

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Definisi Kepuasan

Satisfacio adalah nama latin dari kepuasan "*Satis*" berarti cukup baik dan memadai. Sedangkan "*Facio*" berarti melakukan. Kepuasan adalah tingkat perasaan yang di alami seseorang setelah membandingkan kinerja ataupun hasil yang sudah dirasakan dengan harapannya (Oktaviani & Hernawan, 2022).

B. Indikator Kepuasan

Kepuasan pasien adalah indikator penting dalam mengukur kualitas pelayanan kesehatan. Pasien yang puas dengan pelayanan yang mereka terima cenderung memiliki pandangan positif terhadap fasilitas kesehatan dan cenderung untuk kembali ke tempat tersebut untuk mendapatkan perawatan lebih lanjut. Pasien yang puas juga lebih cenderung untuk merekomendasikan fasilitas kesehatan tersebut kepada teman, keluarga, atau kenalan mereka (Solehudin & Syabanasyah, 2023). Oleh karena itu, diperlukan alat ukur untuk memastikan apakah layanan yang ditawarkan kepada pasien sesuai. Dalam penelitian pelayanan kefarmasian, indikator kepuasan pasien umumnya disesuaikan dengan lima dimensi kualitas pelayanan kesehatan yang sering digunakan (Yuliani *et al.*, 2020). Ada lima dimensi kualitas pelayanan kesehatan yang sering digunakan yaitu:

1. **Kehandalan (*Reliability*)** yaitu, kemampuan tenaga kefarmasian dalam memberikan pelayanan yang akurat, konsisten, dan memuaskan dalam memberikan pelayanan kefarmasian kepada pasien. Beberapa indikatornya meliputi: a. Ketepatan obat yang diberikan sesuai dengan resep; b. Ketepatan dosis dan aturan pakai obat; c. Konsistensi pemberian pelayanan kefarmasian; d. Kejelasan informasi dasar obat yang disampaikan kepada pasien.
2. **Daya Tanggap (*Responsiveness*)** yaitu, kesediaan dan kemampuan tenaga kefarmasian dalam membantu pasien serta memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat. Beberapa indikatornya meliputi: a. Kecepatan pelayanan dalam penyerahan obat; b. Kesediaan petugas menjawab pertanyaan pasien; c. kecepatan petugas dalam menangani keluhan pasien; d. Kesiapan petugas dalam memberikan bantuan selama pelayanan.

3. Jaminan (*Assurance*) yaitu, pengetahuan, kompetensi, serta kemampuan tenaga kefarmasian dalam menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Beberapa indikatornya meliputi: a. Kompetensi petugas dalam menjelaskan informasi obat; b. Sikap profesional dan sopan tenaga kefarmasian; c. Rasa aman pasien terhadap pelayanan yang diberikan; d. Kepercayaan pasien terhadap petugas farmasi.
4. Empati (*Empathy*) yaitu, kemampuan tenaga kefarmasian dalam memberikan perhatian secara individual, memahami kebutuhan pasien, serta menunjukkan sikap peduli selama proses pelayanan. Beberapa indikatornya meliputi: a. Keramahan dan kesopanan petugas; b. Kesabaran petugas dalam melayani pasien; c. Perhatian petugas terhadap kebutuhan pasien; d. Kesiediaan petugas mendengarkan keluhan pasien.
5. Bukti Fisik (*Tangible*) yaitu, kondisi sarana dan prasarana pelayanan Kefarmasian yang dapat diamati secara langsung oleh pasien. Beberapa indikator meliputi: a. Kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan kefarmasian; b. Ketersediaan tempat duduk dan fasilitas pendukung; c. Kerapian dan identitas petugas kefarmasian; d. Keteraturan alur pelayanan di instalasi farmasi.

C. Pengukuran Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien ialah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi dari pada yang menjadi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan akan timbul atau perasaan kecewa pasien akan terjadi apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai harapannya (Khoddafi, et al., 2024). Pengukuran kepuasan pasien dapat dilakukan dengan cara membuat kuisioner yang berisi aspek-aspek pelayanan kesehatan yang dianggap penting oleh pasien. Kemudian pasien diminta menilai setiap aspek sesuai dengan tingkat kepentingan aspek tersebut bagi pasien yang bersangkutan. Tingkat kepuasan tersebut diukur dengan menggunakan skala likert dengan skala kepuasan misalnya sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas dan tidak puas. Kemudian tingkat penilaian tersebut diberi pembobotan misalnya sangat puas diberi bobot 5, puas diberi bobot 4, cukup puas

diberi bobot 3, kurang puas diberi bobot 2, dan tidak puas diberi bobot 1. Beberapa cara dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien, sebagaimana dinyatakan oleh (Budhi & Sumiari, 2017), antara lain:

1. Sistem keluhan dan saran (*Complaint and Suggestion System*)

Memberikan wadah bagi pasien untuk menyampaikan keluhan dan saran guna peningkatan pelayanan.

