

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah suatu kondisi emosional atau persepsi yang dirasakan oleh pasien sebagai hasil dari perbandingan antara harapan terhadap layanan kesehatan dan pengalaman nyata yang diterima. Menurut Kosassy & Mulya (2020), kepuasan pasien mencerminkan evaluasi subjektif terhadap aspek-aspek pelayanan, seperti mutu interaksi dengan tenaga kesehatan, kualitas informasi yang diberikan, dan akses terhadap layanan. Dalam konteks pelayanan farmasi, kepuasan pasien sering kali ditentukan oleh kejelasan informasi yang diberikan mengenai obat, seperti dosis, cara penggunaan, dan efek sampingnya.

Pelayanan kesehatan, termasuk pelayanan farmasi, memiliki peran penting dalam membentuk tingkat kepuasan pasien. Menurut Parasuraman *et al.* (1985), dimensi kepuasan pasien dapat dijelaskan melalui model SERVQUAL yang mencakup lima dimensi utama: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Keandalan (*reability*) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji secara akurat dan dapat dipercaya. Hal ini mencakup kemampuan untuk menyelesaikan layanan tepat waktu sesuai jadwal yang telah ditetapkan, dengan konsistensi dalam pelaksanaan dan tanpa kesalahan setiap kali layanan diberikan. Daya tanggap (*responsiveness*) adalah kesediaan atau komitmen para karyawan untuk memberikan bantuan dan memenuhi kebutuhan pasien secara efektif. Jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, keterampilan, keramahan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya dari interaksi personal yang bertujuan untuk menghilangkan keraguan pasien serta memberikan rasa aman dari bahaya dan risiko. Empati (*emphaty*) melibatkan perhatian personal maupun pendekatan perusahaan dalam memahami kebutuhan dan kesulitan pasien, disertai komunikasi yang baik, perhatian secara individual, serta hubungan yang mendukung komunikasi yang efektif. Bukti fisik (*tangible*) merujuk pada

keberadaan fasilitas fisik, perlengkapan, sarana komunikasi, dan elemen lainnya yang diperlukan dan mendukung dalam proses pemberian layanan.

Dalam instalasi farmasi, dimensi ini dapat diterapkan pada keakuratan resep, kecepatan pelayanan, keramahan farmasis, serta kenyamanan fasilitas fisik. Jika pasien menerima pelayanan yang memenuhi atau melampaui harapan mereka, maka tingkat kepuasan akan meningkat. Kepuasan pasien di instalasi farmasi memiliki dampak signifikan pada kepatuhan terapi. Sim *et al.* (2021) menunjukkan bahwa pasien yang puas dengan informasi obat lebih mungkin mengikuti instruksi penggunaan obat dengan benar. Hal ini tidak hanya meningkatkan efektivitas terapi, tetapi juga membantu mengurangi risiko efek samping dan komplikasi akibat kesalahan penggunaan obat. Sebaliknya, jika pasien merasa tidak puas, mereka cenderung mengalami ketidakpercayaan terhadap layanan farmasi, yang dapat berdampak buruk pada hasil pengobatan.

Selain itu, kepuasan pasien juga berperan sebagai indikator kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit. Menurut penelitian oleh Sitepu & Kosasih (2024), tingkat kepuasan pasien dapat mencerminkan seberapa baik fasilitas kesehatan memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Dalam instalasi farmasi, kepuasan pasien menjadi acuan untuk mengevaluasi kompetensi farmasis, efektivitas komunikasi, serta kecukupan informasi yang diberikan. Dengan demikian, pengukuran kepuasan pasien dapat membantu manajemen rumah sakit mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan.

Secara keseluruhan, kepuasan pasien tidak hanya menjadi tujuan akhir dari pelayanan kesehatan, tetapi juga memiliki dampak langsung terhadap keberhasilan terapi dan citra fasilitas kesehatan. Dalam konteks instalasi farmasi, peningkatan kepuasan pasien dapat dicapai melalui pemberian informasi obat yang jelas, sikap farmasis yang empati, dan pelayanan yang efisien. Penelitian oleh Alzahrani *et al.* (2024) menggarisbawahi bahwa kepuasan pasien yang tinggi dapat memperkuat hubungan antara pasien dan tenaga kesehatan, sehingga menciptakan kepercayaan jangka panjang dalam layanan farmasi.

