

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pelayanan Kefarmasian

2.2.1 Pelayanan Informasi Obat

Pengetahuan masyarakat tentang informasi obat akan membantu pengobatan yang rasional agar terhindar dari kesalahan penggunaan obat (*medication error*), penyalahgunaan (*abuse*), dan penggunaan obat yang salah. Untuk mendukung pengobatan yang rasional, kegiatan edukasi dan optimalisasi kemampuan masyarakat berkaitan dengan informasi obat dimotivasi oleh kurangnya pengetahuan masyarakat tentang informasi obat dan kemampuan berkomunikasi dalam pelayanan informasi obat. Tujuan dari kegiatan edukasi tersebut adalah untuk memahami informasi obat dan pengobatannya dan mengetahui bagaimana edukasi memengaruhi pengetahuan, sikap, dan tindakan manusia (Nuryanti *et al*, 2016).

Obat adalah produk khusus yang membutuhkan keamanan yang tinggi bagi penggunaannya, pasien harus dibekali informasi yang memadai tentang obat yang mereka konsumsi. Apoteker juga dapat menggunakan layanan informasi obat untuk menemukan, memecahkan, dan mencegah masalah yang berhubungan dengan obat (masalah yang berhubungan dengan obat). Ini memungkinkan tujuan terapi, yaitu kesembuhan pasien, tercapai (Mayefis, 2015).

Untuk meningkatkan layanan kefarmasian, salah satu standar yang harus diterapkan adalah Pelayanan Informasi Obat (PIO). Pelayanan Informasi Obat mencakup berbagai kegiatan, seperti menjawab pertanyaan pasien atau tenaga kesehatan lainnya mendistribusikan buletin, leaflet, poster, ataupun newsletter, memberikan informasi kepada tim farmasi dan terapi tentang pembuatan Formularium Rumah Sakit, memberikan penyuluhan kepada pasien rawat jalan dan rawat inap, memberikan pendidikan berkelanjutan kepada tenaga farmasi dan tenaga kesehatan lainnya, serta melakukan penelitian (Amaranggana, 2017).

Hal yang dilakukan oleh apoteker untuk memberikan informasi tentang obat kepada pasien, profesional kesehatan lain, atau masyarakat adalah pelayanan informasi obat. obat bebas dan herbal adalah contoh informasi tentang obat, kegiatan Pelayanan Informasi Obat (PIO) termasuk menjawab pertanyaan, menerbitkan buletin, leaflet, poster, newsletter, memberikan informasi kepada Tim Farmasi dan Terapi tentang pembuatan Formularium Rumah Sakit, bekerja sama dengan Tim Penyuluhan Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) untuk memberikan penyuluhan kepada pasien rawat jalan dan rawat inap, dan memberikan pendidikan berkelanjutan bagi tenaga farmasi dan tenaga kesehatan (Permenkes., 2016).

2.2.2 Informasi Obat

Penelitian yang dilakukan oleh (Kamal *et al.*, 2019), yang dilakukan di Rumah Sakit Pare-Pare di Sulawesi Selatan, menemukan bahwa apoteker memberikan informasi dan rekomendasi obat kepada pasien secara akurat, komprehensif, dan terkini, ini dikenal sebagai "informasi obat".

Ketidakpatuhan terhadap program pengobatan dapat menyebabkan penurunan kualitas hidup pasien dan pelayanan berkualitas, salah satu penyebab ketidakpatuhan pasien tersebut adalah kurangnya informasi tentang obat (Rantucci, 2017).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Pratiwi & Shofianawati, 2018) di Unit Farmasi Puskesmas Dawe Kabupaten Kudus, kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh informasi obat yang diberikan. Hal ini tidak dapat dipungkiri bahwa informasi tentang petunjuk penggunaan obat yang diberikan kepada pasien merupakan faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya. Ini menunjukkan bagaimana pemberian informasi tentang penggunaan obat yang diberikan kepada pasien oleh petugas di unit farmasi mempengaruhi kepuasan pasien.

2.2.3 Tujuan Penggunaan Obat

Tujuan penggunaan obat didukung oleh penelitian (Almasdy *et al.*, 2015) di Rumah Sakit Pemerintah kota Padang Sumatera Barat. Ketepatan penggunaan obat

didasarkan pada kriteria yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Beberapa indikator termasuk ketepatan indikasi, yang berarti bahwa obat akan diberikan berdasarkan diagnosis penyakit yang akurat, ketepatan penderita, ketepatan regimen dosis, dan ketepatan rute pemberian. Selain itu, studi dilakukan mengenai kemungkinan interaksi obat.

Terapi yang diberikan kepada pasien didasarkan pada tingkat keparahan penyakit, komplikasi yang muncul, dan penyakit penyerta lainnya. Selain itu, terapi dievaluasi sesuai dengan standar pelayanan medis rumah sakit dan pedoman (Farida *et al.*, 2013).

2.2 Kepuasan Pasien

2.2.1 Pengertian Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah perasaan senang yang muncul dalam diri seseorang setelah mendapatkan layanan yang baik atau pengalaman langsung dengan layanan tersebut. model *SERVQUAL (Quality of Service)*, yang mengutamakan aspek pelayanan, adalah salah satu model yang paling umum digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan. Model ini melakukan survei menyeluruh untuk menilai kepuasan pelanggan untuk barang dan jasa. *Response, reliability, assurance, empathy, dan tangible* adalah lima dimensi kualitas layanan yang digunakan dalam analisis kepuasan pelanggan (Yuniar & Handayani, 2016).

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan sesuai dengan harapannya. Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan kinerja yang diharapkan. Pelanggan akan sangat kecewa jika kinerja kurang dari harapan, jika sesuai harapan, maka mereka akan merasa puas, dan jika kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas. Pengalaman masa lalu pelanggan dapat memengaruhi tingkat kepuasan mereka. Pelanggan yang puas akan lebih setia, kurang sensitif terhadap harga, dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan yang memberikan layanan yang baik. (Oliver, 2019).

Kepuasan adalah hasil dari perbedaan antara kinerja nyata pelanggan dan harapan, yaitu standar kinerja yang seharusnya. Standar perbandingan digunakan

untuk mengevaluasi apakah ada atau tidak perbedaan antara apa yang dirasakan pasien dengan standar yang ditetapkan (Nursalam, 2016).

Berdasarkan uraian dari beberapa ahli tersebut di atas, kepuasan dapat didefinisikan sebagai perasaan senang dan puas seseorang karena antara harapan dan kenyataan dalam memakai dan mendapatkan pelayanan yang mereka butuhkan.

2.2.2 Pengertian Pasien

Pasien adalah setiap orang yang berkonsultasi tentang masalah kesehatannya di Rumah Sakit untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang diperlukan, baik secara langsung maupun tidak langsung (Permenkes, 2018).

Pasien juga merupakan pelanggan layanan kesehatan, tetapi pasien hanyalah satu jenis pelanggan dalam hal ini. Pelanggan layanan kesehatan adalah semua orang yang melakukan kontak dengan layanan kesehatan setiap hari (Pohan, 2015).

2.2.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien menurut (Silalahi *et al*, 2019) dipengaruhi oleh faktor :

1. Usia

Orang yang dewasa akan lebih mampu membuat keputusan, lebih bijaksana, lebih mampu berpikir rasional, lebih mampu mengendalikan emosi seiring bertambahnya usia. Usia akan memengaruhi seseorang dalam pengambilan keputusan. Tingkat kematangan rasional yang dimiliki oleh responden adalah modal dalam mempertimbangkan dan memikirkan kondisi yang sedang dihadapi. Kematangan rasional membantu responden untuk menilai kepuasan dengan layanan yang digunakan.

2. Tingkat Pendidikan

Pendidikan merujuk pada bimbingan yang disampaikan oleh seseorang kepada orang lain dengan tujuan meningkatkan pemahaman. Tidak dapat disangkal bahwa tingkat pendidikan yang lebih tinggi mempermudah individu untuk menerima informasi, sehingga meningkatkan pengetahuan mereka. Sebaliknya, tingkat pendidikan yang rendah dapat menghambat kemampuan seseorang dalam memahami

dan menerima informasi baru serta nilai-nilai yang diperkenalkan. Pasien yang memiliki pendidikan dasar mungkin merasa tidak puas karena kurangnya pemahaman terhadap penjelasan yang diberikan, yang dapat menghasilkan interpretasi yang kurang akurat terhadap informasi yang disampaikan. Di sisi lain, pasien yang memiliki pendidikan tinggi cenderung lebih sadar akan status kesehatan mereka dan konsekuensi dari penggunaan layanan kesehatan.

3. Fasilitas Pelayanan

Penting bagi pelayanan kesehatan untuk memperhatikan fasilitas yang diberikan kepada pasien agar dapat menyediakan layanan yang baik. Tujuannya adalah untuk menarik minat pasien dalam memanfaatkan fasilitas kesehatan. Pengguna layanan rumah sakit, yaitu pasien, menginginkan layanan yang tidak hanya fokus pada penyembuhan penyakit fisik atau peningkatan status kesehatan, tetapi juga memperhatikan kepuasan melalui sikap pelayanan, ketersediaan fasilitas dan infrastruktur yang memadai, serta lingkungan fisik yang memberikan kenyamanan.

Sedangkan menurut (Rangkuti, 2013) ada tujuh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu :

1. Nilai

Nilai merujuk pada evaluasi komprehensif terhadap manfaat suatu produk, yang berdasarkan pada persepsi pelanggan terhadap apa yang diberikan oleh produk tersebut dan sesuai dengan kebutuhan mereka akan pelayanan dan manfaat produk. Meskipun pelanggan mengeluarkan uang, waktu, dan tenaga untuk memperoleh suatu produk, kualitas dan kepuasan dari suatu layanan tidak selalu menjamin nilai bagi pelanggan. Nilai suatu produk akan semakin meningkat jika mampu memenuhi kebutuhan pelanggan secara efektif. Kesetiaan pelanggan juga akan tumbuh seiring dengan peningkatan nilai yang diberikan oleh produk tersebut, relatif terhadap pesaing. Perusahaan yang memiliki reputasi produk yang bernilai tinggi memiliki fleksibilitas untuk menetapkan harga yang lebih tinggi dibandingkan dengan pesaing mereka.

2. Daya Saing

Suatu produk, baik berupa jasa maupun barang, perlu memiliki daya saing

untuk menarik perhatian pelanggan, karena keberlangsungan bisnis sangat tergantung pada adanya pelanggan. Keberhasilan suatu produk dalam menciptakan daya saing terletak pada relevansi keunggulan produk dengan kebutuhan pelanggan. Keunikan dan kualitas produk menjadi faktor kunci dalam mencapai daya saing. Untuk bersaing efektif, produk harus memiliki keunikan yang membedakannya dari produk sejenis, sehingga daya saingnya terjaga. Selain itu, produk juga harus mempertahankan mutu yang sesuai dengan manfaat yang diinginkan oleh pelanggan. Manfaat suatu produk dapat diukur dari sejauh mana produk tersebut memenuhi nilai-nilai yang diinginkan oleh pelanggan.

3. Persepsi Pelanggan

Persepsi merujuk pada tahap di mana seseorang memilih, mengatur, dan menafsirkan rangsangan yang diterimanya melalui inderanya untuk membentuk suatu makna. Walaupun demikian, makna yang dihasilkan dari proses persepsi tersebut juga terpengaruh oleh pengalaman masa lalu individu. Ketika pelanggan menghadapi produk atau jasa, cara mereka mempersepsikannya memengaruhi sejauh mana produk atau jasa tersebut dianggap penting, tingkat kepuasan yang dirasakan, dan penilaian terhadap nilai yang diberikan.

4. Harga

Harga mencakup jumlah uang yang dibayar oleh konsumen untuk memperoleh suatu produk tertentu, dan dalam menetapkan harga, ada pertimbangan utama yang harus dipertimbangkan, seperti biaya produksi, harga pesaing, barang substitusi, dan karakteristik unik produk. Harga yang rendah dapat menciptakan pandangan bahwa produk memiliki kualitas rendah. Harga yang terlalu murah dapat membuat pembeli meragukan kepercayaan terhadap penjual. Di sisi lain, harga yang tinggi dapat menyiratkan ketidakpercayaan penjual terhadap pembeli.

5. Citra

Pendapat buruk menciptakan pandangan bahwa produk kurang berkualitas, menyebabkan pelanggan merasa mudah marah bahkan untuk kesalahan kecil. Di sisi lain, citra yang positif menciptakan persepsi bahwa produk memiliki kualitas yang baik, sehingga pelanggan bersedia memberi maaf atas suatu kesalahan, meskipun hal tersebut tidak berlaku untuk kesalahan berikutnya.

6. Tahap Pelayanan

Tingkat kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh berbagai jenis layanan yang diterima selama mereka melalui berbagai tahapan pelayanan. Jika ketidakpuasan terjadi pada tahap awal pelayanan, hal tersebut dapat menciptakan persepsi bahwa mutu pelayanan tidak memuaskan untuk tahap pelayanan selanjutnya. Hal ini membuat pelanggan dapat merasa tidak puas secara keseluruhan dengan pelayanan yang diberikan.

7. Situasi Pelayanan

Keadaan pelayanan terhubung dengan kondisi internal pelanggan, dan hal ini memengaruhi performa layanan secara keseluruhan. Performa layanan ini dipengaruhi oleh aksi pelayan, proses pelayanan, dan lingkungan fisik di tempat pelayanan berlangsung.

Berdasarkan berbagai teori diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi faktor usia, tingkat pendidikan, fasilitas pelayanan, nilai, daya saing, persepsi pelanggan, harga, citra, tahap pelayanan, situasi pelayanan untuk meningkatkan status rumah sakit.

2.3 Rumah Sakit

2.3.1 Definisi Rumah Sakit

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat yang memiliki karakteristik unik yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat. Rumah sakit adalah organisasi yang dijalankan oleh tenaga medis yang terorganisir dengan baik yang menawarkan sarana prasarana kedokteran, pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang berkelanjutan, diagnosis, dan pengobatan penyakit pasien dan aspek kesehatan lainnya (Supartiningsih, 2017).

Rumah sakit memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas tinggi dan terjangkau kepada masyarakat sehingga mereka dapat mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Rumah sakit harus menyediakan layanan kesehatan perorangan, rawat jalan, gawat darurat, dan upaya kesehatan yang serasi, terpadu, menyeluruh, dan

berkesinambungan untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang optimal (Peraturan Pemerintah, 2021).

Rumah sakit sebagai pelayanan jasa, tidak boleh lepas dari perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Kedua hal tersebut meningkatkan kesadaran masyarakat dan mendorong perbaikan layanan kesehatan. Selain itu, hal ini mengubah nilai masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang lebih baik (Indarta, 2019).

2.3.2 Profil Rumah Sakit Umum Ramahadi

Rumah Sakit Umum Rama Hadi adalah Rumah Sakit Umum Rujukan Bpjs terbanyak Se-kabupaten Purwakarta, Subang dan Karawang, Rumah Sakit Umum Rama Hadi terletak di Jalan Raya Sadang – Subang Kp. Cimaung RT. 17/04 desa ciwangi Kecamatan Bungursari Purwakarta. Rumah Sakit ini menjadi tumpuan dan harapan masyarakat kabupaten Purwakarta, Subang dan Karawang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, jadi, untuk memberikan kepuasan kepada pasien, rumah sakit ini perlu menawarkan layanan berkualitas tinggi.

