

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kepuasan Pasien**

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan (pelayanan yang diterima atau dirasakan) dengan diharapkannya (Rohaeni & Marwa, 2018). Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk, atau produk itu sendiri yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas pelayanan dan nilai.

Oleh karena itu Memuaskan kebutuhan manusia adalah sebuah bagian dari pelayanan serta mendapatkan pelayanan dengan kualitas terbaik adalah hal yang diinginkan setiap manusia, pelanggan yang puas akan menyampaikan rasa kepuasannya kepada orang lain, baik dalam bentuk cerita (*word of mouth*) atau memberikan rekomendasi (Aritonang, 2012).

##### **2.1.1 Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien**

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien meliputi dimensi kepuasan itu sendiri yang diantaranya adalah bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), serta empati (*emphaty*) (Akhmad dkk., 2019)

- a. Faktor yang mempengaruhi kepuasaan adalah daya tanggap (*responsiveness*). Seorang petugas kesehatan harus tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien, informasi yang jelas dan mudah dimengerti, serta tindakan yang dilakukan cepat dan tepat saat pasien membutuhkan karena dengan begitu pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.
- b. Jaminan (*assurance*) akan menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pasien sehingga pasien tidak akan ragu untuk terus memeriksakan kondisinya di fasilitas kesehatan tersebut. Kepuasan pasien ini akan timbul karena pasien percaya dan yakin bahwa petugas kesehatan memberikan

pelayanan yang optimal sesuai dengan pengetahuan dan kemampuan yang mereka miliki.

- c. Empati (*emphaty*) adalah kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Pasien akan merasa puas ketika petugas kesehatan dapat memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien dan tanpa membedakan statusnya.
- d. Kehandalan (*reability*) yaitu ketika seorang tenaga kesehatan memberikan pelayanan, pengobatan, dan perawatan dengan cepat, tepat, dan handal pelayanan dijalankan sesuai jadwal, serta prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit tentu akan membuat pasien merasa mendapat pelayanan yang optimal sehingga nantinya akan menimbulkan perasaan puas pada pasien tersebut.
- e. Bukti fisik (*tangibles*) adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan sarana komunikasi. Pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan ketika fasilitas fisik yang tersedia di fasilitas kesehatan dapat memenuhi harapan mereka seperti tersedianya ruang tunggu yang nyaman.

Aspek-aspek yang mungkin juga mempengaruhi kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan dasar, antara lain :

- a. Penampilan bangunan Apotek meyakinkan dan menarik
- b. Lingkungan Apotek bersih dan nyaman
- c. Apotek buka tepat waktu
- d. Kursi tempat menunggu giliran tersedia dengan cukup
- e. Petugas menyapa dengan sopan, ramah dan ingin membantu
- f. Petugas kesehatan mendengarkan keluhan pasien
- g. Petugas kesehatan memeriksa dengan teliti dan menyeluruh
- h. Petugas kesehatan memberikan informasi yang lengkap
- i. Obat kebutuhan pasien tersedia di Apotek

### **2.1.2 Hal-hal yang Dapat Mempengaruhi Kepuasan Pasien**

- a. Mutu produk : Hal terpenting yang wajib diperhatikan setiap perusahaan untuk menciptakan kepuasan pelanggan adalah mutu dari produk yang digunakan. Dengan memastikan produk yang diberikan berkualitas, sehingga membuat pelanggan tidak ragu untuk membeli kembali produk pada perusahaan tersebut.
- b. Kualitas pelayanan : pada perusahaan dalam bidang jasa persepsi pelanggan terhadap bisnis sedikit banyak akan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan itu sendiri. Dengan demikian, pastikan perusahaan selalu memberikan kualitas pelayanan terbaik, termasuk setelah transaksi jual-beli diselesaikan.
- c. Harga : dengan melakukan penetapan harga barang/jasa yang relatif terjangkau oleh masyarakat dengan kualitas yang baik sehingga pelanggan tidak merasa dikecewakan
- d. Pengalaman belanja yang menyenangkan : pengalaman ini berbanding lurus dengan kemudahan proses pembelian, proses belanja yang mudah cepat dan flexibel sangat diminati oleh pelanggan.
- e. Strategi pemasaran : strategi ini juga berpengaruh dengan memasang iklan atau promosi sehingga bisa menarik pelanggan.

