

BAB 2

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kepuasan

2.1.1 Pengertian Kepuasan

Menurut Kotler dalam Sari (2021), mendefinisikan kepuasan merupakan suatu kesenangan atau kekecewaan seseorang terhadap kinerja atau produk yang ditunjukkan lewat perasaan yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesan dimana dapat dikatakan kinerja/produk dapat melebihi harapan apabila pelanggan merasa puas atau senang. Menurut Akhmad dkk. (2019), kepuasan merupakan tingkat perasaan hasil setelah membandingkan kinerja dengan yang dirasakan dari pelayanan. Kepuasan pasien berarti kualitas didapatkan hasil terbaik dari suatu layanan kesehatan yang memenuhi kebutuhan pelanggan dan melebihi harapan pasien karena kualitas berkaitan erat dengan layanan kesehatan ketika layanan memiliki kualitas tinggi berarti hasil yang baik, perlakuan yang baik akan meningkatkan status kesehatan (Mosadeghrad, 2013). Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan persepsi dengan harapan terhadap pelayanan setelah menerima suatu pelayanan jasa atau produk (Prihartini dkk., 2020). Selain itu, kepuasan pasien merupakan hal yang terpenting dan harus dijaga karena berhubungan dengan tingkat mutu pelayanan sehingga dipandang sangat penting.

2.1.2 Konsep Kepuasan

Harapan dari kepuasan maupun ketidakpuasan dalam pasien dapat menjadi suatu yang harus difokuskan sebagai tujuan utama untuk meningkatkan kualitas mutu. Oleh karena itu, kepuasan memiliki dampak pada loyalitas pasien. Tingkat kepuasan merupakan harapan yang dirasakan tentang perkiraan dan keyakinan pasien yang diterimanya setelah membedakan hasil kinerja. Sikap kepuasan pasien ini dapat diukur melalui indeks kepuasan pasien dan bisa bersifat subjektif (Napitupulu, 2020).

Dalam perkembangan dan kemajuan terhadap pelayanan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, melayani secara efektif waktu maupun biaya serta memaksimalkan pelayanan dengan sopan dan ramah akan mempengaruhi pasien dan merupakan faktor penting tingkat kepuasan. Apabila terdapat kepuasan terhadap pelayanan di rasa kurang baik maka segera dilakukan perbaikan tindakan, sehingga hasil perbaikan akan berdampak positif pada tingkat kepuasan pasien (Nugroho, 2020).

2.1.3 Dimensi Kepuasan Pasien

Pelayanan dikatakan berkualitas ketika produk dan jasa dapat memenuhi harapan atau ekspektasi pasien, maka pelayanan sering dikaitkan dengan kepuasan pasien. Kepuasan pasien ini dapat dijelaskan pada dimensi kepuasan pasien. Menurut Bogadenta dalam Nugroho (2020), ada 5 dimensi diantaranya (*reliability, assurance, tangible, emphaty dan responsiveness*).

1. *Reliability* (kehandalan)

Reliability merupakan suatu kemampuan kinerja secara akurat dan terpercaya yang diberikan kepada pelanggan harus sesuai dengan harapan. Seperti seorang tenaga teknis kefarmasian harus dapat memberikan pelayanan sesuai yang diharapkan pasien misalnya, seorang tenaga teknis kefarmasian memberikan pelayanan obat dengan tepat waktu, memuaskan, tidak membuat kesalahan, dan cepat.

2. *Assurance* (jaminan atau kepastian)

Assurance merupakan kemampuan pengetahuan dan keramahan oleh karyawan dalam melaksanakan tugas secara spontan untuk membentuk kepercayaan dan keyakinan pelanggan. Hal ini harus diterapkan oleh seorang apoteker dan tenaga teknis kefarmasian untuk memberikan jaminan dan kepastian kebenaran dalam pelayanan dan pemilihan obat. Misalnya, seorang tenaga teknis kefarmasian menjelaskan informasi obat secara tepat dan benar.

3. *Tangible* (berwujud)

Tangible adalah suatu kemampuan yang dapat diandalkan dalam menampilkan sarana dan prasarana secara fisik. Sebagai bukti keadaan yang nyata di lingkungan sekitar apotek bisa menyediakan sarana dan prasarana secara lengkap dan memadai. Misalnya, tersedianya kursi sebagai tempat tunggu pasien.

