

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Standar Pelayanan Kefarmasian

Pelayanan kefarmasian merupakan layanan yang secara langsung serta bertanggung jawab kepada pasien terkait dengan penggunaan sediaan farmasi, dengan tujuan untuk mencapai hasil yang jelas dalam meningkatkan kualitas hidup pasien (Permenkes, 2016). Pelayanan kefarmasian adalah tanggung jawab apoteker dalam praktik kefarmasian untuk meningkatkan kualitas hidup pelanggan dan bertujuan untuk mengidentifikasi, mencegah, serta menyelesaikan masalah terkait obat dan kesehatan (Fadhilatul, 2017)

Standar pelayanan kefarmasian adalah panduan yang digunakan oleh tenaga kefarmasian untuk melaksanakan pelayanan kefarmasian (Fadhilatul, 2017). Penerbitan surat keputusan ini bertujuan sebagai acuan bagi Apoteker dalam menjalankan profesi, melindungi masyarakat dari pelayanan yang tidak profesional, dan menjaga integritas profesi kefarmasian di apotek. Dengan demikian, diharapkan pelayanan kefarmasian yang dilaksanakan dapat memberikan kualitas hidup pasien. Implementasi standar pelayanan kefarmasian yang efektif akan meningkatkan kepuasan konsumen, yang berperan sebagai penilaian terhadap kualitas pelayanan dan prediktor perilaku konsumen terkait dengan kesehatan (Sally & Zakky, 2017).

2.1.2 Kepuasan

Kepuasan adalah respons dari pelanggan terhadap pemenuhan kebutuhannya. Ini berarti evaluasi terhadap keunggulan suatu produk atau layanan yang memberikan tingkat kenyamanan terkait dengan pemenuhan kebutuhan, termasuk dalam hal memenuhi harapan atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Jika kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan merasa puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan akan merasa sangat puas atau bahkan senang. Kunci untuk membangun

loyalitas pelanggan adalah dengan memberikan nilai yang tinggi bagi pelanggan (Priyoto, 2017). Pasien adalah seseorang yang, karena kelemahan fisik atau mentalnya, memberikan tanggung jawab dan perawatan dirinya kepada tenaga kesehatan serta menerima serta mengikuti pengobatan yang direkomendasikan (Wilhamda, 2011).

Kepuasan pasien adalah perasaan puas atau tidak puas seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil pelayanan yang diterima. Kepuasan ini timbul ketika pelayanan yang diberikan membuat mereka merasa nyaman. Bagi tenaga kesehatan kefarmasian, kepuasan pasien merupakan harapan yang diinginkan secara umum. Pelayanan kesehatan yang memuaskan akan mempengaruhi penilaian pasien terhadap fasilitas kesehatan dan kemungkinan mereka kembali menggunakan fasilitas yang sama saat membutuhkan perawatan kesehatan (Hazfriani, 2016). Faktor utama dalam kepuasan pasien adalah sejauh mana pelayanan yang diberikan sesuai dengan biaya yang telah dikeluarkan.

1) Kualitas produk farmasi

Pasien akan merasa puas jika evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau layanan yang mereka gunakan memiliki kualitas yang baik.

2) Kualitas terhadap pelayanan kepada pasien

Meningkatkan kualitas pelayanan melalui pendistribusian pelayanan yang adil, ramah, dan sopan, menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan, serta keamanan ruangan, serta kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan peralatan medis dan non-medis. Pentingnya strategi untuk meningkatkan kualitas dan pengembangan sumber daya manusia harus terus dilakukan dan ditingkatkan perannya dalam usaha mempertahankan pelanggan. Dengan peningkatan kualitas dan pengembangan sumber daya manusia yang berkelanjutan, organisasi akan terdorong secara langsung untuk mencapai tujuannya (Widyawati, 2008)

3) Komponen emosional

Perasaan ini mencakup kebahagiaan karena pelayanan yang memuaskan, keterkejutan karena mendapatkan pelayanan yang lebih baik dari yang

diharapkan, serta ketidakpuasan dan kekecewaan terhadap pelayanan tertentu yang sangat mempengaruhi keputusan untuk memilih apotek.

4) Masalah harga

Meskipun harga menjadi factor penting, hal yang paling krusial dalam menentukan kualitas adalah tercapainya kepuasan pasien. Walaupun begitu, factor ini mempengaruhi pasien dalam segi finansial. Di mana semakin tinggi biaya perawatan, maka semakin besar harapan pasien.

5) Faktor biaya untuk memperoleh produk farmasi tersebut

Pasien cenderung merasa puas terhadap produk atau layanan jika mereka tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau menghabiskan waktu yang berlebihan untuk mendapatkannya (Ahmad, 2020).

