

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. KONSEP KEPUASAN PASIEN

1. Definisi kepuasan pasien

Kepuasan pasien atau pelanggan adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya (Andriani *et al.*, 2022). Kepuasan konsumen adalah tanggapan pelanggan atau pengguna jasa untuk setiap pelayanan yang diberikan. Kepuasan konsumen atau kepuasan pasien dapat dikatakan sebagai tolak ukur untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Instalasi Farmasi Rumah Sakit tertentu (Yuswantina *et al.*, 2020).

Kepuasan pelanggan atau pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan pelayanan yang diterima dengan harapan pelanggan atau pasien. Kepuasan pasien merupakan suatu hal yang abstrak dan hasilnya sangat bermacam-macam, karena pada dasarnya sangat tergantung pada persepsi masing-masing individu. Kepuasan pasien akan terpenuhi jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pasien. Kepuasan pasien sangat perlu dilakukan bersamaan dengan pengukuran mutu pelayanan kesehatan yang lain. Peningkatan kenyamanan, kesopanan, dan komunikasi dapat menyebabkan penggunaan layanan kesehatan yang baik dan akhirnya lebih baik. Kualitas layanan yang diberikan oleh unsur-unsur rumah sakit akan menentukan kepuasan pasien (Ayudia *et al.*, 2021).

Kepuasan pasien merupakan penilaian dari seseorang antara kinerja pelayanan yang dirasakan dan diharapkan. Apabila kinerja di bawah harapan maka

pasien akan kecewa dan tidak puas, sebaliknya bila kinerja sesuai yang diharapkan pasien, maka pasien akan merasa puas. Pihak rumah sakit harus berhati-hati dalam memberikan pelayanan kesehatan, karena jika pasien sering merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan maka akan berdampak hilangnya pelanggan/pasien, serta tingkat kepuasan pasien sangat tergantung pada mutu pelayanan yang diberikan (Muhammad *et al.*, 2020).

Pelayanan yang kurang memuaskan akan menyebabkan berkurangnya konsumen bahkan hilang karena konsumen berpindah ke tempat yang lain baik dalam bidang penjualan, pelayanan maupun jasa yang lain. Hal ini merupakan tantangan besar bagi perusahaan dalam membangun citra perusahaan yang tidak hanya mampu membuat dan membangun tapi juga dapat memberikan pelayanan yang memuaskan.

2. Pentingnya kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan

Kepuasan merupakan suatu perasaan puas, senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa (Maulana, 2016). Jika kinerja tidak memenuhi harapan, pelanggan akan tidak puas, jika harapan terpenuhi, pelanggan akan puas, dan jika harapan terlampaui, pelanggan akan sangat puas (Kotler & Keller, 2016). Menurut Anam (2021) menjelaskan bahwa ada 5 faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, yaitu: kualitas, produk, harga, kualitas layanan dan faktor emosional.

B. PELAYANAN KEFARMASIAN

1. Pengertian pelayanan kefarmasian

Berdasarkan Peraturan Kementerian Kesehatan RI (2020) Pelayanan kefarmasian adalah pelayanan yang menjamin ketersediaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai yang aman, bermutu, bermanfaat dan terjangkau. Pelayanan kefarmasian dilaksanakan di instalasi farmasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Peraturan pemerintah mengatur standar pelayanan kefarmasian di apotek untuk menjamin mutu pelayanan yang berorientasi kepada pasien. Dampak tidak dilaksanakannya kegiatan pelayanan kefarmasian yang baik adalah dapat terjadi kesalahan pengobatan (*medication error*) dalam proses pelayanan kefarmasian (Utami & Cholisoh, 2019).

Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan kepada pasien serta kepuasan pasien akan memengaruhi pasien untuk kembali lagi ke Rumah Sakit tersebut bila membutuhkan. Pasien merasa puas akan menguntungkan Rumah Sakit juga karena akan dipromosikan lewat mulut ke mulut oleh pasien yang telah merasakan pelayanannya (Kaunang *et al.*, 2020).

