

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Puskesmas

2.1.1 Definisi Puskesmas

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan salah satu komponen penting dalam sistem kesehatan primer di banyak negara, termasuk Indonesia. Puskesmas bertugas memberikan pelayanan kesehatan dasar kepada masyarakat di tingkat paling bawah atau masyarakat lokal, dengan berbagai upaya yang mencakup aspek promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Secara lengkap, Puskesmas dapat didefinisikan sebagai unit kesehatan primer yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan pembangunan kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya. Fungsi utamanya adalah menyediakan akses mudah bagi masyarakat dalam mendapatkan layanan kesehatan yang mencakup berbagai kebutuhan dasar, seperti pemeriksaan kesehatan rutin, pengobatan penyakit umum, pelayanan kesehatan ibu dan anak, imunisasi, dan promosi kesehatan. Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menjadi pijakan utama atau standar untuk perkembangan kesehatan, memainkan peran penting dalam partisipasi masyarakat, dan berfungsi sebagai pusat pelayanan primer yang menyediakan layanan komprehensif di suatu daerah (Alamsyah dan Muliawati, 2013).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas dijelaskan bahwa Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan pelayanan kesehatan perorangan tingkat pertama. Puskesmas lebih memprioritaskan upaya promotif dan preventif dalam rangka mencapai tingkat kesehatan masyarakat yang optimal di wilayahnya. Selain itu, Puskesmas juga memiliki peran dalam melakukan kegiatan peningkatan kesehatan masyarakat, seperti penyuluhan kesehatan, pengawasan kesehatan lingkungan, dan kerjasama dengan berbagai pihak untuk meningkatkan status kesehatan

masyarakat di wilayahnya. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas, lokasi pendirian Puskesmas harus memenuhi persyaratan terkait dengan:

1. Kondisi geografis yang sesuai.
2. Aksesibilitas yang memadai untuk jalur transportasi.
3. Kondisi kontur tanah yang layak.
4. Penyediaan fasilitas parkir yang memadai.
5. Ketersediaan fasilitas keamanan yang memadai.
6. Ketersediaan utilitas publik yang diperlukan.
7. Pengelolaan kesehatan lingkungan yang efektif.
8. Memenuhi kondisi lainnya yang ditetapkan oleh regulasi yang berlaku.

2.1.2 Tugas Puskesmas

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas, Puskesmas memiliki tanggung jawab dalam menjalankan kebijakan kesehatan untuk mencapai target pembangunan kesehatan di wilayahnya dengan tujuan mendukung pencapaian status kecamatan yang sehat. Tugas Puskesmas secara lengkap menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas:

1. Menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan tingkat pertama.
2. Lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif dalam rangka mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.
3. Memberikan pelayanan kesehatan dasar kepada masyarakat, termasuk pelayanan kesehatan keluarga, pelayanan imunisasi, pelayanan kesehatan ibu dan anak, pelayanan pengobatan, serta kegiatan promosi kesehatan dan pencegahan penyakit.
4. Melaksanakan kegiatan peningkatan kesehatan masyarakat, seperti penyuluhan kesehatan, pengawasan kesehatan lingkungan, dan kerjasama dengan berbagai pihak untuk meningkatkan status kesehatan masyarakat di wilayahnya.

5. Membangun kerjasama dengan lembaga atau pihak lain yang terkait dalam upaya peningkatan kesehatan masyarakat.
6. Melaksanakan upaya pelayanan kesehatan yang berorientasi pada pelayanan keluarga dan masyarakat, serta mengutamakan keterlibatan aktif masyarakat dalam upaya kesehatan.
7. Melaksanakan pemantauan dan evaluasi terhadap pencapaian sasaran kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya.
8. Meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu dan berkesinambungan, dengan memperhatikan standar pelayanan yang ditetapkan.

2.1.3 Fungsi Puskesmas

Menurut Prasetyawati (2011), Puskesmas memiliki tiga peran utama, yaitu:

1. Menjadi pusat perencanaan pembangunan dengan fokus pada kesehatan.
2. Menjadi pusat untuk meningkatkan peran serta masyarakat.
3. Menjadi pusat pelayanan kesehatan primer yang komprehensif, terpadu, dan berkelanjutan, mencakup pelayanan kepada individu dan masyarakat.

Fungsi Puskesmas secara lengkap tercantum di Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas:

1. Menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan tingkat pertama.
2. Lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif dalam rangka mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.
3. Memberikan pelayanan kesehatan dasar kepada masyarakat, termasuk pelayanan kesehatan keluarga, pelayanan imunisasi, pelayanan kesehatan ibu dan anak, pelayanan pengobatan, serta kegiatan promosi kesehatan dan pencegahan penyakit.

4. Melaksanakan kegiatan peningkatan kesehatan masyarakat, seperti penyuluhan kesehatan, pengawasan kesehatan lingkungan, dan kerjasama dengan berbagai pihak untuk meningkatkan status kesehatan masyarakat di wilayahnya.
5. Membangun kerjasama dengan lembaga atau pihak lain yang terkait dalam upaya peningkatan kesehatan masyarakat.
6. Melaksanakan upaya pelayanan kesehatan yang berorientasi pada pelayanan keluarga dan masyarakat, serta mengutamakan keterlibatan aktif masyarakat dalam upaya kesehatan.
7. Melaksanakan pemantauan dan evaluasi terhadap pencapaian sasaran kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya.
8. Meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu dan berkesinambungan, dengan memperhatikan standar pelayanan yang ditetapkan.

2.2 Kepuasan Pasien

2.2.1 Definisi Kepuasan Pasien

Kepuasan adalah kondisi di mana seseorang merasa puas atau terpenuhi setelah melakukan perbandingan antara pengalaman atau hasil yang diperoleh dengan harapan, keinginan, atau standar yang dimilikinya. Kepuasan adalah evaluasi subjektif yang dilakukan oleh seseorang (pelanggan) setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dipersepsikan, seperti pelayanan yang diterima dan dirasakan, dengan harapan yang dimilikinya (Irine, 2009). Hal ini melibatkan persepsi individu terhadap sejauh mana kebutuhan dan harapannya terpenuhi oleh penyedia layanan atau produk yang digunakan.

Kepuasan pasien adalah kondisi di mana pasien merasa puas, memuaskan, atau terpenuhi dengan pelayanan yang diterimanya dari penyedia layanan kesehatan. Ini mencakup evaluasi positif dari berbagai aspek pelayanan, termasuk kualitas perawatan medis, interaksi dengan staf medis, kemudahan akses, kejelasan informasi, kenyamanan fasilitas, waktu tunggu, dan aspek lain yang mempengaruhi pengalaman pasien

selama proses pelayanan. Kepuasan pasien mencerminkan sejauh mana pelayanan kesehatan memenuhi harapan, kebutuhan, dan preferensi pasien, serta berkontribusi pada pengalaman positif dan pemulihan kesehatan yang optimal. Kepuasan pasien merupakan hasil dari evaluasi perasaan yang muncul setelah pasien menilai kinerja layanan kefarmasian yang diterima, dengan membandingkannya dengan harapan yang dimilikinya. Pasien akan mengalami kepuasan apabila kinerja layanan kefarmasian yang diterima mencapai atau melampaui harapan yang ada (Kurniasih,2012).

Kepuasan pasien bisa dijelaskan sebagai evaluasi sikap konsumen terhadap pelayanan yang telah diterimanya, yang mencakup tingkat kepuasan atau ketidakpuasan. Sikap ini dapat memengaruhi minat seseorang untuk berperilaku, termasuk minat untuk menggunakan kembali layanan keperawatan. Pengalaman sebelumnya dengan layanan yang sama akan memainkan peran penting dalam membentuk minat pasien untuk menggunakan kembali layanan kesehatan tersebut. Khususnya, kepuasan pasien dengan pelayanan yang diterima akan sangat memengaruhi minatnya untuk menggunakan kembali rumah sakit atau layanan kesehatan yang sama (Lamiri,2008). Kepuasan pelanggan atau pasien dapat membawa sejumlah manfaat seperti yang disarankan oleh Tjiptono (2012), di antaranya:

1. Terjalannya hubungan yang harmonis antara institusi dan pelanggan.
2. Membuat pengalaman pelanggan yang memuaskan untuk kunjungan berikutnya.
3. Menumbuhkan loyalitas pelanggan terhadap institusi.
4. Mendorong rekomendasi positif dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi institusi.
5. Meningkatkan citra institusi di mata pelanggan.
6. Meningkatkan pendapatan atau laba institusi.

2.3 Pelayanan Kefarmasian

2.3.1 Definisi Pelayanan Kefarmasian

Pelayanan kefarmasian adalah jenis layanan kesehatan yang bertanggung jawab atas aspek farmasi, meliputi persiapan, pengadaan, penyimpanan, dan distribusi obat serta produk farmasi lainnya. Selain itu, pelayanan kefarmasian juga mencakup interaksi langsung antara tenaga kefarmasian dengan pasien, seperti memberikan informasi tentang penggunaan obat, konseling terapeutik, pemantauan efek samping, dan manajemen obat secara keseluruhan. Pelayanan kefarmasian bertujuan untuk memastikan pasien menerima obat yang sesuai dengan kebutuhan medisnya, dengan tujuan meningkatkan kesehatan dan kualitas hidup pasien secara keseluruhan. Ini juga melibatkan koordinasi dengan profesional kesehatan lainnya untuk memastikan penggunaan obat yang optimal dalam pengobatan pasien.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di Puskesmas, merupakan pedoman atau kriteria yang digunakan sebagai acuan bagi tenaga kefarmasian dalam melaksanakan pelayanan kefarmasian. Sementara itu, Pelayanan Kefarmasian didefinisikan sebagai jenis layanan yang secara langsung dan bertanggung jawab disediakan kepada pasien, terkait dengan sediaan farmasi, dengan tujuan mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan kualitas hidup pasien, sedangkan menurut Departemen Kesehatan Republik Indonesia, pelayanan kefarmasian adalah kegiatan penyediaan, pelayanan, dan penggunaan obat dengan memperhatikan aspek keamanan, efektivitas, keterjangkauan, dan kepuasan pasien.

Pelayanan kefarmasian adalah layanan yang diselenggarakan secara langsung dan bertanggung jawab kepada pasien, terkait dengan penggunaan sediaan farmasi untuk mencapai hasil terapi yang tepat guna dalam meningkatkan kualitas hidup pasien. Dalam menanggapi

permintaan pelayanan kefarmasian dari pasien, diperlukan perluasan pendekatan dari model lama yang berfokus pada produk obat (*drug oriented*) menuju model baru yang berpusat pada kebutuhan pasien (*patient oriented*), yang mendasarkan diri pada konsep *pharmaceutical care* (Kemenkes RI, 2016). *Patient oriented* adalah suatu pendekatan dalam pengobatan yang menitikberatkan pada keselamatan pengguna layanan dan penggunaan obat. Dalam pendekatan ini, peran apoteker tidak hanya terbatas pada proses meracik dan memberikan obat kepada pasien, tetapi juga bertanggung jawab secara langsung terhadap terapi yang akan diberikan kepada pasien (Nurbaiti, Alaydrus, dan Zulham, 2020, hal. 163).

2.3.2 Standar Pelayanan Kefarmasian

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 59 Tahun 2016 tentang standar pelayanan, standar pelayanan merupakan ukuran yang digunakan sebagai panduan untuk penyelenggaraan layanan publik dan sebagai dasar penilaian kualitas layanan. Standar pelayanan ini merupakan tanggung jawab dan komitmen penyelenggara layanan kepada masyarakat, dengan tujuan memberikan layanan yang bermutu, efisien, mudah diakses, terjangkau, dan dapat diukur.

Pelayanan kefarmasian adalah layanan yang diselenggarakan secara langsung dan bertanggung jawab kepada pasien, terkait dengan penggunaan sediaan farmasi untuk mencapai hasil terapi yang tepat guna dalam meningkatkan kualitas hidup pasien. Dalam menanggapi permintaan pelayanan kefarmasian dari pasien, diperlukan perluasan pendekatan dari model lama yang berfokus pada produk obat (*drug oriented*) menuju model baru yang berpusat pada kebutuhan pasien (*patient oriented*), yang mendasarkan diri pada konsep *pharmaceutical care* (Kemenkes RI, 2016).