2.1.3 Manfaat Kepuasan

Kepuasan pelanggan sudah menjadi tanggung jawab utama untuk setiap organisasi bisnis, peneliti pemasaran, eksekutif bisnis, dan bahkan politisi. Pelayanan yang berkualitas tinggi dan konsisten dapat memicu kepuasan pelanggan dan membawa berbagai manfaat seperti:

- 1) Memberikan dampak positif terhadap kesetiaan pelanggan.
- 2) Berpotensi sebagai sumber penghasilan di masa mendatang, terutama melalui pembelian kembali, penjualan lintas produk (cross-selling), dan peningkatan nilai penjualan (up-selling).
- 3) Mengurangi biaya transaksi pelanggan di masa mendatang..
- 4) Meningkatkan toleransi terhadap harga.
- 5) Rekomendasi positif dari mulut ke mulut.
- 6) Pelanggan lebih terbuka terhadap perluasan lini produk, perluasan merek, dan layanan tambahan baru yang ditawarkan oleh perusahaan.
- 7) Meningkatkan kekuatan negosiasi relatif perusahaan terhadap jaringan pemasok, mitra bisnis, dan saluran distribusi. (Fadhilatul, 2017).

2.1.4 Faktor-faktor Kepuasan

Kepuasan pelanggan harus di sertai dengan pemantauan terhadap kebutuhan:

- 1) Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan petugas untuk memberikan pelayanan kepada pasien dengan cepat dan akurat.
- 2) Ketanggapan (*responsiveness*) adalah kemampuan petugas untuk membantu pasien dalam memenuhi kebutuhannya dengan cepat dan efektif.
- 3) Keyakinan (*assurance*) adalah kemampuan petugas untuk menggunakan pengetahuan dan keterampilan mereka untuk membangkitkan kepercayaan pada pasien.
- 4) Empati (*emphaty*) adalah perhatian dan kepedulian yang ditunjukkan oleh petugas kepada semua pasien tanpa memandang status sosial mereka.
- 5) Fasilitas (*tangible*) adalah mencakup keadaan kerapihan, kebersihan, serta kenyamanan ruangan, termasuk penampilan dan perilaku petugas (Fadhilatul, 2017).

2.1.5 Metode Pengukuran Kepuasan Pasien

Terdapat beberapa metode yang bisa digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, seperti yang disebutkan oleh (Tjiptono, 2013).

1) Keluhan dan saran

Sistem untuk mengumpulkan keluhan dan saran, seperti kotak saran di lokasi strategis, situs web, kartu pos yang sudah diberi prangko, saluran telepon bebas pulsa, serta email.

2) *Ghost shopping*

Ada individu yang bertindak sebagai calon pembeli, yang kemudian memberikan laporan mengenai kekuatan dan kelemahan produk atau layanan berdasarkan pengalaman mereka. Selain itu, para "*ghost shopper*" juga dapat mengamati bagaimana penanganan terhadap setiap keluhan.

3) *Lost customer analysis*

Perusahaan perlu melakukan kontak dengan pelanggan yang telah berhenti membeli atau beralih ke pemasok lain, baik dengan melakukan wawancara langsung atau memberikan kuisioner kepada mereka.

2.1.6 Aspek-Aspek Kepuasan Pasien

Aspek-aspek kepuasan pasien meliputi:

- 1) Keistimewaan, adalah saat pasien merasakan bahwa mereka diperlakukan secara khusus oleh apotek selama proses pelayanan.
- 2) Kesesuaian, yaitu mencakup sejauh mana farmasi memberikan pelayanan sesuai dengan preferensi pasien, serta mempertimbangkan ketepatan waktu dan harga.
- 3) Keajegan dalam memberikan pelayanan, artinya mengacu pada konsistensi dalam memberikan pelayanan yang sama setiap kali, sehingga terjamin konsistensi dalam pengalaman pelanggan.
- 4) Estetika, Estetika dalam konteks pelayanan mencakup kesesuaian tata letak barang dan keindahan ruangan (Ahmad, 2020).

