BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

A. PELAYANAN KEFARMASIAN

1. Definisi

Pelayanan kefarmasian adalah pelayanan yang diberikan secara langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan produk farmasi untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Model pelayanan kefarmasian sebelumnya yang hanya berkonsentrasi pada pemberian obat sebagai komoditas, telah berkembang menjadi pelayanan yang komprehensif yang mengacu pada pelayanan kefarmasian, yang berada di bawah langsung profesi apoteker dalam pekerjaan kefarmasian dengan tujuan meningkatkan mutu pelayanan pasien, dan membawa kepuasan bagi masyarakat. (Manapode et al., 2021).

Kemenkes
Poltekkes Bengkulu

Menurut PERMENKES Nomor 72 Tahun 2016 tentang Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, pelayanan kefarmasian merupakan suatu pelayanan dan bentuk tanggung jawab langsung apoteker terhadap sediaan farmasi yang berorientasi pada pasien (patient oriented) untuk meningkatkan mutu hidup pasien. Apoteker yang bekerja dirumah sakit, apotek maupun puskesmas dituntut untuk dapat memenuhi hak-hak pasien dalam memperoleh informasi mengenai penggunaan obat yang aman,

benar dan rasional agar terhindar dari hal-hal yang tidak diinginkan. Oleh sebab itu, dalam menjalankan pelayanan kefarmasian apoteker harus menerapkan Standar Pelayanan Kefarmasian yang diatur dengan Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes RI, 2016).

Dalam menjalankan pekerjaanya apoteker harus melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan Standar Pelayanan Kefarmasian. Standar Pelayanan Kefarmasian merupakan pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam melaksanakan profesinya. Standar pelayanan kefarmasian yang dimaksud meliputi pengelolaan sediaan farmasi (pemilihan, perencanaan kebutuhan, pengadaan, penerimaan, penyimpanan, pendistribusian, pemusnahan dan penarikan, pengendalian dan administrasi), alat kesehatan dan bahan medis habis pakai serta pelayanan farmasi klinik yang meliputi pengkajian dan pelayanan resep, penelusuran riwayat penggunaan obat, rekonsiliasi obat, pelayanan informasi obat (PIO), konseling, visite, pemantauan terapi obat (PTO), monitoring efek samping obat (MESO), evaluasi penggunaan obat (EPO), dispensing sediaan steril dan pemantauan kadar obat dalam darah. Standar pelayanan kefarmasian ini diterapkan sebagai prosedur operasional di berbagai fasilitas kesehatan seperti pada Rumah Sakit, Apotek dan juga Puskesmas. Ruang lingkup Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit,

Kemenkes
Poltekkes Bengkulu

Apotek maupun Puskesmas meliputi 2 (dua) kegiatan, yaitu kegiatan yang bersifat manajerial berupa pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai dan pelayanan farmasi klinik untuk menjalankan kegiatan tersebut Rumah Sakit mengacu pada Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 72 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit sedangkan Peningkatan mutu pelayanan kefarmasian di Apotek diselenggarakan dengan mengacu pada Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 73 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Peningkatan mutu pelayanan kefarmasian di Puskesmas diselenggarakan dengan mengacu pada Peraturan Menteri Kesehatan No. 74 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas (Permenkes RI, 2016).

Kemenkes
Poltekkes Bengkulu

2. Tujuan

Tujuan standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit adalah untuk meningkatkan standar pelayanan kefarmasian, memberikan jaminan hukum kepada apoteker, dan melindungi pasien dan masyarakat umum dari penggunaan obat yang tidak tepat dalam konteks keselamatan pasien. Selain standar pelayanan farmasi klinik, standar pelayanan farmasi di rumah sakit juga mencakup pengelolaan sediaan farmasi, perbekalan kesehatan habis pakai, dan alat kesehatan (Putri, 2018).

Kualitas Pelayanan adalah tingkat pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan pasien atau pengguna. Artinya pelayanan dikatakan bermutu apabila suatu rumah sakit atau fasilitas tertentu mampu memberikan produk layanan yang sesuai dengan keinginan, kebutuhan, dan harapan pasien. Secara umum, kualitas pelayanan sering digunakan sebagai dasar untuk produk layanan karena produk utama yang dipasarkan adalah layanan yang berkualitas dan layanan ini dibeli oleh pasien dan dasar untuk pemasaran jasa. Kualitas pelayanan adalah mutu dari pelayanan yang diberikan kepada pasien, baik pasien internal maupun pasien eksternal berdasarkan standar prosedur pelayanan dan seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pasien). Dalam bidang kesehatan, kualitas pelayanan merupakan salah satu cara bisnis yang ditekankan pada pemenuhan keinginan konsumen (Andayani 2021).

Kemenkes
Poltekkes Bengkulu

3. Langkah-langkah Pelayanan Kefarmasian

Secara umum, langkah-langkah pelayanan kefarmasian meliputi Penerimaan resep dengan apoteker menerima resep dari dokter atau tenaga kesehatan lainnya. Pemeriksaan resep, diperiksa kelengkapan dan kebenarannya.

Apoteker menganalisis resep untuk memastikan tidak ada interaksi obat yang merugikan, dosis yang tidak tepat, atau alergi obat. Penyiapan Obat, disiapkan sesuai dengan resep, termasuk peracikan jika diperlukan. Pemberian informasi dari Apoteker memberikan informasi yang jelas kepada pasien tentang obat yang diberikan, termasuk cara penggunaan, efek samping yang mungkin terjadi, dan hal-hal yang perlu dihindari, Obat diserahkan kepada pasien beserta informasi tertulis. Pemantauan dan Evaluasi Apoteker melakukan pemantauan terhadap penggunaan obat oleh pasien dan melakukan evaluasi terhadap efektivitas terapi.

Kemenkes
Poltekkes Bengkulu

4. Macam-macam Pelayanan Kefarmasian

Beberapa faktor dapat mempengaruhi terjadinya ketidakpuasan pasien terhadap kualitas pelayanan. Menurut Parasuraman ada lima dimensi yang digunakan oleh pasien dalam mengevaluasi pelayanan yang mempengaruhi kualitas suatu pelayanan yaitu (Risma 2021).

1) Kehandalan (*reliablility*) berkaitan dengan kehandalan kemampuan rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang segera dan akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan memuaskan kecepatan dan ketepatan dalam melayanin pasien.

2) Jaminan (*assurance*) yakni berkaitan dengan kepastian, atau ketepatan yang didapat pasien, yang dapat menumbuhkan kepercayaan pasien, Jaminan juga berarti bahwa bebas bahaya, resiko dan keragu-raguan. Petugas pendaftaran menunjukan sikap sopan dan ramah ketika melayanin pasien membuat pasien merasa aman saat melayanin, berpengetahuan luas untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan dari pasien.

3) Bukti fisik *(tangibles)*, bukti langsung yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan aspek sarana seperti: Tempat pendaftaran bersih, petugas pendaftaran berpenampilan rapih dan professional, selalu ada kursi kosong untuk menunggu di tempat pendaftaran, mempunyai peralatan yang modern.

4) Empati (*empathy)* merupakan persepsi pasien yang dinilai berdasarkan, kesopanan dan keramahan pemberian layanan secara individu dengan penuh perhatian dan memahami kebutuhan pasien sebagai pasien dan bertindak demi kepentingan pasien dan senantiasa membantu pasien walau tidak diminta dan melayanin dengan kasih sayang, senyum dan ramah kepada pasien

5) Daya tanggap (*responsiveness*), sehubungan dengan kesediaan dan kemampuan para petugas untuk membantu para pasien dan merespon permintaan mereka dengan tanggap, serta menginformasikan jasa secara tepat dan petugas menunjukan kemauan untuk membantu pasien.

