

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kepuasan Pasien**

##### **2.1.1 Definisi Kepuasan Pasien**

Kepuasan pasien merupakan perasaan senang yang muncul di dalam diri seseorang setelah mendapat pelayanan yang diterima atau dialami secara langsung atau dengan kata lain tingkat perasaan seorang pelanggan setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan (Rahmawati & Susanti, 2019).

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan ukuran sejauh mana pasien merasakan kepuasan terhadap perawatan kesehatan yang mereka terima dari penyedia layanan kesehatan dengan membandingkan antara persepsi pasien dan ekspektasi pasien akan memunculkan perasaan senang atau puas dan kecewa atau tidak puas. Pasien akan merasa puas apabila persepsi mereka sesuai dengan ekspektasinya, merasa tidak puas apabila persepsi lebih kecil atau tidak sesuai dengan ekspektasi dan akan menimbulkan perasaan yang sangat puas apabila hasil persepsi pasien lebih besar dari ekspektasinya (Feneranda *et al.*, 2021).

Westbrook & Reilly (dalam Tjiptono, 2012) berpendapat bahwa kepuasan pelanggan merupakan respon emosional terhadap pengalaman-pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa tertentu

yang dibeli atau bahkan pola perilaku (seperti perilaku berbelanja dan perilaku pembeli), serta pasar secara keseluruhan.

Menurut Kurniasih (2012) kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan merasakan puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan.

### **2.1.2 Manfaat kepuasan pasien**

Menurut (Novaryatiin *et al.*, 2018) kepuasan pelanggan telah menjelma menjadi kewajiban bagi setiap organisasi bisnis, peneliti pemasaran, eksekutif bisnis, bahkan politisi. Kualitas jasa yang unggul dan konsisten dapat menumbuhkan kepuasan pelanggan dan akan memberikan manfaat sebagai berikut:

- a. Berdampak positif pada loyalitas pelanggan.
- b. Menekan biaya transaksi pelanggan di masa depan.
- c. Meningkatkan toleransi harga.
- d. Rekomendasi getok tular positif.
- e. Meningkatkan relasi perusahaan terhadap jaringan pemasok, mitra bisnis dan saluran distribusi.

### **2.1.3 Dimensi kepuasan Pasien**

Kualitas pelayanan terhadap lima dimensi kualitas pelayanan antara lain (Novaryatiin *et al.*, 2018):

- a. Keandalan (*Reliability*)

Dimensi kehandalan mengukur kemampuan apotek dalam memberikan pelayanan yang konsisten dan akurat kepada pasien. Aspek utama dalam dimensi ini meliputi ketepatan dalam menyiapkan obat sesuai resep, keakuratan informasi yang diberikan, dan konsistensi pelayanan tanpa kesalahan. Kehandalan yang tinggi akan membangun kepercayaan pasien terhadap profesionalisme apotek karena pasien merasa yakin bahwa setiap kali mereka datang, mereka akan menerima pelayanan yang sama baiknya.

b. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi daya tanggap mencerminkan kesiapan dan kecepatan staf apotek dalam menanggapi kebutuhan pasien. Aspek ini mencakup kecepatan dalam melayani resep, kesigapan dalam menjawab pertanyaan, dan kemampuan merespons keluhan atau kebutuhan mendesak pasien. Pelayanan yang responsif sangat penting karena waktu pasien berharga, terutama ketika mereka sedang dalam kondisi sakit. Apotek yang tanggap mampu memberikan layanan efisien sehingga pasien merasa dihargai dan diperhatikan. Daya tanggap juga tercermin dari sikap petugas saat berhadapan langsung dengan pasien maupun saat melayani melalui telepon.

c. Jaminan (*Assurance*)

Dimensi jaminan berkaitan dengan kompetensi petugas dan kemampuan apotek dalam menumbuhkan rasa percaya serta aman pada pasien. Petugas yang memiliki pengetahuan memadai, terampil, dan bersikap profesional akan memberikan keyakinan kepada pasien bahwa obat yang diterima aman dan pelayanan yang diberikan dapat diandalkan. Jaminan ini sangat penting dalam pelayanan kesehatan karena menyangkut keselamatan pasien.

d. Empati (*Empathy*)

Dimensi empati mengukur tingkat perhatian dan kepedulian individual yang diberikan apotek kepada setiap pasien. Aspek ini mencakup kemampuan petugas untuk berkomunikasi dengan hangat, mendengarkan keluhan pasien dengan sabar, serta memahami kondisi dan kebutuhan spesifik setiap pasien secara personal. Pelayanan yang empatik sangat penting dalam konteks pelayanan kesehatan karena pasien sering kali membutuhkan dukungan emosional selain pelayanan teknis. Empati yang ditunjukkan petugas apotek dapat membangun hubungan positif dan meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan.

e. Bukti Fisik (*Tangible*)

Dimensi bukti fisik meliputi seluruh aspek fisik yang dapat diamati pasien secara langsung, termasuk penampilan fasilitas apotek, kebersihan ruangan, kerapian tata letak, kenyamanan

lingkungan, serta kelengkapan peralatan dan sarana pendukung. Bukti fisik menjadi indikator pertama yang digunakan pasien untuk menilai kualitas pelayanan apotek. Lingkungan yang bersih, tertata rapi, dan nyaman tidak hanya mendukung efisiensi operasional, tetapi juga memberikan kesan profesional yang meningkatkan kepercayaan pasien terhadap kualitas layanan yang akan mereka terima.

## **2.2 Apotek**

### **2.2.1 Definisi Apotek**

Apotek merupakan tempat dilakukan pekerjaan kefarmasian dan penyaluran sediaan farmasi serta perbekalan alat kesehatan lainnya kepada masyarakat (Depkes RI, 2009). Salah satu sarana pelayanan kesehatan, maka dalam pelayanan apotek harus mengutamakan kepentingan masyarakat yaitu menyediakan, menyimpan, dan menyerahkan perbekalan farmasi yang bermutu baik. Dalam pengelolaan apotek harus dikelola oleh apoteker yang telah mengucap sumpah jabatan apoteker dan memiliki SIPA (surat izin praktik apoteker). Standar kefarmasian suatu apotek adalah adanya apoteker dan asisten apoteker di apotek, ketika apotek melakukan kegiatan kefarmasian serta apotek memiliki ruang tunggu untuk pengambilan obat, apabila salah satu hal tersebut tidak dapat terpenuhi maka apotek

tersebut dapat dikatakan standar kefarmasian kurang (Depkes RI, 2009).

### **2.2.2 Tugas dan Fungsi Apotek**

Tugas dan fungsi apotek berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 adalah sebagai berikut:

- a. Tempat pengabdian profesi seorang apoteker yang telah mengucapkan sumpah jabatan apoteker.
- b. Sarana yang digunakan untuk melakukan pekerjaan kefarmasian.
- c. Sarana yang digunakan untuk dan distribusi sediaan farmasi dan alat kesehatan.
- d. Sarana dilakukanya pengendalian mutu sediaan farmasi, , pengadaan, penyimpanan, pendistribusian atau penyaluran obat, pengelolaan obat, pelayanan obat atas resep dokter dan pelayanan informasi obat.

Tugas dan fungsi apotek menurut Permenkes RI No. 73 tahun 2016 adalah sebagai berikut:

- a. Tempat pengabdian profesi seorang apoteker yang telah mengucap sumpah jabatan Apoteker.
- b. Sarana yang digunakan untuk melakukan pekerjaan kefarmasian.
- c. Sarana yang digunakan untuk mendistribusikan sediaan farmasi yang meliputi obat, obat tradisional, alat kesehatan dan kosmetika.

- d. Sarana dilakukanya pengelolaan sediaan farmasi, yang meliputi: perencanaan, pengadaan, penerimaan, penyimpanan, pemusnahan, pengendalian, pencatatan dan pelaporan.
- e. Sarana dilakukanya Pelayanan farmasi klinik, yang meliputi: pengkajian resep, dispensing, pelayanan informasi obat (PIO), konseling, pelayanan kefarmasian di rumah (*home pharmacy care*), Pemantauan Terapi Obat (PTO), dan Monitoring Efek Samping Obat (MESO).

### 2.2.3 Pelayanan di Apotek

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 35 Tahun 2014, pelayanan farmasi meliputi:

- a. Pengkajian Resep

Kegiatan pengkajian Resep meliputi administrasi, kesesuaian farmasetik dan pertimbangan klinis.

- b. Dispensing

Dispensing terdiri dari penyiapan, penyerahan dan pemberian informasi Obat.

- c. Pelayanan Informasi Obat (PIO)

Pelayanan Informasi Obat merupakan kegiatan yang dilakukan oleh Apoteker dalam pemberian informasi mengenai Obat yang tidak memihak, dievaluasi dengan kritis dan dengan bukti terbaik dalam segala aspek penggunaan Obat kepada profesi kesehatan

lain, pasien atau masyarakat. Informasi mengenai Obat termasuk Obat Resep, Obat bebas dan herbal.

d. **Konseling**

Konseling merupakan proses interaktif antara Apoteker dengan pasien/keluarga untuk meningkatkan pengetahuan, pemahaman, kesadaran dan kepatuhan sehingga terjadi perubahan perilaku dalam penggunaan Obat dan menyelesaikan masalah yang dihadapi pasien

e. **Pelayanan Kefarmasian di rumah (*home pharmacy care*)**

Apoteker sebagai pemberi layanan diharapkan juga dapat melakukan Pelayanan Kefarmasian yang bersifat kunjungan rumah, khususnya untuk kelompok lansia dan pasien dengan pengobatan penyakit kronis lainnya

f. **Pemantauan Terapi Obat (PTO)**

Merupakan proses yang memastikan bahwa seorang pasien mendapatkan terapi Obat yang efektif dan terjangkau dengan memaksimalkan efikasi dan meminimalkan efek samping.

g. **Monitoring Efek Samping Obat (MESO)**

Merupakan kegiatan pemantauan setiap respon terhadap Obat yang merugikan atau tidak diharapkan yang terjadi pada dosis normal yang digunakan pada manusia untuk tujuan profilaksis, diagnosis dan terapi atau memodifikasi fungsi fisiologis.

### 2.3 Penelitian Yang Relevan

Penelitian terdahulu yang dilakukan di berbagai apotek mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek menggunakan model SERVQUAL dan menunjukkan variasi hasil kepuasan di berbagai lokasi.

Salah satu studi yang dilakukan di Apotek SM Bekasi Timur menilai pengaruh kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien menggunakan lima dimensi SERVQUAL: kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti nyata. Hasilnya menunjukkan bahwa semua dimensi tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan dimensi jaminan memiliki tingkat kepuasan tertinggi sebesar 81,17%. Penelitian ini menegaskan pentingnya kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pasien di apotek (Nathalia & Rozy, 2022). Selain itu, studi yang dilakukan di Apotek Nogosari Farma mengevaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan komunikasi, informasi, dan edukasi (KIE) obat oleh tenaga kefarmasian. Dari 50 responden, 82% menyatakan puas terhadap pelayanan KIE, namun masih terdapat kekurangan dalam pelaksanaan pelayanan KIE sesuai standar (Soraya *et al.*, 2022). Kedua penelitian ini menunjukkan bahwa aspek komunikasi dan jaminan pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Studi lain yang dilaksanakan di Apotek X Kota Bengkulu menilai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan lima dimensi SERVQUAL. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua dimensi

memiliki tingkat kepuasan yang tinggi, dengan dimensi keyakinan mencapai 90,16% dan dimensi ketanggapan sebesar 88,85%. Penelitian ini menekankan pentingnya kepercayaan dan responsivitas dalam pelayanan kefarmasian (Rikomah, 2023). Sementara itu, studi yang dilaksanakan pada Apotek Pemenang Farma Kabupaten Lombok Utara menemukan bahwa dimensi empati memiliki tingkat kepuasan tertinggi sebesar 87,61%, diikuti oleh dimensi jaminan sebesar 85,3% (Tusshaleha *et al.*, 2024). Penelitian yang dilakukan di apotek wilayah Kampung Tengah, Jakarta Timur, menemukan bahwa dimensi jaminan dan empati memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pelanggan (Sari *et al.*, 2025). Penelitian tersebut menunjukkan bahwa aspek empati dan jaminan pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien di apotek.

Selama masa pandemi COVID-19, penelitian yang dilakukan di Apotek Sehati Surakarta menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian tetap tinggi, dengan rata-rata persentase sebesar 83%. Dimensi ketanggapan dan empati memiliki tingkat kepuasan tertinggi, masing-masing sebesar 84%. Penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun terdapat keterbatasan dalam pelayanan tatap muka, apotek tetap dapat memberikan pelayanan yang memuaskan (Feneranda *et al.*, 2021). Demikian pula, studi yang dilakukan di apotek wilayah Kota Semarang menemukan bahwa terdapat perbedaan tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian selama pandemi, dengan beberapa wilayah menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan lainnya (Rosyid *et al.*, 2021). Kedua

penelitian ini menyoroti adaptasi apotek dalam memberikan pelayanan yang memuaskan selama situasi krisis.

