

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kepuasan Konsumen

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan (Pratiwi, 2010)

Kepuasan konsumen adalah suatu tingkatan dimana perkiraan kinerja produk sesuai dengan harapan pembeli, kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan sebelum mengkonsumsi atau menggunakan produk tersebut (Kotler & Keller, 2016). Kepuasan pelanggan adalah kepuasan yang berlanjut menjadi *customer loyalty* (loyalitas pelanggan) yang berujung pada peningkatan volume penjualan yang lebih besar (Hasan dalam Chatrin, 2015). Menurut Daryanto dan Setyabudi (2014), kepuasan merupakan suatu penilaian emosional dari konsumen setelah konsumen menggunakan suatu produk, dimana harapan dan kebutuhan konsumen dalam menggunakannya terpenuhi. Menurut Solomon (2011), kepuasan adalah suatu perasaan keseluruhan konsumen mengenai produk atau jasa yang telah dibeli oleh konsumen.

Salah satu cara untuk mengukur sikap pelanggan ialah dengan menggunakan kuesioner. Organisasi bisnis/perusahaan harus mendesain kuesioner pelanggan yang secara akurat dapat memperkirakan persepsi pelanggan tentang mutu barang atau jasa. Hasil pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dapat menunjukkan karakteristik atau atribut apa dari produk/jasa yang membuat pelanggan tidak puas. Pimpinan harus melakukan koreksi/perbaikan (Supranto, 2006). Dikatakan untuk mendapatkan konsumen tidak sulit, tetapi yang lebih sulit adalah bagaimana mempertahankan konsumen tersebut. Faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dan pelayanan yang dipersepsikan (*perceived service*). Bila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas dapat dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika kualitas pelayanan yang diterima

melembi harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas jasa yang ideal, akan tetapi bila kualitas pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Jadi penilaian pelanggan mengenai kualitas pelayanan sangat bergantung pada kemampuan penyedia.

Ada lima faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan konsumen /pasien,yaitu:

- a. Kualitas produk farmasi yaitu kemampuan menyembuhkan penyakit. Hal ini menyangkut ketersediaan farmasi dan ketersediaan hayati, sehingga tercapai tujuan efek terapi.persepsi konsumen/pasien terhadap produk farmasi dipengaruhi oleh dua hal yaitu kenyataan sesungguhnya kualitas produk farmasi dan komunikasi.
- b. Kualitas pelayanan terhadap pasien, pasien akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik, ramah, sesuai dengan yang diharapkan.
- c. Merupakan komponen emosional yaitu pengaruh atau pertimbangan yang bersifat emosional seperti:karena sugesti, angan-angan, gambaran yang indah, perasaan bangga, agar kelihatan lain dari yang lain.kepuasan tersebut membuat konsumen merasa puas terhadap produk farmasi tersebut.
- d. Harga, meskipun produk farmasi yang dipilih mempunyai fungsi/indikasi yang sama dengan produk farmasi yang lain tetapi harganya relatif lebih murah. Hal tersebut juga merupakan faktor yang penting untuk menentukan tingkat kepuasan.
- e. Faktor biaya, konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan/tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk dan jasa, cenderung puas terhadap produk/jasa tersebut

Menurut pemikiran yang dikembangkan oleh Paul Peter dan Donelly (2007:181) kualitas pelayanan jasa memiliki 5 (lima) dimensi pengukuran yaitu:

- a. Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan untuk melakukan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Keandalan merupakan kemampuan untuk menampilkan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan konsisten, dapat diartikan juga bahwa mengerjakan dengan benar sampai kurun waktu

tertentu. Pemenuhan janji pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu dan kecakapan dalam menanggapi keluhan pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat.

