

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Kepuasan**

Kepuasan adalah timbal balik yang diberikan setelah konsumen mendapatkan apa yang dibutuhkan (Lovelock & Writz, 2011). Kepuasan merupakan hasil yang diberikan pada produk atau jasa setelah konsumen mendapatkan apa yang dibutuhkan oleh mereka. Kepuasan dapat dilihat dari kualitas, nilai, dan pelayanan.

Menurut Nooria (2008) ada beberapa faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien, diantaranya :

1. perilaku petugas kesehatan;
2. suasana hati pasien saat pertama datang;
3. dan informasi yang diterima oleh pasien dari petugas kesehatan.

#### **2.2. Unsur-unsur Indeks Kepuasan**

Terdapat 14 prinsip pelayanan dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara RI Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu:

1. Prosedur pelayanan, dilihat dari alur pelayanan yang mudah dan dapat diikuti oleh masyarakat.
2. Persyaratan pelayanan, dilihat dari segi teknis dan administrasi yang sesuai dengan jenis pelayanan yang ada.
3. Kejelasan petugas pelayanan, petugas bertugas sesuai dengan jabatan dan tanggung jawabnya masing-masing.
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu petugas menerapkan kedisiplinan dalam memberikan pelayanan.
5. Kemampuan petugas pelayanan, dilihat dari keahlian dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan.
6. Tanggung jawab petugas pelayanan, petugas bertanggungjawab melakukan tugasnya hingga akhir.
7. Kecepatan pelayanan, merupakan waktu yang diberikan dalam melayani masyarakat agar tidak menimbulkan adanya antrian.

8. Keadilan mendapatkan pelayanan, petugas dalam melayani masyarakat tidak membedakan dan melayani secara adil.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, sikap seorang petugas sangatlah penting dalam hal pelayanan di masyarakat.
10. Kewajaran biaya pelayanan, sudah pasti masyarakat menginginkan biaya yang terjangkau dalam pelayanan yang diterimanya.
11. Kepastian biaya pelayanan, biaya merupakan hal yang penting untuk mendapatkan pelayanan, maka masyarakat menginginkan kesesuaian biaya dengan pelayanan yang diterima.
12. Kepastian jadwal pelayanan, tepat waktu adalah hal penting dalam pelayanan, demi mendapatkan kepuasan dari masyarakat.
13. Kenyamanan lingkungan, jika kondisi sarana dan prasarana di sebuah penyelenggara pelayanan nyaman dan bersih maka akan memberikan nilai lebih dimata masyarakat.
14. Keamanan pelayanan, merupakan hal penting agar masyarakat merasa aman saat mendatangi penyelenggara pelayanan.

### **2.3. Puskesmas**

Puskesmas merupakan fasilitas kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan upaya pemeliharaan, peningkatan, dan pemulihan kesehatan serta pencegahan dan penyembuhan penyakit. Semua dilaksanakan secara menyeluruh, berkesinambungan, dan terpadu.

Pusat Kesehatan Masyarakat yang disebut Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja (Permenkes 75, 2014).

Ruang lingkup puskesmas mencakup puskesmas tanpa/maupun dengan tempat perawatan dan jaringannya yaitu puskesmas keliling, puskesmas pembantu, dan bidan desa. Puskesmas tanpa perawatan merupakan puskesmas dengan pelayanan wajib atau ditambah upaya pelayanan tambahan dalam suatu lokasi. Sedangkan puskesmas dengan tempat perawatan merupakan puskesmas yang dilengkapi dengan fasilitas ruang rawat inap untuk memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat dalam waktu tidak lama (1-3 hari).

Tugas puskesmas adalah melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dalam rangka mendukung terwujudnya kecamatan sehat.

## **2.4. Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas**

Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan yang didapat oleh pasien yang berkaitan dengan obat-obat yang telah diresepkan oleh dokter sebelumnya dengan tujuan meningkatkan kesembuhan dari pasien tersebut.

Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian menyatakan bahwa pekerjaan kefarmasian adalah pekerjaan yang menyangkut pembuatan obat hingga penyaluran obat tersebut ke tangan pasien beserta informasi dari obat yang diberikan. Pekerjaan kefarmasian harus dilaksanakan oleh tenaga kesehatan atau apoteker yang telah memiliki sertifikasi dan kewenangan dalam bidangnya.

