

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Klinik

2.1.1 Definisi klinik

Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang mengadakan dan menyediakan pelayanan medis dasar dan atau spesialisik, diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seseorang tenaga medis. Klinik merupakan salah satu bentuk fasilitas pelayanan kesehatan yang terjangkau, mudah diakses dan bermutu dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat (Menkes RI, 2014).

2.1.2. Jenis klinik

1. Klinik pratama

Klinik pratama merupakan klinik yang menyelenggarakan pelayanan medik dasar yang dilayani oleh dokter umum dan dipimpin oleh seorang dokter umum. Berdasarkan perjanjiannya klinik ini dapat dimiliki oleh instansi ataupun perorangan (Menkes RI, 2014).

2. Klinik utama

Klinik utama merupakan klinik yang menyediakan pelayanan medik spesialisik atau pelayanan medik dasar dan spesialisik. Arti Spesialisik adalah mengkhususkan pelayanan pada satu bidang tertentu berdasarkan golongan umur, organ atau jenis penyakit tertentu, disiplin ilmu. Klinik dipimpin seorang dokter spesialis ataupun dokter gigi spesialis.

Perbedaan antara klinik pratama dengan klinik utama (Menkes RI, 2014) adalah:

1. Pelayanan medis pada klinik pratama hanya pelayanan medis dasar, sementara pada klinik utama mencakup pelayanan medis dasar dan spesialis.
2. Klinik pratama bisa dipimpin oleh dokter atau dokter gigi, sementara pada klinik utama pimpinannya adalah dokter spesialis atau dokter gigi spesialis.
3. Layanan di dalam klinik utama mencakup layanan rawat inap, sementara pada klinik pratama layanan rawat inap hanya boleh dalam hal klinik berbentuk badan usaha.
4. Tenaga medis dalam klinik pratama ialah minimal dua orang dokter atau dokter gigi, sementara dalam klinik utama diperlukan satu orang spesialis untuk masing-masing jenis pelayanan.

Adapun bentuk pelayanan klinik dapat berupa (Menkes RI, 2014)

1. Rawat jalan
2. Rawat inap merupakan bagian yang hanya dapat memberikan pelayanan rawat inap paling lama 5 hari.
3. Home care adalah bagian atau lanjutan dari pelayanan kesehatan yang berkesinambungan yang diberikan kepada individu / keluarga bertujuan untuk meningkatkan, mempertahankan dan memulihkan kesehatan serta memaksimalkan tingkat kemandirian dan meminimalkan dampak penyakit.
4. Pelayanan 24 jam dalam 7 hari merupakan pelayanan yang telah dilakukan untuk pasien yang sudah ditegakan diagnosa secara definitif dan perlu mendapatkan tindakan atau perawatan.

2.1.3. Kewajiban Klinik

Klinik memiliki kewajiban yang meliputi :

1. Memberikan pelayanan bermutu, aman, mengutamakan kepentingan pasien, sesuai standar profesi, standar prosedur operasional dan standar pelayanan.
2. Memberikan pelayanan gawat darurat pada pasien sesuai kemampuan tanpa *down payment* terlebih dahulu/mengutamakan kepentingan pasien.
3. Menyelenggarakan rekam medis, disinilah pentingnya penggunaan aplikasi software untuk klinik digunakan untuk memudahkan pencatatan dan pencarian sejarah atau riwayat sakit pasien yang berkunjung ke klinik.
4. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai hak dan kewajiban pasien.
5. Menolak keinginan pasien yang berdampak dengan standar profesi dan etika serta peraturan perundang-undangan

2.1.4. Kriteria Klinik

1. Bangunan Klinik

Bangunan dan Ruang Klinik diselenggarakan pada bangunan yang permanen dan tidak bergabung dengan tempat tinggal atau unit kerja lainnya. Bangunan klinik harus memenuhi persyaratan lingkungan sehat sesuai ketentuan peraturan perundangundangan. Bangunan klinik juga harus memperhatikan fungsi, keamanan, kenyamanan, dan kemudahan dalam memberi pelayanan serta perlindungan dan keselamatan bagi semua orang (Menkes RI, 2014).

