

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kepuasan Pasien**

##### **2.1.1 Definisi**

Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang pasien yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) pelayanan yang di berikan. Kepuasan pasien muncul pada saat pelayanan yang diberikan sesuai yang mereka pikirkan, sehingga membuat mereka nyaman. Kepuasan pasien merupakan harapan yang diinginkan oleh tenaga kesehatan dan pasien pada umumnya. Apabila hasil yang dirasakan pasien sama atau melebihi harapannya maka akan timbul perasaan puas begitupun sebaliknya. Kepuasan pasien adalah reaksi pasien terhadap kinerja suatu pelayanan kesehatan atau sediaan dengan melakukan perbandingan antara harapan sebelumnya dengan hasil kinerja perusahaan atau produk tersebut setelah melakukan pembelian atau pemakaian.

##### **2.1.2 Faktor-faktor Kepuasan Pasien**

Kepuasan pasien harus di sertai dengan pemantauan terhadap kebutuhan sebagai berikut:

- a. Kehandalan (*reliability*) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- b. Ketanggapan (*responsiveness*) adalah kemampuan petugas untuk membantu pasien dalam memenuhi kebutuhannya. Dimensi ketanggapan merupakan dimensi yang bersifat paling dinamis.
- c. Jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan dan kemampuan petugas untuk menimbulkan kepercayaan pasien.
- d. Empati (*emphaty*) adalah perhatian dan sikap peduli yang diberikan oleh petugas kepada semua pasien tanpa memandang status dan sosial pasien.
- e. Bukti Fisik (*tangible*) adalah kerapihan, kebersihan petugas, termasuk kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan.

### **2.1.3 Aspek-Aspek Kepuasan Pasien**

Aspek-aspek kepuasan pasien meliputi:

1. Keistimewaan yaitu pasien merasa diperlakukan secara istimewa selama proses pelayanan.
2. Kesesuaian yaitu sejauhmana pelayanan yang diberikan pihak kesehatan dengan keinginan pasien selain itu ada ketepatan waktu dan harga.
3. Estetika dalam pelayanan berhubungan dengan kesesuaian tata letak barang maupun keindahan ruangan. (Puspita , Elmiawati 2017)

## **2.2 Puskesmas**

### **2.2.1 Definisi**

Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah Unit Pelaksana Teknis (UPT) dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja. Puskesmas sendiri berada di bawah supervisi Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota. Secara umum, mereka harus memberikan pelayanan preventif, promotif, kuratif sampai dengan rehabilitatif baik melalui Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) atau Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM). Puskesmas dapat memberikan pelayanan rawat inap selain pelayanan rawat jalan. Untuk dapat memberikan pelayanan yang baik tentunya selalu diusahakan adanya peningkatan kualitas layanan guna mencapai derajat kesehatan yang optimal bagi seluruh masyarakat.

### **2.2.2 Tugas dan Fungsi Puskesmas**

Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya. Untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan Puskesmas harus mengintegrasikan program yang dilaksanakannya dengan pendekatan keluarga. Pendekatan keluarga merupakan salah satu cara Puskesmas mengintegrasikan program untuk meningkatkan jangkauan sasaran dan mendekatkan akses pelayanan.

Adapun fungsi dari Puskesmas yaitu :

1. Penyelenggaraan Unit Kesehatan Masyarakat (UKM) tingkat pertama di wilayah kerjanya;

2. Penyelenggaraan Unit Kesehatan Pribadi (UKP) tingkat pertama di wilayah kerjanya.

### **2.3 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 fungsipokok, yaitu :

- 1) Sebagai pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan
- 2) Pusat pemberdayaan masyarakat
- 3) Pusat pelayanan kesehatan strata pertama yang meliputi pelayanan kesehatan perorangan dan pelayanan kesehatan masyarakat.

Pelayanan Kefarmasian merupakan kegiatan yang terpadu dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan. Tuntutan pasien dan masyarakat akan peningkatan mutu Pelayanan Kefarmasian, mengharuskan adanya perluasan dari paradigma lama yang berorientasi kepada produk (drug oriented) menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (patient oriented)dengan filosofi Pelayanan Kefarmasian (pharmaceutical care).

Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas meliputi standar:

pengelolaan Sediaan Farmasi dan Bahan Medis Habis Pakai dan pelayanan farmasi klinik.

- a. Pengelolaan Sediaan Farmasi dan Bahan Medis Habis Pakai meliputi:

- 1) Permintaan
- 2) Penerimaan
- 3) Penyimpanan
- 4) Pendistribusian
- 5) Pengendalian
- 6) Pencatatan, pelaporan, dan pengarsipan
- 7) Pemantauan dan evaluasi pengelolaan.

- b. Pelayanan farmasi klinik meliputi:

- 1) Pengkajian resep, penyerahan obat, dan pemberian informasi obat
- 2) Pelayanan informasi obat (PIO)
- 3) Konseling

- 4) Ronde/visite pasien (khusus puskesmas rawat inap)
- 5) Pemantauan dan pelaporan efek samping obat
- 6) Pemantauan terapi obat; dan
- 7) Evaluasi penggunaan obat.( Depkes RI, 2016)