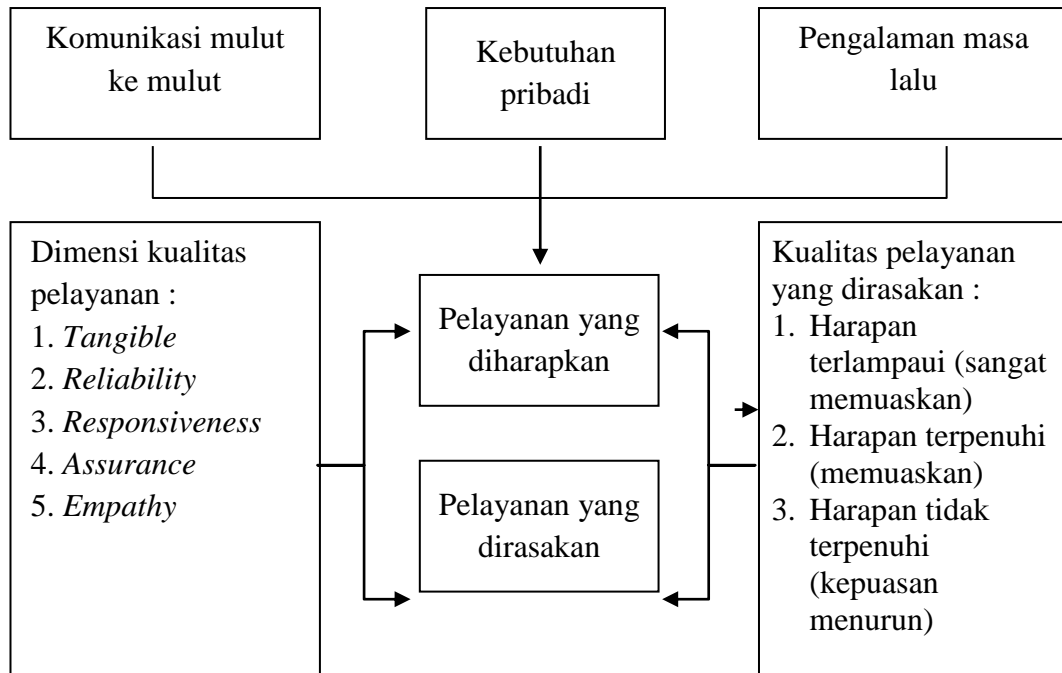
- b. Daya tanggap (*responsiveness*) adalah kemauan pegawai untuk tanggap membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat, tepat dengan disertai penyampaian jasa yang jelas. Dalam hal ini perusahaan tidak hanya selalu cepat dan tanggap pada keluhan konsumen yang timbul karena janji tidak terpenuhi, namun juga cepat tanggap menangkap perubahan yang terjadi dalam peralatan dan perilaku konsumen.
- c. Keyakinan/jaminan (*assurance*) adalah mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan.
- d. Empati (*empathy*) adalah meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memenuhi kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Empati merupakan *individualized attention to customer*. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pelanggan dengan menempatkan dirinya pada situasi pelanggan.
- e. Berwujud (*tangibles*) adalah fasilitas fisik, peralatan/perlengkapan, penampilan dari personil/pegawai, sarana komunikasi dan kendaraan operasional. Dengan demikian bukti langsung/wujud merupakan satu indikator yang paling konkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat.

Sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan, maka perwujudan pelayanan yang didambakan adalah:

- a. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang-kala dibuat-buat.
- b. Memperoleh pelayanan secara wajar
- c. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pilih kasih.
- d. Pelayanan yang jujur dan terus terang

Informasi memainkan peranan vital dalam pengambilan keputusan. Sistem informasi dapat digunakan sebagai sarana strategis untuk memberikan pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan (Aditama, 2006)

Berikut adalah konsep kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan oleh Kotler (2005) digambarkan seperti terlihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan ini berarti pelanggan puas.jika kinerja melebihi harapan, pelanggan sangat puas atau senang. Kunci untuk menghasilkan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi. Jika perusahaan meningkatkan kepuasan pelanggan dengan menurunkan harga atau meningkatkan pelayanannya, hasilnya mungkin adalah laba yang lebih rendah (Kotler, 2005)

