

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kepuasan

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul setelah membandingkan persepsi atau kesan seseorang terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan ekspektasinya. Jika kinerja tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan akan merasa tidak puas. Jika kinerja memenuhi ekspektasi, pelanggan akan merasa puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan merasa sangat puas atau bahagia. Kunci untuk membangun loyalitas pelanggan adalah dengan memberikan nilai pelanggan yang tinggi (Ramadhani *et al.*, 2025).

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai kualitas layanan kesehatan, termasuk layanan farmasi di Puskesmas. Kepuasan pasien mencerminkan penilaian subjektif pasien terhadap layanan yang mereka terima dibandingkan dengan harapan mereka sebelum menerima layanan tersebut (Nurkholis *et al.*, 2025).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 tentang Standar pelayanan kefarmasian di Puskesmas, kepuasan pasien didefinisikan sebagai tingkat kepuasan pasien yang timbul dari perbandingan antara pelayanan farmasi yang diterima yang memenuhi atau melebihi harapan, dalam hal ini pasien akan merasa puas. Sementara jika pelayanan yang diterima tidak memenuhi harapan, pasien akan merasa tidak puas (Permenkes Nomor 26 Tahun 2020).

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian tidak hanya dipengaruhi oleh ketersediaan obat, tetapi juga oleh berbagai aspek pelayanan, seperti ketepatan pemberian obat-obatan, tetapi juga oleh berbagai aspek layanan, seperti ketepatan informasi obat, sikap dan komunikasi tenaga kefarmasian, serta kecepatan dan kemudahan pelayanan. Oleh karena itu, kepuasan pasien merupakan tolak ukur penting dalam mengevaluasi kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas (Kementerian kesehatan, 2016).

B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan

Terdapat berbagai faktor yang memengaruhi kepuasan pasien terhadap institusi pelayanan kesehatan diantaranya :

1. Mutu produk dan layanan

Tingkat kepuasan pasien umumnya meningkat ketika hasil penilaian terhadap pelayanan yang diperoleh menunjukkan kualitas yang sangat baik, baik pada produk farmasi maupun tindakan medis yang diberikan.

2. Biaya pelayanan

Faktor tarif memiliki peranan penting dalam membentuk kepuasan. Walaupun harga tidak selalu mencerminkan mutu, pengeluaran yang lebih besar biasanya diikuti oleh ekspektasi yang lebih tinggi terhadap kualitas layanan yang diterima.

3. Faktor emosional pasien

Pasien yang merasa bangga menggunakan layanan kesehatan dengan reputasi terkenal dan citra positif cenderung menunjukkan kepuasan yang lebih tinggi. Hal ini dipengaruhi oleh kepercayaan sosial dan keyakinan bahwa pilihan mereka diakui oleh lingkungan sekitar.

4. Performa layanan kesehatan

Kecepatan pelayanan, kemudahan proses, serta kenyamanan selama menjalani perawatan menjadi indikator penting dalam menilai kualitas layanan. Pelayanan yang cepat, efisien, dan nyaman dapat mempercepat pemulihan serta meningkatkan kepuasan pasien.

5. Nilai estetika pelayanan

Unsur visual seperti sikap ramah tenaga kesehatan, kebersihan lingkungan, serta kelengkapan sarana medis berkontribusi dalam membentuk citra positif yang berdampak pada kenyamanan dan kepuasan pasien.

6. Kondisi fisik fasilitas

Aspek fisik seperti tata bangunan, kebersihan sarana, serta jenis dan fasilitas kamar rawat inap menjadi bagian dari pengalaman pasien yang memengaruhi pandangan mereka terhadap mutu pelayanan.

7. Kualitas pelayanan langsung

Inti dari kepuasan pasien terletak pada mutu layanan yang diberikan, mencakup

kecepatan, ketepatan tindakan, keramahan petugas, serta kepedulian terhadap kebutuhan pasien. Pengalaman awal saat memasuki fasilitas kesehatan sangat menentukan kesan berikutnya.

8. **Letak fasilitas kesehatan**

Lokasi fasilitas pelayanan kesehatan memengaruhi keputusan pasien dalam memilih tempat berobat. Lokasi yang mudah dijangkau, strategis, dekat pusat aktivitas, dan memiliki akses transportasi yang baik lebih diminati.

9. **Sarana pendukung pelayanan**

Keberadaan fasilitas tambahan seperti ruang tunggu yang nyaman, area parkir yang luas, dan ruang rawat inap yang memadai, meskipun bersifat pendukung, tetap berpengaruh terhadap peningkatan kualitas layanan secara keseluruhan.

10. **Kualitas komunikasi layanan**

Cara penyedia layanan menyampaikan informasi serta menanggapi saran dan keluhan pasien sangat menentukan tingkat kepuasan. Tanggapan yang cepat dan jelas mencerminkan interaksi pelayanan yang berkualitas.

11. **Kondisi lingkungan pelayanan**

Lingkungan yang aman, nyaman, dan bersahabat menciptakan pengalaman positif bagi pasien. Suasana yang kondusif tidak hanya mendukung proses penyembuhan, tetapi juga meninggalkan kesan baik bagi pengunjung.

12. **Tata desain dan visualisasi ruang**

Pengaturan interior, tata letak bangunan, serta kemudahan akses yang baik mendukung kenyamanan secara menyeluruh. Desain ruang yang rapi dan menarik memberikan nilai tambah terhadap persepsi mutu fasilitas pelayanan kesehatan. (Apriasty & Simbolon, 2022)

C. Kualitas Pelayanan Kefarmasian

Kualitas Pelayanan kefarmasian adalah layanan yang diberikan langsung kepada pasien dengan tujuan untuk membantu pasien menggunakan obat secara tepat dan aman, sehingga dapat meningkatkan kualitas hidup pasien. Pelayanan ini bukan hanya sebagai bentuk profesionalisme apoteker, tetapi juga dapat menjadi salah satu faktor yang menentukan tingkat kepuasan pasien, seperti ketersediaan

sarana dan prasarana yang memadai untuk mendukung pelayanan kefarmasian, komunikasi dan edukasi yaitu memberikan informasi yang jelas dan lengkap kepada pasien tentang obat yang mereka gunakan, kecepatan pelayanan, dan keramahan petugas (Fadhilah *et al.*, 2022).

Dalam pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan diartikan sebagai kemampuan fasilitas pelayanan kesehatan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan, serta mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pasien secara efektif, aman, dan berkesinambungan. Kualitas pelayanan kesehatan tidak hanya dinilai dari hasil pelayanan, tetapi juga dari proses pelayanan yang dirasakan langsung oleh pasien (Alawiyah *et al.*, 2023).

Salah satu pendekatan yang banyak digunakan untuk menilai kualitas pelayanan berdasarkan persepsi pengguna jasa adalah model SERVQUAL (*Service Quality*). Model ini mengukur kualitas pelayanan dengan membandingkan harapan pasien dengan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima, yang kemudian dikelompokkan ke dalam lima dimensi utama, yaitu Bukti fisik (*tangible*), Keandalan (*reliability*), Daya Tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan Empati (*empathy*), (Parasuraman *et al.*, 1988).

D. Dimensi kualitas pelayanan (*SERVQUAL*)

Kepuasan pasien diukur berdasarkan 5 dimensi berikut ini :

a. Bukti Fisik (*Tangible*)

Bukti fisik mencakup keberadaan dan kondisi sarana prasarana, peralatan, fasilitas pendukung, serta penampilan petugas yang digunakan dalam proses pelayanan. Dimensi ini menjadi salah satu faktor yang memengaruhi persepsi awal pasien terhadap kualitas pelayanan.

b. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan merupakan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara tepat waktu, sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati, tanpa melakukan kesalahan, serta pelayanan yang dapat dipercaya. Keandalan menunjukkan konsistensi kinerja pelayanan dalam memenuhi kebutuhan pasien secara akurat.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya Tanggap adalah kesediaan dan kemampuan pegawai untuk membantu pasien serta memberikan pelayanan yang dibutuhkan dengan cepat dan tepat.

d. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan mencakup pengetahuan, keterampilan, keramahan, serta keandalan petugas dalam memberikan pelayanan, sehingga pasien merasa aman dan bebas dari risiko. Dimensi ini berkaitan dengan kemampuan petugas dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pasien terhadap pelayanan yang diterima.

e. Empati (*Empathy*)

Empati merupakan kepedulian yang ditunjukkan oleh petugas dan organisasi terhadap keinginan serta permasalahan pasien. Empati meliputi perhatian secara individual, kemudahan dalam berkomunikasi, serta kemudahan akses pasien terhadap pelayanan.

E. Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Permenkes Nomor 74 Tahun 2016, standar pelayanan kefarmasian di Puskesmas disusun untuk menjamin mutu, keamanan, dan efektivitas pelayanan kefarmasian yang berorientasi pada keselamatan pasien. Standar pelayanan kefarmasian di Puskesmas meliputi beberapa aspek penting, yaitu:

a. Tenaga kefarmasian

pelayanan kefarmasian di Puskesmas wajib dilaksanakan oleh apoteker sebagai penanggung jawab, yang dapat dibantu oleh tenaga teknis kefarmasian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

b. Pengelolaan sediaan farmasi dan bahan medis habis pakai

Pengelolaan sediaan farmasi yang mencakup perencanaan kebutuhan, pengadaan, penerimaan, penyimpanan, pendistribusian, pemusnahan, serta pengendalian mutu obat dan bahan medis habis pakai.

c. Pelayanan farmasi klinik

Pelayanan farmasi klinik meliputi pengkajian resep, pelayanan informasi obat, konseling kepada pasien, pemantauan penggunaan obat, serta evaluasi terapi obat untuk meningkatkan keberhasilan dan keselamatan.

d. Sarana dan prasarana kefarmasian

Sarana dan prasarana kefarmasian harus memenuhi standar minimal guna mendukung kelancaran dan keamanan pelayanan kefarmasian di Puskesmas.

e. Orientasi pelayanan kepada pasien

Orientasi kepada pasien dengan menekankan penggunaan obat yang rasional, aman, efektif, dan terjangkau.

Dengan diterapkannya standar pelayanan kefarmasian sebagaimana diatur dalam Permenkes Nomor 26 Tahun 2020, diharapkan pelayanan kefarmasian di Puskesmas dapat berjalan secara profesional, konsisten, dan bermutu, serta mampu meningkatkan kepuasan dan keselamatan pasien sebagai pengguna layanan kesehatan.

F. Pengendalian mutu Pelayanan Kefarmasian

Tujuan pengendalian mutu dalam pelayanan farmasi adalah untuk menghindari masalah terkait obat, kesalahan pengobatan, atau kesalahan dalam pemberian obat yang membahayakan keselamatan. Pelayanan kefarmasian di Puskesmas perlu dipantau dan dievaluasi sebagai bagian dari prosedur pengendalian mutu untuk menjamin mutunya. Pemantauan adalah proses mengawasi segala sesuatu untuk memastikan semuanya berjalan sesuai rencana. Evaluasi dilakukan untuk mengetahui luaran atau prestasi penggunaan pelayanan kefarmasian. Oleh karena itu, kegiatan evaluasi perlu dilakukan karena berpotensi meningkatkan pelayanan kefarmasian ke tingkat yang lebih tinggi lagi. Masa tunggu untuk layanan resep akan semakin pendek seiring dengan meningkatnya 18 kualitas layanan farmasi, sehingga memastikan bahwa pasien merasa puas dengan layanan yang mereka terima. (Kemenkes no. 74 Tahun 2016).

Dalam memberikan pelayanan kesehatan, ada beberapa standar yang perlu diperhatikan. Hal tersebut antara lain:

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu pasien dan protokol pelayanan.
2. Pelayanan akurasi, yaitu pelayanan yang dapat diandalkan dan bebas kesalahan.
3. Tanggung jawab untuk menangani keluhan pasien.
4. Kesopanan dan efektifitas dalam memberikan pelayanan.

5. Ketersediaan dan ketelitian bahan pelayanan pelengkap.
6. Kemudahan dalam mengakses pelayanan mengenai petugas dan adanya fasilitas penunjang.
7. Kenyamanan dari segi lokasi, ruangan, aksesibilitas, parkir mobil, ketersediaan informasi, dan aspek pemberian pelayanan lainnya.
8. Layanan individual mengenai polisi yang mampu beradaptasi.
9. Fitur tambahan yang menunjang pelayanan seperti lingkungan sekitar dan sistem pendingin udara, dll.
10. Perbedaan model pelayanan yang dihubungkan dengan inovasi untuk menawarkan pola pelayanan yang segar.

G. Puskesmas

Berdasarkan Peraturan Menteri permenkes no.19 tahun (2024) tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya Fasilitas Pelayanan Kesehatan adalah suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah atau masyarakat.

Penyelenggaraan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) tingkat pertama di wilayah kerjanya. Dalam melaksanakan fungsi penyelenggaraan UKM tingkat pertama di wilayah kerjanya Puskesmas berwenang untuk, Menyusun perencanaan kegiatan berdasarkan hasil analisis masalah kesehatan masyarakat dan kebutuhan pelayanan yang diperlukan, Melaksanakan advokasi dan sosialisasi kebijakan Kesehatan, Melaksanakan komunikasi, informasi, edukasi, dan pemberdayaan masyarakat dalam bidang Kesehatan, Menggerakan masyarakat untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah kesehatan pada setiap tingkat perkembangan masyarakat yang bekerja sama dengan pimpinan wilayah dan sektor lain terkait, Melaksanakan pembinaan teknis terhadap institusi, jaringan pelayanan Puskesmas dan upaya kesehatan bersumber daya Masyarakat, Melaksanakan perencanaan kebutuhan dan peningkatan kompetensi sumber daya manusia Puskesmas (Kemenkes 2019).

Prinsip penyelenggaraan Puskesmas meliputi:

- a. Paradigma sehat
- b. Pertanggungjawaban wilayah
- c. Kemandirian Masyarakat
- d. Ketersediaan akses pelayanan Kesehatan
- e. Teknologi tepat guna dan;
- f. Kestinambungan dalam penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan (Kemenkes 2024).

H. Kerangka Konsep

Variabel	Parameter
Tingkat Kepuasan pada Dimensi: a. Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) b. Keandalan (<i>Reliability</i>) c. DayaTanggap (<i>Responsiveness</i>) d. Jaminan (<i>Assurance</i>) e. Empati (<i>Empathy</i>)	Sangat Puas (SP) Puas (P) Cukup Puas (CP) Tidak Puas (TP) Sangat Tidak Puas (STP)

Gambar 1.2 Kerangka konsep

I. Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala Pengukuran	Kategori
<i>Tangible</i> (Bukti fisik)	ketersedian sarana dan fasilitas fisik dirasakan langsung oleh pasien.	ketersediaan ruang tunggu kebersihan ruangan Fasilitas fisik lainnya	Skala <i>Likert</i> 1–5	SP=5 (Sangat Puas) P= 4 (Puas) CP = 3 (Cukup Puas) TP = 2 (Tidak Puas) STP = 1 (Sangat Tidak Puas)
<i>Reliability</i> (Kehandalan)	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan akurat, tepat waktu dan konsisten.	Ketepatan informasi obat Ketepatan waktu pelayanan Konsisten pelayanan	Skala <i>Likert</i> 1–5	SP=5 (Sangat Puas) P=4 (Puas) CP = 3 (Cukup Puas) TP = 2 (Tidak Puas) STP = 1 (Sangat Tidak Puas)
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Kemauan petugas untuk membantu pasien dengan cepat serta merespon keluhan.	Kecepatan layanan Kesigapan petugas Tanggapan terhadap keluhan	Skala <i>Likert</i> 1–5	SP=5 (Sangat Puas) P = 4 (Puas) CP = 3 (Cukup Puas) TP = 2 (Tidak Puas) STP = 1 (Sangat Tidak Puas)
<i>Assurance</i>	Kemampuan petugas menimbulkan kepercayaan, rasa aman dan jaminan terhadap pasien.	Pengetahuan petugas Keramahan Rasa aman dalam pelayanan	Skala <i>Likert</i> 1–5	SP=5 (Sangat Puas) P= 4 (Puas) CP = 3 (Cukup Puas) TP = 2 (Tidak Puas) STP = 1 (Sangat Tidak Puas)
<i>Empathy</i>	Kemampuan petugas memahami kebutuhan pasien serta menjalin hubungan baik.	Kesopanan petugas Perhatian terhadap pasien Komunikasi yang baik	Skala <i>Likert</i> 1–5	SP=5 (Sangat Puas) P= 4 (Puas) CP = 3 (Cukup Puas) TP = 2 (Tidak Puas) STP = 1 (Sangat Tidak Puas)