

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kepuasan**

##### 2.1.1 Pengertian

Kepuasan adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara kinerja dan hasil yang dirasakan dari suatu pelayanan. Kualitas pelayanan kesehatan erat kaitannya dengan kepuasan konsumen yang merupakan pengguna jasa pelayanan kesehatan. Adapun indikator yang dapat digunakan untuk mengetahui bagaimana mutu pelayanan kesehatan ini berkualitas atau tidak yaitu, dengan melakukan pengukuran kepuasan konsumen jasa pelayanan kesehatan (A. Akhmad dkk., 2019).

Kepuasan pasien adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan, dan kebutuhan pasien terpenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Kepuasan pasien ditentukan oleh persepsi pasien atau keefektifan dalam memenuhi harapan pasien, pasien merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau dapat melebihi harapan pasien.

Kepuasan konsumen dapat terbentuk dari penilaian konsumen terhadap mutu, kinerja hasil, dan pertimbangan biaya yang diterima. Dengan demikian, kepuasan muncul karena penghayatan atas manfaat dan kesenangan yang dicapai lebih dari yang dibutuhkan atau diharapkan.

### 2.1.2 Tingkat Kepuasan Pasien

Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Apotek ditentukan oleh tingkat kepuasan konsumen terhadap penerimaan pelayanan. Kepuasan penerimaan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan yang diharapkan. Oleh karena itu, secara berkala pemberi pelayanan perlu mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

➤ Kualitas pelayanan diyakini mempunyai lima metode yaitu:

1. Bukti fisik (*Tangibles*). Bukti langsung meliputi penampilan oleh karyawan perusahaan dan fasilitas, gedung, peralatan dan penampilan. Tampilan fisik perusahaan mempengaruhi penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.
2. Keandalan (*Reliability*). Keandalan yang menunjukkan berapa lama perusahaan memberikan layanan yang sama seperti yang sudah dijanjikan. Keandalan tidak hanya penting untuk beberapa masalah besar, karena masalah kecil juga penting bagi pelanggan untuk mengevaluasi suatu perusahaan.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*). Daya tanggap yaitu menunjukkan kemauan dan komitmen perusahaan untuk memberikan pelayanan tepat waktu. Daya tanggap bukan hanya tentang kecepatan pelayanan, tetapi juga tentang kesediaan perusahaan atau karyawan untuk membantu pelanggan.
4. Keyakinan (*Assurance*). Kemampuan untuk memunculkan kepercayaan pelanggan, yang meliputi pengetahuan, etika, dan kemampuan karyawan untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap suatu perusahaan.

5. Empati (*Empathy*). Keterampilan komunikasi karyawan untuk menjelaskan dengan baik layanan yang ditawarkan oleh perusahaan dan meninggalkan kesan yang baik dari hasil evaluasi pelanggan (Sinollah & Masruro, 2019).

### 2.1.3 Metode Pengukuran Kepuasan

Menurut Kotler Tjiptono (2005:366) untuk mengukur kepuasan pelanggan atau konsumen ada empat cara yaitu:

#### 1. Sistem Keluhan dan Saran

Perusahaan menawarkan pelanggannya kesempatan seluas-luasnya untuk mengirimkan saran, kritik, pendapat, dan keluhan melalui media berupa kotak saran, kartu komentar, saluran telepon khusus bebas pulsa, situs web, dan lain-lain.

#### 2. Survei Kepuasan Pelanggan

Perusahaan menerima tanggapan dan komentar langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanggapan positif bahwa perusahaan peduli terhadap pelanggan tersebut dan biasanya survei dilakukan melalui surat, email atau wawancara tatap muka.

#### 3. *Ghost Shopping*

Perusahaan mempekerjakan beberapa *ghost shopper* yang bertindak sebagai pelanggan potensial untuk layanan dan pesaing perusahaan. Berdasarkan pengalamannya, *Ghost Shopping* diminta untuk melaporkan berbagai temuan kunci mengenai kekuatan dan kelemahan layanan dari perusahaan.