Menurut Zeithalm dan Parasuraman seperti yang dikutip oleh Satrinegara (2014:121), model SERVQUAL telah banyak dikenal sebagai kerangka kerja untuk mengukur mutu pelayanan kesehatan. Model ini

menggambarkan lima dimensi mutu pelayanan yang sering digunakan dalam penelitian, yang menjadi landasan konsep penelitian. *Service Quality (SERVQUAL)* atau kualitas pelayanan merujuk pada sejauh mana suatu layanan memenuhi atau melebihi harapan dan kebutuhan pelanggan.

1. Bukti nyata atau *tangibles*

adalah aspek fisik yang dapat diraba atau diamati secara langsung. Ini mencakup penampilan dan keberadaan fasilitas fisik seperti bangunan, ruang tunggu, dan ruang pemeriksaan, serta kelengkapan peralatan yang tersedia. Bukti nyata juga mencakup kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan serta tersedianya tempat parkir. Aspek fisik atau materi dari layanan mencakup penampilan, fasilitas, dan peralatan yang digunakan dalam penyediaan layanan.

2. Keandalan atau *Reliability*

Dimensi ini mengacu pada kemampuan untuk menyampaikan layanan sesuai dengan komitmen yang telah dijanjikan. Penilaian terhadap dimensi ini melibatkan ketepatan waktu dalam menyediakan layanan, efisiensi proses pendaftaran, waktu yang dihabiskan dalam proses pengobatan atau pemeriksaan, serta sejauh mana waktu yang diharapkan oleh pasien sesuai dengan kenyataan yang dialami. Konsistensi dan keandalan dalam menyediakan layanan yang sesuai dengan apa yang dijanjikan atau diharapkan oleh pelanggan.

3. Data tanggap atau *Responsiveness*

Kemampuan penyedia layanan untuk merespons dengan cepat dan tepat terhadap permintaan, pertanyaan, atau masalah pelanggan. Respon atau responsivitas mencakup kesiapan dan kemampuan untuk merespons kebutuhan pelanggan dengan cepat dan membantu dalam meningkatkan efisiensi layanan. Dimensi ini juga mencerminkan kesiapan staf atau penyedia layanan untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan.

