

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN
DI SALAH SATU PUSKESMAS DI KABUPATEN BEKASI
TAHUN 2020**

KARYA TULIS ILMIAH

**Triany Yulianty
191FF02067**



**PROGRAM STUDI DIPLOMA FARMASI
FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS BHAKTI KENCANA
BANDUNG**

2020

Lembar Pengesahan
ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN
DI SALAH SATU PUSKESMAS DI KABUPATEN BEKASI
TAHUN 2020

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Mengikuti Sidang Ahli Madya Farmasi
Program Pendidikan Diploma Tiga

Triany Yulianty

191FF02067

Bandung, Juli 2020

Pembimbing I



apt. Aris Suhardiman, M.Si

Pembimbing II



apt. Asep Roni, M.Si

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN
DI SALAH SATU PUSKESMAS DI KABUPATEN BEKASI TAHUN 2020**

ABSTRAK

Pelayanan dan kepuasan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan, karena dengan adanya kepuasan maka pihak terkait dapat saling mengoreksi sampai dimana pelayanan yang diberikan apakah bertambah baik atau buruk. Hal tersebut sangat dipengaruhi oleh sikap setiap petugas dalam memberikan pelayanan . Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk menilai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Ruang Farmasi di salah satu puskesmas di Kabupaten Bekasi. Penelitian ini menggunakan metode deskripsi kuantitatif yaitu penelitian yang menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang di analisis dengan menggunakan kuesioner. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang mengambil obat di Ruang Farmasi di salah satu puskesmas di Kabupaten Bekasi. Sampel penelitian yang diambil secara quota sampling yaitu sebanyak 96 orang. Hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien di Ruang Farmasi di salah satu puskesmas di Kabupaten Bekasi menunjukkan bahwa kategori tingkat kepuasan pada dimensi kehandalan 83,61 %, ketanggapan 83,40 %, jaminan 84,38 %, empati 84,31 %, dan bukti fisik 83,40 %. Dari hasil data tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan di Ruang Farmasi di salah satu puskesmas di Kabupaten Bekasi berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan adalah puas dengan persentase sebanyak 83,82 %.

Kata Kunci : Kepuasan, Pelayanan Kefarmasian, Puskesmas

*Analysis of Patient Satisfaction's Level with Pharmaceutical Services in one of
Community Health Centers in Bekasi 2020*

ABSTRACT

Service and satisfaction are two things that cannot be separated, because with satisfaction, the relevant parties can correct each other about whether the services provided are better or worse. It is very influenced by every staff's attitude in providing services. The purpose of this study was to assess the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at Pharmacy in one of community Health Centers in Bekasi. This study used quantitative description method which is a research that described the level of patient satisfaction with pharmaceutical services analyzed by using a questionnaire. The population in this study were all outpatients who took medicines at pharmacy in one of community Health Centers in Bekasi. The research sample that was taken by quota sampling was as many as 96 people. The results of study on the level of patient satisfaction at pharmacy in one of community health centers in Bekasi showed that the biggest satisfaction level category was 83,61% in the physical evidence dimension, 83,40% in the responsiveness dimension, 84,38% in the empathy dimension, 84,31% in the guarantee dimension, and 83,40% in the reliability dimension. From the results of the data can be concluded that the level of patient satisfaction with pharmaceutical services in one of community health centers in Bekasi based on 5 dimensions of service quality was satisfied with the percentage of 83,82%.

Keywords : Satisfaction, Pharmaceutical Services, Community Health Center

PEDOMAN PENGGUNAAN KARYA TULIS ILMIAH

Karya Tulis Ilmiah yang tidak dipublikasikan terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Bhakti Kencana, dan terbuka untuk umum. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau peringkasan hanya dapat dilakukan seizin pengarang dan harus disertai dengan kebiasaan ilmiah untuk menyebutkan sumbernya.

Memperbanyak atau menerbitkan sebagian atau seluruh KTI haruslah seizin Ketua Program Studi di lingkungan Universitas Bhakti Kencana.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini dengan baik. Laporan ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Ahli Madya Farmasi pada Program Studi Diploma III di Universitas Bhakti Kencana Bandung. Dengan terselesaikannya Karya Tulis Ilmiah ini, penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada :

1. H. Mulyana, SH, M.Pd., MH.Kes., selaku Ketua Yayasan Adhi Guna Kencana.
2. Dr. apt.Entris Sutrisno, MH.Kes., selaku Rektor di Universitas Bhakti Kencana.
3. Dr. apt.Fatonah, M.Si., Selaku dekan Fakultas Farmasi Universitas Bhakti kencana.
4. apt. Ika Kurnia Sukmawati, M.Si., selaku Ketua Prodi Diploma III Farmasi Universitas Bhakti Kencana.
5. apt. Aris Suhardiman, M.Si., selaku Pembimbing Utama di Universitas Bhakti Kencana Bandung.
6. apt. Asep Roni, M.Si., selaku Pembimbing Serta di Universitas Bhakti Kencana Bandung.
7. dr. Yuke Rishna Arryani, selaku Kepala Puskesmas.
8. Seluruh staf Puskesmas yang telah banyak membantu penulis.
9. Keluarga yang telah memberi dukungan kepada penulis.
10. Seluruh teman-teman Program Studi Farmasi Diploma III RPL Universitas Bhakti Kencana angkatan 2019 yang telah memberikan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
11. Seluruh pihak terkait yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, tapi telah banyak membantu.

Akhir kata penulis mengucapkan mohon maaf kepada semua pihak apabila terdapat kesalahan dan perkataan yang kurang berkenan di hati. Penulis berharap karya tulis ilmiah ini dapat memberikan banyak manfaat khususnya bagi penulis dan masyarakat pada umumnya, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu.

Bekasi, Juli 2020

Penulis

DAFTAR ISI

	Hal
LEMBAR PENGESAHAN	i
ABSTRAK.....	ii
PEDOMAN PENGGUNAAN KARYA TULIS ILMIAH.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Puskesmas.....	5
2.2 Pelayanan Kefarmasian	7
2.3 Pengertian Kepuasan	9
2.4 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	9
BAB III METODE PENELITIAN	11
3.1 Jenis Penelitian	11
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian.....	11
3.3 Populasi dan Sampel.....	11
BAB IV DESAIN PENELITIAN.....	13
4.1 Instrumen Penelitian.....	13
4.2 Pengumpulan Data.....	13
4.3 Pengolahan dan Analisa Data.....	13
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	16
5.1 Hasil Penelitian.....	16
5.2 Pembahasan	21
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	23
DAFTAR PUSTAKA.....	24

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 5.1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Golongan Umur	16
Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	16
Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	17
Tabel 5.4 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	17
Tabel 5.5 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Keandalan	18
Tabel 5.6 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Ketanggapan	18
Tabel 5.7 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Jaminan	19
Tabel 5.8 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Empati	19
Tabel 5.9 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik	20
Tabel 5.10 Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien berdasarkan 5 Dimensi Secara Keseluruhan Terhadap Pelayanan Kefarmasian	20

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Permohonan Ijin Penelitian.....	23
Lampiran 2	Lembar persetujuan menjadi responden.....	24
Lampiran 3	Contoh lembar persetujuan menjadi responden yang telah ditandatangani oleh pasien.....	25
Lampiran 4	Kuesioner.....	26
Lampiran 5	Kartu bimbingan KTI.....	28

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Sedangkan dalam kamus besar Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah usaha untuk melayani kebutuhan orang lain.

Tingkat kualitas kinerja pelayanan masyarakat memiliki keterkaitan yang luas dalam berbagai aspek kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karenanya usaha untuk menyempurnakan pelayanan publik harus dilakukan secara berkesinambungan.

Diantara jenis pelayanan publik yang menjadi perhatian bagi masyarakat sekarang ini, yaitu pelayanan yang bermutu di bidang kesehatan. Salah satunya adalah pelayanan yang diberikan puskesmas sebagai pelaksana tingkat pertama di wilayah kecamatan. Fasilitas Pelayanan Kesehatan adalah suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitative yang dilakukan oleh pemerintah daerah dan atau masyarakat. (Permenkes RI No 43,2019).

Standar pelayanan kefarmasian di puskesmas diatur dalam PMK (Peraturan Menteri Kesehatan) No. 74 Tahun 2016 yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan. Pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan yang terpadu dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan. Pelayanan farmasi ini dikelola oleh instalasi farmasi dibawah pimpinan seorang apoteker yang bertanggung jawab kepada Kepala puskesmas. Sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta meningkatnya harapan konsumen akan pelayanan yang lebih baik, maka terjadilah perubahan orientasi pelayanan farmasi di puskesmas yang semula berorientasi pada hanya produk saja menjadi berorientasi pada pasien (Permenkes, 2016).

Sekarang ini bukan hanya pasien mengharapkan obat yang bermutu tetapi juga layanan dari petugas kesehatan yang bermutu juga, karena orientasinya sudah bergeser dari produk obat ke *patient center*. Kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan menjadi fokus yang saat ini ditingkatkan.