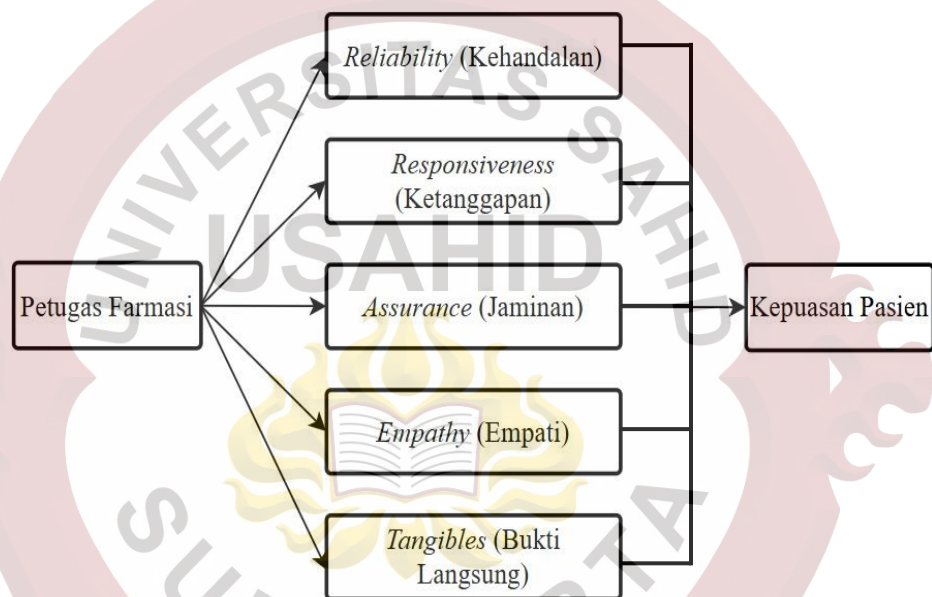
## 2.4 Landasan Teori

Penelitian ini didasarkan pada teori kepuasan pelanggan menurut Rahmawati & Susanti (2019) yang menyatakan bahwa kepuasan pasien merupakan perasaan senang yang muncul setelah mendapatkan pelayanan secara langsung. Hal ini sejalan dengan pendapat Feneranda *et al.* (2021) yang menjelaskan bahwa kepuasan pasien timbul ketika persepsi pasien sesuai atau melebihi ekspektasi terhadap pelayanan yang diterima. Jika pelayanan tidak sesuai harapan, maka akan timbul rasa kecewa atau ketidakpuasan. Selain itu, Novaryatiin (2018) menyebutkan bahwa kepuasan pelanggan juga merupakan respons emosional terhadap pengalaman menggunakan produk atau jasa. Kepuasan ini dapat memengaruhi loyalitas, rekomendasi, hingga kemungkinan pasien untuk kembali menggunakan layanan di masa mendatang.

Dalam pelayanan apotek sendiri, berdasarkan Depkes RI (2009) dan Hary (2013), apotek merupakan sarana pelayanan kesehatan yang harus mengutamakan kepentingan masyarakat melalui penyediaan obat yang bermutu, serta memberikan pelayanan kefarmasian yang meliputi skrining resep, penyimpanan obat, penyerahan obat, pemberian informasi dan konseling, serta monitoring penggunaan obat. pelayanan ini harus dilakukan oleh tenaga kefarmasian seperti apoteker atau asisten apoteker, dengan

mengutamakan ketepatan, keamanan, dan kejelasan informasi kepada pasien. Penelitian ini mengintegrasikan teori kepuasan pasien dengan standar pelayanan apotek untuk menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan di Apotek Rizky Peni Farma Plesungan.

## 2.5 Kerangka Konsep



Gambar 2.1 Kerangka Konsep Gambaran Kepuasan Pasien di Apotek

## 2.6 Keterangan Empiris

Penelitian ini dilakukan untuk mendapat informasi tingkat kepuasan pasien di Apotek Rizky Peni Farma Plesungan berdasarkan Model SERVQUAL (Kualitas Pelayanan).