

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tinjauan Pustaka

2.1.1 Service Quality

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan faktor yang harus diperhatikan oleh rumah sakit sebagai sarana pelayanan kesehatan, terutama setelah dilaksanakannya program jaminan kesehatan. Kualitas pelayanan dapat dinilai dari tingkat kepuasan pasien. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan yang diterima. Kemudian baik buruknya berdasarkan persepsi pasien terhadap proses secara menyeluruh. SERVQUAL adalah metode yang memperhatikan harapan pelanggan mengenai layanan yang akan diterimanya dan layanan yang telah diterimanya. Penilaian kualitas layanan dengan metode ini dilakukan dengan melihat hasil kesenjangan (gap) yang terjadi antara persepsi dan harapan pengguna jasa terhadap layanan yang diberikan (Wely Hadi Gunawan, 2013) Seorang petugas farmasi diharapkan memiliki kompetensi meliputi pengetahuan, ketrampilan, pribadi yang menunjang sebagai petugas farmasi yang tercermin dari perilaku, sesuai prinsip Service Quality, yaitu (Fillah Fithria & Solikhawati, 2015):

- 1. Tangible (bukti fisik)**, meliputi penampilan fisik, kelengkapan atribut, kerapian dan kebersihan ruang perawatan dan penampilan petugas,
- 2. Reliability (keandalan)**, yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, tidak bingung dan selalu memberikan penjelasan atas tindakan keperawatan yang akan dilakukan,
- 3. Responsiveness (Daya Tanggap)**, yaitu keinginan membantu para pasien dan memberikan pelayanan dengan tanggap dan seksama, dengan siap, cepat, tepat dan selalu sedia setiap saat,

4. Assurance (Jaminan), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya, bebas dari bahaya resiko atau keragu-raguan tindakan keperawatan yang akan dilakukan,

5. Emphaty (Empati), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami pasien. Hal ini terutama berkaitan dengan karakteristik masing-masing pribadi pasien.

2.1.2 Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)

Jaminan Kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah (*Peraturan BPJS KESEHATAN*, 2014). BPJS adalah singkatan dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, yakni lembaga khusus yang bertugas untuk menyelenggarakan jaminan kesehatan dan ketenagakerjaan bagi masyarakat, PNS, serta pegawai swasta. Program ini mulai diselenggarakan pada tahun 2014 melalui dasar hukum Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011. Salah satu program yang diadakan oleh BPJS adalah Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) (*Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial*, 2011). JKN diselenggarakan melalui sistem asuransi, dimana masyarakat wajib membayar iuran dalam jumlah ringan sebagai tabungan untuk biaya perawatannya ketika sakit di masa depan.

Pada dasarnya, semua WNI wajib mengikuti program milik BPJS. Termasuk di dalamnya adalah orang asing dan pekerja yang berdomisili di Indonesia minimal 6 bulan serta membayar iuran.

Seperti telah disinggung di atas tentang salah satu program BPJS adalah asuransi di bidang kesehatan, atau biasa disebut Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Dasar hukum penyelenggaraannya yakni Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 dan keanggotaan peserta ditandai dengan Kartu Indonesia Sehat (KIS), termasuk bagi mereka penerima bantuan iuran dari pemerintah (PBI).

JKN memberikan pelayanan kesehatan secara komprehensif melalui rujukan berjenjang tergantung pada indikasi medis pasien. Adapun manfaat yang diberikan oleh keanggotaan BPJS adalah sebagai berikut.

- Mendapatkan penyuluhan kesehatan mengenai perilaku hidup sehat maupun pengelolaan lingkungan hidup.
- Hak tiap anak peserta BPJS adalah mendapatkan imunisasi dasar yang meliputi BCG, DPT-HB, campak, dan polio.
- Memperoleh layanan KB seperti kontrasepsi, konseling kandungan, hingga tubektomi dan vasektomi.
- Pemeriksaan untuk gagal ginjal, kanker, hingga bedah jantung.
- Skrining kesehatan menurut risiko penyakit atau dampak lanjutan.

Umumnya, peserta BPJS mendapatkan pelayanan kesehatan tingkat pertama baik berupa rawat inap intensif atau non-intensif, maupun rujukan lanjutan berupa rawat jalan atau inap. Namun, perbedaannya terletak pada kelas-kelas yang diambil masyarakat.

2.1.3 Pengertian Kepuasan

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan persepsi antara harapan dan pelayanan yang diterimanya terhadap suatu jasa atau produk. (Prihartini et al., 2020)

Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraan sesuai dengan kode etik dan standar profesi. Kualitas pelayanan kesehatan sebenarnya menunjukkan penampilan (performance) dari pelayanan kesehatan. Secara umum disebutkan makin sempurna penampilan pelayanan kesehatan, makin sempurna pula kualitasnya.

Kepuasan konsumen dalam hal ini penting karena konsumen yang puas akan menjaga hubungannya dengan provider dalam ditujukan BPJS Kesehatan. Kepuasan Konsumen dapat diartikan sebagai sikap konsumen, yakni, berapa

derajat kesukaan atau ketidaksukaan terhadap pelayanan yang pernah dirasakan. Oleh karena itu konsumen dapat juga sebagai model perilaku pembeli, sedangkan kepuasan dan kesetiaan (loyalitas) pasien sebagai unsur pokok diantara kepuasan dan kesetiaan lainnya.(WELY HADI GUNAWAN, 2013)

2.1.4. Pelayanan Farmasi

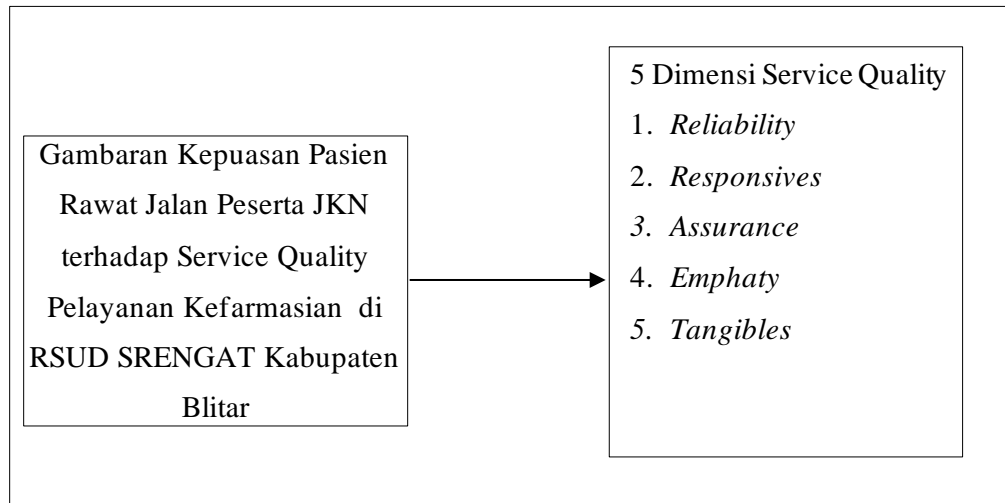
Pelayanan farmasi di rumah sakit adalah bagian penting dari perawatan kesehatan yang berfokus pada pengelolaan obat-obatan dan dukungan farmasi bagi pasien yang menjalani perawatan di rumah sakit. Tujuan utama pelayanan farmasi di rumah sakit adalah untuk memastikan penggunaan obat yang aman, efektif, dan tepat guna oleh pasien, serta memberikan dukungan informasi kepada pasien dan tim medis. Berikut adalah beberapa aspek utama dari pelayanan farmasi di rumah sakit: (*Standar Pelayanan Kefarmasian*, 2014)

- 1. Pengelolaan Obat:** Pelayanan farmasi di rumah sakit melibatkan pengelolaan dan penyediaan obat-obatan yang dibutuhkan oleh pasien. Farmasis di rumah sakit bertanggung jawab untuk meresepkan, memeriksa, dan mengelola persediaan obat-obatan yang tersedia di fasilitas kesehatan.
- 2. Validasi Resep:** Farmasis memeriksa resep yang diberikan oleh dokter untuk memastikan keakuratan dan kesesuaian dengan kondisi pasien. Hal ini penting untuk menghindari kesalahan dalam pengobatan.
- 3. Dispensing Obat:** Farmasis mengisi resep dengan mengambil obat-obatan yang sesuai dari persediaan rumah sakit. Mereka juga bertanggung jawab untuk memberikan instruksi mengenai dosis, cara penggunaan, dan potensi efek samping obat kepada pasien.
- 4. Peracikan Obat:** Dalam beberapa kasus, farmasis di rumah sakit juga dapat melakukan peracikan obat, seperti obat-obatan yang disiapkan dalam bentuk sirup atau infus khusus.
- 5. Konseling Pasien:** Farmasis memberikan konseling kepada pasien mengenai penggunaan obat, dosis yang dianjurkan, cara pengambilan, dan efek samping yang mungkin timbul. Ini membantu pasien memahami pentingnya mematuhi resep dokter.

6. **Pengawasan Interaksi Obat:** Farmasis di rumah sakit juga memantau interaksi obat yang mungkin terjadi jika pasien sedang mengonsumsi beberapa jenis obat secara bersamaan. Tujuannya adalah untuk menghindari interaksi yang berpotensi membahayakan.
7. **Pengembangan Protokol:** Farmasis berkontribusi dalam pengembangan protokol dan pedoman penggunaan obat yang aman dan efektif di rumah sakit. Mereka dapat berkolaborasi dengan tim medis untuk memastikan perawatan pasien yang holistik.
8. **Penyusunan Laporan:** Farmasis juga berkontribusi dalam penyusunan laporan mengenai penggunaan obat, efek samping, dan hasil perawatan pasien. Laporan ini bisa membantu meningkatkan kualitas pelayanan dan pengobatan.
9. **Edukasi Tim Medis:** Farmasis dapat memberikan edukasi kepada tim medis tentang penggunaan obat-obatan terbaru, perubahan dalam penggunaan obat, dan perkembangan farmakoterapi.

Pelayanan farmasi di rumah sakit memiliki peran yang sangat penting dalam aspek keselamatan dan efektivitas perawatan pasien. Mereka berkolaborasi dengan dokter, perawat, dan anggota tim medis lainnya untuk memastikan bahwa pengobatan yang diberikan tepat sasaran dan memberikan hasil yang diinginkan bagi pasien.

2.2 Kerangka Konseptual



Gambar 2.1 Kerangka Konsep

Masyarakat selalu mengharapkan agar pelayanan rumah sakit, baik milik pemerintah ataupun swasta memberikan pelayanan terbaik dan memuaskan bagi setiap pengguna yang memanfaatkan. Kepuasan adalah reaksi emosional terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan dan kualitas pelayanan yang dirasakan merupakan pendapat sikap yang berhubungan dengan keutamaan pelayanan. Pasien menginginkan fasilitas yang baik dari rumah sakit, keramahan rumah sakit, serta ketanggapan, kemampuan, dan kesungguhan para petugas rumah sakit. Yang mana dimaksud tanggapan ini merupakan 5 dimensi Service Quality yang akan menjadi alat ukur kualitas suatu pelayanan. Penelitian ini berfokus menggambarkan pada instalasi farmasi rumah sakit yang merupakan suatu unit atau bagian rumah sakit, tempat, atau fasilitas penyelenggaraan semua fungsi yang mengelola aspek obat mulai dari produksi, pengembangan, pelayanan farmasi untuk semua individu. Pelayanan farmasi rumah sakit tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan yang utuh dan berorientasi kepada pelayanan pasien. BPJS adalah asuransi di bidang kesehatan, atau biasa disebut Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Penelitian berfokus kepada pasien rawat jalan peserta JKN yang telah mendapatkan pelayanan instalasi farmasi. Rumah Sakit juga digunakan

sebagai fasilitas kesehatan Tingkat lanjut karena pengguna BPJS yang sangat banyak, dan setelah pasien mendapatkan rujukan dari puskesmas.