2.1.7 Apotek

Apotek Apotek adalah fasilitas kesehatan yang bertujuan menyediakan berbagai jenis sediaan farmasi untuk memudahkan masyarakat memperoleh obat-obatan yang dibutuhkan untuk meningkatkan kesehatan masyarakat (Atikah & Sudewi,, 2019). Apotek adalah tempat di mana praktik kefarmasian dilakukan, termasuk penyaluran sediaan farmasi dan peralatan kesehatan lainnya kepada masyarakat. Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 9 Tahun 2017 tentang apotek, apotek adalah fasilitas pelayanan kefarmasian di mana apoteker melakukan praktik kefarmasian. Dengan demikian, apotek diharapkan berperan dalam mencapai tingkat kesehatan yang optimal bagi masyarakat, serta sebagai tempat di mana apoteker mengabdikan dan menjalankan profesi kefarmasian (Permenkes, 2017)

2.1.8 Tugas dan Fungsi Apotek

Apotek mempunyai fungsi utama dalam penyimpanan obat atas dasar resep dan berhubungan dengan resep, serta pelayanan obat tanpa resep yang biasa dipakai dirumah (Kontrius, 2018). Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 Tahun 2017 tentang apotek, dijelaskan bahwa apotek bertanggung jawab atas manajemen sediaan farmasi, alat kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai (BMHP), serta menyediakan pelayanan farmasi klinik, termasuk di masyarakat (Permenkes, 2017). Sedangkan tugas apotek sebagai berikut:

- 1) Tempat di mana seorang apoteker yang telah mengucapkan sumpah jabatan menjalankan pengabdian dalam profesi kefarmasian.
- 2) Sarana atau tempat yang digunakan untuk melaksanakan pekerjaan kefarmasian
- 3) Sarana atau tempat yang digunakan untuk memproduksi dan mendistribusikan produk farmasi, termasuk obat-obatan, bahan obat, obat tradisional, dan kosmetika.
- 4) Sarana pembuatan, pengendalian mutu, perencanaan, pengadaan, penerimaan, penyimpanan, pemusnahan, pelaporan, dan manajemen sediaan farmasi, termasuk alat kesehatan dan bahan medis habis pakai.
- 5) Pelayanan farmasi klinis mencakup pengkajian resep, dispensing, Pelayanan Informasi Obat (PIO), konseling, layanan farmasi di rumah (*home pharmacy care*), pemantauan terapi obat (PTO), dan pemantauan efek samping obat (MESO) (Kontrius, 2018).

Adapun tujuan dari apotek itu sendiri antara lain untuk ;

- 1) Meningkatkan standar pelayanan farmasi di apotek.
- 2) Menjamin keselamatan pasien dan masyarakat dalam menerima pelayanan farmasi di Apotek.
- 3) Memastikan kejelasan hukum bagi tenaga kefarmasian dalam memberikan pelayanan farmasi di Apotek (Permenkes, 2017).

2.1.9 Kuisisioner

Kuesioner adalah alat penelitian untuk mengumpulkan data dengan memberikan pertanyaan tertulis kepada responden. Instrumen ini dianggap efisien ketika variabel yang akan diukur telah jelas dan dirumuskan dengan pasti, sehingga peneliti mengetahui tanggapan yang diharapkan dari responden. Kuesioner cocok digunakan untuk sampel responden dalam jumlah besar di area yang luas. Pertanyaan dalam kuesioner dapat bersifat terbuka atau tertutup. Di area yang lebih terbatas, kuesioner dapat disebarlang langsung kepada responden. Interaksi antara peneliti dan responden berperan dalam memastikan pengumpulan data yang objektif dan cepat (Astuti, 2013).

Untuk mendukung studi yang telah komprehensif, diperlukan tinjauan pustaka guna membandingkan jurnal ini dengan penelitian lain yang relevan. Penelitian yang dilakukan oleh Atika dan Dirga (2019) berjudul "Tingkat Kepuasan Konsumen Apotek Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kecamatan Sukarame" merupakan penelitian deskriptif analitik dengan desain survei cross-sectional terhadap konsumen yang mengunjungi apotek. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa indikator keandalan pelayanan memiliki tingkat persetujuan tertinggi sebesar 83,15%. Di sisi lain, indikator yang paling tinggi dalam tingkat kepuasan berdasarkan respons konsumen adalah indikator pemberian informasi (empathy) dengan tingkat persetujuan mencapai 87,83%, diikuti oleh indikator penampilan apotek (tangible) dengan 87,82%. Indikator ketersediaan obat (Assurance) memiliki tingkat persetujuan sebesar 87,31%, yang menunjukkan pentingnya ketersediaan obat sebagai faktor penilaian mutu pelayanan menurut persepsi pasien. Analisis korelasi bivariat menunjukkan bahwa karakteristik pasien seperti usia ($p=0,310$), jenis kelamin ($p=0,064$), pendidikan ($p=0,239$), dan pekerjaan ($p=0,439$) tidak memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien (nilai $p > 0,05$). Namun, penghasilan per bulan ($p=0,000$) dan jumlah kunjungan pasien ke apotek ($p=0,000$) menunjukkan hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien (Atika, et al., 2019).

