

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kepuasan Pasien

Kepuasan adalah bentuk perasaan seseorang setelah mendapatkan pengalaman terhadap kinerja pelayanan yang telah memenuhi harapan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk atau jasa dan harapan-harapan. (Lusia Liho Liwun, 2018).

Kepuasan pasien merupakan rasa senang yang muncul didalam diri seorang setelah mendapatkan pelayanan yang diterima atau dialami langsung. Dengan menggunakan metode observasi penilaian kepuasan pelanggan secara komprehensif bagi pelayanan dibidang barang dan jasa yang menggunakan aspek pelayanan. Analisa kepuasan pelanggan di lakukan berdasarkan lima dimensi kualitas layanan, yakni *responveness*, *reliability*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*. (Yuniar, 2016)

2. 1.1 Keandalan (*reliability*), kemampuan rumah sakit memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pasien tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan akurasi yang tinggi.
2. 1.2 Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien, dengan menyampaikan informasi yang jelas dalam menghadapi pertanyaan, keluhan dan masalah dari pelanggan.

2. 1.3 Jaminan (*assurance*), yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai rumah sakit menumbuhkan rasa percaya pada pasien. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*completence*), dan sopan santun (*courtesy*).
2. 1.4 Bukti langsung (*tangibles*), yaitu kemampuan rumah sakit menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik rumah sakit yang dapat diandalkan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan pemberi jasa.
2. 1.5 Empati (*amphity*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifar individual atau pribadi yang diberiakn kepada para pelanggan dan berupaya memahami keinginan pasien. Dimana suatu perusahaan atau rumah sakit diharapkan memiliki pengetahuan dan pengertian tentang pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pasien. (Tjiptono 2015)

1.2 Standar pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah sakit

Pelayan kefarmasian diapotek saat ini telah mempunyai standar dengan diterbitkannya peraturan menteri kesehatan Republik Indonesia Nomor 35 tahun 2014 tentang standar pelayanan kefarmasian diapotek. Pengaturan standar pelayanan kefarmasian diapotek yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pelyanan kefarmasian, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian dan melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (Republik Indonesia, 2014)

2.3 Pelayanan Farmasi Klinik Terkait Pengkajian Dan Peleyanan Resep

2.3. 1. Saranan Prasaran

Penyelenggaraan pelayanan kefarmasian di Rumah sakit harus didukung oleh sarana dan pralatan yang memenuhi ketentuan dan perundang-undangan kefarmasian yang berlaku. Lokasi harus menyatu dengan sistem pelayanan Rumah sakit, dipisahkan antara fasilitas untuk penyelenggaraan manajemen, peleyanan langsung kepada pasien, peracikan, produksi dan laboratorium mutu yang dilengkapi pengamanan limbah (Permenkes, 2016)

2.3. 2. Komunikasi, informasi dan Edukasi (KIE)

Memberikan komunikasi, informasi dan edukasi penggunaan obat baik berdasarkan resep maupun obat non resep kepada pasien/keluarga berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Memberikan informasi tersebut perlu penguasaan teknik komunikasi yang berkaitan dengan pemahaman mengenai latar belakang sosial, ekonomi, dan budaya. Informasi yang diberikan tidak harus ilmiah yang terpenting penerima mudah mengerti, memahami, dan menerima informasi yang dibutuhkan. Informasi yang disampaikan secara ringkas, jelas, terbukti dan menghindari sifat memaksa dan menyalahkan. (Trimurthy, 2009).
Peneliti yang dilakukan oleh Sulistyawati dkk (2011).

2.3. 3. Kecepatan Pelayanan

Kecepatan yaitu suatu kemampuan untuk mencapai target secara cepat sesuai waktu yang ditentukan. Pelayanan ialah suatu bagian atau urutan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain yang menyediakan kepuasan pelanggan. (Oktavia dkk, 2012)

Dapat disimpulkan kecepatan pelayanan ialah target pelayanan yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit

penyelenggaraan pelayanan dan tujuan tercapainya kepuasan pelanggan.