Kemenkes Poltekkes Bengkulu

5. Manfaat Pelayanan Kefarmasian

Peningkatan kualitas pelayanan merupakan isu penting. Pelaksanaan kegiatan survei kepuasan pasien secara untuk memperoleh unpan balik dan meningkatkan pelayanan dan mutu sesuai prioritas untuk memenuhi kebutuhan pasien. Pelayanan kesehatan yang bermutu akan meningkatkan manfaat yang diperoleh baik oleh pihak klinik, maupun pasien (Setianingsih, Hidayat 2023).

6. Dimensi Kualitas Pelayanan

Saat mutu pelayanan kesehatan terpenuhi maka kepuasan pasien akan meningkat. Begitupun pada bidang farmasi, dilihat dari kompetensi apoteker meliputi pengetahuan dan keahlian dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Apoteker harus memiliki kemampuan pengetahuan dan keahlian yang dapat dipercaya oleh pasien. Selain itu apoteker harus terus mengembangkan wawasannya terkait perkembangan ilmu kefarmasian saat ini (Handayany, 2020).

Kemenkes
Poltekkes Bengkulu

Menurut Putri dkk. (2018), peningkatan mutu dalam pelayanan kesehatan tidak hanya berfokus pada proses pelayanan yang berkualitas tinggi tetapi juga pada hasil yang berkualitas tinggi yang sesuai dengan keinginan pasien dan tetap berpegang teguh pada kode etik profesi. Keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangible) merupakan lima dimensi yang membentuk SerQual (Service Quality), penentu kepuasan pasien dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan kefarmasian (Helni, 2015).

B. KEPUASAN PASIEN

1. Definisi

Kepuasan merupakan sesuatu perasaan bahagia maupun kecewa yang timbul pada seorang sehabis menyamakan antara kesan ataupun anggapan terhadap kinerja seorang ataupun hasil sesuatu produk, ataupun suatu harapan- harapan. . Jadi kepuasan itu sendiri merupakan guna dari anggapan ataupun kesan terhadap kinerja seorang ataupun hasil dari sesuatu produk, ataupun dari harapan– harapan. Bila kinerja itu cocok harapan ataupun ekspektasi hingga pelanggan/ penderita merasa puas. Kebalikannya bila sesuatu kinerja tidak cocok harapan ataupun ekspektasi maka pelanggan/ penderita merasakan kecewa serta tidak puas(safitriely. 2018).

Kemenkes
Poltekkes Bengkulu

Ketika seseorang membandingkan seberapa besar mereka menikmati suatu produk atau aktivitas dengan apa yang mereka antisipasi, mereka merasa puas. Pasien adalah entitas bio-psiko-sosial-budaya untuk sementara. Hal ini menunjukkan bahwa ia memerlukan aspek biologis (kesehatan), psikologis (kebahagiaan), sosial ekonomi (tempat tinggal, sandang, pangan, dan afiliasi sosial), dan aspek budaya dari kebutuhan, aspirasi, dan harapannya agar dapat terpenuhi. *"Outcome*" pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Oleh karena itu, meningkatkan kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan peningkatan standar pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah keadaan yang dirasakan seorang (klien atau pasien) setelah mengalami tindakan dan hasil dari suatu tindakan yang memenuhi harapan. Kepuasan pasien juga merupakan

respon pasien terhadap kesesuaian minat dan harapan sebelum atau sesudah menerima jasa pelayanan. Kepuasan keluarga pasien merupakan hasil penilaian dalam bentuk respon emosional (perasaan senang dan puas) pada kelurga pasien karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menggunakan dan menerima pelayanan pendaftaran rawat inap (Andayani 2021).

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Kepuasan pasien merupakan cerminan kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima. Mutu pelayanan kesehatan merajuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Namun demikian, kualitas pelayanan yang relatif baik belum tentu bisa memuaskan pasien (Suparti N, 2017).

Kemenkes
Poltekkes Bengkulu

2. Tujuan

Rasa puas atau tidaknya pengalaman seseorang mendapatkan perawatan di klinik sangat menentukan apakah seseorang akan menggunakan klinik itu lagi atau tidak (Idris, 2020).