Kepuasan konsumen akan terjadi apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen, akan tetapi sering terjadi kesenjangan (*gap*) antara keduanya. Dalam hal ini ada lima kesenjangan (*gap*) yang menyebabkan penyajian atau penyampaian layanan tidak berhasil yaitu:

1. Kesenjangan antara harapan konsumen dan pandangan manajemen, dimana pihak manajemen tidak selalu dapat merasakan dengan tepat apa yang diinginkan konsumen atau bagaimana penilaian konsumen terhadap komponen pelayanan.
2. Kesenjangan antara pandangan atau persepsi manajemen dan spesifikasi mutu pelayanan, dimana pihak manajemen mungkin saja belum atau tidak menetapkan suatu standar kualitas yang jelas.
3. Kesenjangan antara mutu pelayanan dan sajian atau penyampaian pelayanan (*service delivery*), dimana banyak faktor yang mempengaruhi sajian pelayanan. persoalan utamanya diantaranya mungkin karyawan yang kurang terlatih, atau bekerja melebihi kapasitasnya, kondisi mental yang rendah, atau karena peralatan yang rusak.
4. Kesenjangan antara penyajian pelayanan dan komunikasi eksternal. harapan konsumen dipengaruhi oleh pernyataan/janji yang terlalu berlebihan oleh pimpinan perusahaan melalui iklan, tetapi kenyataannya lain.
5. Kesenjangan antara jasa pelayanan yang diberikan dengan harapan konsumen karena perbedaan dalam cara menilai/persepsi yang berbeda.

Karena adanya kesenjangan-kesenjangan inilah maka kualitas pelayanan harus senantiasa dievaluasi secara periodik untuk meminimalkan kesenjangan agar kualitas pelayanan kepada konsumen dapat dicapai sebagaimana yang diharapkan.

Beberapa karakteristik individu yang diduga menjadi determinan dan indikator kualitas layanan kesehatan dan mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen adalah (Utama, 2005:5) berikut ini:

- a. Umur adalah masa hidup konsumen yang dinyatakan dalam satuan tahun sesuai pernyataan konsumen.

- b. Jenis kelamin yang dapat digunakan untuk membedakan konsumen laki-laki atau perempuan.
- c. Sumber biaya adalah sumber pembiayaan konsumen untuk biaya pelayanan kesehatan apotek, seperti uang sendiri, asuransi, bantuan sosial, atau kombinasi diantaranya, dan gratis.
- d. Diagnosa penyakit adalah kegiatan yang dilakukan oleh petugas kesehatan untuk menentukan jenis, penyebab, dan cara penyembuhan dari penyakit yang diderita konsumen.
- e. Pekerjaan adalah status pekerjaan konsumen
- f. Pendapatan adalah jumlah gaji atau penghasilan dalam untuk uang dan barang (dikonversikan ke nilai uang) rata-rata setiap bulan dari konsumen.
- g. Pendidikan adalah status resmi tingkat pendidikan akhir konsumen
- h. Suku bangsa adalah identitas sosial dan budaya berdasarkan pengakuan konsumen, sehingga dapat dikelompokkan pada kelompok suku bangsa tertentu , seperti Batak, Jawa atau Melayu
- i. Tempat tinggal adalah alamat rumah konsumen, termasuk jarak antara rumah dan apotek
- j. Status konsumen adalah identitas konsumen sehingga dapat dikategorikan sebagai sudah kawin, belum kawin, janda atau duda.
- k. Agama adalah identitas konsumen yang dapat digunakan sebagai dasar pengelompokan sebagai pemeluk Islam, Kristen Protestan, Katolik, Hindu, atau Budha.
- l. Preferensi adalah serangkaian alasan atau sebab mengapa konsumen memilih, menetapkan, atau mengutamakan untuk membeli obat di apotek tertentu.

2.2 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat digunakan sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan bersaing dan menentukan keberhasilan serta kualitas perusahaan. Semakin baik pelayanan yang diberikan dimata pelanggan berarti semakin tinggi pula tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan yang dicapai dan begitu pula sebaliknya. Kualitas pelayanan adalah harapan pelanggan sebagai ukuran seberapa

bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan, kualitas pelayanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan, Tjiptono, dkk (2011).

2.3 Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek

Pelayanan kefarmasian di apotek saat ini telah mempunyai standar dengan diterbitkannya peraturan menteri kesehatan Republik Indonesia nomor 35 tahun 2014 tentang standar pelayanan kefarmasian di apotek. Pengaturan standar pelayanan kefarmasian di apotek bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian dan melindungi pasien serta masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (Menkes, 2014)

Pelayanan kefarmasian telah mengalami perubahan yang semula hanya berfokus kepada pengelolaan obat (*drug oriented*) berkembang menjadi pelayanan komprehensif meliputi pelayanan obat dan 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. Pekerjaan kefarmasian tersebut harus dilakukan oleh tenaga kesehatan yang mempunyai keahlian dan wewenang untuk itu. Peran Apoteker dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan perilaku agar dapat melaksanakan interaksi langsung dengan pasien. Bentuk interaksi tersebut antara lain adalah pemberian informasi obat dan konseling kepada pasien yang membutuhkan. (Menkes, 2014)

Informasi obat merupakan bagian dari suatu kegiatan konsultasi dimana konsumen dapat memperoleh informasi mengenai proses pengobatannya. Tenaga kesehatan dan juga konsumen memerlukan keterampilan untuk berkomunikasi sehingga hasil yang diperoleh dapat saling memuaskan.

Apotek adalah suatu tempat tertentu untuk melakukan pekerjaan kefarmasian dan penyaluran obat kepada masyarakat (Syamsuni, 2006). Kepmenkes No 35 tahun 2014 menyebutkan bahwa apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh apoteker. Apoteker adalah sarjana farmasi yang telah lulus sebagai apoteker dan telah mengucapkan sumpah apoteker (PP 51, 2009; Permenkes RI, 2014). Apoteker sangat erat kaitannya dengan apotek, dimana apotek merupakan salah satu tempat dilakukannya pekerjaan kefarmasian, disamping penyaluran sediaan farmasi, dan perbekalan kesehatan lainnya kepada masyarakat. Sesuai dengan peraturan pemerintah apotek harus dibawah tanggung jawab seorang apoteker. Keberadaan apoteker di apotek tidak hanya terkait dengan permasalahan obat, namun apoteker dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan perilaku agar dapat menjalankan profesi secara profesional dan berinteraksi langsung dengan pasien, termasuk untuk pemberian informasi obat dan konseling kepada pasien yang membutuhkan. Apoteker harus juga memahami dan menyadari kemungkinan terjadinya kesalahan pengobatan (*medication error*), mengidentifikasi, mencegah, mengatasi masalah farmakoekonomi, dan farmasi sosial (*sociopharmacoeconomy*). Hal ini dikaitkan dengan standar pelayanan kefarmasian di apotek menjadikan peranan apoteker di apotek sangatlah penting (Menkes, 2014).

Tujuan konseling yaitu:

- a. Menciptakan hubungan dengan pasien dengan membentuk trust
- b. Memperlihatkan perhatian dan asuhan kepada pasien
- c. Membantu pasien mengatur dan adaptasi penyakitnya
- d. Mencegah atau meminimalkan masalah yang berhubungan dengan efek samping
- e. Meningkatkan kapasitas pasien untuk menyelesaikan masalah kesehatan

Petugas apotek /Apoteker sebaiknya menginformasikan hal-hal dibawah ini kepada pasiennya meliputi:

- a. Nama obat (merek dagang) dan kegunaannya

- b. Cara menggunakan , digunakan sebagai obat dalam atau sebagai obat luar beserta aturan pemakaiannya
- c. Petunjuk khusus tentang cara penyediaan obat
- d. Hal-hal yang mungkin timbul selama penggunaan obat
- e. Pantangan-pantangan selama menggunakan obat
- f. Cara penyimpanan obat yang benar
- g. Tindakan yang harus segera diambil bila terjadi kesalahan dosis atau kesalahan minum obat
- h. Apa yang harus dilakukan bila persediaan obat masih banyak padahal sakit sudah dirasakan sembuh.

Tanggung jawab tugas Apoteker di apotek adalah:

- a. Bertanggung jawab atas obat dengan resep. Apoteker harus mampu menjelaskan tentang obatnya pada pasien, sebab:
 1. Apoteker mengatakan bagaimana obat tersebut diminum
 2. Apoteker mengatakan efek samping obat yang mungkin ada
 3. Apoteker mengatakan stabilitasnya obat dalam bermacam-macam kondisi
 4. Apoteker mengatakan efek toksisitas obat dan dosisnya
 5. Apoteker mengatakan tentang cara dan rute pemakaian obat
- b. Bertanggung jawab untuk memberi informasi pada pasien dalam menggunakan obat bebas dan obat bebas terbatas. Apoteker bertanggung jawab penuh dalam menghadapi kasus *self diagnosis* atau mengobati sendiri dan pemakaian obat tanpa resep. Apoteker yang menentukan apakah *self diagnosis*, *self medication* dari penderita dapat dibenarkan dan diberi obatnya atau disuruh periksa dulu ke dokter atau tidak perlu. Pengobatan sendiri atau pengobatan dengan non resep jelas akan makin bertambah

2.4 Tinjauan Tentang Pelayanan Kefarmasian

Menurut Surahman dan Husein dalam Utami (2013), pelayanan kefarmasian yang baik adalah pelayanan yang berorientasi langsung dalam proses pengobatan. Pelayanan kefarmasian bertujuan menjamin keamanan, efektifitas dan

kerasionalan penggunaan obat dengan menerapkan ilmu pengetahuan dan fungsi dalam perawatan penderita. Adapun pelayanan kefarmasian meliputi:

2.4.1 Pengolahan Sumber Daya

Pengolahan sumber daya alam terdiri dari pengolahan sumber daya manusia, pengolahan sarana dan prasarana, pengolahan administrasi apotek serta pengolahan sediaan farmasi dan perbekalan kesehatan. Adapun penjelasannya adalah sebagai berikut:

A. Sumber Daya Manusia

Sesuai ketentuan perundangan yang berlaku, apotek harus dikelola oleh seorang apoteker yang profesional. Dalam pengelolaan apotek, apoteker senantiasa harus memiliki kemampuan menyediakan dan memberikan pelayanan yang baik, mengambil keputusan yang tepat, memiliki kemampuan berkomunikasi antar profesi, menempatkan diri sebagai pimpinan dalam situasi multidisipliner, memiliki kemampuan mengelola SDM secara efektif. Sedangkan asisten apoteker hendaknya dapat membantu pekerjaan apoteker dalam melaksanakan pelayanan kefarmasian tersebut (Menkes RI, 2016)

B. Sarana dan Prasarana

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 73 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek, sarana dan prasarana digunakan untuk menunjang pelayanan kefarmasian di apotek. Adapun sarana dan prasarana tersebut meliputi sarana yang memiliki:

- a. Memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), surat Keterangan Ijin Tempat Usaha/HO (*Hunder Ordonantie*) harus dimiliki terlebih dahulu, kemudian diperoleh SIUP (Surat Ijin Usaha Perdagangan), setelah itu dapat memperoleh NPWP.
- b. Persyaratan fisik, yaitu: bangunan (termasuk IMB dan status tanah), etalase, *furniture*, dan alat meracik serta buku-buku standar. Secara teknis langit-langit, lantai, ventilasi serta sanitasi harus memenuhi persyaratan higienis dan penerangan yang cukup. Apotek harus mudah diakses oleh masyarakat. Sarana dan prasarana Apotek dapat menjamin mutu sediaan farmasi, alat

kesehatan, dan bahan medis habis pakai serta kelancaran praktik pelayanan kefarmasian. Sarana dan prasarana yang diperlukan untuk menunjang pelayanan kefarmasian di apotek meliputi sarana yang memiliki fungsi:

1) Ruang penerimaan resep

Ruang penerimaan resep sekurang-kurangnya terdiri dari tempat penerimaan resep, 1 (satu) set meja dan kursi, 1 (satu) set komputer. Ruang penerimaan resep ditempatkan pada bagian paling depan dan mudah terlihat oleh pasien.

2) Ruang pelayanan resep dan peracikan (produksi sediaan secara terbatas)

Ruang pelayanan resep dan peracikan atau produksi sediaan secara terbatas meliputi rak obat sesuai kebutuhan dan meja peracikan. Diruang peracikan sekurang-kurangnya disediakan peralatan peracikan, timbangan obat, air minum (air mineral) untuk pengencer obat, sendok obat, bahan pengemas obat, lemari pendingin, termometer ruangan, blanko salinan resep, etiket dan label obat. Ruang ini diatur agar agar mendapatkan cahaya dan sirkulasi udara yang cukup, dapat dilengkapi dengan pendingin ruangan (*air conditioner*)

3) Ruang penyerahan obat

Ruang penyerahan obat berupa konter penyerahan obat yang dapat digabungkan dengan ruang penerimaan resep.

4) Ruang konseling

Ruang konseling sekurang-kurangnya memiliki satu set meja dan kursi konseling, lemari buku, buku-buku referensi, leaflet, poster, alat bantu konseling, buku catatan konseling, dan formulir catatan pengobatan pasien.

5) Ruang arsip

Ruang arsip dibutuhkan untuk menyimpan dokumen yang berkaitan dengan pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai serta pelayanan kefarmasian dalam jangka waktu tertentu.

6) Ruang penyimpanan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai.

Ruang penyimpanan harus memperhatikan kondisi sanitasi, *temperature*, kelembaban, ventilasi, pemisahan untuk menjamin mutu produk, dan keamanan petugas. Ruang penyimpanan harus dilengkapi dengan rak/lemari obat, pallet, pendingin ruangan (*AC*), lemari pendingin, lemari penyimpanan khusus narkotika dan psikotropika, lemari penyimpanan obat khusus, pengukur suhu dan kartu suhu (Menkes RI, 2016)

c. Perbekalan farmasi berupa:

- 1) Obat
- 2) Bahan obat
- 3) Obat asli Indonesia
- 4) Alat kesehatan dan
- 5) Kosmetika

d. Perlengkapan meliputi:

- 1) Alat pembuatan, pengolahan, dan peracikan
- 2) Alat perlengkapan dan penyimpanan perbekalan kesehatan
- 3) Wadah pengemas dan pembungkus
- 4) Alat administrasi
- 5) Buku-buku standar yang diwajibkan

e. Setiap Apotek harus memasang papan nama pada bagian muka apotek yang memuat:

- 1) Nama Apotek
- 2) Nama APA (Apoteker Pengelola Apotek)
- 3) Nomor SIA (Surat Izin Apotek)
- 4) Alamat dan Nomor Apotek

f. Perbekalan apotek meliputi: obat, bahan obat, kosmetika, dan alat kesehatan. Obat sekurang-kurangnya terdiri dari obat generik atau sesuai dengan Daftar Obat Esensial Indonesia (DOEN) untuk rumah sakit tipe C.