2.1.10 Profil Kimia Farma Apotek 377

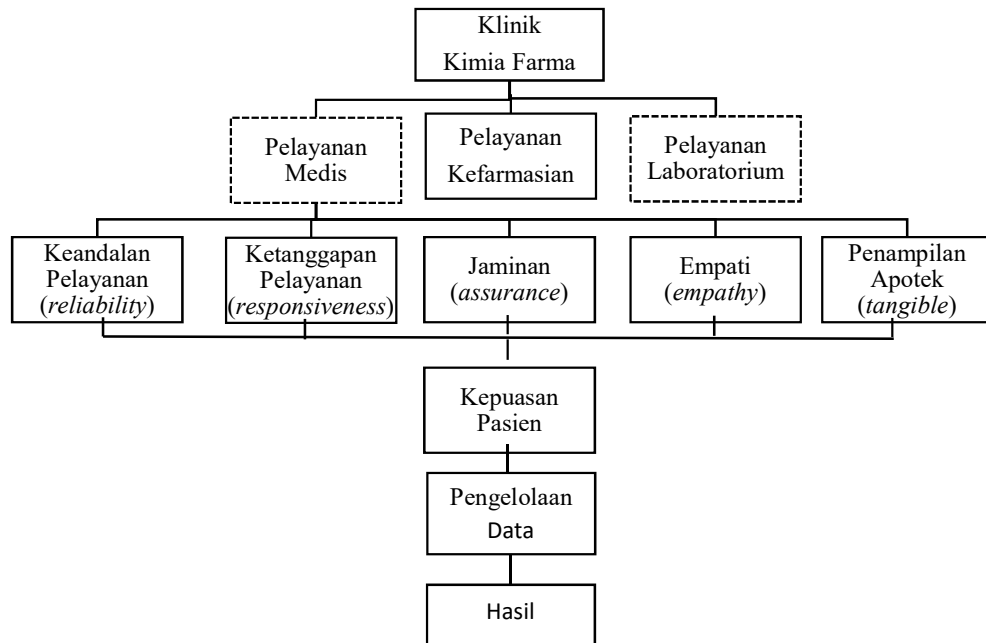
PT Kimia Farma Apotek 377 yang di sebut juga Kimia Farma Apotek Garut 2 berlokasi di Jl Cimanuk no 11A Garut , bertepatan dekat Alun-Alun Garut dan Gedung Pendopo Garut. Apotek Kimia Farma 377 ini merupakan apotek kimia farma kedua di Kabupaten Garut dan salah satu Apotek Kimia Farma yang terdapat Klinik dan Laboratorium di dalamnya. Gedung Kimia Farma Apotek 377 baru saja di renovasi di tahun 2020 ini yang tadinya ruang praktik dokter terpisah ruang sekarang sudah dalam satu ruangan yang sama.

Di Apotek Kimia Farma 377 terdapat banyak praktik dokter spesialis diantaranya Dokter Spesialis THT- Bedah Kepala & Leher , Dokter spesialis Penyakit Kulit Dan Kelamin, Dokter Gigi, Dokter Umum, Dokter Kandungan dan Dokter Spesialis Penyakit Dalam. Ruang tunggu pasien tersedia pendingin ruangan (AC) di setiap sudut , ruang tunggu yang luas serta tempat duduk yang nyaman. Di dalam apotek terdapat area swalayan yang luas sehingga pasien lebih leluasa untuk memilih obat bebas, alat kesehatan dan kebutuhan untuk kesehatan lainnya.



Gambar 2.1 Gedung PT Kimia Farma (Persero) Apotek 377
Sumber : Dokumentasi Pribadi

2.2 Kerangka Pemikiran



Keterangan :



: Diteliti



: Tidak Diteliti

Bagan 2.1 Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kefarmasian Di Kimia Farma Apotek 377 Kabupaten Garut

Penelitian ini menggunakan lima dimensi mutu untuk mengevaluasi kualitas pelayanan, yaitu; Keandalan pelayanan (*reliability*), ketanggapan pelayanan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan penampilan apotek (*tangible*). Penilaian ini dilakukan pada semua dimensi yaitu Keandalan pelayanan (*reliability*), ketanggapan pelayanan (*responsiveness*), dan penampilan apotek (*tangible*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) Di dalam penelitian ini, evaluasi terhadap dimensi mutu dilakukan dengan membandingkan harapan pasien terhadap persepsi mereka terhadap pelayanan yang diterima. Hal ini bertujuan untuk menentukan tingkat kepuasan pasien terhadap layanan farmasi di Apotek Kimia Farma 377 Kota Garut.