

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Puskesmas

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, Puskesmas didefinisikan sebagai fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan masyarakat serta pelayanan kesehatan perorangan pada tingkat pertama, dengan penekanan utama pada upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Adapun fasilitas pelayanan kesehatan merupakan sarana yang dimanfaatkan untuk penyelenggaraan berbagai jenis pelayanan kesehatan, meliputi upaya promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif, yang dilaksanakan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan/atau masyarakat.

Penyelenggaraan pembangunan kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) bertujuan untuk mewujudkan wilayah kerja yang sehat melalui terbentuknya kemauan, dan kemampuan dalam menjaga serta meningkatkan derajat kesehatan. Di samping itu, masyarakat diharapkan memiliki akses terhadap pelayanan kesehatan yang bermutu, hidup di lingkungan yang sehat, serta mampu mencapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya, baik pada tingkat individu, keluarga, kelompok, maupun masyarakat secara menyeluruh (Kementerian Kesehatan, 2024).

Adapun prinsip-prinsip dalam penyelenggaraan Puskesmas meliputi:

1. Penerapan paradigma sehat dalam setiap upaya pelayanan kesehatan
2. Tanggung jawab Puskesmas terhadap kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya.
3. Peningkatan pemberdayaan serta kemandirian masyarakat dalam bidang kesehatan
4. Penyediaan kemudahan akses terhadap pelayanan kesehatan yang komprehensif
5. Pemanfaatan teknologi yang tepat guna, efektif, dan efisien serta
6. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang berkesinambungan (Kementerian Kesehatan, 2024)

B. Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas

Standar pelayanan kefarmasian merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian (Diana et al., 2019). Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Susyanty et al., 2020).

Standar pelayanan kefarmasian ditetapkan sebagai acuan pelaksanaan pelayanan kefarmasian. Keberhasilan penerapan standar pelayanan kefarmasian memerlukan komitmen dan kerjasama seluruh pemangku kepentingan. Hal ini akan membuat pelayanan pemeriksaan dan pengobatan farmasi lebih optimal, pasien dan masyarakat akan merasakan manfaatnya, sehingga meningkatkan kualitas pelayanan pemeriksaan dan pengobatan.

Permenkes No. 26 Tahun 2020 mengenai Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas menetapkan bahwa tujuan dari penerapan standar ini adalah untuk:

1. Meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian secara menyeluruh
2. Memberikan kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian dalam menjalankan praktik profesinya
3. Melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional untuk menjamin keselamatan pasien (patient safety)

Pelayanan kefarmasian di Puskesmas merupakan bagian integral dari upaya kesehatan yang memegang peranan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Pelayanan Kefarmasian Puskesmas bertujuan untuk mendukung tiga fungsi utama Puskesmas yaitu sebagai pusat pembangunan berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan masyarakat, dan pusat pelayanan kesehatan tingkat satu yang terdiri dari pelayanan kesehatan perorangan dan pelayanan kesehatan masyarakat.

Pelayanan kefarmasian di Puskesmas terdiri dari dalam dua komponen utama yaitu:

1. Kegiatan manajerial, yaitu pengelolaan obat dan bahan medis habis pakai
2. Kegiatan pelayanan farmasi klinik yang berkaitan langsung dengan pasien (Menkes RI, 2019)

Pelaksanaan kedua kegiatan tersebut harus didukung oleh tenaga kesehatan yang kompeten serta sarana dan prasana yang memadai. Standar pelayanan menetapkan bahwa setiap Puskesmas setidaknya, harus memiliki satu apoteker yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan kefarmasian sesuai dengan kebutuhan. Kebutuhan jumlah apoteker ditentukan berdasarkan rasio jumlah kunjungan pasien, yakni satu apoteker untuk setiap 50 pasien perhari. Perhitungan ini juga mempertimbangkan enam aspek pengembangan Puskesmas (Menkes RI, 2019).

Setiap tenaga kefarmasian di Puskesmas wajib melaksanakan pelayanan berdasarkan Standar Prosedur Operasional (SPO) yang disusun secara tertulis oleh Kepala Ruang Farmasi dan ditetapkan oleh Kepala Puskesmas. SPO yang dimaksud harus ditempatkan di area yang mudah diakses dan disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan di Puskesmas masing-masing. Selain itu, setiap tenaga kefarmasian juga diwajibkan memiliki Surat Tanda Registrasi (STR) dan Surat Izin Praktik (SIP) sebagai bentuk legalitas dalam memberikan pelayanan kefarmasian di fasilitas kesehatan, termasuk Puskesmas, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Peningkatan pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional juga menjadi kewajiban bagi seluruh tenaga kefarmasian. Upaya tersebut dilakukan melalui program pengembangan profesional berkelanjutan agar kompetensi tenaga kefarmasian tetap terjaga dan terus meningkat seiring perkembangan ilmu dan teknologi di bidang kesehatan (Menkes RI, 2019).

C. Pengendalian Mutu Pelayanan Kefarmasian

Pengendalian mutu Pelayanan Kefarmasian merupakan kegiatan untuk mencegah terjadinya masalah terkait Obat atau mencegah terjadinya kesalahan pengobatan atau kesalahan pengobatan medikasi (medication error), yang bertujuan untuk keselamatan pasien (*patient safety*) (Kemenkes RI, 2019). Untuk memastikan mutu pelayanan kefarmasian di Puskesmas tetap terjaga, perlu dilakukan pengendalian mutu yaitu pemantauan dan evaluasi secara berkala (Kemenkes RI, 2019).

Monitoring merupakan kegiatan pemantauan selama proses berlangsung untuk memastikan bahwa aktivitas berlangsung sesuai dengan yang direncanakan. Sedangkan evaluasi untuk menilai hasil atau capaian pelaksanaan Pelayanan Kefarmasian (Kemenkes RI, 2019). Maka dari itu, pelaksanaan evaluasi sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian secara berkelanjutan. Peningkatan mutu pelayanan juga dapat berkontribusi pada percepatan waktu tunggu dalam proses pelayanan resep, sehingga meningkatkan tingkat kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan.

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

1. Ketetapan 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 dan prasana 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. Pelayan pribadi, berkaitan dengan fleksibel petugas
9. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti lingkungan, fasilitas AC, dan lain sebagainya
10. Variasi model pelayanan adalah berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru dalam pelayanan serta features dari pelayanan.(Ardane et al., 2017)

D. Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah cerminan kualitas pelayan kesehatan yang mereka terima. Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan yang diiringi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaian agar dapat

memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut. Pengguna layanan kesehatan akan merasa puas apabila merasakan sendiri pelayanan yang diterima yang didasarkan pada kualitas pelayanan itu sendiri, yakni apakah baik atau buruk pelayanan yang diterimanya lewat jasa tenaga kesehatan itu sendiri. (Lawan, Karolina., 2022)

Kepuasan pasien merupakan penilaian terhadap baik atau buruknya kualitas pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien. Pasien akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapannya. Tingkat kepuasan pasien sangat penting dan berhubungan erat dengan tingkat kunjungan kembali pasien sehingga hal ini dapat digunakan sebagai indikator terhadap kualitas pelayanan kesehatan. (Kevin Effendi, 2020)

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam meningkatkan pelayanan kesehatan. Fungsi pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh pemerintah melalui organisasi di bidang kesehatan dengan tujuan utama untuk menjaga dan memelihara kesehatan masyarakat secara fungsional, proporsional dan profesional. Adapun Permasalahan kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia diantaranya yaitu kurangnya evaluasi pelayanan kesehatan dan survey kepuasan yang kurang melibatkan pasien. (Afrioza & Baidillah, 2021)

Dimensi-dimensi menurut SERVQUAL (*Service Quality*) yang digunakan untuk mengukur kepuasan pasien terhadap suatu kualitas pelayanan ialah sebagai berikut:

1. Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*)

Dimensi bukti fisik (*tangible*) merupakan aspek kualitas pelayanan yang berkaitan dengan segala sesuatu yang dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh pasien. Dimensi ini mencakup kondisi fasilitas pelayanan, kelengkapan peralatan, penampilan petugas, serta media komunikasi visual yang digunakan dalam menunjang pelayanan. Kondisi lingkungan yang bersih, nyaman, rapi, dan didukung dengan sarana yang memadai akan memberikan kesan positif kepada pasien serta meningkatkan kepercayaan terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, bukti fisik menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan.

2. Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Dimensi kehandalan (*reliability*) merupakan kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan secara akurat, konsisten, dan dapat dipercaya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Kehandalan menunjukkan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang benar sejak awal sehingga pasien memperoleh pelayanan sesuai dengan harapannya. Dalam pelayanan kefarmasian, kehandalan juga terlihat dari ketepatan pemberian informasi obat dan konsistensi pelayanan kepada setiap pasien. Pelayanan yang andal akan meningkatkan rasa percaya pasien terhadap mutu pelayanan yang diterima.

3. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) merupakan kemauan dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan efisien untuk memenuhi kebutuhan pasien. Daya tanggap juga mencerminkan kesiapan petugas dalam membantu pasien, memberikan informasi yang diperlukan, serta merespons pertanyaan maupun keluhan dengan segera. Semakin cepat dan tepat pelayanan yang diberikan, maka pasien akan merasa lebih diperhatikan sehingga kepuasan terhadap pelayanan dapat meningkat.

4. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Dimensi jaminan (*assurance*) merupakan kemampuan petugas dalam menumbuhkan rasa percaya dan memberikan jaminan kepada pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Dimensi ini meliputi pengetahuan, keterampilan, sikap sopan santun, serta profesionalisme petugas dalam memberikan pelayanan. Selain itu, jaminan juga berkaitan dengan keamanan pasien selama menerima pelayanan sehingga pasien merasa yakin terhadap pelayanan yang diberikan.

5. Dimensi Empati (*Empathy*)

Dimensi empati (*empathy*) merupakan kemampuan petugas dalam memahami perasaan, kebutuhan, dan keinginan setiap pasien serta memberikan perhatian secara individual. Empati ditunjukkan melalui sikap ramah, sopan, sabar, serta kesediaan petugas untuk mendengarkan keluhan pasien dan memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masing-masing. Dengan adanya perhatian yang tulus dan komunikasi yang baik, pasien akan merasa dihargai, dipahami, dan lebih puas terhadap pelayanan yang diterimanya (Bulkia, 2018).

E. Faktor-Faktor Yang Menyebabkan Ketidakpuasan Pasien

Terdapat beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen yaitu:

1. Pelayanan itu sendiri merupakan inti dari kepuasan pasien. Kecepatan, ketetapan, keramahan, serta perhatian terhadap kebutuhan pasien menjadi indikator dalam suatu layanan dianggap memuaskan. Kesan pertama saat memasuki fasilitas kesehatan sangat menentukan pengalaman selanjutnya.
2. Kualitas Produk atau Jasa Pasien cenderung sangat puas apabila hasil evaluasi terhadap pelayanan yang diterima menunjukkan mutu yang tinggi, baik dari segi produk farmasi maupun jasa medis.
3. Harga menjadi suatu hal yang penting, dikarenakan harga bukan satu-satunya indikator kualitas, namun biaya yang dikeluarkan akan berbanding lurus dan memiliki dengan ekspektasi pasien yaitu semakin tinggi harga, maka semakin besar harapan terhadap mutu pelayanan.
4. Dari aspek emosional, pasien yang memiliki rasa bangga karena memilih fasilitas kesehatan yang sudah dikenal luas dan memiliki reputasi baik, umumnya menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Hal ini disebabkan oleh persepsi sosial dan keyakinan bahwa pilihan mereka mendapat pengakuan dari orang lain.

F. Pengukuran kepuasan pasien

Menurut Kotler yang dikutip Tjiptono (2011) ada beberapa metode yang dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau tingkat kepuasan pelanggan baik pelanggan sendiri maupun pesaing. Kotler mengidentifikasi empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, antara lain :

1. Sistem Keluhan dan Saran: Suatu perusahaan yang berorientasi pada pelanggan akan memberikan kesempatan yang luas pada para pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan, misalnya dengan menyediakan kotak saran, kartu komentar dan lain-lain. Informasi dari pelanggan ini akan memberikan masukan dan ide-ide bagi perusahaan agar bereaksi dengan tanggap dan cepat dalam menghadapi masalah-masalah yang timbul.
2. Ghost Shopping (*Mystery Shopping*) : merupakan metode pengukuran kepuasan pelanggan dengan cara menugaskan individu tertentu untuk bertindak seolah-olah sebagai pelanggan potensial. Salah satu cara untuk memperoleh gambaran

mengenai tingkat kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang *ghost shoppers* yang berperan atau berpura-pura sebagai pelanggan potensial. Melalui metode ini, perusahaan dapat mengevaluasi secara langsung kualitas pelayanan, sikap karyawan, serta kesesuaian antara standar pelayanan yang ditetapkan dengan pelaksanaan pelayanan yang sebenarnya di lapangan.

3. *Lost Customer Analysis*: merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui penyebab hilangnya pelanggan, yaitu pelanggan yang telah berhenti menggunakan produk atau jasa perusahaan atau yang beralih ke pemasok lain. Dalam metode ini, perusahaan akan menghubungi para pelanggan tersebut atau setidaknya mencari tahu pelanggan yang telah berhenti membeli produk atau berpindah pemasok, dengan tujuan untuk memahami alasan mengapa pelanggan tersebut beralih ke tempat lain. Peningkatan tingkat kehilangan pelanggan *customer lost rate* menunjukkan adanya kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggan, sehingga analisis ini menjadi penting sebagai dasar evaluasi dan perbaikan kinerja perusahaan.

4. Survei Kepuasan Pelanggan.

Sebagian besar riset kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei, baik survei melalui pos, telepon, e-mail, website maupun wawancara langsung. Melalui survei perusahaan akan memperoleh tanggapan dan balikan secara langsung (Feedback) dari pelanggan dan juga akan memberikan kesan positif terhadap para pelanggannya. (Valentino & Agung Surianto, 2022)

G. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Penyedia tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan merupakan faktor penting yang mengembangkan suatu sistem penyedia pelayanan yang tanggap terhadap keluhan pasien, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap pasien. Kepuasan pasien merupakan indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan dan mutu pelayanan kepuasan yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi profitabilitas dan fasilitas kesehatan tersebut. Pengukuran kepuasan pasien merupakan elemen

penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, efisien dan lebih efektif (Bawanti & Riswari, 2021).

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen di Indonesia berperan sebagai dasar hukum dalam menjamin hak-hak konsumen sekaligus mendorong jasa untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan diberikan. Dalam konteks pelayanan kefarmasian, undang-undang ini mencakup beberapa poin penting yaitu sebagai berikut:

1. Hak Konsumen: Undang-undang ini menjamin hak konsumen untuk memperoleh informasi yang akurat, jelas, dan jujur mengenai produk dan layanan yang mereka terima, termasuk informasi tentang obat-obatan.
2. Pasien berhak mengetahui secara rinci mengenai efek samping, dosis, serta tau cara penggunaan obat yang diberikan (UU No. 8 Tahun 1999).
3. Kewajiban Pelaku: Tenaga kefarmasian dan institusi pelayanan Kesehatan berkewajiban memberikan pelayanan yang memenuhi standar, termasuk menyampaikan informasi obat secara akurat kepada pasien dan memastikan ketersediaan obat yang dibutuhkan.
4. Mekanisme Penyelesaian Sengketa: Undang-undang ini juga mengatur prosedur penyelesaian apabila terjadi perselisihan antara pasien sebagai konsumen dengan penyedia layanan. Pasien yang merasa dirugikan berhak untuk menyampaikan keluhan serta memperoleh penyelesaian yang adil dan transparan.

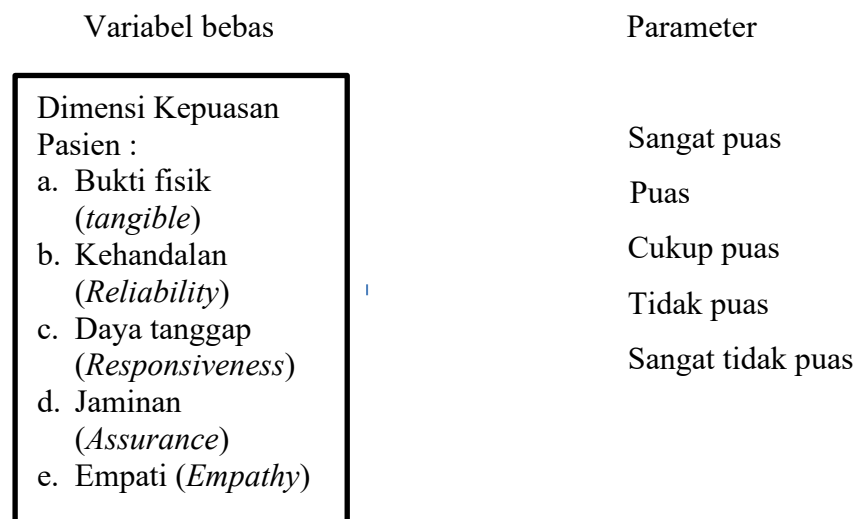
Penerapan Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan dorongan bagi penyedia layanan kefarmasian untuk lebih memperhatikan aspek kepuasan pasien. Dengan adanya perlindungan hukum yang jelas bagi pasien juga berperan dalam membangun hubungan saling percaya antara pasien dan tenaga medis atau pelayanan yang bertujuan untuk memastikan bahwa pasien menerima pelayanan yang aman, bermutu, dan sesuai standar yang berlaku, serta melindungi pasien dari tindakan yang dapat merugikan atau mengancam kesehatannya (Nurnaeni & Bachri, 2024).

Penyedia layanan kefarmasian yang menaati ketentuan dalam Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tidak hanya akan terhindar dari konsekuensi hukum, tetapi juga memperoleh keunggulan kompetitif. Dan berfokus pada peningkatan kepuasan pasien, meningkatkan loyalitas pasien, serta memberikan dampak positif terhadap

hasil pengobatan. Oleh karena itu, sangat penting bagi institusi kefarmasian untuk mengintegrasikan prinsip perlindungan konsumen ke dalam strategi pelayanan mereka (*World Health Organisation*, 2019).

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian mencerminkan kualitas layanan diharapkan dapat lebih bertanggung jawab dalam memenuhi kebutuhan pasien. Kolaborasi antara pemerintah, tenaga kesehatan, dan masyarakat menjadi kunci untuk menciptakan sistem pelayanan kesehatan yang lebih berkualitas dengan kepuasan pasien sebagai prioritas utama

H. Kerangka Konsep



Gambar 1 Kerangka Konsep

I. Definisi Operasional

Tabel 1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala Pengukuran	Kategori
<i>Tangible</i> (Bukti fisik)	Ketersediaan sarana dan fasilitas fisik yang dapat dirasakan langsung oleh pasien	Ketersediaan ruang tunggu Kebersihan ruangan Kerapihan petugas 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 Konsistensi pelayanan	Skala <i>Likert</i> 1-5	Sama seperti diatas
<i>Responsiveness</i> (Daya tanggap)	Kemampuan petugas untuk membantu pasien dengan cepat serta merespon keluhan	Kecepatan layanan Kesigapan petugas Tanggapan terhadap keluhan	Skala <i>Likert</i> 1-5	Sama seperti diatas
<i>Assurance</i> (Jaminan)	Kemampuan petugas menimbulkan kepercayaan, rasa aman dan jaminan terhadap pasien	Pengetahuan petugas Keramahan Rasa aman dalam pelayanan	Skala <i>Likert</i> 1-5	Sama seperti diatas
<i>Empathy</i> (Empati)	Kemampuan petugas	Kesopanan petugas	Skala <i>Likert</i> 1-5	Sama seperti diatas

memahami	Perhatian
kebutuhan pasien	terhadap
serta menjalin	pasien
hubungan baik	Komunikasi
	yang baik