#### 4. *Ghost Customer Analysis*

Perusahaan sebaiknya menghubungi pelanggan yang telah menghentikan atau beralih pemasok agar dapat memahami mengapa hal tersebut terjadi dan melakukan perbaikan lebih lanjut (Wijanarko, 2012).

#### 2.1.4 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan dan Loyalitas Konsumen

Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen antara lain :

##### 1. Kualitas Produk

Kualitas produk merupakan segala sesuatu yang dapat ditawarkan produsen ke pasar untuk persepsi, permintaan, pembelian, penggunaan, dan konsumsi untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan pasar masing-masing. Semakin baik suatu produk maka akan semakin meningkatkan minat konsumen untuk membeli lagi produk tersebut dan juga mempengaruhi loyalitas konsumen terhadap produk tersebut.

##### 2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam keberhasilan suatu perusahaan, karena kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan nilai lebih kepada konsumen dan juga mempengaruhi kepuasan konsumen karena adanya interaksi antara konsumen dan perusahaan yang bersangkutan.

##### 3. Kepercayaan

Kepercayaan konsumen didefinisikan sebagai kesediaan satu pihak untuk menerima risiko yang timbul dari tindakan pihak lain berdasarkan harapan bahwa

pihak lain akan melakukan tindakan yang penting bagi pihak yang mempercayainya, terlepas dari kemampuan untuk memantau dan mengendalikan tindakan pihak lain yang dipercaya (Wahdi & Santoso, 2021).

## **2.2 Kepuasan Pasien**

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul dari pemberian layanan kesehatan yang diterima, ketika pasien membandingkannya dengan harapannya. Menurut Pohan (2007), kepuasan pasien dapat diukur dengan beberapa metrik, misalnya:

1. Kepuasan terhadap ketersediaan pelayanan kesehatan,
2. Kepuasan terhadap kualitas pelayanan kesehatan,
3. Kepuasan terhadap proses pelayanan kesehatan, termasuk hubungan antar individu,
4. Kepuasan terhadap sistem pelayanan kesehatan.

Sedangkan faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu, karakteristik produk, harga, kualitas pelayanan, lokasi, fasilitas, suasana dan komunikasi (Az-zahroh, 2017).

### **2.2.1 Perangkat Pengukuran Kepuasan Pasien**

Terdapat beberapa indikator sebagai perangkat pengukuran kepuasan pasien, yaitu :

#### **a. Kepuasan Terhadap Akses Layanan Kesehatan**

Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan akan dinyatakan oleh sikap dan pengetahuan tentang:

1. Sejauh mana layanan kesehatan ini tersedia pada waktu dan tempat saat dibutuhkan.
  2. Kemudahan memperoleh layanan kesehatan, baik dalam keadaan biasa ataupun keadaan gawat darurat.
  3. Sejauh mana pasien mengerti bagaimana sistem layanan kesehatan itu bekerja, keuntungan dan ketersediaan layanan kesehatan.
- b. Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan

Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan akan dinyatakan oleh sikap terhadap :

1. Kompetensi teknik profesi layanan kesehatan yang berhubungan langsung dengan pasien.
  2. Keluaran dari penyakit atau bagaimana perubahan yang dirasakan oleh pasien sebagai hasil dari layanan kesehatan.
- c. Kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan

Kepuasan terhadap sistem layanan kefarmasian ditentukan oleh sikap terhadap :

1. Fasilitas fisik dan lingkungan layanan kesehatan.
2. Sistem perjanjian, termasuk menunggu giliran, waktu tunggu, pemanfaatan waktu selama menunggu, sikap mau menolong atau kepedulian personal, mekanisme pemecah masalah dan keluhan yang timbul.
3. Lingkup dan sifat keuntungan dari layanan kesehatan yang ditawarkan.

### 2.3 Standar Pelayanan Kefarmasian

Standar Pelayanan Kefarmasian merupakan sebuah patokan yang akan digunakan sebagai pedoman oleh tenaga kefarmasian dalam memberikan pelayanan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab yang bertujuan untuk mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan kualitas hidup pasien (Permenkes, 2016).

Standar pelayanan kefarmasian di Apotek disusun dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016. Pengaturan standar pelayanan kefarmasian di apotek bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian yang menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian, dan melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional ditinjau dalam rangka keselamatan pasien (*Patient Safety*). Pelayanan kefarmasian di apotek yang komprehensif mencakup dua kegiatan, yaitu yang pertama pengelolaan obat, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai dan yang kedua pelayanan farmasi klinis (Ach Faruk Alrosyidi & Kurniasari, 2020).

Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh Apoteker. Apoteker adalah sarjana farmasi yang telah lulus sebagai Apoteker dan telah mengucapkan sumpah jabatan Apoteker. Tenaga Teknis Kefarmasian adalah tenaga yang membantu Apoteker dalam menjalankan pekerjaan kefarmasian, yang terdiri atas Sarjana Farmasi, Ahli Madya Farmasi dan Analis Farmasi.

Sediaan Farmasi adalah obat, bahan obat, obat tradisional, dan kosmetika. Bahan Medis Habis Pakai adalah alat kesehatan yang ditujukan untuk penggunaan

sekali pakai (*single use*) yang daftar produknya diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Pengelolaan sediaan farmasi dan bahan medis habis pakai meliputi:

1. Perencanaan kebutuhan;
2. Permintaan;
3. Penerimaan;
4. Penyimpanan;
5. Pendistribusian;
6. Pengendalian;
7. Pencatatan, pelaporan, dan pengarsipan; dan
8. Pemantauan dan evaluasi pengelolaan.

Pelayanan farmasi klinis meliputi:

1. Pengkajian resep, penyerahan obat, dan pemberian informasi obat;
2. Pelayanan Informasi Obat (PIO);
3. Konseling;
4. Ronde/visite pasien;
5. Pemantauan dan pelaporan efek samping obat;
6. Pemantauan terapi obat;
7. Evaluasi penggunaan obat.



## 2.4 Pengertian Swamedikasi

Pengobatan sendiri adalah penggunaan obat untuk tujuan terapeutik tanpa bantuan profesional atau tanpa resep. Pengobatan sendiri termasuk membeli obat tanpa resep, membeli obat berdasarkan resep lama, berbagi obat dengan kerabat atau anggota lingkaran sosial atau menggunakan obat yang disimpan di rumah. Swamedikasi banyak dilakukan untuk mengatasi berbagai keluhan dan penyakit ringan yang dialami masyarakat seperti demam, nyeri, pusing, batuk, flu, sakit maag, cacingan, diare, penyakit kulit dan penyakit lainnya.

Pengobatan sendiri harus dilakukan sesuai dengan penyakit yang dirasakan. Pelaksanaannya harus memenuhi kriteria konsumsi obat yang rasional, ketepatan pemilihan obat, ketepatan dosis obat, tidak ada efek samping, tidak ada kontraindikasi, tidak ada interaksi obat dan tidak ada polifarmasi. Pada Operasi Penggunaan Obat, terdapat tambahan kesalahan dalam perawatan diri, terutama karena kesalahan obat dan dosis obat. Jika kesalahan terjadi terus menerus dalam waktu lama, dikhawatirkan menyebabkan risiko kesehatan.

Swamedikasi memiliki banyak manfaat bila dilakukan dengan baik, termasuk menghemat waktu dan uang dalam berobat di fasilitas kesehatan (Lei dkk., 2018). Tidak dapat dipungkiri bahwa swamedikasi juga memiliki beberapa risiko, terutama di negara berkembang yang pengetahuan kesehatan penduduknya masih rendah, yang meningkatkan risiko penggunaan obat yang tidak tepat (Ahmed dkk., 2020). Pola pengobatan sendiri atau swamedikasi bervariasi pada kelompok populasi yang berbeda dan dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti usia, jenis kelamin, pendapatan dan pengeluaran, orientasi perawatan diri, tingkat

pendidikan, pengetahuan medis, kepuasan dan tingkat keparahan penyakit. Tingginya perilaku swamedikasi pada masyarakat Indonesia kemudian menimbulkan pertanyaan tentang perilaku apa yang disebut perilaku swamedikasi, manfaat dan risiko dari, serta tata cara swamedikasi yang tepat (Sitindaon, 2020).

#### 2.4.1 Perilaku Swamedikasi

Perilaku yang tergolong swamedikasi adalah penggunaan obat bebas, terkadang obat-obatan yang diresepkan, untuk mengobati gejala/penyakit berdasarkan diagnosis sendiri. Obat yang dijual bebas ini biasanya tersedia di apotek, toko retail dan juga kios (Atmadani dkk., 2020). Swamedikasi, termasuk membeli obat dengan menggunakan kembali atau mengembalikan resep sebelumnya, meminum obat atas saran keluarga atau orang lain, dan mengkonsumsi sisa obat. Obat-obatan yang digunakan dalam swamedikasi selain obat OTC (*Over The Counter*) dan obat yang diresepkan, termasuk didalamnya adalah obat tradisional maupun obat herbal (Brata dkk., 2016).

Faktor utama yang mendasari perilaku pengobatan sendiri adalah obat-obatan dan biaya pengobatan yang mahal, kurangnya pendidikan dan pengetahuan kesehatan, obat-obatan tersedia bebas di toko-toko, penjualan obat tanpa resep dokter dan kurangnya pengawasan obat yang ketat dari pemerintah, kurang tersedia layanan medis dan kemiskinan (Sitindaon, 2020).

#### 2.4.2 Manfaat dan Resiko Swamedikasi

1. Manfaat swamedikasi dari segi medis dalam penerapannya adalah sebagai berikut:
  - a. Lebih mudah karena pengobatan

- b. Biaya yang dikeluarkan tidak banyak karena tidak perlu ke rumah sakit ataupun dokter
- c. Kualitas pengobatan terjamin karena dilakukan sendiri, pasien secara tidak sadar berusaha melakukan yang terbaik untuk dirinya sendiri. Penggunaan obat bebas untuk pengobatan sendiri memerlukan jaminan bahwa obat tersebut terbukti aman, bermutu dan memberikan hasil yang diharapkan
- d. Aman karena obat yang digunakan telah melewati serangkaian tes dan tertera aturan pakai dan dosis obat.

Biaya pengobatan umum terdiri dari biaya konsultasi dan biaya obat. Biaya konsultasi dokter dapat dipangkas dengan pengobatan sendiri, dan penggunaan obat generik membantu lebih menghemat biaya pengobatan. Untuk pengobatan sendiri, pasien atau keluarganya harus mengetahui penyakit yang dideritanya dan obat yang digunakan untuk mengobati penyakit kesehatan tersebut. Perkembangan teknologi informasi memudahkan pasien untuk menerima informasi tentang penyakit dan obat-obatan melalui internet. Informasi yang lengkap mendorong pasien untuk melakukan pengobatan sendiri (S. Dewi, 2018).

## 2. Kekurangan Swamedikasi

- a. Adanya bahaya jika obat tersebut tidak digunakan sesuai aturan, tentu akan mengakibatkan pemborosan uang dan waktu untuk mengatasi bahaya yang terjadi tadi.
- b. Adanya kemungkinan timbulnya reaksi yang tidak diinginkan seperti efek samping, resistensi dan sensitivitas mungkin terjadi.

- c. Unsur subjektivitas juga menjadi dominan karena kecenderungan memilih obat berdasarkan kebiasaan, iklan dan lingkungan social (Aini & Puspitasari, 2019).

#### 2.4.3 Jenis Obat Swamedikasi

Obat-obatan yang digunakan untuk pengobatan sendiri adalah sebagai berikut :

- a. Obat OTC (*Over The Counter*), tanpa resep dokter yang terdiri dari:
  - 1. Obat bebas: lambang lingkaran hitam, latar belakang hijau  
Contoh: Paracetamol, Antasida Doen, Mylanta, Polisyane, Oralit, Dulcolac, dll.
  - 2. Obat yang dibatasi: lambang lingkaran hitam , latar belakang biru.  
Contoh: Decolgen, Listerine, Insto, Dulcolac Suppositoria.
- b. Obat Wajib Apotek (OWA), yaitu obat ini dikenal obat kelas G (tanda tajam hitam, dasar merah dengan K besar) dapat dibeli dari apotek tanpa resep, tetapi harus diberikan langsung oleh apotek kepada pasien dengan informasi lengkap tentang cara penggunaan obat.
- c. Contoh: Amlodipin, Allopurinol, Simvastatin, Piroxicam, Dexamethasone.
- d. Suplemen makanan (vitamin, kalsium, dll) biasanya digunakan untuk memenuhi kebutuhan vitamin tubuh , seperti defisiensi vitamin B1, B6 dan B12 pada *Polyneuritis* (S. Dewi, 2018).

### 2.5 Profil Apotek Fa2fa Jaya

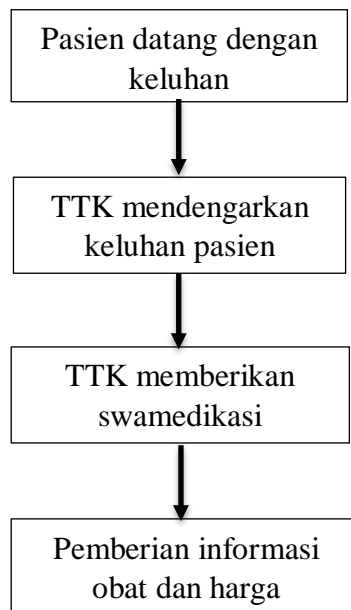
Apotek Fa2fa Jaya merupakan apotek swasta yang dikelola oleh Bapak Moestofa, dan apoteker penanggungjawab apotek adalah apt. Novi Febriyanti,

S.Farm. Apotek Fa2fa Jaya berlokasi di Ruko Kerinci Square Jalan Terusan Danau Kerinci Kav.14 Sawojajar II Pakis, Malang. Dengan jumlah karyawan sebanyak 7 orang yang beberapa karyawan merupakan saudara dari pemilik apotek, yang jadwalnya dibagi menjadi 2 shift, shift pagi dimulai pukul 08.00 pagi sampai dengan pukul 16.00 sore, sedangkan untuk shift sore dimulai pukul 15.00 sore sampai dengan pukul 21.00 malam.

### 2.5.1 Alur Pelayanan Pasien Swamedikasi

Berikut alur pelayanan pembelian obat swamedikasi di Apotek Fa2fa Jaya

Kota Malang.



**Gambar 2.1 Alur Pelayanan Obat Tanpa Resep**

Pasien datang ke apotek mengeluhkan rasa sakit yang dialaminya atau orang yang sedang sakit berada dirumah. Kemudian tenaga teknis kefarmasian yang bertugas memberikan swamedikasi terkait obat yang diberikan. Tenaga teknis kefarmasian juga harus bisa memberikan informasi terkait obat yang

diberikan seperti, indikasi obatnya, kapan pasien meminum obatnya, jika ada efek samping yang mungkin mengganggu pasien harus disampaikan juga. Kemudian tenaga teknis kefarmasian membeberkan rincian harga yang harus dibayar oleh pasien.

## **2.6 Peran Apotek**

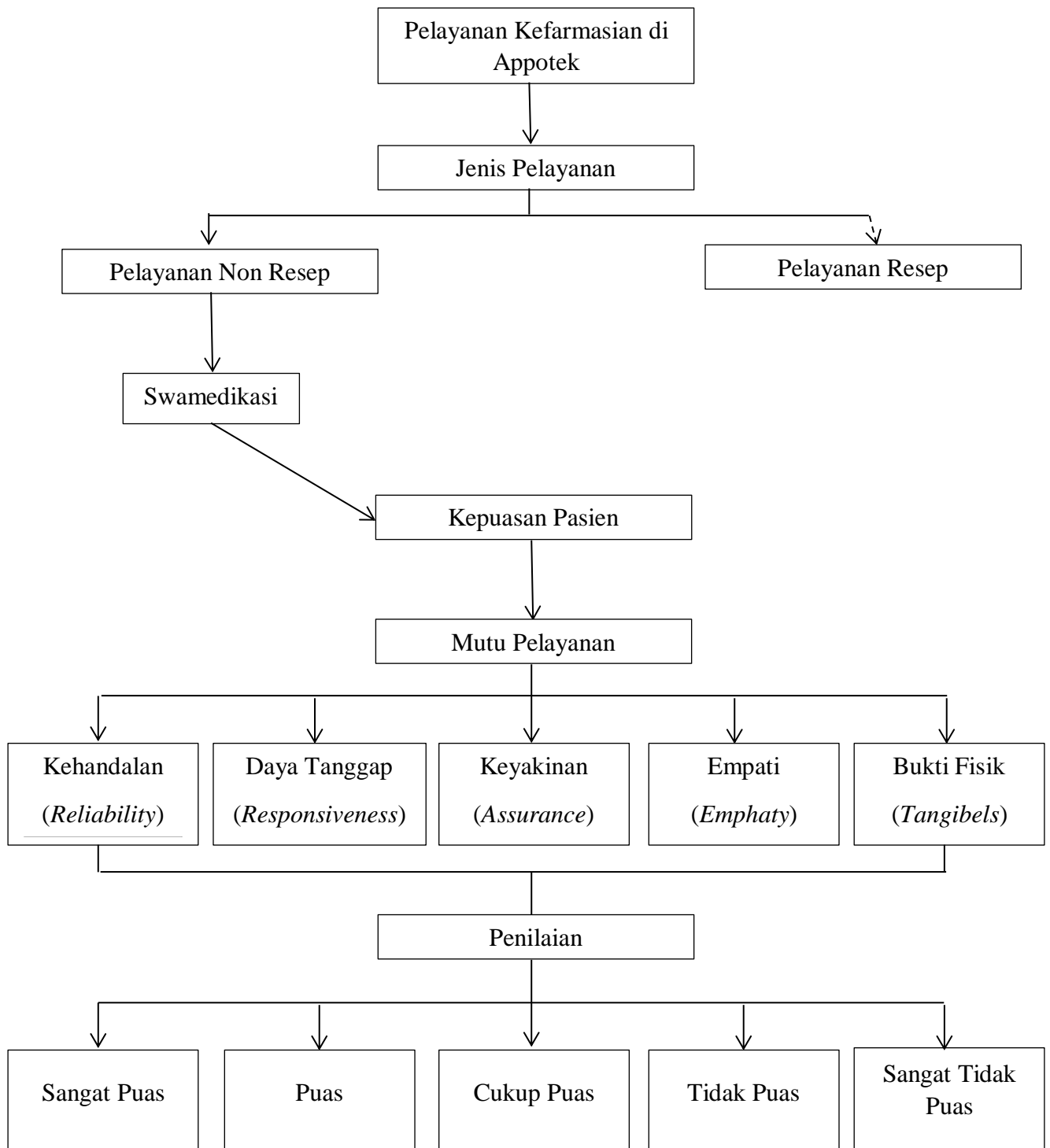
Apotek sebagai salah satu pelayanan kesehatan harus mengutamakan kepentingan masyarakat dalam pelayanannya yaitu, penyediaan, penyimpanan, dan pendistribusian perbekalan farmasi berkualitas tinggi. Dalam pengelolaannya, apotek harus dikelola oleh apoteker yang telah mengucapkan sumpah jabatan apoteker (Husada dkk., 2021).

### **1. Tujuan Apotek**

Tujuan apotek Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 9 Tahun 2017, tujuan apotek adalah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian di apotek.
- b. Memberikan perlindungan pasien dan masyarakat dalam memperoleh pelayanan kefarmasian di apotek.
- c. Menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian dalam memberikan pelayanan kefarmasian di apotek (Permenkes, 2017).

## 2.7 Kerangka Konsep



Keterangan :

———— : Diteliti

- - - - : Tidak Diteliti

**Gambar 2.2 Bagan Kerangka Konsep Penelitian**