Pelayanan kefarmasian di Puskesmas merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan dari pelaksanaan upaya kesehatan, dan memiliki peran penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Pelayanan kefarmasian di puskesmas harus mendukung fungsi pokok puskesmas yang dimana puskesmas merupakan tingkat pertama pelayanan masyarakat.

Pelayanan kefarmasian adalah kegiatan dengan tujuan untuk menyelesaikan masalah obat pasien. Untuk mendapatkan nilai baik dalam peningkatan mutu pelayanan, maka kefarmasian saat ini tidak hanya berorientasi pada obat namun juga pada pelayanan yang diberikan (Permenkes, 2016). Pengaturan standar kefarmasian di puskesmas bertujuan untuk peningkatan mutu pelayanan, perlindungan hukum bagi tenaga kefarmasian, dan melindungi pasien serta masyarakat dari peredaran obat-obat palsu di pasaran.

Dalam pelayanan kefarmasian di apotek ada beberapa faktor penyebab masalah keterlambatan layanan obat kepada pasien, yaitu (Imbalo, 2012):

### **a. Faktor Manusia**

Pasien dalam jumlah besar tiba di apotek dalam waktu bersamaan, petugas instalasi farmasi (apoteker dan asisten apoteker) belum bekerja sama secara optimal, kepala instalasi kurang tanggap dan kurang memberikan pembinaan, kepemimpinan, dan kemampuan manajerial masih perlu ditingkatkan.

### **b. Faktor Metode**

Saat jam sibuk petugas yang bertugas tidak sebanding dengan banyaknya pasien yang datang, kurangnya kerja sama antar petugas farmasi, cara kerja petugas farmasi yang kurang efektif, dan kemampuan manajemen yang perlu ditingkatkan.

c. Faktor Tempat

Ruangan kerja kurang tertata dengan baik, ruang tunggu kurang nyaman, tempat duduk pasien kurang, dan pasien yang menunggu melebihi kapasitas ruangan.

d. Faktor Materi/Bahan Obat

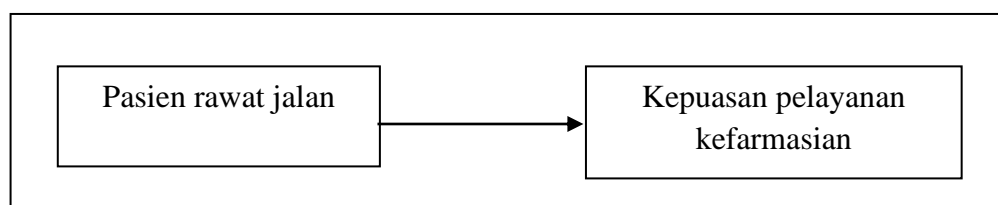
Persediaan obat di apotek kadang habis, perencanaan dan persediaan obat tidak akurat.

Jika membicarakan tentang pelayanan kefarmasian di puskesmas, kepuasan pasien menjadi salah satu hal penting yang harus ditingkatkan oleh setiap puskesmas. Pasien merasa puas jika mereka memberikan *feedback* baik setelah mereka menerima pelayanan secara langsung. Kepuasan kepada pasien dapat dilakukan dengan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. Keandalan (*Reliability*) adalah petugas farmasi melakukan pelayanan kefarmasian dengan cepat dan tepat serta memuaskan bagi pasien.
2. Ketanggapan (*Responsiveness*) adalah petugas farmasi harus tanggap dengan masalah yang dialami oleh pasien dan memberikan solusi dari masalah tersebut.
3. Jaminan (*Assurance*) yaitu petugas farmasi harus memastikan obat yang diberikan sudah sesuai dengan penyakit yang diderita.
4. Empati (*Emphaty*) yaitu sikap ramah yang ditunjukkan oleh petugas farmasi selama melayani pasien.
5. Bukti Fisik (*Tangible*) adalah sarana dari tempat pengambilan obat dan jauh dekatnya lokasi apotek.

## 2.5. Kerangka Konseptual

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan di atas, maka kerangka konseptual penelitian ini dapat ditunjukkan seperti gambar berikut :



**Gambar 2.1. Kerangka Konseptual**