4. *Emphaty* (empati)

Emphaty merupakan suatu bentuk sifat individual atau kelompok dalam memahami dan memberikan perhatian kepada pelanggan. Maka, seorang apoteker dan tenaga teknis kefarmasian harus memberikan perhatian psikologis sebagai tanda bahwa seorang tenaga kesehatan juga bisa memahami dan merasakan apa yang dirasakan pasien. Misalnya, seorang tenaga teknis kefarmasian memberikan rasa kepedulian, perhatian dan berusaha merasakan keluhan pasien.

5. *Responsiveness* (ketanggapan)

Responsiveness adalah suatu tindakan ketanggapan dalam memberikan kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan secara cepat terhadap pelanggan. Kemampuan ini diberikan secara profesional dengan tanggap dan cepat oleh apoteker untuk memberikan respon yang positif terhadap kualitas pelayanan. Misalnya, seorang tenaga teknis kefarmasian dengan tanggap dan cepat merespon dan menjawab pasien saat bertanya.

2.2 Pelayanan Kefarmasian

Pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan langsung diberikan dengan baik dan mampu memberikan secara maksimal dalam rangka meningkatkan kualitas hidup pasien (Menkes RI, 2016). Bentuk pelayanan dan tanggung jawab apoteker saling berhubungan yang dilakukan sesuai dengan kode etik di standar pelayanan kefarmasian.

2.2.1 Standar Pelayanan Kefarmasian

Dalam Peraturan Menteri Kesehatan nomor 73 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Tujuan pengaturan standar pelayanan kefarmasian di apotek adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian.
2. Menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian.
3. Melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (*patient safety*).

Standar pelayanan digunakan sebagai pedoman untuk tolak ukur dalam menjalankan praktik pelayanan di apotek kefarmasian menurut Menkes RI (2016) yang meliputi:

1. Pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai yang meliputi: perencanaan, pengadaan, penerimaan, penyimpanan, pemusnahan, pengendalian, pencatatan dan pelaporan
2. Pelayanan farmasi klinik yang meliputi: pengkajian resep, dispensing, Pelayanan Informasi Obat (PIO), konseling, pelayanan kefarmasian di rumah (*home pharmacy care*), Pemantauan Terapi Obat (PTO), dan monitoring efek samping obat (MESO).

2.2.2 Tenaga Teknis Kefarmasian

Apoteker dan tenaga teknis kefarmasian merupakan tenaga kefarmasian yang bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi. Seorang apoteker dalam menjalankan pekerjaan kefarmasian dibantu oleh tenaga teknis kefarmasian yang terdiri dari atas sarjana farmasi, ahli madya farmasi, analis farmasi, dan tenaga menengah farmasi atau asisten apoteker (Presiden RI, 2009).

Menurut Peraturan Pemerintah nomor 51 tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian. Tugas dari tenaga teknis kefarmasian, yaitu (Susilo, 2019):

1. Melakukan pengecekan kesiapan apotek sebelum operasional.
2. Menyusun produk racikan yang distribusi dari gudang ke apotek.
3. Melakukan peracikan obat-obatan.

4. Melayani pembelian pasien dengan baik sopan dan benar.
5. Membuat *copy resep* untuk pasien.
6. Melakukan penyerahan pembelian obat kepada pasien.

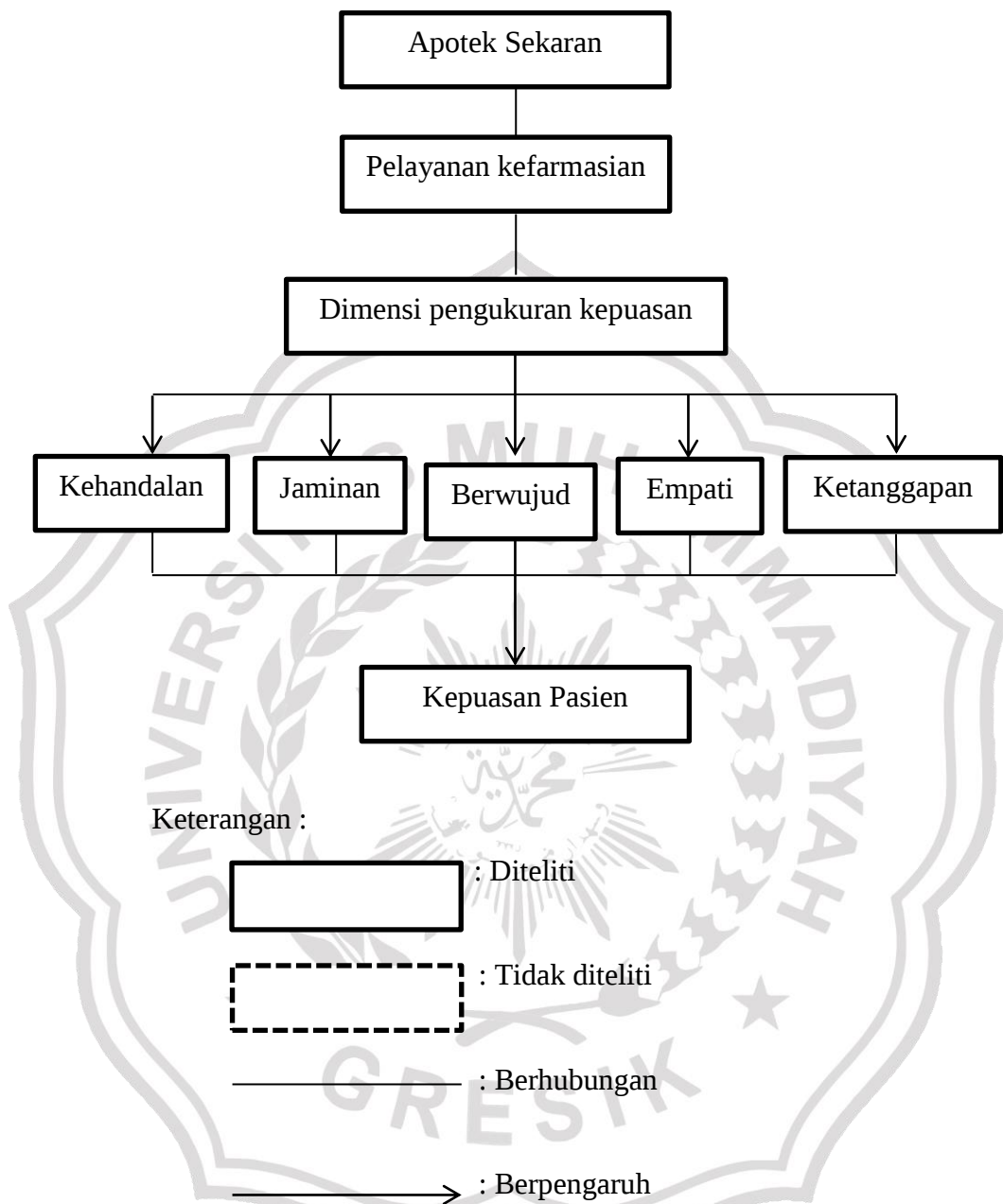
2.3 Apotek

Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker. Selain itu, sebagai tempat penyaluran sediaan farmasi, perbekalan kesehatan lainnya kepada masyarakat. Apotek memiliki peran dan serta dalam memenuhi kesehatan masyarakat (Menkes RI, 2017).

Apotek merupakan tempat yang harus memiliki fungsi keamanan, kenyamanan, dan kemudahan dalam pemberian pelayanan kepada pasien serta perlindungan dan keselamatan bagi semua orang. Oleh karena itu, apotek memiliki sarana ruang yang berfungsi yaitu penerimaan resep, pelayanan resep dan peracikan obat, penyerahan sediaan farmasi dan alat kesehatan, konseling, penyimpanan sediaan farmasi dan alat kesehatan, dan arsip (Menkes RI, 2017).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2017. Pengaturan apotek ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian di apotek, memberikan perlindungan pasien dan masyarakat dalam memperoleh pelayanan kefarmasian, dan menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian dalam memberikan pelayanan kefarmasian di apotek.

2.4 Kerangka Konsep



Gambar 2. 1 Kerangka Konsep Penelitian