

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tingkat Kepuasan

Menurut Kotler dan Keller (2009:138) kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka.

Kepuasan pasien merupakan perasaan senang yang muncul didalam diri seorang setelah mendapat pelayanan yang diterima atau dialami secara langsung. Salah satu model yang banyak dipakai untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah model SERVQUAL (*ServiceQuality*) dengan cara membuat survey penilaian kepuasan pelanggan secara komprehensif bagi pelayanan dibidang barang dan jasa yang mengutamakan aspek pelayanan. Analisis kepuasan pelanggan dilakukan berdasarkan lima kualitas layanan, yaitu *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *empaty*, dan *tangible* (Yuniar, 2016).

Kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan sendiri merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kerja dibawah harapan, maka pasien akan kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, pasien akan puas. Harapan pasien dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta jaminan dan informasi pemasar dan saingannya, pasien yang puas akan setia lebih lama (Pohan, 2013).

Kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di apotek merupakan salah satu cerminan dari kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh tempat obat dengan menggunakan resep maupun obat non resep. Kepuasan pasien dapat mempengaruhi minat untuk kembali ke apotek yang sama dan akan menjadi promosi untuk pasien lainnya yang diharapkan sangat positif bagi usaha apotek resep (Puspita dan Elmiawati, 2017).

Kepuasan pasien didefinisikan sebagai evaluasi pasca konsumsi bahwa suatu produk yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Kepuasan merupakan pengalaman yang akan mengendap di dalam ingatan pasien sehingga akan mempengaruhi proses pengambilan keputusan pembelian ulang produk yang sama. Pasien yang puas adalah pasien yang akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa. Pasien yang puas akan berbagi rasa, pengalaman, dan akan menjadi referensi bagi perusahaan yang bersangkutan. Baik pasien maupun produsen, akan sama-sama diuntungkan apabila kepuasan terjadi. Kepuasan pasien haruslah menjadi salah satu tujuan dari setiap perusahaan. Faktor utama yang menentukan kepuasan konsumen atau pasien di Apotek yaitu kualitas pelayanan terhadap pasien, pasien akan merasa puas apabila mereka mendapat pelayanan yang baik, ramah, sesuai dengan yang diharapkan (Suci, 2017).

Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan sangat puas. Pelayanan yang puas akan setia lebih lama sensitive terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan maupun tempat pelayanan (Sugito, 2005).

Perubahan dari sistem pelayanan kesehatan yang ingin dilakukan tidak akan dapat berhasil tanpa melakukan pengukuran kepuasan pasien. Karena hasil pengukuran pasien akan digunakan sebagai dasar untuk mendukung sistem layanan kesehatan yang harus handal dan dapat dipercaya (Imbalo, 2006).

Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, efektif dan lebih efisien. Tingkat kepuasan pelayanan terhadap pelayanan merupakan factor penting yang mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap 6 anggaran, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap pasien (Imbalo, 2006).

Menurut konsep *Service Quality* oleh Parasuraman (1985: 1988) kualitas pelayanan terdiri dari 5 (lima), yaitu :

1. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Adalah kemampuan memberikan pelayanan secara tanggap dan cepat. Dalam fasilitas kesehatan, terlihat dari seberapa tanggap tenaga kesehatan

memberikan penanganan kepada pasiennya atau suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan informasi obat yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pasien dengan penyampain informasi yang jelas tentang obat yang diresepkan.

2. Keandalan (*Reliability*)

Adalah keandalan suatu fasilitas kesehatan dalam hal memberikan pelayanannya. Dalam aspek *reliability*, terdapat dua unsur yang utama yaitu kemampuan suatu fasilitas kesehatan mampu meminimalisir atau mencegah terjadinya kesalahan dan untuk melakukan pelayanan kefarmasian sesuai waktu yang telah ditetapkan, secara cepat, tepat dan memuaskan.

3. Kepastian / jaminan (*Assurance*)

Adalah kemampuan fasilitas kesehatan yang memberikan jaminan atas pelayanan informasi terhadap obat yang diserahkan secara aman dan terpercaya. Kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan keamanan bahwa obat yang diserahkan telah sesuai. Hal ini penting untuk dipenuhi agar pasien dapat terlindungi. Dalam aspek ini terdapat 4 hal yang mempengaruhi, yaitu : keramahan, kompetensi, kredibilitas, dan kemampuan difasilitas kesehatan yang bersangkutan

4. Empati (*Emphaty*)

Adalah wujud perhatian pelayanan kesehatan yang dapat ditunjukkan dari bentuk kepedulian seraf turut merasakan apa yang pasien rasakan. Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, kepedulian untuk peduli, memberi perhatian pribadi berkaitan memberi informasi obat bagi pasien.

