# BAB ll
# TINJAUAN PUSTAKA

## A. Puskesmas

### a. Definisi Puskesmas

Puskesmas ialah struktur tugas yakni memberikan layanan dimana lengkap, terintegrasi, adil, layak digunakan serta ekonomis kepada warga yang keterlibatan peran aktif komunitas dalam penerapan kemajuan ilmiah serta sarana sebagai relevan melalui pengeluaran yakni dikelola dari pemerintah serta warga. keberadaan Puskesmas sangat menguntungkan bagi keluarga yang berpenghasilan rendah. Keberadaan Puskesmas yang cukup memenuhi kebutuhan layanan masyarakat, khususnya aksebilitas layanan kesehatan. Puskesmas dapat mencapai fungsionalitas optimal melalui manajemen organisasi yang efisien yang mencakup kinerja layanan proses layanan dan penggunaan sumber daya. Tindakan ini diperlukan untuk meningkatkan kualitas, manajemen risiko dan keselamatan pasien di Puskesmas sambil juga memenuhi permintaan masyarakat akan layanan kesehatan yang aman dan berkualitas tinggi. Dinas Kesehatan seharusnya menilai layanan yang diberikan di klinik kesehatan masyarakat. Akreditasi adalah sebagian dari prosedur yakni dijadikan alat ukur terhadap layanan kondisi warga di klinik. Akreditasi adalah pengakuan permintaan terhadap kriteria yang telah ditetapkan (Lutfiana *et al.*, 2023).

Dalam kerangka regulasi permenkes Nomor 43 Tahun 2019, sarana kesehatan melakukan usaha kondisi masyarakat (UKM) dan upaya kesehatan perorangan (UKP) saat level primer mengutamakan aspek operasional pengembangan serta perlindungan pada kawasan Puskesmas merupakan lembaga kesehatan yang melaksanakan inisiatif dengan kesehatan masyarakat dan individu, dengan memprioritaskan tindakan promosi dan pencegahan untuk mencapai standar kesehatan masyarakat yang optimal dalam kekuasaannya (Lasso, 2023).

### b. Tujuan Puskesmas

Tujuan dari Puskesmas yaitu mengupayakan tindakan kondisi yang mencakup juga menyeluruh terhadap warga dalam lingkup tugasnya, mewujudkan masyarakat yang hidup dalam lingkungan sehat. Puskesmas bertujuan untuk

meningkatkan pusat-pusat kesehatan masyarakat dan fasilitas kesehatan primer melalui perbaikan berkelanjutan dalam sistem layanan dan kinerja, dengan memprioritaskan kebutuhan masyarakat, keselamatan dan manajemen risiko, sehingga memastikan akuntabilitas dalam layanan Puskesmas (Lutfiana *et al.*, 2023)

**c. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien di Puskesmas**

1. Faktor Manusia

   Kedatangan pasien dalam jumlah banyak secara bersamaan di apotek belum diimbangi dengan kerja sama yang optimal antara apoteker dan asisten apoteker. Selain itu, kepala instalasi dinilai kurang responsif serta belum maksimal dalam memberikan pembinaan kepemimpinan dan peningkatan kompetensi staf.

2. Faktor Strategi

   Pada rentang waktu padat (09.30 – 14.00) banyaknya tenaga kerja pelayanan di apotik belum seimbang karena banyaknya resep diterima, selain itu, belum diterapkan sistem pembagian tugas dan alur kerja yang efektif serta kurangnya kepedulian terhadap kebutuhan pasien.

3. Faktor Tempat

   Ruang tata kerja belum berjalan secara terorganisis, ruang tunggu belum memberikan kenyamanan yang memadai, jumlah tempat duduk terbatas dan jumlah antrian pasien melebihi kapasitas ruangan.

4. Faktor Materi

   Stok sediaan farmasi yang terkadang tidak tersedia disebabkan oleh perencanaan dan manajemen persediaan yang kurang tepat (Nany, 2019).

**d. Fungsi dan Tugas Puskesmas**

Fungsi dari Puskesmas harus menerapkan kebijakan kesehatan disusun untuk mendukung pencapaian tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya untuk membantu membangun komunitas atau tempat yang sehat. Mempertahankan maupun meningkatkan mutu pelayanan yang ditingkatkan dan mampu memberikan kepuasan kepada pasien diharapkan dapat mendorong peningkatan jumlah kunjungan kepuskesmas (Ivana, Taraneti and Permana, 2020). Puskesmas melakukan tiga fungsi utama yaitu sebagai berikut:

1. Mendorong peningkatan yang mengutamakan kesehatan
2. Memberikan pembinaan bagi warga
3. Memberikan pelayana kesehatan tingkat primer berkesinambungan yang mencakup layanan kondisi warga dan individu.

Mengacu Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 mengenai pusat kesehatan masyarakat menetapkan manfaat Puskesmas dengan ditugaskan yaitu:

1. Melaksanakan layanan kesehatan primer secara Utuh, Berkelanjutan serta Berkualitas.
2. Menyediakan pelayanan medis yang berfokus pada usaha promosi serta pencegahan.
3. Menyediakan layanan kesehatan dengan berfokus terhadap perorangan, keluarga, komunitas dan publik.
4. Menyediakan layanan kesehatan serta berfokus pada aspek aman dan perlindungan selamat bagi pasien, staf serta pendukung.
5. Menyediakan fasilitas kesehatan berdasarkan landasan koordinasi serta kolaborasi lintas bidang pekerjaan.
6. Melaksankan pencatatan pelayanan kesehatan.
7. Menjalankan pencatatan medis, pencatatan serta penilaian atas kualitas serta jalan masuk layanan kebugaran.
8. Mengembangkan keahlian dan keterampilan petugas medis.
9. Mengatur serta menjalankan pengembangan sarana kesehatan primer dikawasan tersebut atau tempat pelayanannya.
10. Melakukan penyaringan pengiriman pasien sesuai diagnosa medis serta tata kelola sistem layanan rujukan.

Puskesmas memiliki tugas untuk memberikan pelayanan kesehatan dasar kepada individu dan warga pada keseluruhan. Pelayanan kesehatan perseorangan termasuk layanan kesehatan masyarakat mencakup perawatan pasien termasuk tindakan pencegah serta peningkatan kesehatan misalnya melalui kegiatan edukasi kesehatan,upaya kesehatan untuk ibu dan anak, pelayanan kesehatan lansia serta program untuk kelompok masyarakat tertentu (Ivana, Taraneti and Permana, 2020).

## B. Profil Puskesmas Kedai Tiga Barus

### a. Sejarah Puskesmas Kedai Tiga Barus

Pusat Kesehatan Kedai Tiga Barus berada di Jalan kawasan Kedai Gedang Kecamatan Barus, Kabupaten Tapanuli Tengah, Provinsi Sumatera Utara. Diperkirakan Sekitar 2 Jam dari Ibu Kota Kabupaten, yang berjarak sekitar 75 km. Terdiri dari dua kelurahan dan sebelas desa Area tersebut terletak antara 0 sampai 3 meter di atas permukaan laut.

Puskesmas Kedai Tiga Barus Dibatasi hal tersebut:

1. Di utara berbatasan oleh Kecamatan Andam Dewi
2. Di bagian selatan berbatasan oleh Desa Sosorgadong
3. Di bagian timur berbatasan oleh kecamatan Barus Utara,
4. Di bagian barat berbatasan oleh Samudera Hindia.

Penduduk kecamatan barus terdiri dari suku yang beragam yaitu orang Batak, Jawa, Minangkabau, Aceh dan Nias selain itu keturunan Arab, Cina dan India dapat hidup bersama dalam kedamaian meskipun memiliki Keyakinan dan budaya yang berbeda.

Menurut catatan sejarah, Islam pertama kali menyebar dan berkembang di Indonesia di Barus. Tiga agama yang diakui dengan global adalah Islam, Kristen Protestan dan Katolik yang merupakan mayoritas penduduk Barus. Agama Parmalim yang merupakan agama leluhur suku Batak adalah kepercayaan lain.

### b. Visi dan Misi Puskesmas Kedai Tiga Barus

Puskesmas Kedai Tiga Barus telah menetapkan visi "Menjadi Puskesmas dengan pelayanan Prima" dan memiliki beberapa misi Untuk Mencapainya. Misi-misi berikut ini merupakan:

1. Menyelenggarakan pelayanan dengan optimal serta berkualitas tinggi
2. Mengembangkan kompetensi dan etos kerja tenaga kesehatan
3. Meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan berkelanjutan
4. Melengkapi sarana dan prasarana secara berkelanjutan untuk meningkatkan Klasifikasi Puskesmas.

### c. Fasilitas Sarana dan Pelayanan di Puskesmas Kedai Tiga Barus

Fasilitas sarana dan jenis pelayanan kesehatan adalah sebagai berikut:

1. Luas

1. Bangunan : 1513,28$M^2$
2. Tanah : 2,6 Ha
2. Jumlah Ruangan seluruhnya : 15 Ruangan

Rincian ruangan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Ruang Kerja
   a) Area Tata Usaha
   b) Area Pimpinan Puskesmas
   c) Area serbaguna dan aktifitas umum
2. Ruangan Pelayanan
   a) Area registrasi dan Rekam Medis
   b) Area menunggu
   c) Area konsultasi
   d) Area penanganan (UGD)
   e) Area KB dan Imunisasi
   f) Area Laktasi
   g) Area Edukasi, Konsultasi dan Konseling
   h) Area Farmasi terpadu (penerimaan dan penyerahan obat)
   i) Area penanganan bersalin
   j) Area rawat nifas
   k) Laboratorium
   l) Kamar Mandi
   m) Gudang Umum
3. Jenis Pelayanan
   a) Rawat Jalan
   b) Poliklinik Umum
   c) Laboratorium

## C. Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas

### a. Definisi Pelayanan Kefarmasian

Layanan kesehatan berusaha memenuhi kebutuhan kesehatan individu komunitas dalam menangani masalah-masalah terkini. Untuk mencapai layanan kesehatan berkualitas, penting untuk meningkatkan standar pendidikan dan kondisi sosial ekonomi, sehingga meningkatkan keinginan dan kebutuhan kesehatan

masyarakat, serta meningkatkan kinerja profesional kesehatan. Layanan kesehatan mencakup tindakan yang dirancang untuk meningkatkan status kesehatan, mencegah penyakit, menyembuhkan penyakit dan memulihkan (Lasso, 2023). Adapun program Puskesmas dengan uraian berikut ini:

a) Layanan kesehatan ibu dan anak (KIA)
b) Layanan keluarga berencana (KB)
c) Layanan gizi
d) Layanan pengobatan
e) Layanan pemberantasan penyakit
f) Layanan kesehatan linkungan dan
g) Layanan perawatan kesehata masyarakat

**b. Standar Pelayanan Kefarmasian dan Kualitas Pelayanan**

Standar pelayanan kefarmasian berfungsi sebagai panduan untuk pelaksanaan layanan serta menjadi dasar dalam mengevaluasi mutu pelayanan sebagai bentuk tanggung jawab dan tanggung jawab penyelenggara terhadap masyarakat diwujudkan melalui pemberian layanan yang unggul, responsif dan efisien diakses, ekonomis serta dapat diukur. Layanan kefarmasian melibatkan bantuan langsung kepada pasien dan pengawasan terhadap obat-obatan mereka untuk mencapai hasil terbaik dan meningkatkan kualitas hidup mereka. Layanan kefarmasian merupakan elemen krusial dari inisiatif kesehatan yang berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan kualitas perawatan kesehatan masyarakat. Kegiatan dalam pelayanan kefarmasian mencakup terintegrasi yang bertujuan sebagai upaya untuk menelusuri, menghindari dan menanggulangi permasalahan dalam konteks pemanfaatan obat serta isu kesehatan. Layanan dengan ditawarkan dalam pusat kesehatan masyarakat tidak Terpengaruh Oleh tanggung jawab tenaga kesehatan, termasuk staf farmasi. Tujuan pedoman teknis pelayanan di Puskesmas ialah sebagai berikut:

1. Mengembangkan kualitas pelayanan kefarmasian
2. Menjamin keamanan yang pasti terhadap pekerja kefarmasian
3. Memberikan perlindungan kepada pasien dan masyarakat melalui penerapan prinsif penggunaan obat yang tepat untuk Keamanan pasien. Pengelolaan sediaan farmasi dan bahan medis habis pakai, Meliputi: Perencanaan kebutuhan, Permintaan, Penerimaan, Pengelolaan, penyaluran, pengawasan,

dokumentasi Pemantauan serta evaluasi pengelolaan (Radiah, Herlina and Pahmi, 2024).

Beberapa indikator mutu menjamin acuan penting dalam memberikan pelayanan kesehatan, diantaranya sebagai berikut:

1. Respon cepat terhadap layanan, termasuk durasi tinggi pasien dan durasi pemrosesan layanan.
2. Keakuratan proses pelayanan, yang berhubungan dengan layanan yang stabil, tepat dan tidak mengandung kesalahan.
3. Akuntabilitas untuk Menangani permasalahan yang disampaikan pasien.
4. Sopan serta ramah saat menyampaikan layanan.
5. Kecukupan fasilitas, yang berkaitan dalam ketersediaan layanan penunjang.
6. Kenyaman mendapatkan layanan, yang berkaitan dengan karyawan dan Sediaan layanan penopang.
7. Keadaan yang membuat pasien merasa tenteram saat dilayani, yang menckup aksesibilitas lokasi, kelayakan ruang pelayanan, mobilitas pasien, ketersediaan lahan parkir serta ketersediaan informasi dan sebagainya.
8. Layanan individual, yang mencakup fleksibilitas tim pelayanan.
9. Fasilitas pelengkap dalam pelayanan seperti kebersihan lingkungan, sistem pendingin udara dan aspek kenyamanan lainnya.
10. Sistem pelayanan yang mencakup kreativitas dalam menciptakan sistem pelayanan modern (Togina Elisabet Br Pane, n.d.,2022).

Untuk mengetahui apakah target mutu telah berhasil dipenuhi atau tidak, kriteria penilaian yang diterapkan atau tolak ukur yang menggambarkan tingkat ketaatan terhadap standar yang berlaku mampu diklasifikasikan sebagai berikut:

1. Standar proses adalah yang meliputi Struktur, Personel, alat kesehatan, infrastruktur, Sumberdana, Materi dan Institusi.
2. Standar proses berpusat pada hubungan selama pelayanan profesional terhadap pasien, konsumen atau warga. Mereka bertujuan dengan mengevaluasi prosedur pelaksanaan layanan kesehatan serta performa pelaksanaannya.
3. Standar keluaran adalah standar keluaran ideal yang menunjukkan hasil langsung pelayanan. Ini juga disebut standar penampilan karena menunjukkan pada hasil keluaran.

4. Standar hasil digunakan untuk mengukur hasil interval pelayanan kesehatan bagi pengguna layanan, pasien atau warga. Hasil ini didasarkan pada Perubahan didapatkan dalam kondisi konsumen, pasien atau masyarakat.

Tingkat fasilitas medis umumnya dikaitkan dengan layanan yang diberikan oleh Puskesmas. Penilaian terhadap kualitas pelayanan kesehatan bersifat subjektif, sebab itu individu mempunyai tingkat kepuasan yang bervariasi. Dengan demikian, penting bagi puskesmas untuk memahami kebutuhan dan harapan pasien sebagai pengguna layanan. Bagi individu kualitas pelayanan profesional ditandai saat kesembuhan oleh masalah kesehatan, peningkatan status kesehatan serta responsivits layanan serta kepuasan dengan kondisi tubuh aspek jasmani lingkungan, fasilitas layanan medis serta biaya yang sesuai untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan secara komprehensif, dalam penelitian salah satu model yang sering digunakan yaitu SERVQUAL (*service quality*) serta menjadi dasar dalam mengembangkan konsep pengukuran kualitas layanan (Tampanguma, Kalangi and Walangitan, 2022). Ada lima dimensi mutu pelayanan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Indikasi yang jelas atau bisa disentuh (*Tangibles*)
   Bentuk kondisi raga mencakup aspek visual dan fasilitas yang mencakup ruang perawatan dan struktur bangunan, area kendaraan, tingkat higienitas, suasana yang menyenangkan di ruang tunggu dan tempat pemeriksaan serta media komunikasi.
2. Kehandalan (*Reliability*)
   Menunjukkan kemahiran memberikan pelayanan tepat waktu termasuk ketepatan dalam proses pendaftaran, pemeriksaan dan pengobatan.
3. Hasil Responden (*Responsiveness*)
   Tanggapan mencerminkan ketangkasan dan keahlian petugas dalam mengupayakan pasien serta mempercepat pelayanan yang menunjukkan kesiapan mereka dalam memberikan layanan.
4. Kepastian layanan (*Assurance*)
   Pengetahuan yang dimiliki oleh tenaga kerja tentang penyaluran produk yang akurat, jaminan keselamatan, keterampilan dalam memberikan keamanan dan memanfaatkan kepercayaan pasien terhadap perusahaan.

5. Empati (*Empathy*)

Menyampaikan kepedulian terhadap pribadi dengan melayani pasien dan keluarga dengan perhatian yang maksimal yaitu meliputi dengan ketersediaan saluran komunikasi serta keahlian dalam melakukan interaksi dan penekanan terhadap baik untuk pasien (Tampanguma, Kalangi dan Walangitan, 2022).

## D. Kepuasan Pasien

### a. Definisi Tentang Kepuasan Pasien

Kepuasan menggambarkan tingkat emosi seseorang terhadap muncul pada pasien dengan hasil terhadap hasil kerja pelayanan yang melebihi apa yang dibayangkan dan diharapkan, yang mengarah pada terciptanya kepuasan pasien. Kepuasan Konsumen juga dapat didefinisikan sebagai sikap Pelanggan, yang berupa Suku atau tidak suka terhadap layanan yang telah mereka alami. Besarnya kepuasan pasien secara lebih terkait terhadap layanan yang disediakan oleh layanan kesehatan. Diharapkan bahwa tingkat kepuasan pasien akan tinggi jika penyedia layanan kesehatan telah melaksanakan tugas mereka dengan sepenuh hati. Dengan demikian, kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan adalah komponen berperan signifikan dalam penyusunan sistem distribusi layanan dengan responsif sesuai dengan permintaan pengguna layanan, menghemat pengeluaran, durasi proses dan memaksiamalkan akibat positif dari layanan dengan komunitas target. Pada upaya mereka untuk meningkatkan kesehatan masyarakat dan meningkatkan kualitas layanan, pusat kesehatan masyarakat diwajibkan untuk menyediakan layanan kesehatan yang mampu memenuhi kepuasan pasien (Ivana, Taraneti and Permana, 2020).