Pelayanan yang bermutu bisa dilihat, diantaranya adalah dengan melihat dari jumlah tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien menjadi bagian yang terpadu dan menyeluruh dari kegiatan peningkatan jaminan mutu pelayanan kesehatan, artinya, kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari mutu pelayanan kesehatan. Apabila kita akan meningkatkan mutu pelayanan, maka mutlak perlu dilakukan penelitian tentang analisis tingkat kepuasan pasien/pelanggan.

Sebagai konsekuensi peningkatan mutu layanan kesehatan, maka pengukuran tingkat kepuasan pasien sangat penting dilakukan. Kita dapat mengetahui sejauh mana mutu pelayanan kesehatan yang telah diselenggarakan, dari hasil penelitian ini. Belum atau sudah memenuhi harapan masyarakat. Untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian banyak sekali alat atau cara yang digunakan, salah satu contohnya ada di dalam Permenkes No. 74 tahun 2016.

Kegiatan pelayanan kefarmasian seperti penyerahan obat yang benar kepada pasien, disertai dengan dosis dan jumlah obat yang tepat, dalam wadah yang dapat menjamin mutu obat, serta informasi yang benar dan jelas yang disampaikan pada saat pasien menerima obat, perlu dilaksanakan sehingga dapat dicapai kepuasan pasien. Tetapi, pada kenyataannya pelayanan tersebut belum mampu memberikan kepuasan kepada pasien.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Halim Sibarani (2019) tentang gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Teladan Medan, hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien di Apotek Puskesmas Teladan Kota Medan menunjukkan bahwa kategori tingkat kepuasan terbesar yaitu pada dimensi bukti fisik sebanyak 89,56%, dimensi ketanggapan 88,64%, dimensi empati 83,32%, dimensi jaminan 83,24%, dan terakhir yaitu dimensi kehandalan sebanyak 83%, Tingkat kepuasan secara keseluruhan sebesar 85,55 % memiliki kategori sangat puas.

Puskesmas yang menjadi tempat penelitian ini merupakan salah satu unit pelayanan kesehatan masyarakat di Kabupaten Bekasi, yang memberi pelayanan kesehatan pada dua

pustu dan lima desa. Jumlah kunjungan pasien pada Puskesmas ini per hari kurang lebih mencapai 100-160 pasien, sedangkan pasien yang mendapatkan resep obat dan dilayani di ruang farmasi sekitar 80-150 pasien. Dengan demikian jumlah resep yang dilayani oleh 2 TTK perhari adalah 80 - 150 resep. Sehingga pasien dalam jumlah besar tiba di ruang farmasi dalam jangka bersamaan, mengakibatkan proses pengerjaan resep berjalan lambat, dan kemungkinan kepuasan pasien berkurang. Dengan jumlah pekerja farmasi sebanyak 2 orang, sedangkan jumlah pasien yang banyak tiap harinya pasti akan mempengaruhi pelayanan yang diberikan oleh petugas kefarmasian di ruang farmasi kepada pasien, maka penting untuk melihat besarnya tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian yang diberikan kepada pasien di ruang farmasi Puskesmas .

Oleh sebab itu, pada penelitian ini peneliti ingin mengetahui hasil gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang di berikan di Puskesmas ini.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di salah satu Puskesmas di kabupaten Bekasi tahun 2020.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan umum

Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di salah satu Puskesmas di Kabupaten Bekasi.

1.3.2 Tujuan khusus

- a. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Ruang Farmasi salah satu Puskesmas di Kabupaten Bekasi berdasarkan dimensi kehandalan (*Reliability*)
- b. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Ruang Farmasi salah satu Puskesmas di Kabupaten Bekasi berdasarkan dimensi ketanggapan (*Responsiveness*)

- c. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Ruang Farmasi salah satu Puskesmas di Kabupaten Bekasi berdasarkan dimensi jaminan (*Assurance*)
- d. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Ruang Farmasi salah satu Puskesmas di Kabupaten Bekasi berdasarkan dimensi empati (*Emphaty*)
- e. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Ruang Farmasi salah satu Puskesmas di Kabupaten Bekasi berdasarkan dimensi bukti fisik (*tangible*).

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi peneliti

Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas dan selanjutnya memberi saran dan masukan agar bisa dilakukan perbaikan mutu pelayanan kefarmasian.

1.4.2 Bagi petugas kesehatan

Sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas kinerja petugas kesehatan pada umumnya, dan petugas di ruang farmasi pada khususnya dalam melaksanakan pelayanan kefarmasian selanjutnya.