Sejarah Rumah Sakit Rama Hadi: "KLINIK BEDAH" didirikan oleh dr. Wijoyo Hadi Mursito, Sp.B, Sp.BTKV (K) dengan dukungan dokter, perawat, dan staf administrasi pada 21 April 2008. Dengan perkembangan dan keadaan yang sangat singkat, izin pendirian Rumah Sakit Khusus Bedah turun pada tanggal 16 September 2008, dan pada tanggal 5 Januari 2009, ia resmi berubah status menjadi "RUMAH SAKIT KHUSUS BEDAH RAMA HADI". Namun, seiring dengan perkembangan RSKBRH dan untuk memenuhi kebutuhan kesehatan yang semakin meningkat, izin turun menjadi "RSU RAMA HADI" pada tanggal 31 Desember 2015. Rumah Sakit Rama Hadi adalah rumah sakit tipe C swasta.

2.3.3 Visi dan Misi Rumah Sakit Umum Ramahadi

1 Visi

Menjadi Penyedia Layanan Kesehatan Paripurna Bagi Masyarakat Purwakarta dan Sekitarnya.

2 Misi

- a. Bersama-sama Menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan yang Lebih Baik, Berdaya Saing dan Terjangkau Oleh Semua Lapisan Masyarakat.
- b. Terus Belajar, Memperbaiki Diri dan Berusaha Untuk Berinovasi Menghadapi Tantangan Dengan Sikap Positif dan Beradaptasi Dengan Keadaan yang Terus Berubah.
- c. Mengevaluasi Diri Dengan Kualitas Pelayanan Keselamatan dan Kesehatan yang Terbaik Terhadap Pasien Rumah Sakit Rama Hadi.

2.4 Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS)

Permenkes nomor 72 tahun 2016, yang mengatur standar pelayanan farmasi Apoteker membantu pasien secara langsung untuk meningkatkan hasil terapi dan mengurangi efek samping obat. Ini dikenal sebagai standar pelayanan kefarmasian. Tujuannya adalah untuk meningkatkan keselamatan pasien (keselamatan pasien) dan kualitas hidup pasien (kualitas hidup) (Permenkes., 2016). Standar pelayanan adalah standar yang digunakan oleh penyedia layanan untuk memberikan layanan berkualitas tinggi kepada pelanggan mereka dengan tujuan meningkatkan kualitas layanan (Putri *et al*, 2016).

Pelayanan kefarmasian bukan hanya terfokus pada pengelolaan obat sebagai barang; di era modern, pelayanan kefarmasian bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pasien. Selama mereka memberikan layanan kepada pasien mereka, seorang apoteker harus meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka dalam berinteraksi secara langsung dengan mereka. Interaksi dilakukan untuk memberikan informasi, memonitor penggunaan obat, dan mengetahui tujuan akhir dari pengobatan (Febriawati, 2013).

2.5 Skala Pengukuran

Menurut (Sugiyono, 2014), skala pengukuran adalah kesepakatan yang digunakan sebagai referensi untuk menentukan panjang pendek interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut saat digunakan untuk pengukuran akan menghasilkan data. Dalam penelitian ini, skala Guttman digunakan untuk

menghasilkan jawaban yang tegas (jelas) dan konsisten, pada skala ini, hanya ada dua pilihan untuk jawaban.

Menurut (Siregar, 2014), pilihan jawaban responden memiliki nilai tertinggi 1 dan nilai terendah 0. Skala Guttman digunakan untuk menghindari jawaban ragu-ragu atau netral karena responden cenderung memilih pilihan ini ketika dihadapkan pada pertanyaan yang tidak ingin terlalu banyak.

Tabel 1. Bobot skor pada kuesioner

Skor pada kuesioner pelayanan informasi obat	
Skor	Keterangan
1	Ya
0	Tidak
Skor pada kuesioner kepuasan pasien	
Skor	Keterangan
1	Puas
0	Tidak puas

- Rumus Persentase Kepuasan :

$$\% \text{ kepuasan responden} = \frac{\text{Skor total jawaban responden}}{\text{Skor Maksimum}} \times 100\%$$