2. Instalasi Farmasi

Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) merupakan satu-satunya unit di Rumah Sakit yang dapat melaksanakan kegiatan pengelolaan obat. Penyimpanan dan Distribusi merupakan tahapan yang sangat penting dalam kegiatan pengelolaan obat. Penyimpanan yang baik dapat menjamin mutu dan kualitas obat tetap terjaga, sehingga dapat mengurangi kerugian rumah sakit akibat obat rusak. Sistem

distribusi yang baik dapat memudahkan pelayanan terhadap pasien yang dirawat di Rumah Sakit (Adi Kurniawan, 2017).

Pengelolaan obat adalah serangkaian kegiatan yang meliputi seleksi, perencanaan, pengadaan, penerimaan, penyimpanan, distribusi, pemusnahan, pengendalian dan penatausahaan. Manajemen pengobatan sangat penting untuk menunjang pelayanan kesehatan pada pasien. Pengelolaan obat merupakan salah satu pendukung penting dalam pelayanan kesehatan, hal ini perlu dilakukan dalam rangka meningkatkan mutu dasar (Afiya *et al.*, 2022).

Instalasi farmasi rumah sakit adalah suatu unit di rumah sakit yang merupakan fasilitas penyelenggara kefarmasian di bawah pimpinan seorang Apoteker dan memenuhi persyaratan secara hukum untuk mengadakan, menyediakan, dan mengelola seluruh aspek penyediaan perbekalan kesehatan di rumah sakit.

Berdasarkan Permenkes No. 72 Th (2016) bahwa Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan Rumah Sakit yang berorientasi pada pelayanan pasien, penyediaan sediaan farmasi, Alat Kesehatan dan Bahan Habis Pakai yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat. Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap dipimpin oleh seorang professional Apoteker yang bertanggungjawab terhadap pengelolaan persediaan dan menjamin seluruh rangkaian kegiatan kefarmasian berjalan dengan baik yaitu memastikan kualitas, manfaat dan keamanannya mulai dari pemilihan, perencanaan, pengadaan,

penerimaan, penyimpanan, pendistribusian dan pemusnahan maupun bila ada penarikan (*recall*) terkait produk farmasi

3. Peran apoteker dalam pelayanan kesehatan

Peran apoteker telah mengalami pergeseran dalam beberapa dekade terakhir. Peran yang sebelumnya lebih berorientasi kepada produk (*product oriented*) telah beralih kepada peran yang lebih berfokus kepada pasien (*patient oriented*). Salah satu peran yang berfokus kepada pasien adalah pelaksanaan pemberian informasi obat ataupun konseling di apotek (Suci *et al.*, 2018).

Apoteker mempunyai peranan yang sangat besar untuk menjamin bahwa pasien menerima obat dan pengobatan dengan baik, aman, dan efektif sesuai dengan tujuan terapi (Pratiwi & Anggiani, 2020).

Apoteker tidak hanya memberikan obat, tetapi juga berperan penting dalam pencegahan penyakit, edukasi pasien, dan kolaborasi dengan tim kesehatan. Namun, terdapat faktor yang dapat menghambat peran apoteker, antara lain keterbatasan sumber daya, regulasi yang kompleks, dan persepsi masyarakat (Idris & Ahmad, 2024).

Berdasarkan Permenkes RI Nomor 72 Th (2016) tentang standar pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit, menjelaskan bahwa penghitungan kebutuhan apoteker berdasarkan beban kerja pada pelayanan kefarmasian di rawat jalan yang meliputi pelayanan kefarmasian manajerial dan pelayanan farmasi klinik dengan aktifitas pengkajian resep, penyerahan obat, pencatatan penggunaan obat, dan konseling, idealnya dibutuhkan tenaga apoteker dengan rasio 1 apoteker untuk 50 pasien.

Upaya peningkatan kesehatan bagi masyarakat sangat penting. Hal ini diperkuat dengan dicanangkannya DAGUSIBU (Dapatkan, Gunakan, Simpan dan Buang Obat dengan benar) oleh Ikatan Apoteker Indonesia dan GEMA CERMAT (Gerakan Masyarakat Cerdas Akan Obat) oleh Kementerian Kesehatan Indonesia, agar masyarakat mampu memahami dan dapat melaksanakannya dalam upaya peningkatan kesehatan di lingkungan rumah dan sekolah (Endang, *et al.*, 2019).

4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

1. Kualitas Pelayanan Farmasi

Pelayanan kefarmasian di rumah sakit merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan rumah sakit. Mutu pelayanan kefarmasian mempengaruhi kinerja rumah sakit sebagai perusahaan jasa (Putri *et al.*, 2018).

Pelayanan kefarmasian yang baik adalah pelayanan yang berorientasi langsung dalam proses penggunaan obat, bertujuan menjamin keamanan, efektifitas dan kersasionalan penggunaan obat dengan menerapkan ilmu pengetahuan dan fungsi dalam perawatan pasien, monitoring penggunaan obat untuk mengetahui tujuan akhir serta kemungkinan terjadinya kesalahan pengobatan (*medication error*) serta pengobatan berbasis pasien dengan tujuan meningkatkan kualitas hidup pasien.

Penjaminan mutu kesehatan merupakan suatu pendekatan atau upaya yang sangat penting dan mendasar dalam penyelenggaraan pelayanan

kesehatan. Salah satu wujud mutu pelayanan di bidang pelayanan kesehatan adalah pelayanan kefarmasian di apotek (Brahmono *et al.*, 2024).

Kualitas pelayanan kefarmasian di rumah sakit merujuk pada standar dan praktik yang diterapkan untuk memberikan layanan farmasi yang aman, efektif, dan efisien kepada pasien. Ini mencakup beberapa aspek, antara lain keamanan obat, efektivitas terapi, pelayanan informasi, aksesibilitas, kepuasan pasien, serta pendidikan dan pelayanan pada staf.

2. Komunikasi antara apoteker dan pasien

Komunikasi adalah bentuk interaksi anatara dua orang atau lebih untuk mendapatkan informasi serta memberikan informasi. Didalam berkomunikasi ada memberi dan juga ada yang menerima. Kedua nya harus saling paham, maka komunikasi tersebut dapat dikatakan berhasil. Didalam bidang kesehatan komunikasi memiliki peran yang penting. Baik itu antara dokter dengan perawat, perawat dengan perawat, perawat dengan bagian farmasi, perawat dengan bagian laboratorium, ataupun perawat dengan ahli gizi. Dengan terjalinnya komunikasi yang baik, maka tidak ada diskomunikasi sehingga tidak terjadi kejadian yang tidak terduga yang menyebabkan keselamatan pasien pun terganggu, baik itu dengan terjadi cidera ataupun cacat akibat kesalahan komunikasi antar petugas kesehatan (Ginting, 2019).

Keterampilan komunikasi apoteker sangat diperlukan dalam pelayanan kefarmasian karena dapat meningkatkan mutu pelayanan dengan membangun hubungan baik dengan pasien. Hubungan baik ini dapat

membangun kepercayaan dan loyalitas pasien terhadap apoteker (Sartana *et al.*, 2023).

Komunikasi antara apoteker dan pasien sangat penting. Apoteker perlu mendengarkan pasien, menjelaskan pengobatan dengan jelas, dan memastikan pemahaman pasien untuk mencapai tujuan utama komunikasi yaitu pemahaman bersama. Komunikasi efektif melibatkan pemahaman makna di balik kata-kata dan respon *nonverbal*.

Apoteker yang praktek di rumah sakit dan institusi lainnya juga diharapkan untuk menjadi penyedia informasi mengenai obat yang digunakan seorang pasien ketika dibawah pelayanan mereka, seperti halnya obat-obat yang digunakan sebelum dan sesudah di rawat di rumah sakit. Pasien yang dirawat di rumah sakit diberikan dosis obat mereka pada waktu yang khusus, tetapi ketika mereka keluar dari rumah sakit, mereka diharapkan bertanggung jawab untuk mengatur pengobatan mereka dan ingat untuk meminumnya pada waktu yang tepat. Pasien berkemungkinan besar mengikuti instruksi dokter ketika mereka mengerti terapi yang ditentukan. Apoteker rumah sakit bisa menjadi apoteker utama untuk menentukan pemahaman pasien mengenai regimen pengobatan mereka.