

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kepuasan Pasien

Apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukannya praktik kefarmasian oleh apoteker. Apoteker yaitu sarjana farmasi yang telah lulus dan telah mengucapkan sumpah jabatan apoteker. Resep adalah permintaan tertulis dari dokter atau dokter gigi kepada apoteker, baik dalam bentuk resep kertas maupun elektronik untuk menyediakan dan menyerahkan obat bagi pasien sesuai peraturan yang berlaku (Hernita. 2008).

2.2. Apotek Kimia Farma

PT (Persero) Kimia Farma, sebuah perusahaan farmasi negara yang bergerak dalam bidang industri farmasi, distribusi, dan apotek. Sampai dengan tahun 2002, apotek merupakan salah satu kegiatan usaha PT Kimia Farma (Persero) Tbk, yang selanjutnya pada awal tahun 2003 menjadi PT Kimia Farma Apotek. Saat ini PT Kimia Farma Apotek bertransformasi menjadi *healthcare provider company*, suatu perusahaan jaringan layanan kesehatan terintegrasi dan terbesar di Indonesia, yang pada akhir tahun 2020 memiliki 1278 apotek, 500 klinik dan praktik dokter bersama, 75 laboratorium klinik, dan 10 optik, dengan visi menjadi perusahaan jaringan layanan kesehatan yang terkemuka dan mampu memberikan solusi kesehatan masyarakat di Indonesia. Pelayanan yang terdapat di apotek Kimia Farma meliputi pelayanan resep tunai dan kredit.

1. Pelayanan Resep

Berdasarkan cara pembayaran, pelayanan resep di apotek Kimia Farma Suakahati terbagi dalam 2 bagian yaitu :

a. Resep Tunai

Resep yang pembayarannya langsung diberikan dari pasien ke kasir apotek pada saat itu juga, tanpa ada angsuran maupun kredit. Pembayaran dapat dilakukan secara tunai maupun melalui

melalui debit *card* atau *credit card* (dengan cara digesek dimesin EDC/*Electronic Data Capture*)

b. Resep Kredit

Resep kredit adalah resep yang pembayarannya tidak langsung, namun berdasarkan kerja sama instansi dengan apotek Kimia Farma. Untuk pembayaran 30 hari atau bulan berikutnya. Instansi yang bekerja sama antara lain BPJS Kesehatan, Asuransi Mandiri Inhealth dan lain- lain. Penyimpanan resep terpisah dengan resep tunai.

2. Alur Pelayanan Resep

a. Resep Tunai

Pasien menyerahkan obat kepada Apoteker/Tenaga Teknik Kefarmasian kemudian Apoteker/Tenaga Teknik Kefarmasian memeriksa kelengkapan resep mulai dari administrasi dan farmakologi. Bila sudah sesuai standar menghitung dan mengkonfirmasi harga kepada pasien. Bila pasien setuju dan membayar resep disiapkan/diracik dan diberi etiket lalu langsung diserahkan oleh apoteker pendamping.

b. Resep Kredit

Alur pelayanan hampir sama dengan pelayanan resep tunai, yang membedakan adalah pasien harus menyerahkan kartu identitas peserta instansi dan KTP. Serta tidak melakukan pembayaran langsung ke kasir. Pada waktu penyerahan disertai tanda tangan dan nomor telepon pasien.

2.3. Tingkat Kepuasan Pasien

Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Dalam konteks kepuasan pelanggan umumnya harapan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya. Kepuasan pelanggan dibangun atas dasar beberapa prinsip yang digunakan untuk menilai suatu organisasi dalam beberapa pelayanan seperti *tangibles* (berwujud), *realibility* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (kepastian), *empathy* (empati). Pelayanan yang baik terhadap pelanggan merupakan salah satu bentuk tanggung jawab perusahaan. Namun, tidak sedikit dari perusahaan yang belum

memberikan pelayanan yang baik terhadap pelanggannya.

Kepuasan pelanggan akan tercapai bila kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan sama dengan pelayanan yang diharapkan, dalam arti kesenjangan yang terjadi adalah kecil atau masih dalam batas toleransi (Syahbana, 2016). Dengan demikian ada lima dimensi kualitas pelayanan dalam menentukan kepuasan pelanggan yaitu:

1. Bukti Fisik atau Bukti Langsung (*tangible*)

Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik harus dapat diandalkan. Keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Misalnya: bank memiliki gedung bagus, peralatan komputer yang canggih, seragam karyawan atau karyawan yang menarik (Syahbana, 2016).

2. Keandalan (*reliability*)

Suatu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk pelanggan dan tanpa kesalahan. Jadi, kemampuan yang diberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan segera, akurat, dan memuaskan pelanggan yang datang ke perusahaan atau koperasi dan juga tempat kerja lainnya.

3. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Suatu kebijaksanaan untuk memberikan layanan yang cepat kepada pelanggan, tidak membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas yang menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

4. Empati (*emphaty*)

Memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada pelanggan dan berupaya untuk memahami konsumen. Jadi, memberikan kemudahan dalam melakukan hubungan dengan pelanggan yang bersifat pribadi yang berupaya untuk memahami pelanggan yang datang.

5. Jaminan (*assurance*)

Pengetahuan serta keramahan serta kemampuan melaksanakan tugas

secara spontan yang dapat menjamin kinerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan. Jadi, memberikan pengarah yang sesuai dengan pengetahuan yang dimiliki oleh pelayanan kepada pelanggan.

2.4. Klasifikasi Umur

Klasifikasi umur mungkin berbeda di setiap Negara, banyak faktor yang mempengaruhi hal ini, mulai dari kesenjangan sosial yang terdapat di Negara tersebut, tuntutan pekerjaan, hingga iklim positif dan ekonomi di negara tersebut. Berikut ini klasifikasi usia menurut Depkes RI 2009:

1. Masa balita :0-5 tahun
2. Masa kanak-kanak :5-11 tahun
3. Masa remaja awal :12-16 tahun
4. Masa remaja akhir :17-25 tahun
5. Masa dewasa awal :26-35 tahun
6. Masa dewasa akhir :36-45 tahun
7. Masa lansia awal :46-55 tahun
8. Masa lansia akhir :56-65 tahun
9. Masa manula : >65 tahun