Bangunan klinik terdiri atas :

- a. Ruang pendaftaran / ruangtunggu;
- b. Ruang konsultasi;

- c. Ruang administrasi;
- d. Ruang tindakan;
- e. Ruang pojokasi; dan
- f. Kamar mandi/WC.

2. Prasarana Klinik

Berdasarkan Menkes RI (2014) tentang klinik disebutkan bahwa prasarana klinik meliputi :

- a. Instalasi listrik;
- b. Instalasi sirkulasi udara;
- c. Sarana pengelolaan limbah; dan
- d. Pencegahan dan penanggulangan kebakaran.

Sarana harus dalam keadaan terpelihara dan berfungsi dengan baik

3. Peralatan Klinik

Sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan, klinik harus dilengkapi dengan peralatan medis dan nonmedis yang memadai. Peralatan medis dan nonmedis harus memenuhi standar keamanan, mutu dan keselamatan. Selain memenuhi standar, peralatan medis harus memiliki izin edar sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Peralatan medis yang digunakan di klinik harus diuji dan ditentukan kebenaran konvensionalnya secara berkala oleh institusi pengujian atau pihak pengkalibrasi yang berwenang untuk mendapatkan surat kelayakan alat.

2.2. Pelayanan Kefarmasian atau *Pharmaceutical Care*

2.2.1. Pengertian

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 (Permenkes RI, 2016).

Pelayanan kefarmasian merupakan proses yang melibatkan pengelolaan sediaan farmasi dan pelayanan farmasi klinis yang bertujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan (Situmorang, 2000).

Menurut Bahfen (2006), pelayanan kefarmasian dalam hal memberikan perlindungan terhadap pasien memiliki fungsi yaitu :

1. Sebagai penyedia informasi tentang obat-obatan kepada tenaga kesehatan lainnya, tujuan yang ingin dicapai mencakup mengidentifikasi hasil pengobatan dan tujuan akhir pengobatan, agar pengobatan dapat diterima untuk terapi, agar diterapkan penggunaan secara rasional, memantau efek samping obat dan menentukan metode penggunaan obat.
2. Untuk mendapatkan rekam medis untuk digunakan pemilihan obat yang tepat.
3. Sebagai sarana memantau penggunaan obat apakah efektif, tidak efektif, reaksi yang berlawanan, keracunan dan jika perlu memberikan saran untuk memodifikasi pengobatan.
4. Sebagai sarana bimbingan dan konseling dalam rangka pendidikan kepada pasien.
5. Penyedia dan pemelihara serta untuk memfasilitasi pengujian pengobatan bagi pasien penyakit kronis.
6. Berpartisipasi dalam pengelolaan obat-obatan untuk pelayanan gawat darurat.
7. Pembinaan pelayanan informasi dan pendidikan bagi masyarakat.
8. Partisipasi dalam penilaian penggunaan obat dan audit kesehatan.

9. Menyediakan pendidikan mengenai obat-obatan untuk tenaga kesehatan.

2.2.2. Standar Pelayanan Kefarmasian

Standar pelayanan kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam melaksanakan pelayanan kefarmasian (Permenkes RI, 2016).

Menurut Permenkes RI (2016), pengaturan standar pelayanan kefarmasian di Klinik bertujuan untuk:

1. Meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian
2. Menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian
3. Melindungipasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien atau patient safety
4. Pelayanan farmasi klinik.

Untuk menjamin mutu pelayanan kefarmasian di klinik, harus dilakukan pengendalian mutu pelayanan kefarmasian yang meliputi:

1. Monitoring
2. Evaluasi.

2.3. Kepuasan Pasien

2.3.1. Pengertian

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang terjadi setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja dan harapan harapannya (Kothler, 1999).

Satisfaction adalah kata dari bahasa latin, yaitu satis yang berarti enough atau cukup dan facere yang berarti to do atau melakukan. Jadi produk atau jasa dikatakan memuaskan apabila produk dan jasa yang digunakan sanggup memberikan sesuatu yang dicari oleh konsumen sampai tingkat cukup (Irawan, 2003).