2.2. Pelayanan Kefarmasian

Pelayanan kefarmasian merupakan bagian integral dalam sistem pelayanan kesehatan yang berfokus pada aspek pengelolaan dan penggunaan obat secara aman, efektif, dan efisien. Dalam penyelenggaraannya, pelayanan kefarmasian tidak hanya melibatkan apoteker, tetapi juga didukung oleh Tenaga Vokasi Kefarmasian (TVK) yang memiliki peran strategis. TVK bertugas membantu pelaksanaan pelayanan teknis di bidang kefarmasian di bawah supervisi apoteker, mencakup pengelolaan obat, pelayanan resep, informasi obat, hingga administrasi kefarmasian. Kehadiran TVK sangat penting untuk menjaga kelancaran operasional instalasi farmasi, baik di apotek, rumah sakit, maupun puskesmas. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020, TVK wajib menjalankan tugasnya sesuai dengan standar profesi yang ditetapkan guna menjamin mutu pelayanan. Dengan demikian, pelayanan kefarmasian yang dilakukan oleh TVK berkontribusi langsung terhadap peningkatan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat. (Kementerian Kesehatan RI, Permenkes No. 26 Tahun 2020 tentang Standar Profesi Tenaga Vokasi Kefarmasian). Adapun berbagai tugas dan tanggung jawab Tenaga Vokasi Kefarmasian dalam mendukung pelayanan kefarmasian dapat dijelaskan sebagai berikut.

2.2.1. Penyimpanan obat dan bahan medis

Tenaga Vokasi Kefarmasian (TVK) memiliki tanggung jawab penting dalam proses penyimpanan obat dan bahan medis. Kegiatan ini meliputi penerimaan, pengecekan kondisi obat, penyimpanan sesuai ketentuan, serta pencatatan penerimaan barang. TVK harus memahami prinsip penyimpanan yang baik seperti memperhatikan suhu ruangan, kelembapan, pencahayaan, dan pengelompokan obat berdasarkan klasifikasinya. Selain itu, obat-obat tertentu seperti vaksin harus disimpan dalam rantai dingin untuk menjaga stabilitas mutu. Kesalahan dalam penyimpanan dapat berdampak pada kualitas dan keamanan obat yang diberikan kepada pasien. Oleh karena itu, TVK wajib melakukan monitoring berkala terhadap kondisi penyimpanan. (Kementerian Kesehatan RI, Permenkes No. 26 Tahun 2020 tentang Standar Profesi Tenaga Vokasi Kefarmasian).

2.2.2. Penyiapan dan peracikan obat

Dalam proses pelayanan resep, TVK bertugas membantu menyiapkan dan meracik obat sesuai dengan perintah dokter. Tugas ini harus dilaksanakan di bawah pengawasan apoteker, untuk memastikan bahwa peracikan memenuhi standar mutu dan keamanan. Pada sediaan steril seperti infus atau injeksi, TVK juga harus menguasai teknik aseptik untuk mencegah kontaminasi. Kesalahan dalam peracikan dapat menimbulkan dampak serius terhadap kesehatan pasien, sehingga ketelitian dan pemahaman prosedur sangat penting. TVK diharapkan mampu membaca resep secara akurat dan memilih bahan baku yang benar. Dengan kemampuan ini, TVK mendukung pelayanan kefarmasian yang profesional dan aman bagi pasien. (Kementerian Kesehatan RI, KMK No. 1027/MENKES/SK/IX/2004 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit).

2.2.3. Pelayanan informasi obat

TVK juga berperan dalam memberikan pelayanan informasi obat kepada pasien secara sederhana. Meskipun penyampaian informasi secara rinci merupakan tugas apoteker, TVK dapat membantu menjelaskan cara penggunaan obat, waktu pemberian, serta hal-hal dasar lain yang sudah diinstruksikan apoteker. Keterampilan komunikasi menjadi penting untuk memastikan pasien memahami cara penggunaan obat dengan benar. Informasi yang diberikan harus sesuai dengan instruksi dan tidak melebihi batasan kewenangan TVK. Pelayanan informasi yang baik dapat meningkatkan kepatuhan pasien dalam menjalani terapi. Hal ini pada akhirnya berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. (Kementerian Kesehatan RI, Permenkes No. 26 Tahun 2020 tentang Standar Profesi Tenaga Teknis Kefarmasian).

