BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1.Puskesmas

Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah pelayan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya (Permenkes,2019)

Tujuan pembangunan kesehatan yang di selenggarakan Puskesms yang tertera pada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 yang mana tujuan tersebut yaitu:

a. Untuk mewujudkan masyarakat yang memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran,kemauan dan kemampuan hidup sehat.
b. Untuk mewujudkan masyarakat yang mampu menjangkau pelayanan kesehatan bermutu
c. Untuk mewujudkan masyarakat yang hidup dalam lingkungan sehat
d. Untuk mewujudkan masyarakat yang memiliki derajat kesehatan yang optimal,baik individu,keluarga,kelompok dan masyarakat

2.2.Standar pelayanan kefarmasian di Puskesmas

Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas harus mendukung tiga fungsi pokok Puskesmas, yaitu sebagai pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan masyarakat, dan pusat pelayanan kesehatan strata pertama yang meliputi pelayanan kesehatan perorangan dan pelayanan kesehatan masyarakat (Permenkes,2016)

Pelayanan Kefarmasian merupakan kegiatan yang terpadu dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah Obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan. Tuntutan pasien dan

masyarakat akan peningkatan mutu Pelayanan Kefarmasian, mengharuskan adanya perluasan

dari paradigma lama yang berorientasi kepada produk (*drug oriented)* menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (*patient oriented*) dengan filosofi Pelayanan Kefarmasian (*pharmaceutical care*) (Permenkes,2016)

Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas meliputi (Permenkes,2016):

a. Pengelolaan Sediaan Farmasi dan Bahan Medis Habis Pakai; dan
b. Pelayanan farmasi klinik

Pengaturan Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas bertujuan untuk:

a. Meningkatkan pelayanan kefarmasian
b. menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian
c. melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan Obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (*patient safety).*

Penyelenggaraan Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas harus didukung oleh ketersediaan sumber daya kefarmasian, pengorganisasian yang berorientasi kepada keselamatan pasien, dan standar prosedur operasional sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (Permenkes,2016)

Pelayanan farmasi klinik meliputi (Permenkes,2016) :

a. Pengkajian resep,penyerahan obat,dan pemberian informasi obat
b. Pelayan informasi obat (PIO)
c. Konseling
d. Ronde/visite psien (khusus Puskesmas rawat inap)
e.Pemantauan dan pelaporan efek samping obat
f. Pemantauan terapi obat
g.Evalauasi penggunaan obat

2.3.Kepuasan Pelayanan

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 (Liwun, 2018).

2.4.Pengukuran Kepuasan

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila konsumen merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem. Penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan konsumen, hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan publik. Pada kodisi persaingan sempurna, dimana konsumen mampu untuk memilih diantara beberapa alternatif pelayanan dan memiliki informasi yang memadai (Purwanto, 2010).

2.4.1 Metode pengukuran Tingkat kepuasan

1. Metode Servqual

   Menurut Parasuraman, Zietaml et.al., (2009), (dikutip Fandy Rangkuti, (2013) dalam buku Measuring Customer Satisfaction, rancangan kualitas pelayanan dalam model *Servqual (Service Quality)* didasarkan pada lima dimensi kualitas pelayanan untuk mengukur haraparan dan persepsi pelanggan, yaitu :

   a. Kehandalan *(reliability)*, yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan kepada pelanggan dengan tepat dan akurat. Dalam pelayanan apotek adalah seberapa jauh pengelola mampu meminimalisir dan mencegah terhadinya kesalahan dalam proses pelayanan dan menjawab pertanyaan tentang penggunaan produk obat dari konsumen oleh petugas apotek.

   b. Ketanggapan *(responsiveness)*, yaitu kemampuan memberikan pelayanan kepada konsumen dengan cepat dan tepat. Dalam pelayanan apotek yang dimaksud di sini adalah kecepatan penyiapan dan ketepatan sediaan. Dimensi ini akan dinamis

penilaiannya karena harapan konsumen yang datang akan menuntut ketepatan suatu pelayanan apotek dan dengan waktu yang tidak lama dalam penyiapannya.

