

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kepuasan

1. Pengertian Kepuasan

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil produk dengan harapan-harapannya. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak akan puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan amat puas atau senang (Faridawaty, Ginting, and Purnomo 2019).

Kepuasan merupakan fungsi persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan, baik kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Sehingga kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraan sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesi yang ada (Faridawaty *et al.* 2019).

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan yang muncul setelah membandingkan kinerja layanan kesehatan yang diterima dengan harapannya. Pasien merasa puas jika pelayanan yang diperoleh sesuai atau melebihi harapan (Pohan, 2006). Kepuasan pasien dapat diukur melalui beberapa dimensi, yaitu *responsiveness* (ketanggapan), *reliability* (kehandalan), *empathy* (empati), *assurance* (jaminan), dan *tangible* (bukti fisik) (Inayah 2020).

Kepuasan pasien didefinisikan sebagai perasaan puas terhadap fasilitas dan layanan yang diterima, termasuk kenyamanan ruang tunggu saat menunggu pelayanan kesehatan, serta kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan di ruang pelayanan. Kepuasan ini muncul ketika pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan pasien. Pasien yang merasa puas cenderung merekomendasikan fasilitas kesehatan tersebut kepada teman atau kerabat, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan dan citra pelayanan Kesehatan (Muhammad, Almasyhuri, and Setiana 2020).

Pelayanan kefarmasian telah mengalami perubahan signifikan seiring perkembangan peraturan perundang-undangan. Awalnya berfokus pada pengelolaan obat (*drug oriented*), kini berkembang menjadi pelayanan komprehensif yang mencakup pelayanan obat dan farmasi klinik untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian menyatakan bahwa pekerjaan kefarmasian meliputi pembuatan dan pengendalian mutu sediaan farmasi, pengamanan, pengadaan, penyimpanan, distribusi, pengelolaan obat, pelayanan resep, pemberian informasi obat, serta pengembangan obat dan bahan obat, termasuk obat tradisional. Pekerjaan ini harus dilakukan oleh tenaga kefarmasian yang memiliki keahlian dan kewenangan di bidangnya. Selain itu, tenaga kefarmasian dituntut untuk berinteraksi langsung dengan pasien, terutama dalam pemberian informasi obat dan layanan konseling bagi pasien yang membutuhkan (MenkesRI 2023).

a. Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Metode pengukuran kepuasan pelanggan adalah cara-cara akurat yang dapat kita gunakan untuk mengukur seberapa besar kepuasan yang dirasakan oleh para pelanggan terhadap produk dan layanan jasa kita. Metode pengukuran yang akan kami bahas di dalam artikel ini dapat membantu rekan-rekan pembaca dalam menganalisis kepuasan pelanggan, yang mana kepuasan pelanggan dapat diukur dengan berbagai metode dan teknik.

Menurut Kotler (2005) beberapa macam metode dalam pengukuran kepuasan pelanggan dirangkum sebagai berikut :

Sistem keluhan dan saran

Perusahaan yang fokus kepada pelanggan mempermudah pelanggannya untuk memberikan saran dan keluhan terhadap perusahaan. Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan (*customer oriented*) perlu memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka.

Ghost shopping atau *Mystery shopper*

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan/pembeli potensial produk perusahaan dan

pesaing. Kemudian mereka melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut.

Analisa Pelanggan yang Hilang (*Lost Customer Analysis*)

Perusahaan-perusahaan harus menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli produk perusahaan ataupun telah berpindah pada pemasok lain untuk mempelajari sebabnya.

Survei kepuasan pelanggan

Perusahaan harus menghubungi para pelanggan yang berhenti membeli atau yang telah beralih ke pemasok lain guna mempelajari alasan kejadian itu. Ada dua hal yang harus diperhatikan. Pertama, melakukan wawancara terhadap pelanggan yang keluar setelah berhenti membeli. Yang kedua adalah memantau tingkat kehilangan pelanggan (Inayah 2020).

a. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan. Beberapa faktor utama yang sering menjadi penentu tingkat kepuasan antara lain (Inayah 2020):

1. **Kualitas Pelayanan**
Kualitas pelayanan meliputi kecepatan pelayanan, ketepatan informasi obat, serta kesopanan dan keramahan tenaga kefarmasian. Pelayanan yang cepat, ramah, dan komunikatif akan memberikan pengalaman positif bagi pasien.
2. **Komunikasi dan Edukasi Obat**
Kemampuan tenaga kefarmasian dalam menjelaskan cara penggunaan obat, efek samping, dan penyimpanan obat secara jelas dan mudah dipahami menjadi faktor penting dalam menumbuhkan rasa percaya dan kepuasan pasien.
3. **Ketersediaan Obat**
Tingkat ketersediaan obat di fasilitas kesehatan sangat memengaruhi kepuasan. Ketiadaan obat yang diresepkan dapat menurunkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.
4. **Fasilitas dan Lingkungan Fisik**
Kondisi ruang tunggu, kebersihan area pelayanan, serta kenyamanan tempat

berkontribusi dalam menciptakan kesan baik terhadap pelayanan kefarmasian.

5. Waktu

Tunggu

Lama waktu tunggu pasien dalam memperoleh obat juga menjadi faktor yang diperhatikan. Semakin singkat waktu tunggu, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Hal ini disebabkan oleh perbedaan waktu yang dibutuhkan dalam menyiapkan obat racikan dan nonracikan. Menurut Permenkes NO. 129/ Menkes/ SK/ 2008 tentang pelayanan standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit dan Puskesmas adalah untuk obat racikan memerlukan waktu sekitar <60 menit untuk disiapkan, sedangkan obat non-racikan membutuhkan waktu sekitar <30 menit (Fahamsya et al. 2023).

Kepuasan pasien yang akurat sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan medis. Pengukuran tingkat pasien harus dilakukan secara teratur, akurat dan berkesinambungan. Kepentingan diukur dengan skala Likert dengan peringkat kepentingan, misalnya: sangat puas, puas, sedikit puas, kurang puas, dan tidak puas (Utami, Shoaliha, and Amirullah 2024).

B. Standar Pelayanan Kefarmasian

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 Tentang Standar pelayanan kefarmasian ditetapkan sebagai acuan dalam pelaksanaan layanan farmasi. Keberhasilan penerapannya bergantung pada komitmen dan kerja sama seluruh pemangku kepentingan. Dengan standar yang diterapkan secara optimal, pelayanan pemeriksaan dan pengobatan farmasi dapat berjalan lebih baik, memberikan manfaat langsung bagi pasien dan masyarakat, serta meningkatkan kualitas layanan kesehatan secara keseluruhan.

Standar Pelayanan Kefarmasian berfungsi sebagai tolak ukur dan pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam memberikan layanan yang optimal. Pelayanan kefarmasian sendiri merupakan layanan langsung yang bertanggung jawab terhadap pasien dalam hal penggunaan obat, dengan tujuan mencapai hasil yang jelas untuk meningkatkan kualitas hidup pasien.

Pelayanan kefarmasian di Puskesmas merupakan bagian penting dalam meningkatkan mutu layanan kesehatan bagi masyarakat. Layanan ini mendukung tiga fungsi utama Puskesmas, yaitu sebagai pusat pembangunan berwawasan

kesehatan, pusat pemberdayaan masyarakat, dan pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang mencakup layanan kesehatan perorangan dan Masyarakat (BPK 2024).

Puskesmas menetapkan standar pelayanan kefarmasian dengan tujuan:

1. Meningkatkan pengelolaan sediaan farmasi dan bahan medis habis pakai.
2. Menjamin pengkajian dan pelayanan resep, pelayanan informasi obat, dan monitoring efek samping obat.

Dalam pelayanan kefarmasian, kepuasan pasien merupakan perasaan senang setelah menerima layanan secara langsung (Yudanisa *et al.* 2019).

Analisis kepuasan pasien dilakukan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu berdasarkan metode SERVQUAL terdapat lima dimensi utama yang dikenal dalam menilai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian (Dede Dwi Nathalia and Rozy 2022);

1. Keandalan (*Reliability*): Ketepatan, kecepatan, dan kepuasan dalam pelayanan kefarmasian.

Keandalan mencakup kemampuan petugas farmasi dalam memberikan pelayanan yang tepat, cepat, dan memuaskan secara konsisten. Ketepatan dalam pemberian obat, keakuratan resep, dan kesesuaian informasi yang diberikan sangat berpengaruh terhadap persepsi pasien.

2. Ketanggapan (*Responsiveness*): Kemampuan petugas farmasi merespons masalah pasien dan memberikan informasi obat.

Ketanggapan merujuk pada kesediaan dan kemampuan petugas farmasi dalam membantu pasien, merespons keluhan, serta memberikan informasi yang dibutuhkan terkait penggunaan obat. Pelayanan yang tanggap menunjukkan komitmen terhadap kebutuhan pasien.

3. Jaminan (*Assurance*): Kesopanan, keterampilan, dan jaminan keamanan dalam pelayanan obat.

Dimensi ini mencakup rasa aman dan kepercayaan yang dirasakan pasien terhadap pelayanan. Hal ini dapat ditunjukkan melalui kesopanan, keahlian, serta profesionalisme tenaga farmasi dalam memberikan informasi dan pelayanan obat.

4. Empati (*Empathy*): Keramahan dan kepedulian petugas farmasi.

Empati terlihat dari perhatian dan kepedulian individual yang diberikan kepada pasien. Pelayanan yang ramah, penuh perhatian, dan memahami kebutuhan unik pasien akan menciptakan hubungan yang lebih dekat dan meningkatkan kepuasan.

5. Bukti fisik (*Tangible*): Aksesibilitas apotek, kenyamanan ruang tunggu, dan kebersihan fasilitas

Bukti fisik mencakup segala bentuk fasilitas yang dapat dilihat secara langsung, seperti kebersihan apotek, kenyamanan ruang tunggu, dan ketersediaan sarana pelayanan. Lingkungan yang bersih dan tertata rapi akan menambah kenyamanan pasien selama proses pelayanan (Yudanisa *et al.* 2019).

C. Pengelolaan Sediaan Farmasi dan Bahan Medis Habis Pakai

1. Perencanaan

Kebutuhan:

Menentukan jenis dan jumlah sediaan farmasi berdasarkan pola penyakit, konsumsi sebelumnya, serta mengacu pada Daftar Obat Esensial Nasional (DOEN) dan Formularium Nasional. Dilakukan secara berjenjang (*bottom-up*) dengan Laporan Pemakaian dan Lembar Permintaan Obat (*LPLPO*) sebagai dasar analisis.

2. Penerimaan:

Memastikan sediaan farmasi yang diterima sesuai kebutuhan dan memenuhi standar keamanan, khasiat, serta mutu. Tenaga kefarmasian bertanggung jawab atas pengecekan, pencatatan, dan dapat mengajukan keberatan jika tidak memenuhi syarat.

3. Penyimpanan:

Mengatur sediaan farmasi agar aman dari kehilangan, kerusakan fisik atau kimia, serta mempertahankan mutu sesuai ketentuan. Penyimpanan mempertimbangkan bentuk, kondisi penyimpanan (suhu, cahaya, kelembaban), serta regulasi terkait narkotika dan psikotropika.

Pelayanan kefarmasian di Puskesmas dilakukan berdasarkan Standar Prosedur Operasional (SPO) yang disusun oleh Kepala Ruang Farmasi dan disahkan oleh Kepala Puskesmas. Semua tenaga kefarmasian wajib memiliki surat tanda registrasi dan izin praktik sesuai peraturan yang berlaku (Noviana 2020).

D. Pengelolaan Mutu Pelayanan Kefarmasian

Pengendalian mutu Pelayanan Kefarmasian merupakan upaya untuk mencegah masalah terkait obat serta menghindari kesalahan pengobatan atau medikasi (*medication error*), yang bertujuan untuk menjamin keselamatan pasien (*patient safety*). Agar mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas tetap terjaga, diperlukan pengendalian mutu yang mencakup monitoring dan evaluasi (MenkesRI 2023).

- Monitoring adalah proses pemantauan yang dilakukan selama pelayanan berlangsung guna memastikan setiap kegiatan berjalan sesuai rencana dan standar yang ditetapkan.
- Evaluasi bertujuan untuk menilai hasil serta capaian dari pelaksanaan Pelayanan Kefarmasian guna mengetahui aspek yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan.

Evaluasi menjadi hal yang sangat penting karena dapat meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian agar semakin baik. Dengan meningkatnya kualitas pelayanan, waktu tunggu dalam penyerahan resep dapat dipersingkat, sehingga pasien merasa lebih puas dengan layanan yang diberikan.

Terdapat beberapa standar mutu yang harus diperhatikan dalam pemberian pelayanan kesehatan yaitu:

1. Ketepatan waktu pelayanan, misalnya waktu tunggu pasien, waktu proses pelayanan.
2. Akurasi pelayanan, berkaitan reliabilitas pelayanan dan bebas dari kesalahan.
3. Tanggung jawab, berkaitan dengan penanganan keluhan dari pasien.
4. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
5. Kelengkapan, menyangkut dengan ketersediaan sarana pendukung pelayanan.
6. Kemudahan mendapatkan pelayanan, berkaitan dengan petugas dan tersedianya fasilitas pendukung.
7. Kenyamanan dalam mendapatkan pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang, kemudahan menjangkau, tempat parkir kendaraan, ketersediaan informasi, dan sebagainya.

8. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibel petugas.
9. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti lingkungan, fasilitas AC, dan sebagainya.
10. Variasi model pelayanan, berhubungan dengan inovasi untuk memberikan pola baru dalam pelayanan (Putra, Handayani, and Yuniarti 2023).

E. Puskesmas

Menurut **Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024, Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)** adalah Fasilitas Pelayanan Kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan dan mengoordinasikan pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif di wilayah kerjanya. Penyelenggaraan pelayanan ini dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah, dan/atau masyarakat. Puskesmas memiliki tugas utama dalam **melaksanakan kebijakan kesehatan** guna mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya (BPK 2024).

Puskesmas merupakan **Unit Kesehatan Masyarakat (UKM) tingkat pertama**. Dalam Permenkes tersebut dijelaskan bahwa **Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM)** adalah setiap kegiatan yang bertujuan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah dan menanggulangi masalah kesehatan pada tingkat **keluarga, kelompok, dan masyarakat**. Sementara itu, **Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP)** mencakup berbagai kegiatan pelayanan kesehatan yang ditujukan untuk **peningkatan kesehatan, pencegahan penyakit, penyembuhan, pengurangan penderitaan akibat penyakit, serta pemulihan kesehatan individu (Akbar et al. 2020)**.

Secara nasional, **wilayah kerja Puskesmas** mencakup satu kecamatan. Namun, jika dalam satu kecamatan terdapat lebih dari satu Puskesmas, maka tanggung jawab wilayah kerja akan dibagi dengan mempertimbangkan konsep **wilayah administratif** (Desa/Kelurahan atau RW). Setiap Puskesmas bertanggung jawab langsung kepada **Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota (Akbar et al. 2020)**.

Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang berperan dalam upaya peningkatan kesehatan (enhancement), pencegahan penyakit (prevention), pengobatan penyakit (kuratif), dan pemulihan kesehatan (rehabilitasi) secara

holistik, terpadu, dan berkelanjutan. Konsep ini menjadi pedoman bagi seluruh fasilitas pelayanan kesehatan di Indonesia, termasuk Puskesmas. Peningkatan kinerja pelayanan kesehatan dasar di Puskesmas harus sejalan dengan kebijakan di berbagai sektor, termasuk desentralisasi dan otonomi daerah. Hal ini menuntut penguatan peran pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan yang sesuai dengan kondisi wilayahnya. Namun, implementasi kebijakan kesehatan di Puskesmas masih bervariasi dan belum sepenuhnya optimal di berbagai daerah (Inayah 2020).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang bangunan Puskesmas harus memenuhi beberapa persyaratan, antara lain:

1. Persyaratan administratif, keselamatan, dan kesehatan kerja, serta persyaratan teknis bangunan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Bersifat permanen dan terpisah dari bangunan lain.
3. Memastikan keamanan, kenyamanan, serta kemudahan akses bagi semua orang, termasuk penyandang disabilitas, anak-anak, dan lanjut usia.

Puskesmas juga harus memiliki prasarana yang mencakup:

- Sistem penghawaan (ventilasi)
- Sistem pencahayaan
- Sistem sanitasi
- Sistem kelistrikan
- Sistem komunikasi
- Sistem gas medik
- Sistem proteksi petir
- Sistem proteksi kebakaran
- Sistem pengendalian kebisingan
- Sistem transportasi vertikal (untuk bangunan lebih dari satu lantai)
- Kendaraan Puskesmas keliling
- Kendaraan ambulans

Untuk mendukung operasional pelayanan kefarmasian, diperlukan sarana dan prasarana yang memadai guna meningkatkan kualitas pelayanan pasien. Sarana

dan prasarana ini dirancang untuk menjamin keselamatan dan efisiensi kerja serta mencegah kerusakan sediaan farmasi. Beberapa persyaratan yang harus dipenuhi meliputi:

- Ruang Farmasi

Sesuai dengan standar pelayanan kefarmasian di Puskesmas. Ruang penerimaan resep dapat digabungkan dengan ruang penyerahan obat dan dirancang agar tenaga kefarmasian dapat bertatap muka dengan pasien.

Seluruh tenaga kefarmasian di Puskesmas wajib melaksanakan pelayanan kefarmasian berdasarkan Standar Prosedur Operasional (SPO) yang ditetapkan oleh Kepala Puskesmas. SPO ini harus tersedia di tempat yang mudah diakses dan disusun sesuai dengan kebutuhan pelayanan di Puskesmas. Selain itu, setiap tenaga kefarmasian harus memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Izin Praktik guna memastikan legalitas serta kompetensi dalam memberikan pelayanan. Dengan adanya standar yang jelas dalam pengelolaan sarana, prasarana, serta prosedur operasional, diharapkan pelayanan kefarmasian di Puskesmas dapat berjalan optimal, sehingga meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi Masyarakat (Muhammad et al. 2020).

Visi Dan Misi Puskesmas Binanga

1. Visi Dan Misi Puskesmas Binanga

a. Visi

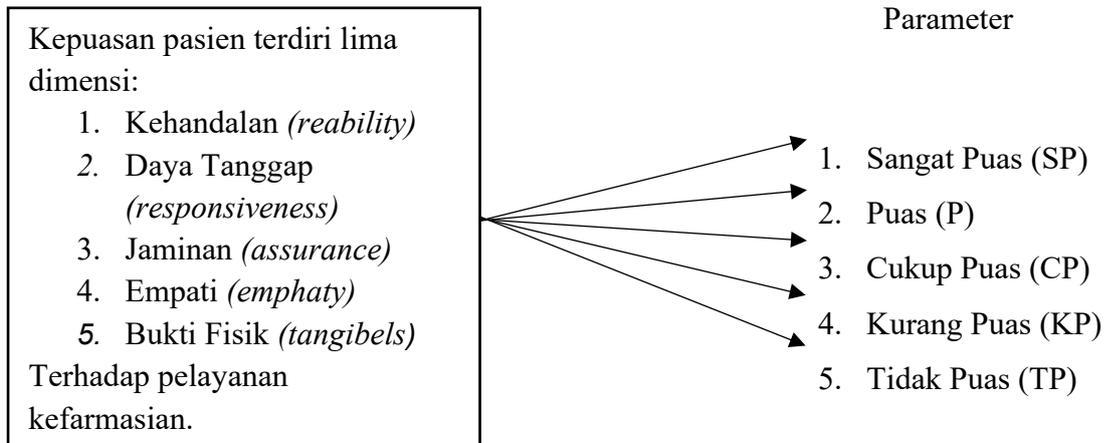
Visi Puskesmas Binanga adalah “Menjadikan Puskesmas Binanga sebagai pusat pelayanan Kesehatan yang berkualitas, profesional dan terjangkau”.

b. Misi

Untuk mencapai visi tersebut maka disusun misi Puskesmas Binanga yaitu:

1. Memberikan pelayanan Kesehatan yang nyaman, bermutu, dan terjangkau.
2. Mewujudkan derajat Kesehatan Masyarakat yang optimal.
3. Mendorong kemandirian Masyarakat untuk perilaku hidup bersih dan sehat.
4. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang profesional.
5. Membangun kerja sama untuk program dan sektoral yang berkesinambungan

F. Kerangka Pikir
Variabel



Gambar 2.1. Kerangka Pikir

G. Definisi Operasional

Tabel 2.1. Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi Operasional
1	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	Kehandalan merupakan kemampuan suatu petugas dalam memberikan kepuasan pada pelayanan kefarmasian diukur menggunakan kuesioner memakai skala likert dengan parameter sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas, tidak puas.
2	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Daya Tanggap adalah ketanggapan dalam memberikan pelayanan yang cepat atau tanggap dan dilengkapi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dipahami dalam memberikan kepuasan pada pelayanan kefarmasian diukur menggunakan kuesioner memakai skala likert dengan parameter sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas, tidak puas.
3	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Jaminan adalah ketanggapan untuk memberikan pelayanan yang cepat atau tanggap dan dilengkapi dengan cara penyampaian yang jelas dan dapat dimengerti dalam memberikan kepuasan pada pelayanan kefarmasian diukur menggunakan

		kuesioner memakai skala likert dengan parameter sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas, tidak puas.
4	Empati (<i>Empathy</i>)	Empati adalah kesediaan untuk mendengarkan dan memperhatikan pemberi layanan sehubungan dengan keluhan, kebutuhan, keinginan, dan harapan dalam memberikan kepuasan pada pelayanan kefarmasian diukur menggunakan kuesioner memakai skala likert dengan parameter sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas, tidak puas.
5	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	Bukti fisik adalah terkait dengan penampilan fasilitas pelayanan, peralatan - peralatan, sumber daya manusia dan materi komunikasi dalam memberikan kepuasan pada pelayanan kefarmasian diukur menggunakan kuesioner memakai skala likert dengan parameter sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas, tidak puas.