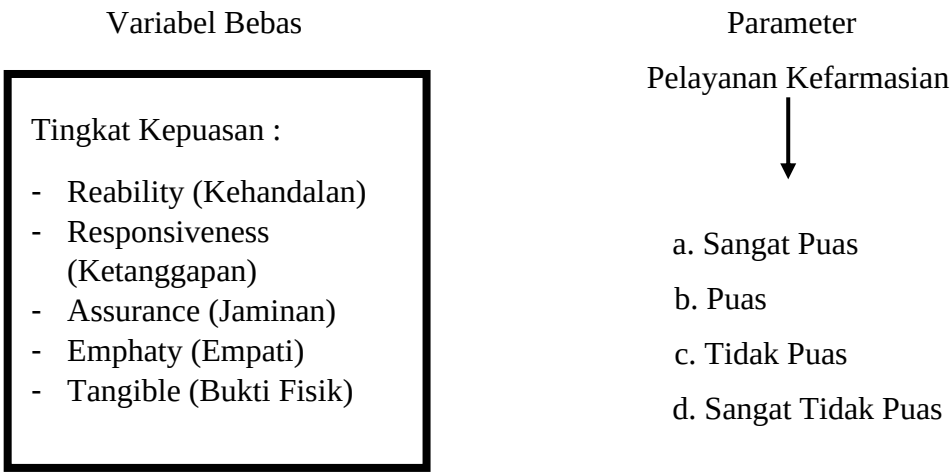
Kepuasan pelanggan ialah kepuasan terjadi saat layanan mampu menjawab keinginan dan memenuhi kebutuhan pelanggan. Pelayanan dianggap memuaskan jika sesuai dengan harapan dan pengukuran kepuasan menjadi kunci untuk meningkatkan mutu layanan. Kualitas layanan yang dirasakan pelanggan menjadi faktor utama dalam berperan berpengaruh terhadap merancang prosedur layanan dengan cepat merespon keperluan terhadap pelayanan yang efektif adalah yang mampu memenuhi kebutuhan pelanggan, menekan pengeluaran dan waktu serta memberikan dampak maksimal bagi populasi yang dituju. pelanggan adalah keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan terpenuhi. Sebuah

layanan dianggap memuaskan jika memenuhi kebutuhan dan harapan tersebut. Menilai kepuasan pelanggan sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap lyanan adalah penentu signifikan dalam menciptakan cara pemberian layanan sesuai dengan harapan pasien, mengurangi pengeluaran, durasi dan mengoptimalkan efek pelayanan pada demografis target (Karunia *et al.*, 2022).

Dengan demikian, Penulis mencoba Menyelidiki taraf kepuasan pasien dengan Pelayanan Kesehatan Puskesmas Kedai Tiga Barus Kabupaten Tapanuli Tengah.

## E. Kerangka Konsep

Kerangka konsep adalah pengembangan dari kerangka teori yang menggambarkan hubungan antar konsep yang akan diamati atau diukur dalam penelitian kemudian disusun menjadi dasar teori yang digunakan sebagai pijakan penelitian (Anggreni, 2022). Dengan menggunakan lima dimensi, evaluasi unsur-unsur yang dapat berperan dalam membentuk kepuasan pasien3 dilakukan dengan tangibles (fisik atau penampilan), reliability (keyakinan), emphaty (empati), responsiveness (respon) dan assurance (jaminan) (Tampanguma, Kalangi and Walangitan, 2022).




**Gambar 2.1** Kerangka Konsep

## F. Definisi Operasional

a. Kehandalan (*Reliability*) yaitu kinerja karyawan dalam menyediakan pelayanan secara tepat kepada pasien dinilai melalui skala likert dengan kategori tertentu SP (Sangat Puas), P (Puas), TP (Tidak Puas) dan STP (Sangat Tidak Puas).
b. Ketanggapan (*Responsiveness*) merupakan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien secara tepat, yang di ukur menggunakan skala likert dengan kategori SP (Sangat Puas), P (Puas), TP (Tidak Puas) dan STP (Sangat Tidak Puas).
c. Jaminan (*Assurance*) yaitu pelayanan petugas yang mampu membangun kepercayaan pasien diukur melalui kategori penilaian pada skala likert SP (Sangat Puas), P (Puas), TP (Tidak Puas) dan STP (Sangat Tidak Puas).
d. Empati (*Empathi*) merupakan kemampuan interaksi personal dengan empati petugas terhadap pasien dinilai melalui skala likert dengan beberapa kelompok tingkat kepuasan SP (Sangat Puas), P (Puas), TP (Tidak Puas) dan STP (Sangat Tidak Puas).
e. Bukti Fisik (*Tangible*) merupakan fasilitas serta alat lebih tampak nyata serta diterima secara pasien dinilai melalui skala likert oleh kategori penilaian tertentu SP (Sangat Puas), P (Puas), TP (Tidak Puas) dan STP (Sangat Tidak Puas).