c. Jaminan/keyakinan *(assurance)*, yaitu kualitas pelayanan dilihat dari sisi kemampuan petugas dalam menyakinkan kepercayaan konsumen dan dengan kualitas produk yang terjamin. Indikator dari kemampuan petugas apotek mencakup pengetahuan, kompetensi, dan sifat dapat dipercaya yang membuatnya tidak ragu–ragu dalam menjelaskan tentang informasi obat. Konsumen akan merasa puas bila dilayani oleh tenaga kesehatan yang kompeten dan ramah.

d. Empati *(emphaty)*, yaitu kemampuan membina hubungan, perhatian, dan memahami kebutuhan pelanggan. Dalam pelayanan apotek adalah keramahan dan kemampuan berkomunikasi petugas apotek dengan konsumen.

e. Bukti langsung *(tangible)*, yaitu sarana dan fasilitas fisik yang dapat langsung dirasakan oleh pelanggan. Dalam pelayanan apotek adalah kecukupan tempat duduk diruang tunggu apotek, kebersihan ruang tunggu, kenyamanan ruang tunggu dengan kipas angin dan pendingin ruangan (AC), serta ketersediaan sarana hiburan.

2. Metode Pengumpulan data

Metode Pengumpuan Data Pengumpulan data primer dalam adalah menggunakan metode survey dengan memakai kuesioner. Pengukuran dilakukan melalui daftar pertanyaan dengan pilihan jawaban tidak puas, kurang puas, cukup puas, puas dan sangat puas. Hasil pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dapat menunjukkan karakteristik atau atribut apa dari dimensi pelayanan yang membuat konsumen puas atau tidak puas.

3. Skala Likert

Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini, responden diminta untuk mengisi kuesioner yang menunjukkan tingkat persetujuannya terhadap serangkaian pertanyaan. Pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini ditetapkan secara spesifik oleh peneliti dan disebut dengan variabel penelitian. Tingkat persetujuan terdiri dari 5 pilihan skala yang mempunyai tingkatan dari sangat puas (SP) nilai 5, puas (P) nilai 4, cukup puas (CP) nilai 3, kurang puas (KP) nilai 2, dan tidak puas (TP) nilai 1.

Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang di rasakan dengan harapan apabila kinerja dibawah harapan, maka konsumen akan kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, konsumen akan merasa sangat puas. Konsumen yang puas akan setia lebih lama terhadap pelayanan jasa yang diterima nya (Sugito, 2011). Untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan, dapat dinilai dari klasifikasi sebagai berikut (Supranto, 2014) :

1) Sangat tidak Puas presentase skor dari 0-20%
2) Tidak Puas presentase skor dari 21-40%
3) Kurang Puas presentase skor dari 41-60%
4) Puas presentase skor dari 61-80%
5) Sangat puas presentase skor dari 81-100%

Aspek-aspek kualitas pelayanan (Tjiptono, dkk. 2014) :

1) Aspek kognitif

   Konsumen merasa puas dengan informasi yang diberikan oleh karyawan.
2) Aspek afektif

   Konsumen merasa diperhatikan oleh petugas farmasi dengan penuh perhatian, mendengarkan keingian dan mempunyai sikap cepat tanggap yang tinggi.
3) Aspek perilaku

Konsumen melakukan evaluasi atas kemampuan komunikasi karyawan dalam memberikan anjungan yang diberikan.

Analisis kepuasan pelanggan dilakukan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu (Yuniar, 2016) :

1. Ketanggapan *(Responsiveness)* adalah kemampuan petugas farmasi tanggap terhadap masalah pasien dan memberikan informasi kepada pasien tentang obat yang diresepkan.
2. Kehandalan *(Reliability)* adalah kemampuan petugas farmasi untuk melakukan pelayanan kefarmasian sesuai waktu yang telah ditetapkan, secara cepat, tepat dan memuaskan.
3. Jaminan (*Assurance)* adalah kemampuan petugas farmasi dalam memberikan pelayanan informasi terhadap obat yang diserahkan, kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan keamanan bahwa obatyang diserahkan telah sesuai.
4. Empati (*Emphaty)* dalam pelayanan antara lain keramahan petugas apotek.

Bukti Fisik (*Tangible)* antara lain keterjangkauan lokasi apotek, kecukupan tempat duduk diruang tunggu, kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu.