

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Rumah Sakit dan Apotek**

Rumah Sakit menurut Undang-Undang RI No.44 Tahun 2009 adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Salah satu indikator dari keberhasilan pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang bermutu dan unggul. Pemberian pelayanan kesehatan oleh rumah sakit mengalami dinamika sesuai dengan perkembangan masyarakat, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dibidang kesehatan. Sampai saat ini para ahli kedokteran dan kesehatan senantiasa berusaha untuk meningkatkan mutu diri, kemampuan managerial kesehatan dan khususnya mutu pelayanan kesehatan (Tewal et al., 2017).

Apotek menurut Permenkes RI nomor 73 tahun 2016 adalah Sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh Apoteker. Standart pelayanan kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam penyelenggaraan pelayanan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian adalah pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Prihartini et al., 2020).

Rumah Sakit Umum Daerah Gambiran merupakan rumah sakit milik pemerintah yang terletak di Jalan Kapten Pierre Tendean No.16 Kediri. Sebagai

rumah sakit pemerintah, RSUD Gambiran menerima pelayanan kesehatan bagi masyarakat Kediri dan sekitarnya.

RSUD Gambiran Kota Kediri merupakan Rumah Sakit milik Pemerintah Daerah Kota Kediri yang secara historis dibangun oleh bangsa Belanda pada tahun 1875 dan mulai dikembangkan pada tahun 1928 dan merupakan rumah sakit yang pertama di Daerah Karesidenan Kediri.

Pada tahun 1949 sebagai RS type D, perubahan status rumah sakit diawali pada tahun 1987 yaitu dari rumah sakit type D menjadi rumah sakit type C berdasarkan surat keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 303 /menkes/SK/M/1987 tertanggal 30 April 1987 kemudian berubah menjadi rumah sakit type B berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan RI No.1442/Menkes/SK/XII/1998 serta menjadi rumah sakit swadana berdasarkan keputusan Direktur Jenderal Pemerintah Umum dan Otonomi Daerah Nomor 445/3643/PUOD tanggal 1 April 1998 dengan persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat Kota berdasarkan Surat Keputusan No.11 tahun 1998 tanggal 23 Mei 1998.

Instalasi Farmasi RSUD Gambiran Kediri memiliki Depo Farmasi Rawat Jalan, Rawat Inap, Instalasi Rawat Darurat dan OK (Kamar Operasi). Depo Farmasi Rawat Jalan dibagi menjadi Rawat Jalan 1 yang berada di lantai 1 yang melayani resep dari poliklinik di lantai 1, dan Rawat Jalan 2 yang berada di lantai 2 yang melayani resep dari poliklinik di lantai 2.

Instalasi farmasi RSUD Gambiran Kediri dikepalai oleh seorang Apoteker. Staf Instalasi Farmasi RSUD Gambiran Kediri adalah:

Depo Farmasi Rawat Jalan I terdiri dari 1 orang Apoteker, 4 orang TTK dan 3 orang Administrasi. Depo Farmasi Rawat jalan 2 terdiri dari 2 orang Apoteker, 4 orang TTK, 2 orang Administrasi. Depo Farmasi Rawat Darurat (IRD) terdiri dari 7 orang TTK dan 1 orang Apoteker. Depo Farmasi OK terdiri dari 1 orang TTK dan 1 orang Apoteker. Depo Farmasi Rawat Inap terdiri dari 6 Apoteker dan 14 orang TTK. Selain itu ada juga dibagian gudang farmasi yang terdiri dari 3 orang Apoteker (1 orang sebagai Kepala IFRS), 4 orang TTK dan 3 orang administrasi.

## **2.2 Pelayanan Kefarmasian**

### **2.2.1 Definisi 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 serta menegaskan bahwa pekerjaan kefarmasian pada pelayanan farmasi dilakukan oleh apoteker. Dalam menjalankan praktek kefarmasian pada Fasilitas Pelayanan Kefarmasian, Apoteker harus menerapkan standar pelayanan kefarmasian (INDONESIA, 2009). Pelayanan kefarmasian yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan pasien, serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Pelayanan kefarmasian yang baik adalah pelayanan yang berorientasi langsung dalam proses penggunaan obat, bertujuan menjamin keamanan, efektifitas dan

kerasionalan penggunaan obat dengan menerapkan ilmu pengetahuan dan fungsi dalam perawatan pasien (Novaryatiin et al., 2018).

### **2.2.2 Tujuan Pelayanan Kefarmasian**

- a. Meningkatkan mutu Pelayanan Kefarmasian
- b. Menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian
- c. Melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan Obat yang tidak rasional dalam menjaga keselamatan pasien (patient safety).

### **2.2.3 Tugas Pokok dan Fungsi**

Tugas pokok dari pelayanan kefarmasian yaitu:

- a. Melaksanakan pelayanan farmasi yang optimal
- b. Menyelenggarakan kegiatan pelayanan farmasi profesional berdasarkan prosedur kefarmasian dan etika profesi
- c. Melaksanakan komunikasi, informasi dan edukasi (KIE)
- d. Memberi pelayananan bermutu melalui analisa, dan evaluasi untuk meningkatkan mutu pelayanan farmasi
- e. Melakukan pengawasan berdasarkan aturan-aturan yang berlaku
- f. Menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan di bidang farmasi
- g. Mengadakan penelitian dan pengembangan di bidang farmasi
- h. Memfasilitasi dan mendorong tersusunnya standar pengobatan dan formularium rumah sakit

Fungsi pelayanan kefarmasian:

- a. Pengelolaan perbekalan farmasi
- b. Pelayanan Kefarmasian dalam Penggunaan Obat dan Alat Kesehatan

## **2.3 Kepuasan**

### **2.3.1 Definisi Kepuasan**

Kepuasan pasien adalah tanggapan pelanggan atau pengguna jasa untuk setiap pelayanan yang diberikan. Kepuasan pasien dapat dikatakan sebagai tolak ukur untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit atau Instalasi Farmasi Rumah Sakit. Jika kepuasan pasien yang dihasilkan baik, berarti pelayanan yang disuguhkan oleh Instalasi Farmasi Rumah Sakit tersebut juga sangat baik. Namun jika kepuasan pasien yang dihasilkan tidak baik, maka perlu dilakukan evaluasi khusus tentang pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit yang dilakukan oleh Rumah Sakit (Bertawati, 2014).

Dalam meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan kefarmasian maka pemerintah mengeluarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit dengan salah satu tujuannya untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian (Menkes, 2014). Tuntutan pasien dan masyarakat akan mutu pelayanan kefarmasian mengharuskan adanya perubahan paradigma pelayanan dari paradigma lama yang berorientasi pada produk obat, menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (Bertawati, 2014).

### **2.3.2 Manfaat Kepuasan**

Manfaat dari kepuasan pelanggan atau pasien diantaranya adalah (Kusumawati et al., 2013):

- a. Terciptanya loyalitas pelanggan
- b. Hubungan antara institusi dengan pelanggan menjadi harmonis

- c. Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan institusi
- d. Citra institusi menjadi lebih baik dimata pelanggan
- e. Laba yang diperoleh meningkat
- f. Memberikan pengalaman yang baik selanjutnya.

### **2.3.3 Dimensi Kepuasan**

Ada lima dimensi yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu(Harto, 2015):

1. Reliabilitas (reliability), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali.
2. Daya tanggap (responsiveness), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.
3. Jaminan (assurance), berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya diri (trust) dan keyakinan pelanggan (confidence).
4. Empati (empathy), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

5. Bukti fisik (tangibles), berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/ perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan.

### **2.3.4 Metode Mengukur Kepuasan**

Pengukuran terhadap kepuasan pelanggan menjadi hal yang sangat esensial bagi setiap perusahaan. Dengan mengukur kepuasan pelanggan dapat memberikan umpan balik dan masukan untuk pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan pelanggan. Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 10271027/Menkes/SK/IX/2004, indikator yang digunakan untuk mengevaluasi mutu pelayanan resep sebagai mutu pelayanan kesehatan adalah sebagai berikut :

1. Tingkat kepuasan pasien, dilakukan dengan survei berupa angket atau wawancara langsung
2. Dimensi waktu, lama pelayanan diukur dengan waktu (yang telah ditetapkan)
3. Prosedur tetap (protap) untuk menjamin mutu pelayanan sesuai standart yang telah ditetapkan.

Ada beberapa metode yang bisa dipergunakan mengukur dan memantau kepuasan konsumen. Empat metode untuk mengukur kepuasan konsumen (Atmaja, 2018):

#### **a. Sistem Keluh dan Saran**

Setiap organisasi yang berorientasi pada konsumen (customer-oriented) perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para konsumennya guna menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan. Media

yang digunakan bisa berupa kotak saran, kartu komenta, saluran telepon khusus bebas pulsa, website, dan lain-lain.

b. Ghost Shopping (mystery shopping)

Salah satu cara memperoleh gambaran mengenai kepuasan konsumen adalah dengan memperkerjakan beberapa orang ghost shopper untuk berperan atau berpura-pura sebagai konsumen. Mereka diminta berinteraksi dengan staf penyedia jasa dan menggunakan produk atau jasa perusahaan.

c. Lost Customer Analysis

Perusahaan menghubungi para konsumen yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya.

d. Survei kepuasan konsumen

Sebagian besar riset kepuasan konsumen dilakukan dengan menggunakan metode survei, baik survei melalui pos, telepon, email, website, maupun wawancara langsung. Melalui survei akan didapatkan tanggapan dan balikan secara langsung dari konsumen dan memberikan kesan positif dalam menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

Metode Kepuasan konsumen dapat menggunakan pengukuran SERVQUAL (service quality) yang dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi konsumen atas layanan yang nyata mereka terima (perceived service) dengan layanan yang diharapkan (expected service).

### **2.3.5 Hubungan Kepuasan Pasien dengan Kualitas Pelayanan**

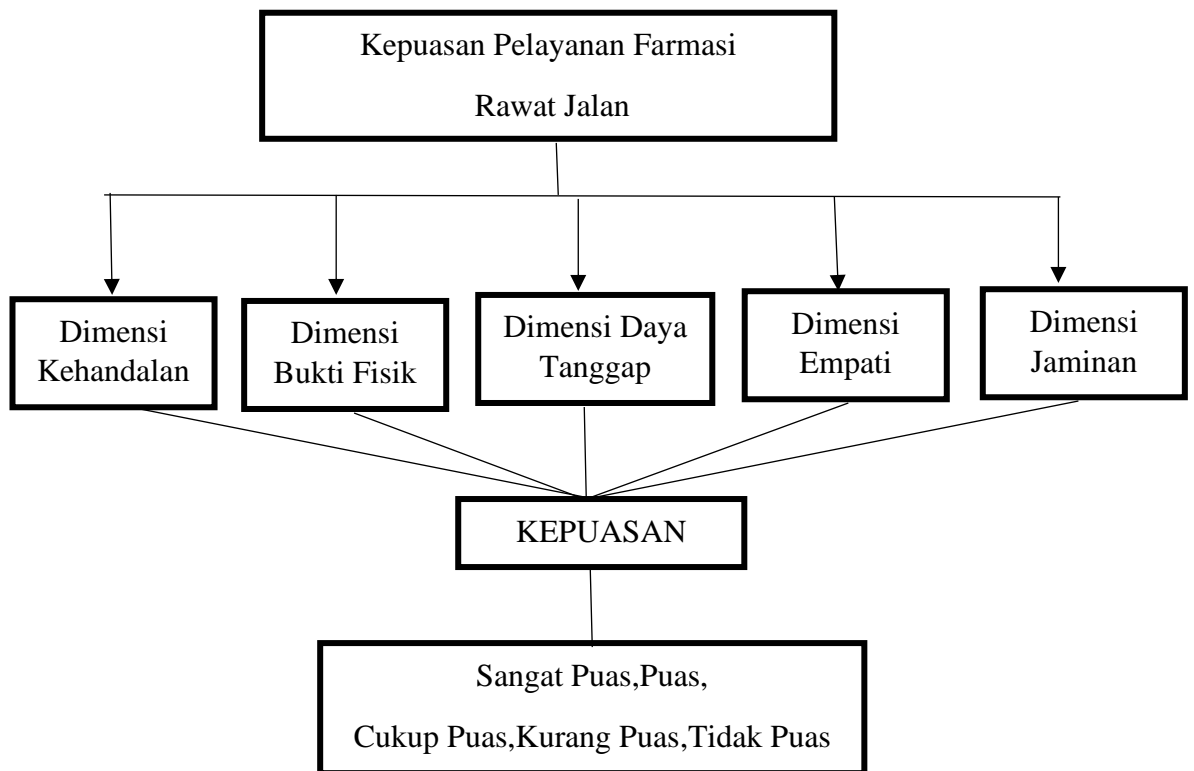
Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan. Pengguna jasa pelayanan rumah sakit dalam hal ini pasien menuntut pelayanan



yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik atau meningkatkan derajat kesehatannya, tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, selalu tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan lingkungan fisik yang dapat memberikan kenyamanan. Pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang akan diberikan. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang kita berikan dan kepuasan pasien adalah suatu modal untuk mendapatkan pasien lebih banyak dan untuk mendapatkan pasien yang loyal (setia) (Siswati, 2015).

Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan farmasi merupakan indikator yang penting dalam mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Kualitas pelayanan dikatakan baik dan memuaskan jika jasa yang diterima sesuai atau melebihi dari yang diharapkan, sebaliknya kualitas pelayanan dikatakan jelek atau tidak memuaskan jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan. Tingkat kepuasan pasien tersebut dapat diukur dengan menggunakan instrumen berupa kuesioner sebagai alat ukurnya (Almasdy et al., 2015).

### 2.4.1 Kerangka Konsep



### **2.4.2 Kerangka Teori**

Pelayanan farmasi merupakan salah satu kegiatan di Rumah Sakit yang menunjang pelayanan kesehatan yang bermutu. Hal tersebut diperjelas dalam Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1333/Menkes/SK/XII/1999 tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit, yang menyebutkan bahwa pelayanan farmasi rumah sakit adalah bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan obat yang bermutu, termasuk pelayanan farmasi klinik yang terjangkau bagi semua lapisan masyarakat.

Kepuasan pasien adalah tanggapan pelanggan atau pengguna jasa untuk setiap pelayanan yang diberikan. Ada lima dimensi yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu Reliabilitas (reliability), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali. Daya tanggap (responsiveness), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera. Jaminan (assurance), berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya diri (trust) dan keyakinan pelanggan (confidence). Empati (empathy), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Bukti fisik (tangibles), berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/ perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan.