

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Tentang Kepuasan

2.1.1 Definisi kepuasan

Kepuasan menurut Kamus Bahasa Indonesia kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa. Kepuasan pasien juga merupakan tanggapan pelanggan atau pengguna jasa untuk setiap pelayanan yang diberikan. Sebaliknya ketidakpuasan seorang pasien apabila pelayanannya tidak sesuai harapan yang diinginkannya. Pentingnya kepuasan pasien yaitu demi mempertahankan kelangsungan tersebut dalam jangka panjang

2.1.2 Konsep Kepuasan

Menurut (Nurchahyo dkk., 2015) Kepuasan pasien dapat diukur dengan 5 dimensi, yaitu :

1. Bukti fisik (*tangibles*) bukti langsung yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, alat kesehatan dan pelayanan farmasi.
2. Reliabilitas (*reliability*) berkaitan dengan kemampuan petugas farmasi untuk memberikan pelayanan farmasi yang cepat, tidak membuat kesalahan apapun dan hasil memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*) sehubungan dengan kesediaan dan kemampuan petugas farmasi untuk memberi permintaan pasien dengan tanggap, serta menginformasikan secara cepat.

4. Keyakinan atau Jaminan (*assurance*) yakni mencakup pengetahuan, ketrampilan, kesopanan, mampu menumbuhkan kepercayaan pasien. Jaminan juga berarti bebas bahaya, resiko, keraguan.
5. Empaty (*empati*) berarti kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian dan memahami kebutuhan pasien dan bertindak demi kepentingan pasien.

2.1.3 Metode Pengukuran Kepuasan

1. Sistem keluhan dan saran

Media yang digunakan untuk menampung keluhan dan saran para pelanggan dapat berupa kotak saran dan melalui sosial media.

2. Jasa ghost shopping

Cara memperoleh gambaran kepuasan pelanggan dengan cara mempekerjakan orang untuk bersikap sebagai pelanggan.

3. Analisa mantan pelanggan

Dimana seharusnya harus menghubungi pelanggan yang sudah berhenti dan agar bisa memahami masalah apa yang menjadikan orang tersebut berhenti berlangganan.

4. Survei kepuasan pelanggan

Hal umum yang dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan/pasien.

2.1.4 Manfaat Kepuasan

1. Terciptanya citra positif dan nama baik rumah sakit, karena pasien yang puas akan pelayanan rumah sakit akan memberitahukan kepada orang lain.
2. Kesembuhan pasien akan membuat senang serta pasien merasa puas terhadap pelayanan rumah sakit.

3. Berdampak positif pada loyalitas pelanggan.

2.1.5 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan

1. Pengetahuan

Tingkat pengetahuan seseorang dapat mempengaruhi perilaku individu, yang mana makin tinggi tingkat pengetahuan seseorang tentang kesehatan, maka makin tinggi untuk berperan serta terhadap kepuasan pelayanannya.

2. Sikap positif

Sikap merupakan reaksi atau respon seseorang yang masih tertutup terhadap suatu stimulus atau objek. Sedangkan salah satu sikap yang positif adalah menerima atau biasa diartikan bahwa orang mau dan memperhatikan stimulus yang diberikan.

3. Sosial ekonomi

Pelayanan yang diberikan sesuai dengan biaya yang dikeluarkan oleh pelanggan, Semakin tinggi biaya yang dikeluarkan akan semakin baik pula pelayanan yang diberikan.

4. Empati

Kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan, pelanggan akan merasa puas apabila petugas kesehatan memberikan perhatian khusus kepada setiap pasien tanpa membedakan statusnya.

5. Kualitas pelayanan

Sebuah produk biasanya selalu memiliki pesaing dibidangnya, namun seseorang pelanggan akan mudah berpaling pada produk yang memiliki layanan yang lebih baik dan membuat nyaman yang akhirnya akan menimbulkan rasa puas bagi pelanggan dan memberi kesan yang bagus.

2.2 Tentang Rumah Sakit

2.2.1 Definisi Rumah Sakit

Rumah sakit adalah tempat diselenggarakan pelayanan kesehatan dengan banyak unsur-unsur yang terkandung di dalam penyelenggaraan Rumah Sakit terutama terkait dengan tugas utamanya dalam pelayanan publik yakni melakukan pelayanan kesehatan (*Fitriana & Pratiwi, 2018*). Pelayanan kesehatan dalam farmasi terlebihnya rumah sakit semakin meningkat yang dikarenakan jumlah konsumen atau pasien yang juga semakin meningkat. Banyak faktor yang membuat rumah sakit tersebut ramai dengan pasien yaitu dikarenakan rumah sakit tersebut mempunyai dokter yang tepat waktu saat praktek, ketersediaan obat, sikap perawat dan karyawan yang memberikan kenyamanan pada pasien dan mempunyai pelayanan farmasi yang lengkap.

2.2.2 Profil Rumah Sakit Bala Keselamatan Bokor Turen

Rumah Sakit Bala Keselamatan Bokor merupakan rumah sakit yang berlokasi di JL. Jenderal Achmad Yani No. 91 Turen, Kabupaten Malang, Jawa Timur 65175. Pemilik Rumah Sakit Bala Keselamatan Bokor adalah Yayasan Pelayanan Kesehatan Bala Keselamatan (YPKBBK) yang berpusat di kota Bandung Jawa Barat dan telah berdiri pada tanggal 28 Juni 1938 dengan Tipe D, yang berawal dari pengobatan kecil, kemudian bertumbuh secara bertahap menjadi suatu rumah sakit pada tahun 1938, pelayanan selalu diupayakan di RS Bala Keselamatan Bokor dengan berpegang pada kasih dalam setiap tindakan pelayanan yang sesuai yang diterapkan oleh Departemen Kesehatan RI, dengan harapan proses kesembuhan pasien cepat dicapai. Adapun berbagai macam pasien yang dilayani yaitu pasien umum, asuransi, dan instansi. Rumah Sakit Bokor menyediakan jenis pelayanan gawat darurat, pelayanan rawat jalan umum, kamar operasi, radiologi, fisioterapi, laboratorium, farmasi, gizi, rekam medis, IGD 24 jam, pelayanan kesehatan ibu dan anak.

2.2.3 Tugas Rumah Sakit

Menurut Permenkes Nomor 4 Tahun 2018 tugas rumah sakit adalah memfasilitasi upaya kesehatan dengan mengupayakan hasil serta upaya peningkatan dan pencegahan bagi pasien, serta bisa melaksanakan rujukan (Hilmansyah, 2021).

2.2.4 Tinjauan Tentang Pelayanan Kefarmasian

Pelayanan kefarmasian yaitu pelayanan secara langsung kepada pasien, dan punya tanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi, yang mempunyai maksud untuk pencapaian hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien.

Pelayanan Farmasi Rumah Sakit merupakan salah satu kegiatan di Rumah Sakit yang menunjang pelayanan kesehatan yang bermutu. Hal tersebut diperjelas dalam Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit, yang menyebutkan bahwa pelayanan farmasi Rumah Sakit merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan pasien, penyediaan obat yang bermutu, termasuk pelayanan farmasi klinik, yang terjangkau bagi semua lapisan masyarakat (Susanto, 2017). Permenkes Nomor 74 Tahun 2016 menyatakan pelayanan kefarmasian meliputi dua kegiatan, yaitu pengelolaan sediaan farmasi dan bahan medis habis pakai, dan pelayanan farmasi klinik yang harus didukung oleh sumber daya manusia, sarana prasarana dalam rangka meningkatkan hasil terapi dan meminimalkan resiko terjadi efek samping obat untuk keselamatan pasien. Pelayanan kefarmasian yang dilakukan di rumah sakit berupa pelayanan resep pasien rawat jalan yang umumnya peserta BPJS, Pihak Rumah Sakit harus memperhatikan kepuasan yang dirasakan oleh pasien dalam meningkatkan pelayanan (Prihartini dkk., 2020) .

Standar pelayanan kefarmasian di Rumah sakit meliputi:

2.2.4.1 Pengelolaan sediaan farmasi dan bahan medis habis pakai

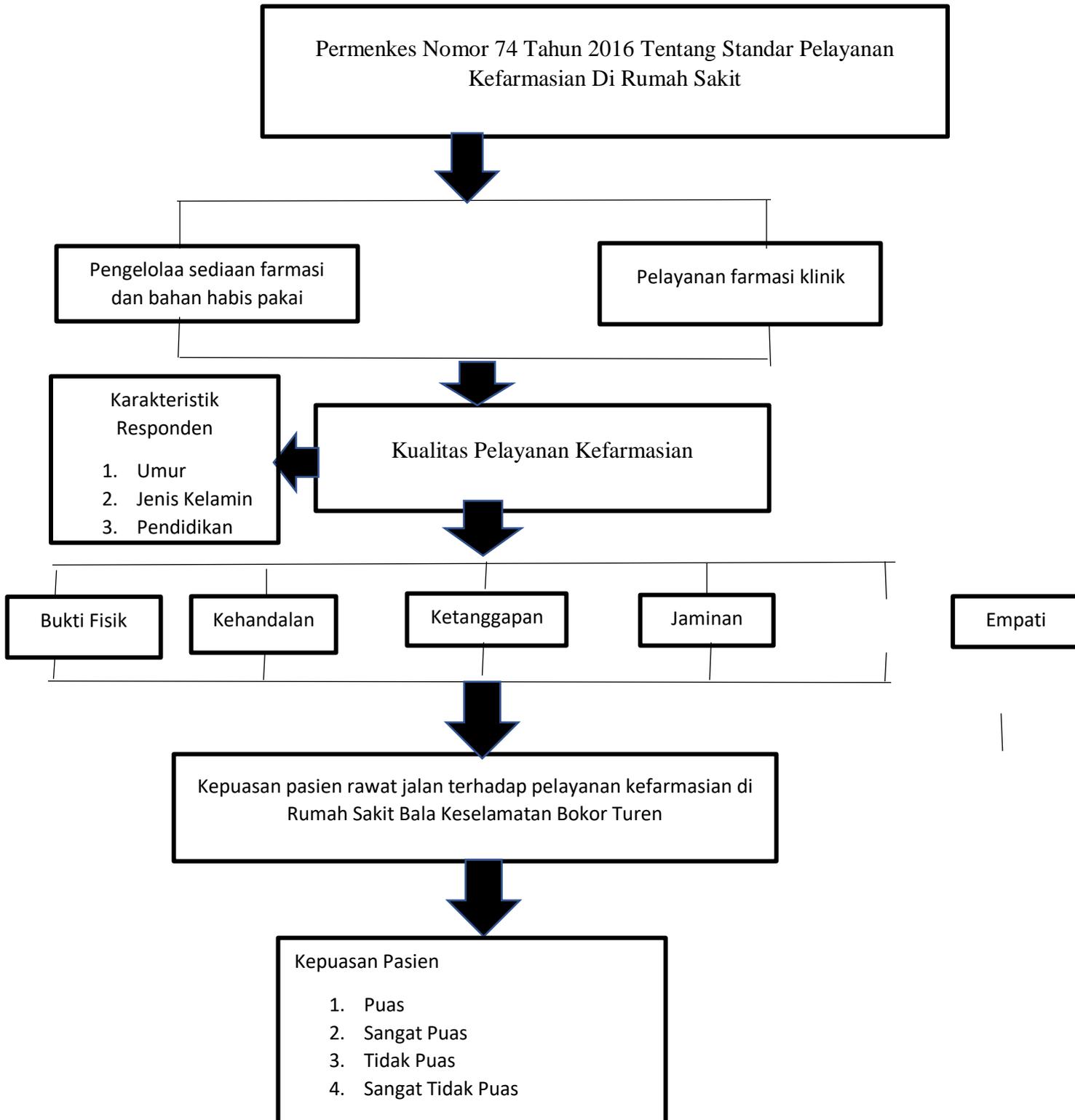
1. Perencanaan
2. Pengadaan
3. Penerimaan
4. Penyimpanan
5. Pendistribusian

6. Pemusnahan
7. Pengendalian
8. Pencatatan, pelaporan dan pengarsipan
9. Pemantauan dan evaluasi pengelolaan

2.2.4.2 Pelayanan farmasi klinik meliputi:

1. Pengkajian dan pelayanan resep
2. Pelayanan informasi obat (*PIO*)
3. Konseling
4. Monitoring efek samping obat (*MESO*)
5. Pemantauan terapi obat (*PTO*)
6. Evaluasi penggunaan obat

2.3 Kerangka Konsep



2.4 Kerangka Teori

Standar pelayanan kefarmasian adalah tolak ukur yang digunakan oleh tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian adalah pelayanan secara langsung kepada pasien, dan punya tanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi, yang mempunyai maksud untuk pencapaian hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien.

Kepuasan pasien merupakan tanggapan pelanggan atau pengguna jasa untuk setiap pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan adanya lima dimensi yaitu Bukti fisik yang berarti dimensi ini penilaian pelanggan terhadap apa yang dilihat dan dirasakan. Pada akhirnya, pelanggan akan menilai pelayanan yang diterimanya berdasar hasil penginderaan, yang kedua kehandalan dengan cara menilai kemampuan petugas farmasi memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dengan akurat serta terpercaya, ketiga ketanggapan pasien akan menilai dan melihat bagaimana petugas farmasi dapat memberikan pelayanan kepada pasien secara profesional dengan tanggap dan cermat, keempat keyakinan atau jaminan dinilai dari sejauh mana petugas farmasi dapat memberikan jaminan terhadap pelayanan yang diberikan, dan terakhir yaitu empati dinilai dari sejauh mana petugas farmasi dapat memberikan perhatian lebih secara personal kepada pasien dan memahami kebutuhan. Dari kelima hal tersebut juga dilihat karakteristik responden yaitu nama pasien, umur, jenis kelamin, Pendidikan terakhir guna untuk memberikan gambaran yang ingin diketahui mengenai keadaan diri responden yang menjadi sampel.