## **2.2 Pelayanan kefarmasian di Apotek**

Pelayanan kefarmasian adalah bentuk pelayanan dan tanggung jawab langsung profesi apoteker dalam pekerjaan kefarmasian untuk meningkatkan kualitas hidup pasien (Menkes RI, 2004). Pelayanan kefarmasian merupakan proses kolaboratif yang bertujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan.

Pelayanan Kefarmasian di Apotek berperan penting dalam penjaminan mutu, manfaat, keamanan dan khasiat sediaan farmasi dan alat kesehatan. Selain itu pelayanan kefarmasian bertujuan untuk melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan Obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (*patient safety*).

Standar Pelayanan Kefarmasian di apotek disusun:

- a. Sebagai pedoman praktik apoteker dalam menjalankan profesi
- b. Untuk melindungi masyarakat dari pelayanan yang tidak profesional
- c. Melindungi profesi dalam menjalankan praktik kefarmasian

Sebelum obat diserahkan pada pasien harus dilakukan pemeriksaan akhir terhadap kesesuaian antara obat dengan resep. Penyerahan obat dilakukan oleh apoteker disertai pemberian informasi obat dan konseling kepada pasien.

Apoteker harus memberikan informasi yang benar, jelas dan mudah dimengerti, akurat, tidak bias, etis, bijaksana, dan terkini. Informasi obat pada pasien sekurang-kurangnya meliputi: cara pemakaian obat, cara penyimpanan obat, jangka waktu pengobatan, aktivitas serta makanan dan minuman yang harus dihindari selama terapi (Menkes, 2004). Apoteker harus memberikan konseling mengenai sediaan farmasi, pengobatan dan perbekalan kesehatan lainnya, sehingga dapat memperbaiki kualitas hidup pasien atau yang bersangkutan terhindar dari bahaya penyalahgunaan atau penggunaan obat yang salah.

### **2.2.1 Swamedikasi**

Swamedikasi akan memberikan manfaat yang besar berkaitan dengan penggunaan obat yang rasional untuk kesehatan jika dilakukan secara tepat. Namun bisa juga menimbulkan hal-hal yang tidak diinginkan seperti tidak sembuhya penyakit atau munculnya penyakit baru karena obat tersebut. Oleh karena itu untuk melakukan swamedikasi secara aman, efektif dan terjangkau, masyarakat perlu informasi, pengetahuan dan keterampilan yang jelas dan benar. Adapun indikator dalam melakukan swamedikasi adalah :

- a. Tepat obat, pelaku swamedikasi dalam melakukan pemilihan obat hendaknya sesuai dengan keluhan yang dirasakannya dan mengetahui kegunaan obat yang diminum.
- b. Tepat golongan, pelaku swamedikasi hendaknya menggunakan obat yang termasuk golongan obat bebas dan bebas terbatas.

- c. Tepat dosis, pelaku swamedikasi dapat menggunakan obat secara benar meliputi cara pemakaian, aturan pakai dan jumlah obat yang digunakan.
- d. Tepat waktu (lama pengobatan terbatas), pelaku swamedikasi mengetahui kapan harus menggunakan obat dan batas waktu menghentikannya untuk segera meminta pertolongan tenaga medis jika keluhannya tidak berkurang.
- e. Waspada efek samping, pelaku swamedikasi mengetahui efek samping yang timbul pada penggunaan obat sehingga dapat mengambil tindakan pencegahan serta mewaspadainya

### **2.2.2 Peran Farmasis dalam Swamedikasi**

Terdapat beberapa hal yang harus dikuasai oleh seorang farmasis pada pelayanan swamedikasi, yaitu :

- a. Membedakan antara gejala minor dan gejala yang lebih serius. “*Triaging*” adalah istilah yang diberikan untuk membedakan tingkat keseriusan gejala penyakit yang timbul dan tindakan yang harus di ambil. Farmasis telah memiliki prosedur untuk mengumpulkan informasi dari pasien, sehingga dapat memberikan saran untuk melakukan pengobatan atau menyarankan rujukan ke dokter.
- b. Kemampuan mendengarkan (*Listening skills*) Farmasis membutuhkan informasi dari pasien untuk membatu membuat keputusan dan merekomendasikan suatu terapi. Proses ini dimulai dengan suatu pertanyaan pembuka dan penjelasan kepada pasien kemungkinan diajukannya pertanyaan yang bersifat lebih pribadi. Hal ini diperlukan agar farmasis dapat mengenali gejala lebih jauh, sehingga dapat merekomendasikan terapi yg benar.
- c. Kemampuan bertanya (*Questioning skills*) Farmasis harus memiliki kemampuan untuk mengajukan pertanyaan dalam usaha untuk mengumpulkan informasi tentang gejala pasien. Farmasi harus mengembangkan suatu metode untuk mengumpulkan informasi yang terdiri dari pertanyaan-pertanyaan dasar yang harus diajukan