2.3. 4. Keramahan Petugas

Sistem pelayanan kepada pelanggan harus ramah (senyum, sapa, dan salam), cepat, tepat, serta dengan informasi yang jelas. Keramahan pada pelanggan sangat penting agar mereka merasa dihargai, sehingga bisa menjadi pelanggan yang setia. Petugas melakukan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan. (Yunevy dan Haksamana, 2013)

2.4 Rumah Sakit

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Pelayanan kesehatan, paripurna adalah pelayanan kesehatan yang meliputi promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Organisasi kesehatan dunia dalam Depkes (2016), menjelaskan mengenai rumah sakit dan peranannya, bahwa rumah sakit merupakan suatu bagian integral dari organisasi sosial dan medis yang fungsinya adalah untuk memberikan pelayanan kesehatan menyeluruh pada masyarakat baik pencegahan maupun penyembuhan dan pelayanan pada pasien yang jauh dari keluarga dan lingkungan tempat tinggalnya, serta sebagai tempat pendidikan bagi tenaga kesehatan dan tempat penelitian biososial. Fungsi rumah sakit adalah:

- 2.4.1 Menyelenggarakan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis.
- 2.4.2 Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan

kesehatan.

2.4.2.1 Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi

2.4.2.2 Bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan. Standar pelayanan minimal rumah sakit berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan

2.5 Instalasi Farmasi Rumah Sakit

Instalasi farmasi rumah sakit adalah bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang utuh dan selalu berorientasi pada pelayanan pasien, menyediakan obat yang bermutu, dan terjangkau bagi semua masyarakat. Dalam Permenkes RI Nomor 1197 tahun 2008 disebutkan mengenai tujuan Instalasi Farmasi Rumah Sakit:

2.5.1 Melaksanakan pelayanan farmasi yang optimal baik dalam keadaan biasa maupun dalam keadaan gawat darurat, sesuai dengan keadaan pasien maupun fasilitas yang tersedia

2.5.2 Menyelenggarakan kegiatan pelayanan profesional berdasarkan prosedur kefarmasian dan etik profesi

2.5.3 Melaksanakan KIE (Komunikasi Informasi dan Edukasi) mengenai obat

2.6 Kerangka konsep Penelitaian

Kerangka konsep merupakan justifikasi ilmiah terhadap penelitian yang dilakukan dan memberikan landasan kuat terhadap topik yang dipilih sesuai dengan identifikasi masalahnya. Untuk memberikan kejelasan arah pembahasan yang disajikan melalui kerangka pemikiran yang sudah dikonseptkan pada gambar berikut.

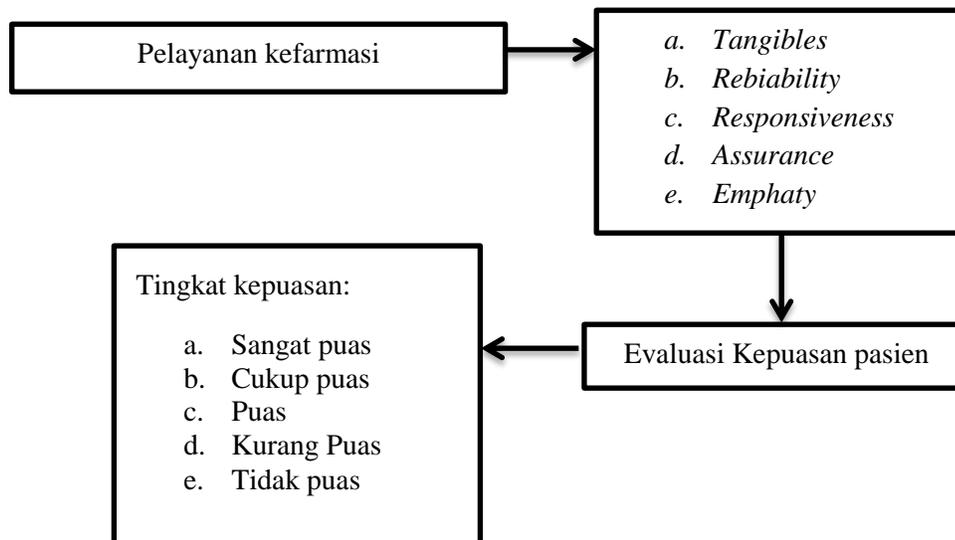


Diagram 2.1 Kerangka Konsep penelitian