5. Berwujud /bukti fisik (*Tangible*)

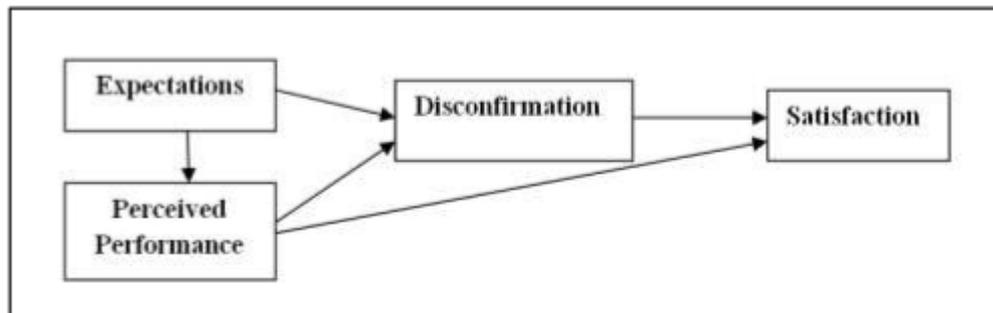
Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan kepada pasien untuk memberikan pelayanan informasi obat pada pasien. Selain itu dimensi ini juga mencakup tampilan fisik dari suatu fasilitas kesehatan yang bersangkutan seperti keterjangkauan lokasi apotek, kecukupan tempat duduk diruang tunggu, kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu (Herlinda, 2013).

2.2 Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP)

Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) atau Customer Satisfaction Index (CSI) adalah sistem untuk mengestimasi dan dan memonitor kepuasan pelanggan berdasarkan parameter non-finansial yang dilakukan oleh sebuah firma atau industri. IKP digunakan sebagai salah satu indikator loyalitas pelanggan, retensi, penentuan pertumbuhan dan kinerja finansial bisnis (Rajendran *et al*, 2019).

Tinjauan terhadap IKP berfokus terhadap kepuasan pelanggan. Metode pengukuran dan keberhasilan penerapannya oleh berbagai negara telah dikembangkan. Pengembangan model IKP telah menekankan fakta bahwa para peneliti selama bertahun-tahun telah belajar dari masa lalu, memodifikasi IKP mereka yang sesuai dalam keberhasilan implementasinya. Beberapa variabel telah ditambahkan dan dikurangi untuk meningkatkan kemampuan diagnostiknya (Rajendran *et al*, 2019).

Varibel IKP didasarkan pada model teori ekspektasi dan disorientasi. Teori ini telah diperkenalkan oleh Oliver sejak tahun 1977. Hubungan variabel pada teori ini dapat diamati pada gambar 2.1, berikut ini :



Gambar 2.1 Model Teori Ekspektasi-disorientasi

Pada beberapa penelitian, penilaian IKP Perusahaan jasa, seperti apotek, dimodifikasi berdasarkan teori service quality menggunakan parameter 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu: ketanggapan, kehandalan, kepastian, empati dan bukti fisik (Rajendran *et al*, 2019).

2.3 Tinjauan Tentang Apotek

2.3.1 Definisi Apotek

Apotek berasal dari bahasa yunani "apotheca" yang berarti penyimpanan. Dalam bahasa Belanda, apotek disebut apothek, yang artinya took tempat meramu

dan menjual obat berdasarkan resep dokter serta perdagangan barang medis, rumah obat. Menurut Peraturan Pemerintahan Nomor 51 Tahun 2009. Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian oleh apoteker. Pekerjaan kefarmasian yang dimaksud adalah pembuatan termasuk pengendalian mutu sediaan farmasi, pengalaman, pengadaan, penyaluran obat, pengelolaan obat, pelayanan resep dokter, pelayanan informasi obat, serta pengembangan obat, bahan obat dan obat tradisional (Sari, 2017).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 35 Tahun 2014, Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian oleh Apoteker. Berkaitan dengan itu, arti dari pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggungjawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien.