4. Jaminan pasti atau *Assurance*

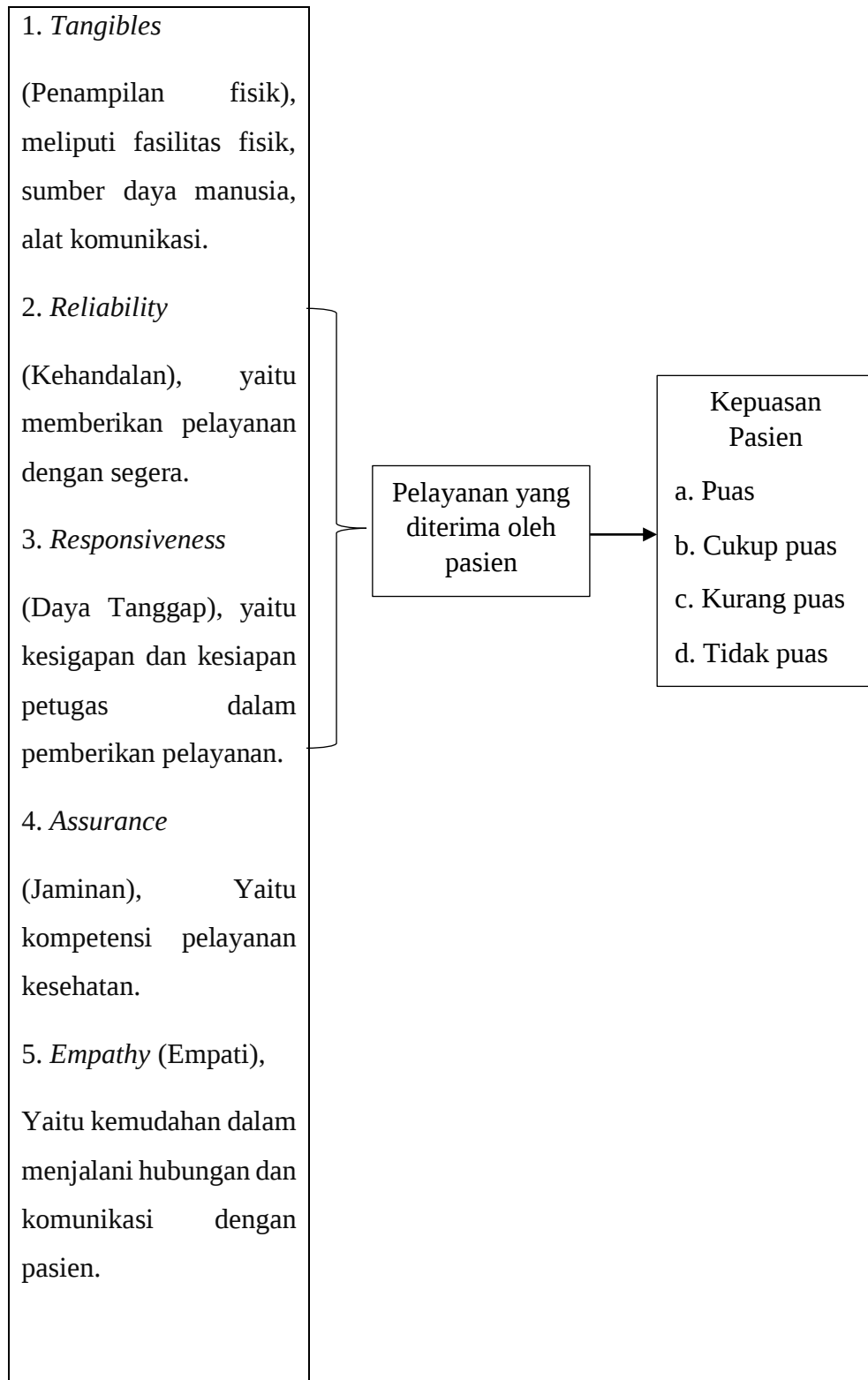
Keyakinan dan kepercayaan pelanggan terhadap kemampuan penyedia layanan dalam menyediakan layanan yang berkualitas, aman, dan terpercaya. Kemampuan karyawan dalam memahami produk dengan baik, menjamin keselamatan, menggunakan keterampilan untuk memberikan rasa aman, dan memanfaatkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

5. Empati atau *Empathy*

Kemampuan penyedia layanan untuk memahami dan merespons dengan empati terhadap kebutuhan, perasaan, dan situasi pelanggan. Memberikan perhatian yang individual dan menyeluruh kepada pasien dan keluarganya, termasuk ketersediaan untuk dihubungi, kemampuan dalam berkomunikasi, serta memberikan perhatian yang tinggi kepada kebutuhan pasien.

2.4 Kerangka Teori

Kerangka teori adalah bagian penting dari penelitian ilmiah yang menjelaskan hubungan antara konsep-konsep, variabel-variabel, atau fenomena yang dikaji dalam penelitian. Kerangka teori adalah rangkaian konsep dan teori yang saling berhubungan yang digunakan untuk memberikan landasan konseptual bagi penelitian. Ini membantu menjelaskan masalah penelitian, mengidentifikasi hubungan antara variabel-variabel, dan merumuskan hipotesis. Kerangka teori berfungsi sebagai panduan dalam pengumpulan dan analisis data, serta memberikan konteks yang diperlukan untuk memahami hasil penelitian. Penilaian kepuasan pasien melibatkan evaluasi berbagai faktor yang mempengaruhi pengalaman mereka, dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan: tangibles (penampilan fisik), reliability (keandalan), empathy (empati), responsiveness (ketanggapan), dan assurance (jaminan) (Supranto, 2011).



Gambar 2.1 Kerangka Konsep Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian