

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kepuasan

1. Pengertian Kepuasan

Kepuasan merupakan gambaran penilaian terhadap pelayanan kesehatan berdasarkan perbandingan antara pengalaman yang diperoleh dengan harapan sebelum menerima pelayanan. Apabila pelayanan kesehatan yang diterima telah memenuhi bahkan melampaui harapan pasien, maka pasien akan merasakan kepuasan. Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan menjadi hal yang sangat penting dalam sistem pelayanan kesehatan agar mampu memenuhi kebutuhan pasien secara optimal, efisien dalam pemanfaatan waktu dan biaya, serta memberikan manfaat positif bagi komunitas. Dengan demikian, Puskesmas memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang berkualitas serta meningkatkan kepuasan sebagai bagian dari upaya peningkatan mutu pelayanan serta derajat kesehatan masyarakat. (Theresia *et al.*, 2020)

Memahami kebutuhan serta keinginan pasien merupakan salah satu faktor penting karena dapat memengaruhi tingkat kepuasan terhadap harapan pasien. Pasien yang memperoleh kepuasan merupakan komponen yang berharga, sebab mereka memiliki kecenderungan untuk kembali memanfaatkan layanan kesehatan yang dipilih, sedangkan pasien yang tidak memperoleh pelayanan sesuai harapan dapat menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain. Dalam meningkatkan kepuasan pasien, Puskesmas perlu membangun dan menjalankan sistem pelayanan yang mampu menarik serta mempertahankan pasien. Ketentuan pelayanan kefarmasian dijadikan sebagai acuan petugas farmasi saat melaksanakan pelayanan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian merupakan layanan profesional yang diberikan secara langsung kepada pasien yang berkaitan dalam pengelolaan sediaan farmasi, sehingga tujuan terapi dapat tercapai secara optimal dan kualitas hidup pasien meningkat (Lutfiana *et al.*, 2023).

Tingkat kelengkapan fasilitas medis umumnya berkaitan erat dengan kinerja pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas. Penilaian terhadap kualitas pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh persepsi setiap individu sehingga kepuasan yang

dirasakan oleh setiap pasien tidak selalu sama. Oleh karena itu, Puskesmas perlu memahami kebutuhan serta harapan pasien sebagai pengguna layanan. Bagi pasien kualitas pelayanan profesional dapat dilihat dari keberhasilan penyembuhan penyakit, peningkatan derajat kesehatan, daya tanggap petugas, serta kepuasan terhadap kondisi fisik, lingkungan, fasilitas layanan kesehatan, dan kesesuaian biaya. Untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan secara menyeluruh, bentuk yang umum digunakan dalam penelitian adalah SERVQUAL (service quality) yang menjadi dasar dalam pengembangan konsep pengukuran mutu layanan. Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh lima faktor utama yang menggambarkan bagaimana penerima layanan menilai pelayanan yang diterimanya yaitu:

a. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Segala bentuk sarana dan prasarana, peralatan, media komunikasi, serta penampilan petugas dalam proses pelayanan sehingga dapat memberikan kenyamanan kepada pasien.

b. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kefarmasian secara tepat, akurat, konsisten, dan sesuai dengan kebutuhan pasien.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap mengacu kepada ketersediaan serta kesiapan petugas dalam membantu pasien termasuk kecepatan dan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

d. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan yang mencakup pengetahuan, keterampilan, sikap sopan, serta kemampuan petugas dalam menciptakan rasa aman dan menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.

e. Empati (*Empathy*)

Empati yaitu kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan kepedulian dalam bentuk individu, serta menyesuaikan pelayanan yang diberikan sesuai kebutuhan setiap individu (Permenkes RI, 2016).

Kepuasan pasien diperoleh dari evaluasi yang dilakukan terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang dapat mencerminkan hasil evaluasi pasien terhadap mutu layanan kesehatan yang mereka terima. Pelayanan yang mampu memberikan

kepuasan dengan memenuhi kebutuhan serta harapan pasien akan menimbulkan rasa puas terhadap layanan yang diterima. Tingkat kepuasan ini memiliki peranan penting karena berkaitan langsung dengan keinginan pasien untuk kembali menggunakan layanan kesehatan, sehingga dapat dijadikan sebagai salah satu aspek yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan kesehatan. Dalam menilai kepuasan pasien, digunakan lima dimensi utama kualitas pelayanan, yaitu kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik (Chusna *et al.*, 2018).

B. Standar Pelayanan Kefarmasian

Tenaga kefarmasian menggunakan standar layanan kefarmasian sebagai pedoman dalam melaksanakan setiap kegiatan pelayanan. Pelayanan kefarmasian adalah layanan profesional yang diberikan secara langsung kepada pasien dengan penuh tanggung jawab dalam pengelolaan sediaan farmasi. Pelayanan tersebut bertujuan untuk mencapai keberhasilan terapi yang maksimal sehingga kualitas hidup pasien dapat ditingkatkan (Menteri Kesehatan RI, 2016).

Penetapan ketentuan pelayanan kefarmasian di Puskesmas bertujuan untuk memberikan pedoman dalam pelaksanaan pelayanan kefarmasian agar berjalan sesuai ketentuan. Keberhasilan penerapan standar tersebut membutuhkan komitmen serta kerja sama dari seluruh pihak yang terlibat. Dengan terlaksananya standar pelayanan kefarmasian secara optimal, manfaat pelayanan dapat dirasakan secara langsung oleh pasien dan masyarakat, sehingga berdampak pada peningkatan citra Puskesmas serta kepuasan pasien dan masyarakat. Puskesmas menetapkan standar pelayanan kefarmasian dengan tujuan yaitu:

1. Standar ini berperan dalam peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan kefarmasian di Puskesmas.
2. Memberikan landasan hukum yang jelas bagi petugas kefarmasian dalam menjalankan tugas profesinya.
3. Standar ini juga berperan dalam menjaga keselamatan pasien serta masyarakat terhadap penggunaan obat yang tidak tepat sehingga keselamatan pasien dapat terjaga.

Dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan, terdapat standar mutu yang perlu diperhatikan untuk menjamin kualitas layanan yaitu :

1. Ketepatan waktu pelayanan, termasuk lamanya pasien menunggu serta durasi proses pelayanan.
2. Ketelitian dalam pelayanan yang berhubungan dengan keandalan layanan dan minimnya kesalahan.
3. Tanggung jawab petugas dalam menindak lanjuti dan menangani keluhan pasien.
4. Sikap sopan dan keramahan petugas saat memberikan pelayanan.
5. Kelengkapan pelayanan yang di tunjang oleh ketersediaan sarana dan layanan pendukung.
6. Kemudahan dalam mengakses layanan, baik dari segi ketersediaan petugas maupun fasilitas pendukung.
7. Kenyamanan selama menerima pelayanan yang mencakup lokasi, tata ruang, kemudahan akses, area parkir, serta ketersediaan informasi.
8. Pelayanan yang bersifat personal termasuk fleksibilitas petugas dalam melayani pasien.
9. Faktor pendukung lainnya yang memengaruhi pelayanan, seperti kondisi lingkungan dan fasilitas penunjang (misalnya pendingin ruangan).
10. Keberagaman model pelayanan, yang mencakup upaya inovatif untuk menciptakan pola pelayanan yang lebih efektif dan sesuai kebutuhan masyarakat.

1. Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas

Penyelenggaraan pelayanan kefarmasian di Puskesmas menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan dari sistem pelayanan kesehatan serta berkontribusi dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan kepada masyarakat. Dalam pelaksanaan pelayanan kefarmasian berkontribusi terhadap tiga fungsi utama yaitu mendorong pembangunan yang berorientasi terhadap kesehatan, memberdayakan masyarakat di bidang kesehatan, dan menyelenggarakan pelayanan kesehatan tingkat pertama yang mencakup pelayanan bagi individu maupun masyarakat (Menteri Kesehatan RI, 2016).

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 Tahun 2016 menetapkan standar pelayanan kefarmasian sebagai acuan dalam pelaksanaan pelayanan kefarmasian di Puskesmas yaitu sebagai berikut:

a. Pengelolaan Sediaan Farmasi dan Bahan Medis Habis Pakai

Dalam pelayanan kefarmasian, pengelolaan sediaan farmasi dan bahan medis habis pakai dilakukan melalui tahapan yang terstruktur, meliputi proses perencanaan, permintaan, penerimaan, penyimpanan, pendistribusian, pengendalian, pencatatan dan pelaporan. Pengelolaan ini bertujuan untuk menjamin sediaan farmasi dan bahan medis habis pakai mudah diperoleh melalui pengelolaan yang efisien, optimal dan sesuai dengan prinsip penggunaan obat yang rasional. Selain itu pengelolaan yang baik juga ditujukan untuk mengembangkan kemampuan tenaga kefarmasian, berkontribusi dalam pelaksanaan sistem pengelolaan informasi sekaligus menjaga mutu pelayanan yang diberikan. Dalam pengelolaan sediaan farmasi dan bahan medis habis pakai dapat dilakukan dengan beberapa tahapan yang harus dilakukan yaitu:

1) Perencanaan

Penentuan kebutuhan terhadap sediaan farmasi dan bahan medis habis pakai diawali dengan proses perencanaan melalui penentuan jenis serta jumlah yang dibutuhkan oleh Puskesmas. Tahap ini bertujuan untuk memperkirakan kebutuhan secara lebih akurat, mendukung penggunaan obat yang rasional dan mengoptimalkan efisiensi dalam pemanfaatan obat.

Dalam menentukan kebutuhan terhadap obat-obatan dan bahan medis habis pakai yang dibutuhkan, perlu memperhatikan berbagai faktor, antara lain jenis penyakit yang sering terjadi, tingkat penggunaan sediaan farmasi periode sebelumnya, data perubahan persediaan sediaan farmasi, serta rencana pengembangan pelayanan. Daftar obat esensial nasional serta formularium nasional dijadikan sebagai pedoman utama dalam proses penentuan sediaan farmasi dan bahan medis habis pakai. Selain itu, tenaga kesehatan yang bertugas di Puskesmas juga perlu dilibatkan dalam proses tersebut.

2) Permintaan

Pemenuhan kebutuhan terhadap sediaan farmasi dan bahan medis habis pakai diawali dengan proses permintaan yang disusun sesuai rencana kebutuhan Puskesmas. Proses pengajuan kebutuhan tersebut disampaikan kepada Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota dengan mengacu pada peraturan perundang-undangan serta kebijakan pemerintah daerah yang berlaku.

3) Penerimaan

Kegiatan menerima sediaan farmasi dilakukan melalui proses penerimaan obat dan bahan medis habis pakai yang dikirim oleh instalasi farmasi berdasarkan pengajuan permintaan yang telah dilakukan. Tahap ini berfungsi untuk memastikan bahwa penerimaan sediaan dilakukan sesuai dengan kebutuhan yang ditetapkan Puskesmas, serta menjamin standar keamanan, efektivitas dan mutunya sebelum digunakan dalam pelayanan kesehatan. Pengelolaan obat serta bahan medis habis pakai menjadi tanggung jawab tenaga kefarmasian mulai dari proses penyimpanan, distribusi, pemeliharaan serta pemakaian obatnya. Selain itu, tenaga kefarmasian berkewajiban melakukan pemeriksaan terhadap sediaan yang diterima, meliputi kesesuaian kuantitas kemasan, jenis, kuantitas sediaan, serta bentuk sediaan dengan data yang tercantum dalam dokumen LPLPO. Hasil pemeriksaan tersebut dibuat dalam berita acara yang ditandatangani oleh Kepala Puskesmas. Apabila sediaan yang diterima tidak memenuhi persyaratan, tenaga kefarmasian berhak mengajukan keberatan.

4) Penyimpanan

Kegiatan penataan dan pengamanan sediaan yang diterima agar tetap terjaga keamanannya serta dilindungi dari kerusakan fisik maupun perubahan sifat kimia sehingga mutu sediaan tetap terjamin sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Penyimpanan sediaan farmasi bertujuan untuk mempertahankan kualitas mutu obat serta bahan medis habis pakai yang tersedia di Puskesmas agar tetap sesuai dengan ketentuan yang telah ditentukan. Proses penyimpanan obat dan bahan medis habis pakai perlu memperhatikan beberapa aspek, antara lain: bentuk serta jenis sediaan, kondisi penyimpanan yang tercantum pada kemasan antara lain suhu, pencahayaan, dan kelembapan, serta potensi bahaya seperti mudah terbakar atau meledak. Penyimpanan narkotika dan psikotropika juga harus sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku untuk menjamin pengelolaan yang aman dan sesuai ketentuan.

5) Pendistribusian

Pendistribusian adalah proses penyaluran sediaan farmasi secara terencana dan merata kepada setiap satelit farmasi Puskesmas agar kebutuhan

pelayanan dapat terpenuhi. Tujuan pendistribusian adalah memastikan ketersediaan sediaan farmasi setiap pelayanan kesehatan sesuai berdasarkan jenis, kualitas, kuantitas, serta ketepatan waktu yang dibutuhkan sehingga pelayanan dapat berjalan secara optimal.

6) Pemusnahan dan penarikan

Proses penghentian penggunaan melalui penarikan serta pemusnahan sediaan farmasi serta bahan medis habis pakai menjadi tanggung jawab pemegang izin edar berdasarkan perintah BPOM atau atas inisiatif pemegang izin edar. Tindakan pemusnahan terhadap sediaan farmasi serta bahan medis habis pakai dilakukan apabila tidak memenuhi ketentuan kualitas, telah kedaluwarsa, tidak sesuai digunakan dalam pelayanan kesehatan, maupun tidak dapat dimanfaatkan untuk penunjang kegiatan ilmiah. Proses untuk memusnahkan sediaan farmasi serta bahan medis habis pakai diawali dengan penyusunan daftar sediaan yang akan dimusnahkan, dilanjutkan dengan pembuatan berita acara, mengoordinasikan terkait waktu, metode, dan lokasi pemusnahan sesuai dengan jenis, bentuk sediaan dengan ketentuan yang berlaku.

7) Pengendalian lanjutan

Pengendalian bertujuan untuk memastikan bahwa sasaran pengelolaan dapat tercapai berdasarkan kebijakan serta program yang telah direncanakan. Kegiatan ini bertujuan untuk mencegah terjadinya penumpukan maupun kekurangan persediaan stok di fasilitas pelayanan kesehatan dasar

b. Pelayanan Farmasi Klinis

Pelayanan farmasi klinis termasuk dalam ruang lingkup pelayanan kefarmasian yang diberikan secara langsung kepada pasien untuk mendukung keberhasilan terapi. Pelayanan ini mencakup pengelolaan obat serta bahan medis habis pakai yang bertujuan dalam memperoleh hasil terapi yang optimal sehingga dapat mewujudkan tercapainya kualitas hidup pasien. Tujuan farmasi klinik yaitu sebagai berikut:

- 1) Peningkatan mutu pelayanan kefarmasian serta memperluas jangkauan layanan di Puskesmas.

- 2) Menyelenggarakan pelayanan kefarmasian yang memastikan penggunaan obat dan bahan medis habis pakai secara optimal, aman, serta efisien.
- 3) Peningkatan kerja sama antarprofesi kesehatan serta mendorong kepatuhan pasien dalam menjalani pengobatan.
- 4) Menerapkan pedoman penggunaan obat secara rasional sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Puskesmas (Prihartini *et al.*, 2020).

Pelayanan farmasi klinis di Puskesmas antara lain:

1) Pengkajian Resep

Pengkajian resep merupakan tahap awal dalam proses penyerahan obat dan penyampaian informasi kepada pasien. Tahapan ini dilakukan melalui pengekajian terhadap kelengkapan administrasi, farmasetik, serta klinis baik untuk pasien rawat jalan maupun rawat inap.

Kelengkapan administrasi antara lain:

- a) Identitas pasien seperti nama, usia, jenis kelamin, serta berat badan pasien.
- b) Nama serta paraf dokter yang meresepkan.
- c) Tanggal penulisan resep.
- d) Unit pelayanan asal resep.

Kelengkapan farmasetik terdiri dari:

- a) Bentuk sediaan serta kekuatan dosis obat.
- b) Dosis yang diberikan serta kuantitas obat yang diresepkan.
- c) Stabilitas serta ketersediaan sediaan farmasi.
- d) Petunjuk dosis serta cara penggunaannya.

Persyaratan klinis yaitu antara lain:

- a) Kesesuaian pemberian terapi, ketepatan dosis, serta waktu pemberian obat.
- b) Adanya penggunaan obat yang berulang.
- c) Riwayat alergi, potensi interaksi obat, serta kemungkinan munculnya efek samping yang tidak diharapkan akibat penggunaan obat.
- d) Adanya kontraindikasi
- e) Potensi efek ketergantungan obat.

2) Pelayanan Informasi Obat (PIO)

Pelayanan informasi obat merupakan salah satu metode layanan kefarmasian yang dilaksanakan oleh apoteker maupun petugas farmasi untuk menyampaikan informasi mengenai obat kepada pasien secara benar, lengkap, serta mudah dipahami. Pelayanan ini bertujuan membantu pasien memperoleh pengetahuan yang memadai tentang penggunaan obat sehingga terapi dapat dijalankan secara tepat, aman dan rasional.

Pelaksanaan pemberian informasi obat meliputi:

- a) Menyampaikan informasi mengenai obat secara aktif maupun sebagai tanggapan atas permintaan informasi.
- b) Menjawab setiap pertanyaan yang disampaikan oleh pasien maupun tenaga kesehatan terkait obat melalui komunikasi langsung dan media surat.
- c) Penyusunan media informasi seperti buletin, leaflet, media poster, papan informasi, media lainnya.
- d) Kegiatan edukasi dilaksanakan bagi pasien yang menjalani perawatan inap, pasien rawat jalan maupun masyarakat umum untuk meningkatkan pemahaman tentang penggunaan obat.
- e) Pelaksanaan pelatihan ditujukan kepada tenaga kefarmasian dan profesi kesehatan lainnya untuk meningkatkan kompetensi dalam pengelolaan obat.
- f) Koordinasi penelitian yang berhubungan dengan bidang obat maupun pelayanan kefarmasian.

C. Pengelolaan mutu Pelayanan Kefarmasian

Upaya pengelolaan kualitas dalam pelayanan kefarmasian dilakukan untuk mengurangi kemungkinan munculnya kendala yang berhubungan dengan penggunaan obat untuk menjamin serta meningkatkan keselamatan pasien. Upaya menjaga kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas dilakukan dengan menerapkan pengelolaan kualitas yang mencakup kegiatan pemantauan serta penilaian. Pemantauan dilakukan secara berkesinambungan selama pelayanan berlangsung untuk memastikan seluruh tahapan berjalan berdasarkan rencana yang telah ditetapkan.

Sementara itu, evaluasi bertujuan untuk menilai hasil pelaksanaan pelayanan kefarmasian (Menteri Kesehatan, 2016). Pelaksanaan penilaian menjadi hal yang sangat penting karena dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian. Peningkatan mutu pelayanan dapat mempercepat proses dalam pelayanan resep sehingga waktu tunggu pasien menjadi lebih singkat dan kepuasan terhadap pelayanan yang diterima semakin meningkat.

Pelayanan kesehatan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan kesehatan setiap individu dalam mengatasi berbagai permasalahan kesehatan yang sedang dihadapi. Untuk mewujudkan pelayanan kesehatan yang bermutu, diperlukan peningkatan tingkat pendidikan secara ekonomi masyarakat, sehingga kesadaran, keinginan dan kebutuhan terhadap kesehatan semakin meningkat disertai dengan peningkatan kinerja tenaga kesehatan profesional. Pelayanan kesehatan meliputi berbagai upaya yang dilakukan untuk mendukung tercapainya kondisi kesehatan yang optimal, menghindari terjadinya penyakit, menangani penyakit, serta membantu pemulihan kondisi kesehatan pasien (Lasso, 2023).

D. Puskesmas

1. Pengertian Puskesmas

Puskesmas merupakan Fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama berperan dalam menyediakan layanan kesehatan kepada kelompok masyarakat maupun individu dengan memprioritaskan pelaksanaan peningkatan kesehatan dan pencegahan penyakit sesuai dengan daerah yang menjadi tanggung jawabnya. (Permenkes RI, 2019).

Peraturan menteri kesehatan nomor 43 tahun 2019 menjelaskan bahwa Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) merupakan berbagai kegiatan yang dilakukan untuk menjaga serta meningkatkan derajat kesehatan sekaligus mencegah dan menangani permasalahan kesehatan yang berfokus pada keluarga, dan kelompok masyarakat luas. Selain itu, Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP) adalah pelayanan kesehatan yang diberikan kepada individu, baik dalam bentuk pemeliharaan kesehatan, pengendalian risiko penyakit, pemberian perawatan mengurangi penderitaan akibat gangguan kesehatan hingga proses penyembuhan kondisi kesehatan. Sebagai tempat pelayanan kesehatan pertama, Puskesmas

bertugas melaksanakan pelayanan kesehatan masyarakat dan individu dengan mengutamakan upaya peningkatan kesehatan serta pencegahan penyakit berdasarkan kebutuhan masyarakat.

Puskesmas menjadi tempat pelayanan kesehatan yang paling sering digunakan oleh masyarakat, karena Puskesmas beserta jejaring pelayanannya berperan sebagai garda terdepan dalam penyelenggaraan layanan kesehatan di Indonesia (Theresia, Taraneti & Luckyta, 2020).

Puskesmas merupakan pelayanan kesehatan primer yang berfungsi melaksanakan berbagai program upaya kesehatan secara komprehensif, terintegrasi, dan merata bagi seluruh masyarakat. Pelayanan yang diberikan dirancang agar mudah diakses oleh semua masyarakat dengan mengajak masyarakat berperan aktif dalam pelaksanaan serta menerapkan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi sesuai dengan kebutuhan. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan tersebut didukung oleh pembiayaan yang dilaksanakan melalui kerja sama antara pemerintah dan masyarakat. Puskesmas diharapkan mampu meningkatkan derajat kesehatan masyarakat secara optimal tanpa mengurangi kualitas pelayanan bagi setiap individu. (Lutfiana *et al.*, 2023).

Layanan farmasi di Puskesmas merupakan bagian integral dari inisiatif kesehatan, secara signifikan meningkatkan kualitas layanan kesehatan bagi masyarakat. Layanan farmasi di pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) berfokus pada perawatan pasien, menyediakan persiapan farmasi berkualitas tinggi dan terjangkau, serta perlengkapan bahan medis habis pakai untuk semua segmen masyarakat termasuk layanan farmasi klinis (Hariyani & Sandra, 2023).

2. Fungsi dan Tujuan Puskesmas

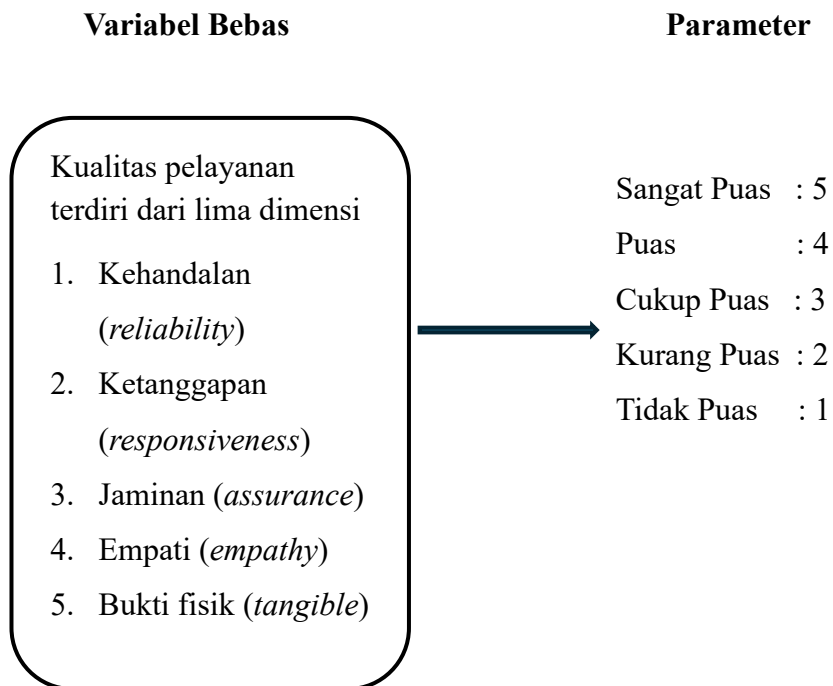
Peran dari Puskesmas harus menerapkan berbagai ketentuan yang dilaksanakan untuk mendukung keberhasilan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dalam membantu membangun komunitas atau tempat yang sehat. Mempertahankan maupun meningkatkan mutu kualitas pelayanan yang baik terhadap kepuasan pasien dan dapat mendorong peningkatan pemanfaatan layanan di Puskesmas.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas, memiliki peran dan kewenangan yaitu:

- a. Melaksanakan layanan kesehatan tingkat pertama secara terpadu, berkelanjutan, dan berkualitas.
- b. Memberikan layanan kesehatan yang diprioritaskan pada upaya promosi serta pencegahan.
- c. Menyelenggarakan layanan kesehatan yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan kesehatan individu, keluarga, kelompok, serta masyarakat.
- d. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan dilakukan dengan memprioritaskan perlindungan, rasa aman bagi pasien staf serta pendukung.
- e. Melaksanakan pelayanan kesehatan berdasarkan koordinasi kerjasama dan kolaborasi dengan profesi yang berbeda.
- f. Melaksanakan pencatatan medis.
- g. Melaksanakan pencatatan medis, pencatatan, pengawasan terkait kualitas serta jangkauan layanan kesehatan.
- h. Melakukan upaya peningkatan kapasitas tenaga kesehatan.
- i. Melaksanakan penyaringan pasien yang memerlukan rujukan berdasarkan kondisi klinis dan prosedur rujukan.

Tugas dari Puskesmas yaitu memberikan pelayanan kesehatan dasar kepada individu maupun masyarakat secara menyeluruh. Pelayanan tersebut meliputi pelayanan kesehatan bagi individu serta pelayanan kesehatan masyarakat, termasuk perawatan pasien, upaya pencegahan penyakit, serta peningkatan kesehatan melalui kegiatan edukasi kesehatan, program kesehatan lanjut usia, dan program bagi kelompok masyarakat tertentu. (Theresia, Taraneti & Luckyta, 2020).

Puskesmas memiliki tugas untuk menyelenggarakan dan mengelola berbagai pelayanan kesehatan yang mencakup berbagai upaya untuk meningkatkan kesehatan, mencegah timbulnya penyakit, pelayanan pengobatan serta perbaikan kondisi kesehatan. Pelaksanaan pelayanan tersebut lebih memprioritaskan kegiatan peningkatan kesehatan serta pencegahan penyakit sesuai dengan kebutuhan daerahnya. (Permenkes RI, 2024).

E. Kerangka Konsep

Gambar 1. Kerangka Konsep

F. Definisi Operasional

Tabel 1 Definisi Operasional

No	Variabel Bebas	Defenisi Operasional	Skala Ukur	Alat ukur dan Hasil Ukur
1.	Kehandalan	Tingkat kemampuan kinerja petugas dalam peningkatan pelayanan dengan tepat.	Likert	Kuesioner dengan tingkat kepuasan: (skor 86% - 100 %) kategori Sangat Puas (skor 76% - 85%) Puas (skor 56% - 75 %) kategori Cukup Puas (skor 40%-55%) Kurang Puas (skor < 40%) Tidak Puas
2.	Ketanggapan	Kesediaan petugas untuk menawarkan bantuan kepada pasien secara tanggap dengan pelayanan yang efisien.	Likert	Kuesioner dengan tingkat kepuasan: (skor 86% - 100 %) kategori Sangat Puas (skor 76% - 85%) Puas (skor 56% - 75 %) kategori Cukup Puas (skor 40%-55%) Kurang Puas (skor < 40%) Tidak Puas
3.	Jaminan	Pelayanan petugas dalam membangun kepercayaan dan kemampuan petugas dalam menciptakan rasa aman.	Likert	Kuesioner dengan tingkat kepuasan: (skor 86% - 100 %) kategori Sangat Puas (skor 76% - 85%) Puas (skor 56% - 75 %) kategori Cukup Puas (skor 40%-55%) Kurang Puas (skor < 40%) Tidak Puas
4.	Empati	Perhatian petugas dan sikap peduli dalam peningkatan pelayanan.	Likert	Kuesioner dengan tingkat kepuasan: (skor 86% - 100 %) kategori Sangat Puas (skor 76% - 85%) Puas (skor 56% - 75 %) kategori Cukup Puas (skor 40%-55%) Kurang Puas

				(skor < 40%) Tidak Puas
5	Bukti Fisik	Fasilitas dan sarana serta penampilan yang digunakan dalam proses pelayanan.	Likert	Kuesioner dengan tingkat kepuasan: (skor 86% - 100 %) kategori Sangat Puas (skor 76% - 85%) Puas (skor 56% - 75 %) kategori Cukup Puas (skor 40%-55%) Kurang Puas (skor < 40%) Tidak Puas