1.4.3 Bagi masyarakat

Masyarakat diharapkan dapat menerima pelayanan kefarmasian yang lebih baik dan bermutu setelah selesainya penelitian ini.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Puskesmas

2.1.1 Pengertian Puskesmas

Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut 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 (Permenkes RI No 43, 2019).

2.1.2 Tugas dan fungsi Puskesmas

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya, sedangkan fungsi Puskesmas adalah :

1. Penyelenggaraan UKM tingkat pertama di wilayah kerjanya
 - a) menyusun perencanaan kegiatan berdasarkan hasil analisis masalah kesehatan masyarakat dan kebutuhan pelayanan yang diperlukan;
 - b) melaksanakan advokasi dan sosialisasi kebijakan kesehatan;
 - c) melaksanakan komunikasi, informasi, edukasi, dan pemberdayaan masyarakat dalam bidang kesehatan;
 - d) menggerakkan masyarakat untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah kesehatan pada setiap tingkat perkembangan masyarakat yang bekerja sama dengan pimpinan wilayah dan sektor lain terkait;
 - e) melaksanakan pembinaan teknis terhadap institusi, jaringan pelayanan Puskesmas dan upaya kesehatan bersumber daya masyarakat;
 - f) melaksanakan perencanaan kebutuhan dan peningkatan kompetensi sumber daya manusia Puskesmas;
 - g) memantau pelaksanaan pembangunan agar berwawasan kesehatan;

- h) memberikan Pelayanan Kesehatan yang berorientasi pada keluarga, kelompok, dan masyarakat dengan mempertimbangkan faktor biologis, psikologis, sosial, budaya, dan spiritual;
 - i) melaksanakan pencatatan, pelaporan, dan evaluasi terhadap akses, mutu, dan cakupan Pelayanan Kesehatan;
 - j) memberikan rekomendasi terkait masalah kesehatan masyarakat kepada dinas kesehatan daerah kabupaten/kota, melaksanakan sistem kewaspadaan dini, dan respon penanggulangan penyakit;
 - k) melaksanakan kegiatan pendekatan keluarga;
 - l) melakukan kolaborasi dengan Fasilitas Pelayanan Kesehatan tingkat pertama dan rumah sakit di wilayah kerjanya, melalui pengoordinasian sumber daya kesehatan di wilayah kerja Puskesmas.
2. Penyelenggaraan UKP tingkat pertama di wilayah kerjanya
- a) menyelenggarakan pelayanan kesehatan dasar secara komprehensif, berkesinambungan, bermutu, dan holistik yang mengintegrasikan faktor biologis, psikologi, sosial, dan budaya dengan membina hubungan dokter - pasien yang erat dan setara;
 - b) menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan yang mengutamakan upaya promotif dan preventif;
 - c) menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan yang berpusat pada individu, berfokus pada keluarga, dan berorientasi pada kelompok dan masyarakat;
 - d) menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan yang mengutamakan kesehatan, keamanan, keselamatan pasien, petugas, pengunjung, dan lingkungan kerja;
 - e) menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan dengan prinsip koordinatif dan kerja sama inter dan antar profesi;
 - f) melaksanakan penyelenggaraan rekam medis;
 - g) melaksanakan pencatatan, pelaporan, dan evaluasi terhadap mutu dan akses Pelayanan Kesehatan;

- h) melaksanakan perencanaan kebutuhan dan peningkatan kompetensi sumber daya manusia Puskesmas;
- i) melaksanakan penapisan rujukan sesuai dengan indikasi medis dan Sistem Rujukan;
- j) melakukan koordinasi dan kolaborasi dengan Fasilitas Pelayanan Kesehatan di wilayah kerjanya, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2.2.1 Pengertian Pelayanan Kefarmasian

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 (Permenkes RI No 74, 2016).

Pelayanan kefarmasian di Puskesmas merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari pelaksanaan upaya kesehatan, yang berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat.

Persepsi pelayanan kefarmasian telah bergeser dari paradigma lama yang berorientasi kepada produk obat (*drug oriented*) menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (*patient oriented*) dengan filosofi pelayanan kefarmasian (*pharmaceutical care*), sejalan dengan kemajuan teknologi dan perkembangan jaman.

2.2.2 Standar Pelayanan Kefarmasian

Standar pelayanan kefarmasian adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian.