2.3.2. Kualitas pelayanan kesehatan

Ada dua batasan untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan yang baik yaitu (Notoatmojo, 2003) :

1. Pada derajat kepuasan pasien.

Kualitas pelayanan kesehatan yang baik adalah jika pelayanan kesehatan yang dilakukan dapat memberikan rasa puas pada diri setiap pasien yang disesuaikan dengan tingkatkepuasan rata-rata penduduk yang menjadi sasaran utama pelayanan kesehatan tersebut.

2. Pada upaya yang dilakukan.

Kualitas pelayanan kesehatan yang baik adalah apabila tata cara pelaksanaannya sesuai dengan standar serta kode etik profesi yang telah ditetapkan. Kualitas pelayanan ditentukan oleh seberapa besar ketidaksesuaian antara harapan atau keinginan dan persepsi pasien.

Kualitas pelayanan yang baik adalah kualitas pelayanan yang mampu menyesuaikan harapan dan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima (Zeithaml, 1993).

Faktor-faktor yang mempengaruhi harapan pasien adalah (Zeithaml, 1993) :

1. Komunikasi dari mulut ke mulut, yaitu informasi yang didengar dari pasien lain.
2. Kebutuhan perorangan, meliputi karakteristik individu dan lingkungan.
3. Pengalaman masa lalu.
4. Komunikasi eksternal, yaitu informasi yang berasal dari penyedia pelayanan kesehatan.

Rumah sakit khususnya rumah sakit milik pemerintah harus dapat menjadi sarana kesehatan bagi masyarakat luas, itu sebabnya pelayanan pemberian informasi obat harus

berkualitas agar dapat memuaskan masyarakat sebagai konsumen. Bagi pasien mereka akan merasa puas jika kinerja layanan kesehatan yang diterima baik, dan sebaliknya ketidakpuasan akan terjadi jika kinerja layanan kesehatan yang diterima tidak sesuai (Pohan, 2007).

Dimensi kualitas pelayanan kesehatan merupakan suatu kerangka pikir yang dapat dijadikan pedoman untuk menganalisis kualitas layanan kesehatan yang akan diamati kemudian dapat dicari solusi yang diperlukan untuk dapat mengatasinya (Pohan, 2007).

Menurut Irawan (2003) Kualitas pelayanan diyakini mempunyai lima dimensi yaitu :

1. Responsiveness atau ketanggapan, yaitu kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggandengan cepat dan tepat.
2. Reliability atau kehandalan, yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan.
3. Confidence atau keyakinan, yaitu kemampuan memberikan kepercayaan dan kebenaran atas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
4. Emphaty atau empati, yaitu kemampua nmembina hubungan, perhatian, dan memahami kebutuhan pelanggan.
5. Tangibles atau bukti langsung, yaitu sarana dan fasilitas fisik yang dapat langsung dirasakan oleh pelanggan.

Kepuasan dan ketidakpuasan konsumen akan suatu produk atau jasa dari suatu proses penjualan memberikan dampak tersendiri kepada perilaku konsumen. Perilaku tersebut dipengaruhi faktor antara lain karakteristik pribadi (Kotler, 2002).

Faktor yang mempengaruhi terbentuknya perilaku dibedakan menjadi dua, yaitu:

1. Faktor Intern meliputi lingkungan pengetahuan, kecerdasan, persepsi, emosi, motivasi dan sebagainya yang berfungsi untuk mengolah rangsangan dari luar.
2. Faktor Ekstern meliputi lingkungan sekitar, baik fisik maupun non fisik seperti iklim, manusia, sosial ekonomi, kebudayaan dan sebagainya.

Menurut Tjiptono, dkk., (2001), kepuasan konsumen ditentukan oleh beberapa faktor:

1. Sikap pendekatan petugas medis terhadap konsumen.
2. Prosedur yang tidak membingungkan konsumen.
3. Waktu tunggu yang tidak terlalu lama yang dirasakan oleh konsumen.
4. Keramahan petugas kesehatan terhadap konsumen.
5. Proses penyembuhan yang dirasakan konsumen.