Apotek merupakan salah satu sarana kesehatan yang mempunyai fungsi untuk menyediakan sediaan kesehatan khususnya sediaan farmasi agar masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan keperluan obat-obatan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat (Puspita dan Elmiawati, 2017)

Apotek merupakan institusi yang di dalam pelaksanaannya memiliki fungsi-fungsi, dilihat dari fungsinya apotek berfungsi untuk menyediakan jenis obat-obatan yang dibutuhkan oleh masyarakat, Apotek Hari Husada ini berdiri kisaran tahun 2013 yang beralamatkan di jalan Raya Pakis Kembar Kecamatan Pakis Kabupaten Malang. Apotek Hari Husada termasuk apotek yang buka selama 24 jam dengan penanggung jawab Apoteker Bayu Arianto, S.Farm.,Apt. Apotek ini mampu bersaing dengan apotek lainnya, maka dari tahun ke tahun Apotek Hari Husada ini selalu memperbaiki cara pelayanana terhadap pasien untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien dalam pelayanan informasi dan keramahan farmasis.

2.3.2 Pelayanan Kefarmasian di Apotek

Pelayanan biasa disebut sebagai suatu kegiatan yang menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain atau pasien dengan penampilan produk yang sebaik-baiknya sehingga diperoleh kepuasan pasien dan usaha pembelian yang berulang-ulang. Pelayanan kefarmasian sendiri 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 (Rahman, 2013)

Pelayanan kefarmasian selain menjadi tuntutan profesionalisme juga menjadi faktor yang mempengaruhi minat pasien terhadap perolehan obat di sarana farmasi. Menurut Imas dan Sri (2016). Indikator pada pelayanan kefarmasian meliputi:

1. Sarana prasarana apotek
2. Keramahan farmasis
3. Kecepatan pelayanan obat
4. Pelayanan informasi obat
5. Ketersediaan obat
6. Pelaksanaan pelayanan informasi obat

2.3.3 Pelayanan Obat

2.3.3.1 Pelayanan Resep

Pelayanan resep merupakan suatu proses pelayanan terhadap permintaan tertulis dari seorang dokter, dokter gigi, dokter hewan, kepada apoteker untuk menyediakan dan menyerahkan obat kepada pasien.

2.3.3.1 Pelayanan Non Resep

Pelayanan non resep merupakan pelayanan kepada pasien yang dilakukan dengan cara pengobatan mandiri yang dikenal dengan istilah swamedikasi (Puspita dan Elmiawati, 2017).

2.4 Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek

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. Peran Apoteker dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan perilaku agar dapat melaksanakan interaksi langsung dengan pasien.

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. Dalam melakukan praktik tersebut, Apoteker juga dituntut untuk melakukan monitoring penggunaan obat, melakukan evaluasi serta mendokumentasikan segala aktifitas kegiatannya. Untuk melaksanakan semua itu, diperlukan.

Dalam pelayanan kefarmasian di apotek ada beberapa faktor penyebab masalah keterlambatan layanan obat kepada pasien, yaitu (Imballo, 2006) :

1. Faktor Manusia

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

2. Faktor Metode

Saat jam sibuk (08.30 – 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.