2. Pembeli bayaran (*Ghost Shopping*)

Menggunakan individu yang berpura-pura menjadi pasien untuk menilai kekuatan dan kelemahan pelayanan.

3. Analisis Pelanggan yang Hilang (*Lost Customer Analysis*)

Menghubungi pasien yang sudah tidak menggunakan layanan untuk mengetahui penyebab perpindahan mereka.

4. Survei kepuasan pelanggan

Menggunakan instrumen survei, baik melalui lembar kuesioner, wawancara langsung maupun telepon, untuk mendapatkan informasi mengenai persepsi pasien dan tingkat kepuasan pasien.

D. Faktor – Faktor 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. 26 Tahun 2020 tentang standar Pelayanan kefarmasian di Puskesmas adalah untuk obat racikan memerlukan waktu sekitar <60 menit untuk disiapkan sedangkan obat non racikan membutuhkan waktu sekitar <30 menit.

E. Puskesmas

Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah Fasilitas Pelayanan Kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan dan mengoordinasikan pelayanan kesehatan promotif (peningkatan kesehatan), preventif (pencegahan), kuratif (pengobatan), Rehabilitatif (pemulihan kesehatan), di wilayah kerjanya (Permenkes No. 19 tahun 2024).

1. Tujuan Puskesmas

Tujuan utama pendirian puskesmas adalah memberikan layanan kesehatan yang berkualitas dengan biaya yang terjangkau, terutama bagi masyarakat dari kelas ekonomi menengah ke bawah (Yustien & Herawaty, 2022). Pengembangan kesehatan yang dilaksanakan di Puskesmas, bertujuan untuk mencapai tujuan bagi masyarakat, yaitu:

- a. Mendorong terbentuknya perilaku hidup sehat, mencakup kesadaran, kemauan, dan kemampuan untuk hidup sehat.
- b. Memastikan akses masyarakat terhadap layanan kesehatan yang berkualitas.
- c. Menyediakan lingkungan yang mendukung kesehatan.
- d. Meningkatkan derajat kesehatan secara optimal, baik dari segi per individu, keluarga, maupun masyarakat secara keseluruhan.

2. Fungsi Puskesmas

Berdasarkan Permenkes No. 43 Tahun 2019, fungsi utama Puskesmas meliputi:

- a. Penyelenggaraan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) tingkat pertama di wilayah kerjanya yaitu, Upaya Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disingkat UKM adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah dan menanggulangi timbulnya masalah kesehatan dengan sasaran keluarga, kelompok, dan masyarakat.
- b. Penyelenggaraan Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP) tingkat pertama di wilayah kerjanya yaitu, Upaya Kesehatan Perseorangan yang selanjutnya disingkat UKP adalah suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan pelayanan kesehatan yang ditujukan untuk peningkatan kesehatan, pencegahan penyakit, penyembuhan penyakit, pengurangan penderitaan akibat penyakit dan memulihkan kesehatan perseorangan atau individu.

F. Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas

Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari pelaksanaan upaya kesehatan, yang berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas harus mendukung tiga fungsi utama Puskesmas, yaitu pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan masyarakat, dan pusat pelayanan Kesehatan tingkat pertama yang meliputi pelayanan kesehatan perorangan dan pelayanan kesehatan Masyarakat. Pelayanan kefarmasian sendiri merupakan rangkaian kegiatan terpadu yang bertujuan untuk mengidentifikasi, mencegah, dan menyelesaikan permasalahan terkait obat maupun permasalahan yang berhubungan dengan Kesehatan (Utami, 2021).

Standar Pelayanan Kefarmasian berfungsi sebagai tolak ukur dan pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam memberikan layanan kefarmasian yang optimal. Pelayanan kefarmasian sendiri merupakan layanan langsung yang bertanggung jawab kepada pasien, berkaitan dengan penyediaan sediaan farmasi, dengan tujuan mencapai hasil yang jelas untuk meningkatkan kualitas hidup pasien (Utami, 2021). Mengacu pada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020, penyusunan standar pelayanan kefarmasian di Puskesmas bertujuan untuk:

- a. Meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian secara menyeluruh.

- b. Memberikan kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian dalam menjalankan praktik profesinya.
- c. Melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional demi menjamin keselamatan pasien.

Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas meliputi 2 kegiatan, yaitu kegiatan pengelolaan Sediaan Farmasi dan Bahan Medis Habis Pakai dan kegiatan pelayanan farmasi klinik.(Permenkes No. 26 Tahun 2020).

Standar pelayanan kefarmasian di Puskesmas mencakup ketentuan sebagai berikut (Utami, 2021):

1. Pengelolaan Obat dan Bahan Medis Habis Pakai, yang meliputi:
 - a. Perencanaan kebutuhan, yaitu proses menentukan jumlah dan jenis obat yang harus disediakan.
 - b. Proses permintaan obat sesuai dengan kebutuhan yang telah direncanakan.
 - c. Penerimaan obat yang dilakukan setelah permintaan disetujui.
 - d. Penyimpanan obat secara tepat untuk menjaga mutu dan keamanannya.
 - e. Pendistribusian obat ke unit pelayanan terkait.
 - f. Pengendalian untuk memastikan penggunaan obat tetap sesuai aturan dan kebutuhan.
 - g. Pencatatan, pelaporan, serta pengarsipan semua aktivitas pengelolaan obat,
 - h. Pemantauan dan evaluasi guna menilai efektivitas seluruh proses pengelolaan.
2. Pelayanan Farmasi Klinik
 - a. Pengkajian resep, penyerahan obat, dan penyampaian informasi yang relevan kepada pasien.
 - b. Pelayanan Informasi Obat (PIO) untuk memastikan pasien memperoleh informasi obat yang akurat.
 - c. Kegiatan konseling kepada pasien terkait penggunaan obat yang benar.
 - d. Mengikuti ronde atau kunjungan pasien bersama tim medis.
 - e. serta pelaporan terkait efek samping yang mungkin timbul akibat penggunaan obat.
 - f. Pemantauan terhadap jalannya terapi obat.

g. Evaluasi penggunaan obat untuk memastikan kesesuaian dengan kebutuhan pasien.

G. Gambaran Umum UPT Puskesmas Helvetia

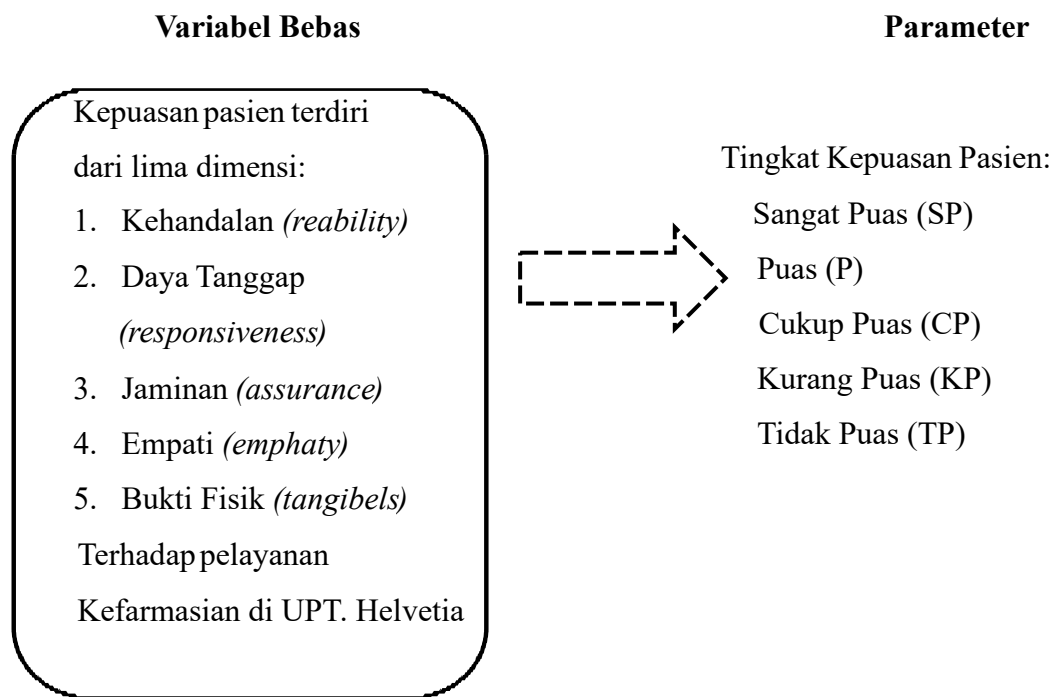
UPT Puskesmas Helvetia merupakan salah satu puskesmas induk di kecamatan medan Helvetia dan UPT Puskesmas Helvetia berada di wilayah kelurahan Helvetia. UPT Puskesmas Helvetia awalnya dibangun sesuai standar puskesmas rawat inap dua lantai pada tahun 1979 dan dirubah statusnya menjadi rawat jalan pada tahun 2018 serta mengalami renovasi penambahan Gedung pada tahun 2017 untuk Pembangunan poli TB dan IMS.

UPT Puskesmas Helvetia ditetapkan menjadi Puskesmas Rawat Jalan berdasarkan Surat Keputusan Walikota Medan Nomor 440/367/VII/2018 tahun 2018 tentang penetapan Puskesmas menjadi Puskesmas rawat jalan dengan ijin operasional Puskesmas Nomor 445/158.35/IV/2021, sudah 6 tahun Puskesmas Helvetia Rawat Jalan berdiri hingga 2026 sekarang.

Puskesmas Helvetia memiliki wilayah kerja sebanyak 7 kelurahan yang ada di wilayah kerja kecamatan Medan Helvetia. Kelurahan tersebut antara lain Kelurahan Helvetia, Kelurahan Helvetia Tengah, Kelurahan Helvetia Timur, Kelurahan Tanjung Gusta, Kelurahan Sei Sikambing C II, Kelurahan Dwikora, Kelurahan Cinta Damai.

Puskesmas Helvetia di Pimpin oleh Ibu dr. Heva Julietta Sinaga, M. Kes. yang menjadi kepala Puskesmas yang dibantu oleh tenaga-tenaga kesehatan lainnya seperti perawat, tenaga kefarmasian, apoteker, dokter umum, dokter gigi, perawat gigi, dan tenaga kesehatan lainnya. Pelayanan di Puskesmas Helvetia meliputi: UGD, Ruang KIA (Kesehatan Ibu dan Anak) dan KB, Immunisasi, Ruang Program, Ruang Konsultasi, Ruang Kesehatan Umum, Laboratorium, Ruang Layanan Pengobatan, Ruang layanan Pengobatan TB (*Tuberkulosis*), dan TCM (*Tes Cepat Molekuler*). Ruang Pemeriksaan Gigi dan Mulut, Ruang Pelayanan Mata, Ruang Rawa Inap, Ruang Gizi.

H. Kerangka Konsep



Gambar 1 Kerangka Konsep

I. Definisi Operasional

Tabel 1 Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi Operasional
1	Kehandalan (Reliability)	Kehandalan (<i>Reliability</i>) adalah kemampuan Tenaga kefarmasian dalam memberikan pelayanan yang akurat, konsisten, dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan yang di ukur dengan skala likert dengan kategori Sangat Puas (SP), Puas (P), Cukup Puas (CP), Kurang Puas (KP), Tidak Puas (TP).
2	Daya Tanggap (Responsiveness)	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) adalah kesediaan dan kemampuan tenaga kefarmasian dalam membantu pasien serta memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat yang di ukur dengan skala likert dengan kategori Sangat Puas (SP), Puas (P), Cukup Puas (CP), Kurang Puas (KP), Tidak Puas (TP).

3	Jaminan (Assurance)	Jaminan (Assurance) adalah pengetahuan, kompetensi, serta kemampuan tenaga kefarmasian dalam menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan yang diukur dengan skala likert dengan kategori Sangat Puas (SP), Puas (P), Cukup Puas (CP), Kurang Puas (KP), Tidak Puas (TP).
4	Empati (Empathy)	Empati (Empathy) adalah kemampuan tenaga kefarmasian dalam memberikan perhatian secara individual, memahami kebutuhan pasien, serta menunjukkan sikap peduli selama proses pelayanan yang diukur dengan skala likert dengan kategori Sangat Puas (SP), Puas (P), Cukup Puas (CP), Kurang Puas (KP), Tidak Puas (TP).
5	Bukti Fisik (Tangible)	Bukti Fisik (Tangible) yaitu, kondisi sarana dan prasarana pelayanan kefarmasian yang dapat diamati secara langsung oleh pasien yang diukur dengan skala likert dengan kategori Sangat Puas (SP), Puas (P), Cukup Puas (CP), Kurang Puas (KP), Tidak Puas (TP).

J. Hipotesa

H0 : Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas tergolong rendah atau tidak memuaskan

H1 : Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas tergolong tinggi atau memuaskan