2.2.3 Tujuan Standar Pelayanan Kefarmasian

Tujuan pengaturan standar pelayanan kefarmasian di Puskesmas adalah untuk :

1. Menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian.
2. Melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (*patient safety*).
3. Meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian.

2.2.4 Ruang Lingkup Standar Pelayanan Kefarmasian

Standar pelayanan kefarmasian di Puskesmas meliputi :

1. Pengelolaan Sediaan Farmasi dan Bahan Medis Habis Pakai
 - a) Perencanaan kebutuhan
 - b) Permintaan
 - c) Penerimaan
 - d) Penyimpanan
 - e) Pendistribusian
 - f) Pengendalian
 - g) Pencatatan, pelaporan dan pengarsipan
 - h) Pemantauan dan evaluasi
2. Pelayanan Farmasi Klinik
 - a) Pengkajian resep, penyerahan obat, dan pemberian informasi obat
 - b) Pelayanan Informasi Obat (PIO)
 - c) Ronde/visite pasien (khusus puskesmas rawat inap)
 - d) Pemantauan terapi obat
 - e) Evaluasi penggunaan obat
 - f) Konseling
 - g) Pemantauan dan pelaporan efek samping obat

2.2.5 Sumber Daya Manusia

Tersedianya sumber daya kefarmasian, pengorganisasian yang berorientasi kepada keselamatan pasien, dan SOP sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, merupakan faktor pendukung dalam melaksanakan pekerjaan kefarmasian.

Di Puskesmas, Pelayanan kefarmasian dilaksanakan pada unit pelayanan berupa ruang farmasi, di pimpin oleh seorang Apoteker sebagai penanggung jawab dan dibantu oleh tenaga teknis kefarmasian sesuai kebutuhan.

Semua tenaga kefarmasian harus memiliki STR (surat tanda registrasi) dan SIK (surat izin kerja) untuk melaksanakan Pelayanan Kefarmasian di fasilitas pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2.3 Pengertian Kepuasan

Menurut Lovelock dan Wirtz (2011) “Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan”. Kepuasan merupakan penilaian terhadap ciri/keistimewaan produk / jasa, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui nilai, pelayanan dan kualitas. Kesetiaan pelanggan merupakan kunci agar dapat memberikan nilai pelanggan yang tinggi.

2.4 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merupakan perasaan senang yang muncul di dalam diri seseorang setelah mendapat pelayanan yang diterima atau dialami secara langsung. Untuk mengukur kepuasan pelanggan, salah satu metode yang dipakai adalah model SERVQUAL (*Service Quality*) dengan membuat survey penilaian kepuasan pelanggan secara menyeluruh bagi pelayanan di bidang barang dan jasa yang mengutamakan aspek pelayanan.

Dalam konteks pelayanan kefarmasian di ruang farmasi puskesmas, kepuasan pasien merupakan perasaan senang yang timbul di dalam diri pasien setelah mendapat pelayanan yang diterima atau dialami secara langsung di ruang farmasi Puskesmas tersebut.

Analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas dilakukan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, (Yuniar, 2016) yakni:

1. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan (*Responsiveness*) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan cepat kepada konsumen. Dimensi ketanggapan merupakan dimensi yang bersifat paling berpengaruh. Hal ini dipengaruhi oleh faktor perkembangan teknologi. Kecepatan adalah salah satu contoh aspek ketanggapan dalam pelayanan .

2. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan (*Reliability*) adalah dimensi yang mengukur keandalan suatu pelayanan jasa kepada konsumen. Keandalan diartikan sebagai kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

3. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*Assurance*) adalah dimensi kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan jaminan kepada konsumen. Dimensi jaminan meliputi kemampuan tenaga kerja atas pengetahuan terhadap produk, kesopanan dalam memberi pelayanan, dan kemampuan di dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap jasa ditawarkan.

4. Empati (*Emphaty*)

Empati (*Emphaty*) adalah kemampuan untuk mengerti, memahami, peduli dan memberikan perhatian yang tulus kepada konsumen (pengguna jasa). Dimensi empati adalah dimensi yang memberikan peluang besar untuk menciptakan sesuatu yang tidak diharapkan pengguna jasa tetapi ternyata diberikan oleh penyedia jasa, sehingga menimbulkan kepuasan.

5. Bukti Fisik (*Tangible*)

Bukti fisik (*Tangible*) diartikan sebagai adanya fasilitas peralatan yang terlihat dan petugas yang memberikan pelayanan jasa. Karena suatu service jasa tidak dapat dilihat, diraba, dicium atau didengar, maka aspek yang terlihat menjadi sangat penting sebagai ukuran terhadap pelayanan.