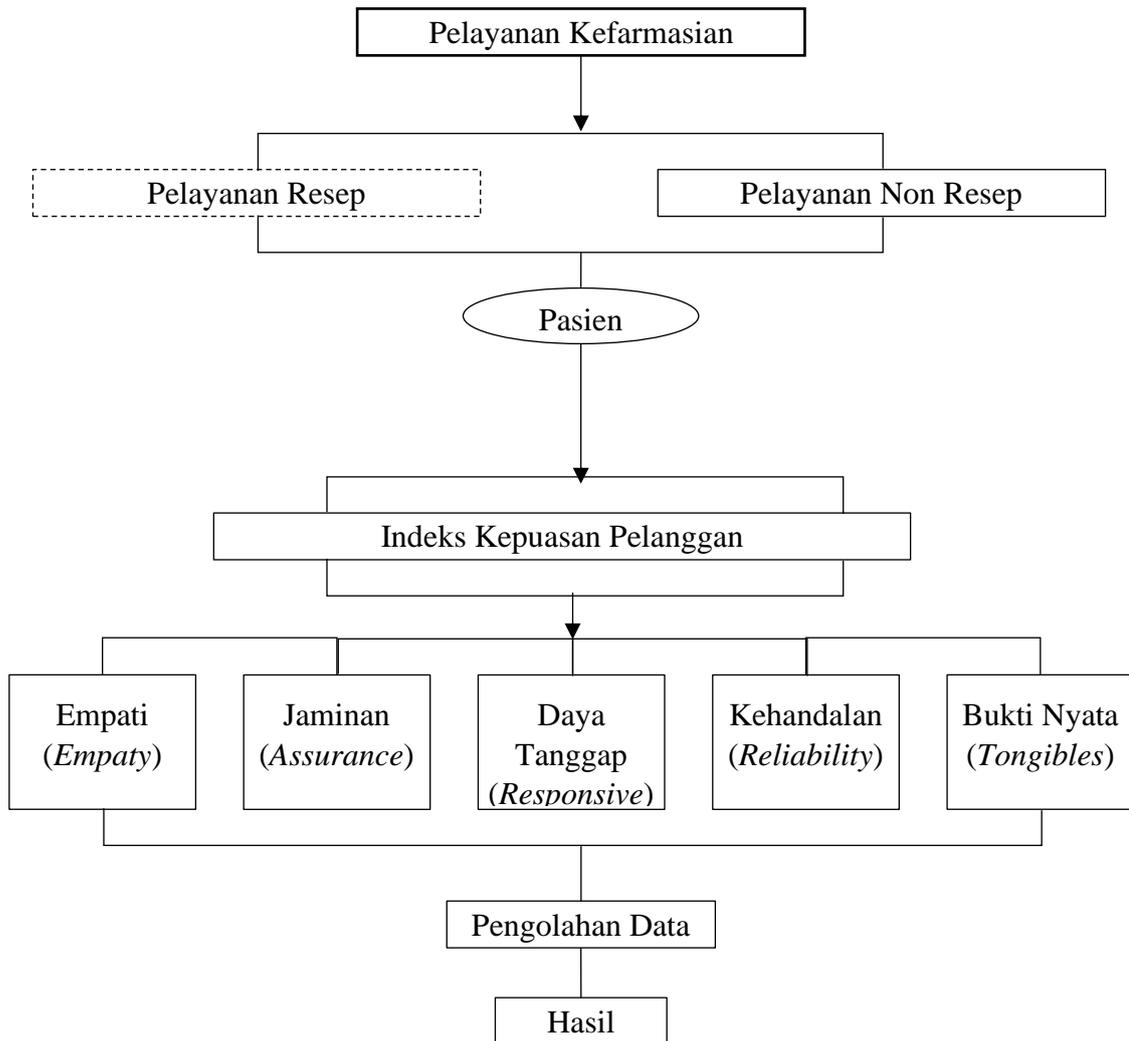
3. Faktor Tempat

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

4. Faktor Materi atau Bahan Obat

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

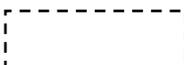
2.5 Kerangka Konsep



Gambar 2.2 Bagan Kerangka Konsep

Keterangan:

 = diteliti

 = Tidak diteliti

2.6 Kerangka Teori

Pelayanan kefarmasian di apotek dibagi menjadi 2 kelompok, yaitu pelayanan obat dengan resep dokter dan pelayanan swamedikasi. Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kefarmasian dapat diukur dengan berbagai cara salah satunya dengan menggunakan metode survey kepuasan pelanggan. Metode yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan dapat diukur menggunakan indeks kepuasan pelanggan (IKP) atau *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah sistem untuk mengestimasi dan dan memonitor kepuasan pelanggan berdasarkan parameter non-finansial yang dilakukan oleh sebuah firma atau industri. IKP digunakan sebagai salah satu indikator loyalitas pelanggan, retensi, penentuan pertumbuhan dan kinerja finansial bisnis

Untuk mendapatkan besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang telah mereka rasakan atau terima. Pengukuran kepuasan pelanggan juga diukur dengan dimensi kepuasan pelanggan yaitu *Tangibles* (bukti fisik), *Reability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (kepedulian). Kemudian akan didapatkan klasifikasi tingkat kepuasan yaitu tidak puas, puas, cukup puas, tidak puas dan sangat tidak puas.

Permasalahan yang terjadi adalah semakin banyaknya persaingan bisnis apotek, sehingga perbaikan pelayanan kefarmasian terhadap pasien harus ditingkatkan agar loyalitas pasien yang telah menjadi pelanggan Apotek Hari Husada tetap terjaga. Oleh karena itu diperlukan penilaian tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Hari Husada.