### 2.2.3 Standart Pelayanan kefarmasian di Apotek :

- a. Penerimaan resep yaitu melalui proses skrining resep dengan memeriksa kelengkapan resep, Melakukan pemeriksaan kesesuaian farmasetik yaitu bentuk sediaan, dosis dan lama pemberian obat, Mengkaji aspek klinis yaitu adanya alergi, efek samping, interaksi kesesuaian (dosis, durasi, jumlah obat dan kondisi khusus lainnya) serta melakukan konsultasi kepada dokter tentang masalah resep apabila diperlukan.
- b. Penyiapan Sediaan Farmasi Dan Perbekalan Kesehatan yang meliputi menyiapkan sediaan farmasi yang dituliskan berdasarkan resep dokter, menghitung kesesuaian dosis dan tidak melebihi dosis maximum, meracik obat (timbang, campur, kemas), menyiapkan etiket dengan nama pasien dan cara penggunaan yang sesuai dengan resep.
- c. Penyerahan sediaan farmasi dan perbekalan kesehatan dengan melakukan pemeriksaan akhir sebelum dilakukan penyerahan. Menyerahkan obat disertai dengan memberikan informasi obat.
- d. Pelayanan informasi obat : Apoteker harus memberikan informasi yang benar, jelas dan mudah dimengerti, akurat, tidak bias, etis, bijaksana, dan terkini. Informasi obat pada pasien sekurang-kurangnya meliputi: cara pemakaian obat, cara penyimpanan obat, jangka waktu pengobatan, aktivitas serta makanan dan minuman yang harus dihindari selama terapi (Menkes RI, 2004).
- e. Pelayanan Kefarmasian di Rumah (*home pharmacy care*) : Apoteker sebagai pemberi layanan diharapkan juga dapat melakukan Pelayanan Kefarmasian yang bersifat kunjungan rumah, khususnya untuk kelompok lansia dan pasien dengan pengobatan penyakit kronis lainnya.
- f. Pemantauan terapi obat (PTO) : Merupakan proses yang memastikan bahwa seorang pasien mendapatkan terapi Obat yang efektif dan terjangkau dengan memaksimalkan efikasi dan meminimalkan efek samping.
- g. Pemantauan efek samping (MESO) : Merupakan kegiatan pemantauan setiap respon terhadap Obat yang merugikan atau tidak diharapkan yang terjadi pada dosis normal yang digunakan pada manusia untuk tujuan

profilaksis, diagnosis dan terapi atau memodifikasi fungsi fisiologis (*PMK No. 35*).

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan farmasi yang berasaskan pharmaceutical care di Apotek dibutuhkan tenaga apoteker yang profesional. Dengan ditetapkannya Standar Pelayanan Kefarmasian di apotek ini diharapkan tujuan pelayanan farmasi dapat dicapai secara maksimal. Standar ini agar disosialisasikan dan dimanfaatkan semaksimal mungkin.

### **2.3 Apotek**

Definisi apotek menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian yang dimaksud dengan apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker (Menkes, 2009). Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia yang terbaru Nomor 9 Tahun 2017 Tentang Apotek juga menyebutkan bahwa apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker dan tenaga kefarmasian lainnya (Permenkes-73-2016). Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 9 Tahun 2017 tentang tujuan didirikannya apotek adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian di apotek;
2. Memberikan perlindungan pasien dan masyarakat dalam memperoleh pelayanan kefarmasian di apotek;
3. Menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian dalam memberikan pelayanan kefarmasian di apotek (permenkes 2017).

#### **2.3.1 Apotek Kondang Waras**

Apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukannya praktik kefarmasian oleh apoteker, sedangkan apoteker adalah sarjana farmasi yang secara perundang undangan berwenang melakukan praktik kefarmasian, pelayanan kefarmasian atau *pharmaceutical care* adalah bentuk pelayanan dan bentuk tanggung jawab langsung kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi yang mencapai hasil pasti untuk meningkatkan kualitas hidup pasien.

Apotek Kondang Waras adalah apotek swasta yang beralamatkan jalan kyai Muksin No. 07 RT 01 RW 02 Kelurahan Citrodiwangsan, Kabupaten Lumajang, Provinsi Jawa Timur, Apotek Kondang Waras sebagai salah satu sarana kefarmasian yang bertanggung jawab terhadap ketersediaan obat yang diperlukan oleh masyarakat sekitar atau konsumen apotek secara umum, karena salah satu motto Apotek adalah mewujudkan pelayanan yang sangat memuaskan bagi konsumen apotek.

#### **2.4 Metode mengukur kepuasan pasien**

Ada beberapa metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan pasien :

##### 1) Sistem keluhan dan saran

Dengan bergesernya paradigma farmasi dari farmasi yang hanya fokus pada obat-obatan menjadi farmasi yang juga fokus kepada keinginan pasien yang artinya kita mampu serta mempunyai kemauan untuk peduli kepada pasien demi meningkatkan derajat kesehatan(Rikomah, 2018). Penyediaan kotak saran,hotline service dan lain-lain akan memberikan kesempatan bagi pasien untuk menyampaikan keluhan saran, komentar serta pendapat mereka. Informasi yang diperoleh dari metode ini akan memberikan ide-ide untuk mengatasi setiap masalah yang timbul.

##### 2) *Lost customer analysis*

Menghubungi pasien yang telah berhenti atau beralih pada tempat pelayanan kesehatan yang lain, agar dapat memahami mengapa hal ini terjadi supaya kita dapat mengambil kebijakan serta perbaikan dalam pelayanan kesehatan selanjutnya.

##### 3) *Ghost shipping*

Metode ini dilakukan dengan mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan menjadi konsumen pada organisasi pelayanan kesehatan yang lain. Lalu mereka menyampaikan temuan-temuan mengenai kelemahan dan kekuatan pada organisasi pelayanan kesehatan lain, berdasarkan pengalaman mengamati cara pesaing melayani permintaan,melayani pertanyaan dan menangani setiap keluhan terhadap pasien.