2.2.4. Pelayanan distribusi obat

Dalam fasilitas pelayanan kesehatan seperti rumah sakit, TVK bertugas membantu mendistribusikan obat ke unit pelayanan medis. Distribusi ini melibatkan pengambilan, pencatatan, serta pengiriman obat-obatan ke ruang rawat inap, IGD, maupun poliklinik. TVK harus memastikan bahwa jumlah dan jenis obat

yang dikirim sesuai dengan permintaan yang tercatat. Selain itu, keamanan dalam proses distribusi juga harus dijaga, seperti penggunaan wadah khusus untuk obat sitotoksik. Distribusi yang tepat waktu dan akurat sangat penting untuk kelancaran pelayanan medis kepada pasien. Dengan pengelolaan distribusi yang baik, efektivitas pelayanan farmasi di fasilitas kesehatan dapat lebih optimal. (Kementerian Kesehatan RI, Keputusan Menteri Kesehatan No. 1027 Tahun 2004 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit).

2.2.5. Administrasi kefarmasian

TVK juga berperan dalam mendukung kegiatan administrasi kefarmasian seperti pencatatan penerimaan, pengeluaran, dan penggunaan obat. Pencatatan ini penting untuk menjaga ketersediaan stok dan memudahkan proses pelaporan kepada pihak terkait. Administrasi kefarmasian yang baik juga membantu dalam audit internal maupun eksternal untuk menjamin akuntabilitas pelayanan farmasi. Dalam menjalankan tugas ini, ketelitian dan keteraturan menjadi kunci utama. Kesalahan dalam administrasi dapat menyebabkan ketidaksesuaian stok obat yang berdampak pada pelayanan pasien. Oleh karena itu, TVK harus memahami prosedur administrasi yang berlaku di tempat kerjanya. (Kementerian Kesehatan RI, Permenkes No. 26 Tahun 2020 tentang Standar Profesi Tenaga Teknis Kefarmasian).

2.2.6. Pengelolaan obat program pemerintah

Tenaga Teknis Kefarmasian juga memiliki peran penting dalam pengelolaan obat program pemerintah seperti program Tuberkulosis (TB), HIV/AIDS, dan imunisasi. Pengelolaan ini mencakup penerimaan, penyimpanan, pendistribusian, hingga pencatatan obat-obatan tersebut. TVK harus memahami prinsip pelaporan dan dokumentasi program, mengingat sebagian besar program tersebut melibatkan pelaporan rutin ke dinas kesehatan. Ketepatan dalam pengelolaan data obat program sangat berpengaruh terhadap keberhasilan program nasional. Selain itu, TVK juga harus menjaga kerahasiaan pasien, terutama dalam program HIV/AIDS. Peran aktif TVK dalam program ini mendukung upaya pemerintah meningkatkan

akses masyarakat terhadap obat yang bermutu. (Kementerian Kesehatan RI, Pedoman Pelayanan Kefarmasian di Apotek, 2019).

2.2.7. Pemeliharaan alat-alat farmasi

Selain berhubungan langsung dengan obat, TVK juga bertanggung jawab atas pemeliharaan alat-alat penunjang kefarmasian. Alat-alat tersebut seperti timbangan analitik, alat steril, hingga lemari pendingin untuk penyimpanan vaksin. TVK harus melakukan pemeriksaan berkala untuk memastikan alat-alat tersebut berfungsi dengan baik. Jika ditemukan ketidaksesuaian, TVK wajib melaporkan kepada apoteker atau teknisi alat kesehatan untuk dilakukan perbaikan. Pemeliharaan yang rutin membantu menjaga mutu pelayanan kefarmasian serta mengurangi risiko kerusakan alat yang berdampak pada pelayanan. Dengan demikian, keberlanjutan pelayanan farmasi dapat terjamin melalui peran aktif TVK dalam perawatan alat. (Ike Nurhayati, 2020).