Oleh karena itu, jika ada pasien yang merasa tidak puas, perlu dipastikan faktor-faktor yang menyebabkan ketidakpuasan serta hal-hal spesifik yang mereka harapkan untuk dipuaskan. Hal ini perlu diidentifikasi dengan jelas agar dapat mengidentifikasi tindakan perbaikan

selanjutnya untuk menghilangkan ketidakpuasan tersebut. Mempertahankan pasien sangat penting untuk mencegah mereka berpindah klinik jika mereka puas dengan perawatan mereka (customer retention) (Idris, 2020)

3. Langkah-langkah Mencapai Kepuasan

Untuk mencapai kepuasan pelanggan, beberapa langkah yang dapat dilakukan adalah :

a. Menetapkan harapan yang realistis dengan Jangan memberikan janji-janji yang tidak dapat ditepati.

b. Mengenal kebutuhan pelanggan dengan Lakukan riset untuk mengetahui apa yang diinginkan dan diharapkan oleh pelanggan.

c. Memberikan pelayanan yang berkualitas dengan Pastikan pelayanan yang diberikan memenuhi standar yang telah ditetapkan.

d. Mengatasi keluhan dengan cepat dan efektif dengan Tanggapi setiap keluhan pelanggan dengan serius dan berusaha untuk menyelesaikannya dengan segera.

e. Membangun hubungan yang baik dengan pelanggan dengan Perlakukan pelanggan dengan baik dan tunjukkan bahwa mereka dihargai.

4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan

Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan antara lain:

Kemenkes Poltekkes Bengkulu

a. Semakin tinggi kualitas, semakin besar kemungkinan pelanggan merasa puas.

b. Harga yang sesuai dengan kualitas produk atau jasa akan meningkatkan kepuasan pelanggan.

c. Pelayanan yang baik dan ramah akan memberikan kesan positif pada pelanggan.

d. Semakin tinggi ekspektasi pelanggan, semakin sulit untuk memuaskan mereka.

e. Pengalaman yang baik atau buruk pada masa lalu akan mempengaruhi ekspektasi pelanggan terhadap produk atau jasa yang sama.

Dalam konteks pelayanan kesehatan, kepuasan pasien sangat penting. Pasien yang puas cenderung lebih patuh terhadap pengobatan, memberikan rekomendasi kepada orang lain, dan memiliki tingkat stres yang lebih rendah.

Kemenkes
Poltekkes Bengkulu

5. Manfaat Kepuasan Pasien

a. Bagi Pasien

Meningkatkan kepatuhan terhadap pengobatan Pasien yang puas cenderung lebih patuh dalam mengikuti anjuran pengobatan dari tenaga medis. Meningkatkan kualitas hidup Pasien yang merasa nyaman dan puas dengan pelayanan kesehatan akan memiliki kualitas hidup yang lebih baik. Mencegah terjadinya komplain Pasien yang puas cenderung tidak akan mengajukan komplain atau tuntutan.

b. Bagi Tenaga Kesehatan

Meningkatkan motivasi kerja, Ketika melihat pasien merasa puas, tenaga kesehatan akan merasa lebih termotivasi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik lagi. Meningkatkan rasa percaya diri, Keberhasilan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan akan meningkatkan rasa percaya diri tenaga kesehatan.

c. Bagi Institusi Kesehatan

1. Meningkatkan reputasi: Institusi kesehatan yang memiliki tingkat kepuasan pasien yang tinggi akan memiliki reputasi yang baik dan dipercaya oleh masyarakat.
2. Meningkatkan jumlah pasien: Reputasi yang baik akan menarik lebih banyak pasien untuk memilih institusi kesehatan tersebut.
3. Meningkatkan pendapatan: Peningkatan jumlah pasien akan berdampak pada peningkatan pendapatan institusi.Memperkuat hubungan dengan pemangku kepentingan: Kepuasan pasien akan meningkatkan kepercayaan pemangku kepentingan lainnya, seperti pemerintah, asuransi, dan pemasok.
4. Meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan upaya untuk meningkatkan kepuasan pasien akan mendorong institusi kesehatan untuk terus memperbaiki kualitas pelayanannya. Memperkuat sistem kesehatan pasien yang tinggi akan berkontribusi pada peningkatan kualitas sistem kesehatan secara keseluruhan.

Kemenkes
Poltekkes Bengkulu

C. RUMAH SAKIT

1. Definisi

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 dalam hal ini meliputi *promotif, preventif, kuratif,* dan *rehabilitatif* (Tri Nurwahyuni et al. 2020).

Kepuasaan pasien menjadi isu bagi rumah sakit baik di Indonesia dan di luar negeri. Kepuasan pasien yang rendah mempengaruhi perkembangan rumah sakit. Pasien yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diterima kesehatan, maka pasien memutuskan akan pindah ke rumah sakit lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien merupaka hasil evaluasi pasien terhadap pelayanan medis dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima di rumah sakit (Yanti D. , 2022).

Kemenkes Poltekkes Bengkulu

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, untuk mendukung hal tersebut Instalasi Farmasi Rumah Sakit bertugas agar melangsungkan pelayanan farmasiyang optimal, menyelenggarakan

kegiatan pelayanan farmasi profesional berdasarkan prosedur kefarmasian dan etik profesi, melaksanakan Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) (Oktaviani et al, 2018).

Berdasarkan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor : 445.28.366 tanggal 10 Juli 1995 RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu resmi menjadi Rumah Sakit Umum Swadana Daerah yang diperkuat dengan Peraturan Daerah Nomor 14 tahun 1994 tanggal 22 Nopermber 1994 dan Surat Keputusan Direktur Nomor 655 tahun 1995 tanggal 13 Desember, berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 7 tahun 2002 tentang Organisasi RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu dinyatakan bahwa RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu merupakan Lembaga Teknis Daerah yang berbentuk badan. Sekarang menjadi lembaga pendidikan Akademi keperawatan Propinsi Bengkulu. Pada tahun 1996 Rumah Sakit Umum Propinsi Bengkulu dipindahkan kelokasi desa Sidomulyo kota Bengkulu sampai dengan sekarang . berdasarkan Surat keputusan menteri dalam negeri Nomor: 445.28.366 tanggal 10 Juli 1995 Rumah sakit umum bengkulu resmi menjadi Rumah sakit Umum Swadana daerah yang diperkuat dengan Perda Nomor: 14 tahun 1994 tanggal 22 November 1994, dan surat Keputusan Gubernur Bengkulu nomor: 655 tahun 1995 tanggal 13 Desember 1995.Selanjutnya berdasarkan surat keputusan menteri kesehatan RI nomor 1413/MENKES/SK/XII/2006 tanggal 15 desember 2006 menjadi Rumah Sakit Kelas B Pendidikan dan merupakan Rumah sakit Rujukan tertinggi di Propinsi Bengkulu.

Kemenkes
Poltekkes Bengkulu

2. Tujuan Rumah Sakit

Dalam berbagai literatur, tujuan rumah sakit seringkali dikaitkan dengan konsep-konsep seperti:

a. Kualitas Pelayanan: Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, aman, dan efektif.

b. Kemanusiaan: Pelayanan kesehatan harus didasarkan pada nilai-nilai kemanusiaan, seperti empati, kasih sayang, dan penghormatan terhadap martabat manusia.

c. Keadilan: Pelayanan kesehatan harus diberikan secara adil kepada semua pasien, tanpa memandang status sosial atau ekonomi.

d. Efisiensi: Rumah sakit harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dengan biaya yang efisien.

e. Akuntabilitas: Rumah sakit harus bertanggung jawab atas kualitas pelayanan yang diberikan.

Kemenkes
Poltekkes Bengkulu

3. Tujuan Rumah Sakit dalam Undang-Undang

Undang-undang tentang kesehatan di berbagai negara juga mencantumkan tujuan-tujuan spesifik yang harus dicapai oleh rumah sakit. Misalnya, di Indonesia, Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit menyebutkan bahwa rumah sakit memiliki fungsi:

a. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit.

b. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis.

c. Pelayanan kesehatan masyarakat.

d. Pendidikan dan penelitian di bidang kesehatan.

4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tujuan Rumah Sakit

Tujuan rumah sakit dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain:

a. Kebijakan pemerintah di bidang kesehatan akan sangat mempengaruhi arah dan fokus pelayanan rumah sakit.

b. Kondisi sosial ekonomi masyarakat akan mempengaruhi Jenis penyakit yang prevalen dan kebutuhan akan pelayanan kesehatan.

c. Perkembangan teknologi medis memungkinkan rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang lebih canggih dan kompleks.

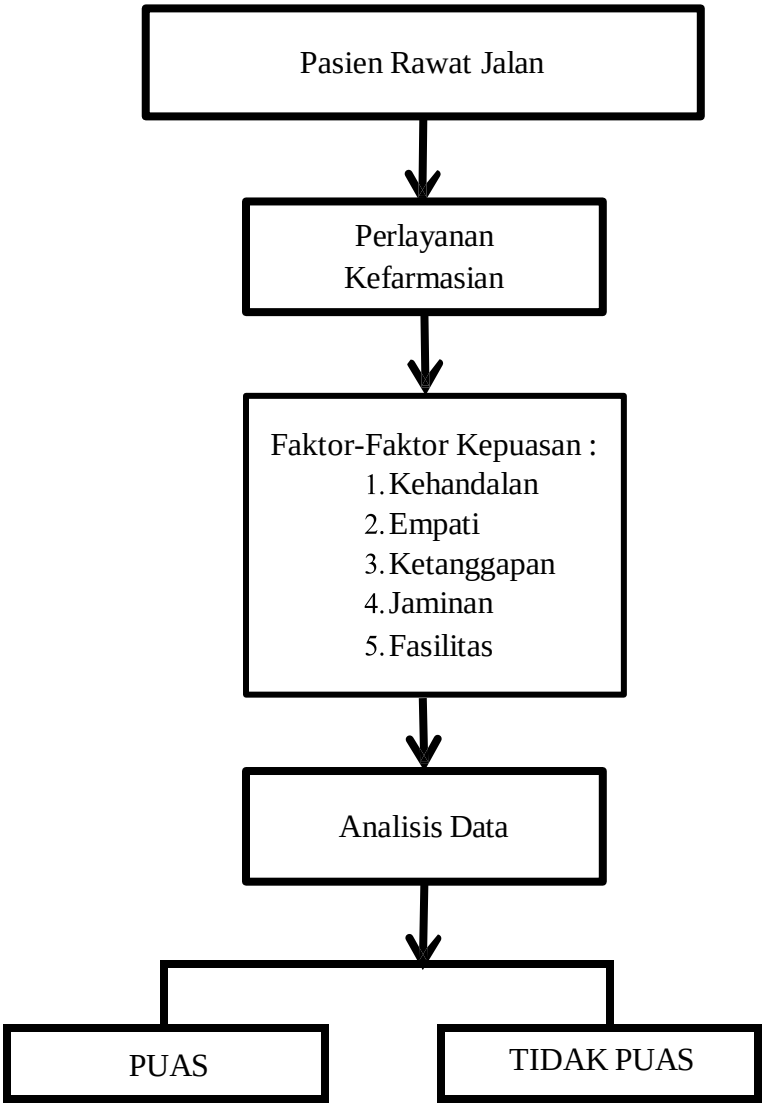
Kemenkes
Poltekkes Bengkulu

5 Kesimpulan

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Permenkes, 2016).

D. KERANGKA TEORI

Kerangka Teori Dalam penelitian ini akan mengguanakan Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Rawat Jalan RSUD Dr.M.YUNUS Kota Bengkulu.



Tampilan 2.1 Kerangka Konsep