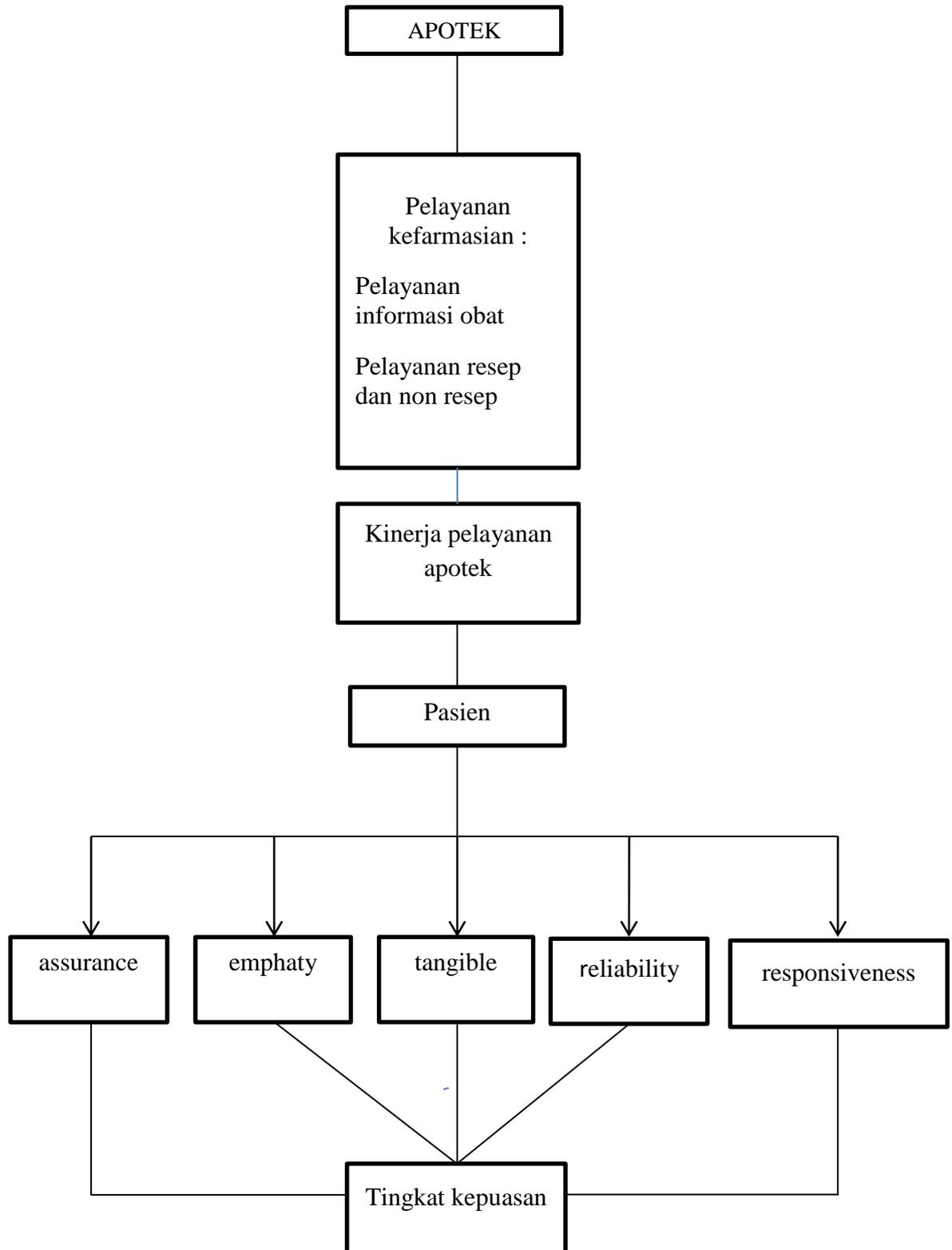
#### 4) Survey kepuasan pelanggan

Untuk mengetahui kepuasan pelanggan dapat juga dilakukan metode survei mengenai kepuasan melalui kuesioner, telepon ataupun wawancara langsung.

Dalam upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan, serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan, adapun metode yang saat ini sering digunakan adalah metode servqual (*service quality*) (Yuniar & Handayani, 2016).

Metode ini mencakup 5 dimensi yaitu bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) dan empati (emphaty) (Kuntari dkk., t.t.)

## 2.5 Kerangka konsep



## 2.6 Kerangka teori

Apotek adalah satu tempat tertentu untuk melakukan pekerjaan kefarmasian dan penyaluran obat kepada masyarakat atau pasien, pasien adalah orang yang memiliki kelemahan fisik atau mentalnya menyerahkan pengawasan dan perawatannya, menerima dan mengikuti pengobatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan, disini pasien dapat menentukan kualitas pelayanan di apotek, maka dari itu penting bagi saran kesehatan untuk menerapkan kualitas pelayanan meliputi *Assurance* (jaminan) merupakan hal penting yang harus diperhatikan agar pelanggan merasa aman dengan transaksinya, *Emphaty* (empati) yaitu setiap sikap kontak personal atau perusahaan untuk memahami kebutuhan dan kesulitan yang dialami pelanggan, *Tangibles* (bukti langsung) adalah meliputi fasilitas fisik yang disediakan perusahaan untuk kenyamanan pelanggan, *Reliability* (kehandalan) termasuk tingkat penguasaan Skill dalam pelayanan terhadap pelanggan, *Responsiveness* (ketanggapan) adalah hal yang harus dimiliki seluruh lembaga/perusahaan penyedia jasa untuk dengan cepat dan tanggap terhadap pelanggan termasuk tentang keluhan pelanggan, setiap dimensi harus menjelaskan karakteristik secara menyeluruh mengenai persepsi terhadap kualitas karena adanya perbedaan dari masing-masing dimensi. Supaya dapat tercapainya kepuasan pasien dan apotek bisa melakukan evaluasi terhadap pelayanan kefarmasian.

Sebagian besar pelanggan mendasarkan kepuasannya semata-mata hanya pada dorongan harga, sedangkan kebanyakan pelanggan lainnya mendasarkan kepuasan pada keputusan pembelian atau tingkat kepuasan produk yang mereka butuhkan. Bila kinerja produk/jasa serta kelima dimensi belum terpenuhi/belum sesuai dengan harapan maka pelanggan tidak akan puas, sebaliknya bila kinerja dalam kelima dimensi terpenuhi sesuai dengan harapan pelanggan atau melebihi harapan pelanggan maka pelanggan akan terpuaskan.

