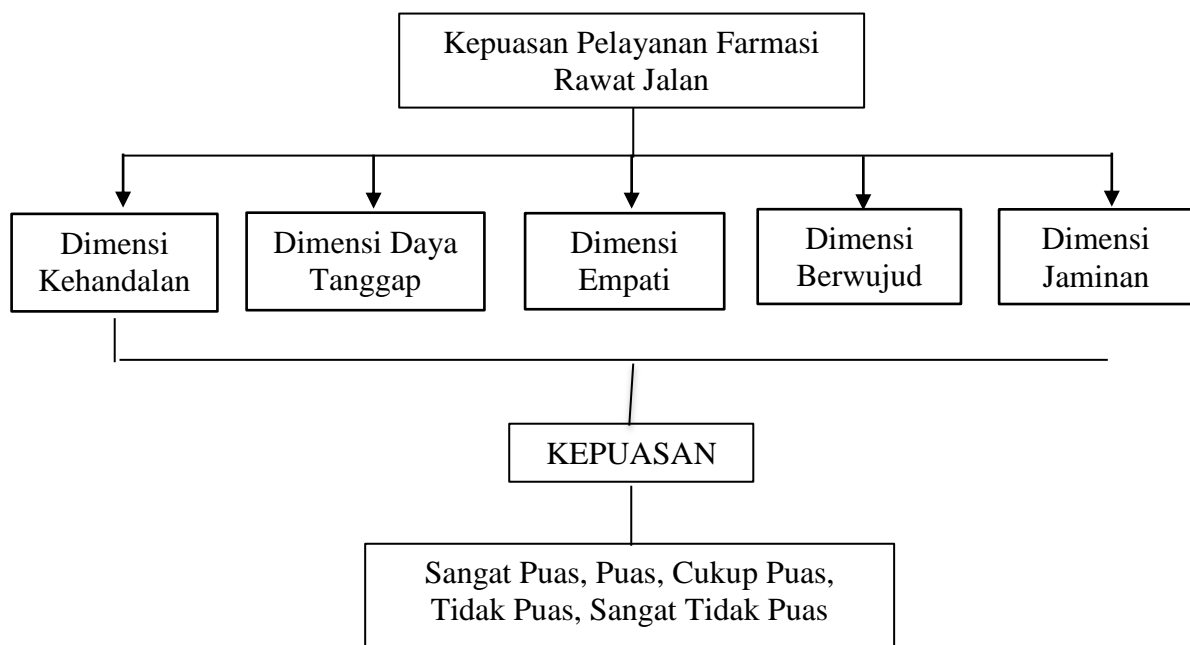
18. Klinik Pelayanan Khusus

Poliklinik tersebut terdapat jam buka yang sama yaitu pada pukul 07.00-11.00 WIB pada hari senin-kamis dan pukul 07.00-10.00 pada hari jumat. Pada tahap ini resep masuk atau resep yang diterima oleh petugas farmasi langsung diberikan nomor antrian agar lebih mudah pada saat penerimaan obat.

Instalasi farmasi rumah sakit umum daerah Kanjuruhan Kepanjen dikepalai oleh seorang Apoteker. Staf Instalasi farmasi rumah sakit umum daerah Kanjuruhan Kepanjen adalah :

1. 9 orang Apoteker
2. 24 orang Tenaga Teknis Kefarmasian
3. 11 orang Administrasi dan transporter

### 2.7 Kerangka Konsep



**Gambar 2.1 Bagan Kerangka Konsep**

## 2.6 Kerangka Teori

Dalam Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan Kapanjen Kabupaten Malang terdapat beberapa poliklinik. Di poliklinik tersebut terdapat jam buka poli yaitu pada hari senin-kamis jam 07.00-11.00 WIB, pada hari jumat pada pukul 07.00-10.00 WIB. Jam buka pada poliklinik tersebut yaitu sama semua, jadi didalam waktu tunggu penerimaan obat terdapat beberapa waktu tunggu yang lama. Waktu tunggu yang lama ini biasanya disebabkan adanya penumpukan resep, jumlah tenaga tidak memadai, dan jumlah tenaga kurang. Akibatnya ada beberapa pasien yang merasakan tidak puas.

Kepuasan pasien ini akan diukur dengan beberapa dimensi yang terdapat dalam aspek kepuasan pasien. Dalam memberi jasa pelayanan yang baik kepada pasien, terdapat lima dimensi kriteria kualitas yaitu dimensi kehandalan, dimensi daya tanggap, dimensi empati, dimensi berwujud, dan dimensi jaminan. Kelima unsur tersebut akan menjadi acuan utama dalam penelitian kepuasan pasien atas jasa pelayanan yang diberikan oleh petugas farmasi. Lima unsur tersebut akan diperoleh jawaban dengan cara membagikan kuesioner kepada pasien/responden apakah pelayanan farmasi di Instalasi Farmasi RSUD Kanjuruhan Kapanjen pasien sudah merasakan puas/belum puas terhadap pelayanan farmasi yang diberikan.