

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Tentang Kepuasan Pasien

2.1.1 Definisi

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya (Pohan, Imbalo S., 2006).

2.1.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Pada penelitian Maria Santriatsi Bupu, 2018 menuliskan beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan menurut Kotler yaitu terdiri dari 5 dimensi yang mewakili persepsi konsumen terhadap suatu kualitas pelayanan jasa yaitu:

1. Keandalan

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

2. Ketanggapan

Ketanggapan (*Responsiveness*) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan cepat kepada konsumen. Dimensi ketanggapan merupakan dimensi yang bersifat paling dominan. Hal ini dipengaruhi oleh faktor

perkembangan teknologi. Salah satu contoh aspek ketanggapan dalam pelayanan adalah kecepatan.

3. Jaminan

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, ketrampilan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan di dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap jasa ditawarkan.

4. Empati

Empati (*Empathy*) adalah kesediaan untuk peduli dan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada konsumen (pengguna jasa). Dimensi empati adalah dimensi yang memberikan peluang besar untuk menciptakan pelayanan yang “surprise” yaitu sesuatu yang tidak diharapkan pengguna jasa tetapi ternyata diberikan oleh penyedia jasa.

5. Penampilan

Penampilan (*Tangible*) didefinisikan sebagai penampilan fasilitas peralatan dan petugas yang memberikan pelayanan jasa karena suatu service jasa tidak dapat dilihat, dicium, diraba atau didengar maka aspek berwujud menjadi sangat penting sebagai ukuran terhadap pelayanan.

2.2 Tinjauan Tentang 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 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. Pelayanan kefarmasian di puskesmas harus mendukung tiga fungsi pokok puskesmas yaitu sebagai pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan masyarakat, dan pusat pelayanan kesehatan strata pertama yang meliputi pelayanan kesehatan perorangan dan pelayanan kesehatan masyarakat (Permenkes No. 74, 2016)

Pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan 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*) (Permenkes No. 74, 2016).

Standar pelayanan kefarmasian di puskesmas harus diatur sedemikian rupa. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan No.74 tahun 2016 pengaturan standar pelayanan kefarmasian di puskesmas bertujuan untuk:

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

Standar pelayanan kefarmasian di puskesmas meliputi:

2.2.1 Pengelolaan sediaan farmasi dan bahan medis habis pakai, yang meliputi:

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

2.2.2 Pelayanan farmasi klinik, yang meliputi:

1. Pengkajian dan pelayanan resep
2. Pelayanan Informasi Obat (PIO)
3. Konseling
4. Visite pasien (khusus puskesmas rawat inap)
5. Monitoring Efek Samping Obat (MESO)
6. Pemantauan Terapi Obat (PTO)
7. Evaluasi penggunaan obat

2.3 Tinjauan Tentang Puskesmas

2.3.1 Definisi 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, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (Permenkes No. 74, 2016).

2.3.2 Tugas Puskesmas

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan No. 75 tahun 2014 mengatakan bahwa, puskesmas yang berada di setiap kecamatan mempunyai tugas tertentu yaitu melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dalam rangka mendukung terwujudnya kecamatan yang sehat. Oleh karena itu setiap puskesmas harus menjalankan tugasnya dengan baik agar masyarakat yang ada di wilayah kecamatan tersebut terhindar dari resiko kesehatan yang dihadapinya.

2.3.3 Fungsi Puskesmas

Menurut Permenkes no. 75 tahun 2014, puskesmas mempunyai beberapa fungsi dalam menjalankan tugasnya yaitu memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Fungsi tersebut terdiri atas:

2.3.3.1 Sebagai penyelenggara UKM tingkat pertama di wilayah kerjanya yaitu:

1. Melaksanakan perencanaan berdasarkan analisis masalah kesehatan masyarakat dan analisis kebutuhan pelayanan yang diperlukan
2. Melaksanakan advokasi dan sosialisasi kebijakan kesehatan

3. Melaksanakan komunikasi, informasi, edukasi, dan pemberdayaan masyarakat dalam bidang kesehatan
4. Menggerakkan masyarakat untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah kesehatan pada setiap tingkat perkembangan masyarakat yang berkerjasama dengan sektor lain terkait
5. Melaksanakan pembinaan teknis terhadap jaringan pelayanan dan upaya kesehatan berbasis masyarakat
6. Melaksanakan peningkatan kompetensi sumber daya manusia Puskesmas
7. Memantau pelaksanaan pembangunan agar berwawasan kesehatan
8. Melaksanakan pencatatan, pelaporan, dan evaluasi terhadap akses, mutu, dan cakupan Pelayanan Kesehatan
9. Memberikan rekomendasi terkait masalah kesehatan masyarakat, termasuk dukungan terhadap sistem kewaspadaan dini dan respon penanggulangan penyakit

2.3.3.2 Sebagai penyelenggara UKP tingkat pertama di wilayah kerjanya, yaitu:

1. Penyelenggarakan pelayanan kesehatan dasar secara komprehensif, berkesinambungan dan bermutu
2. Penyelenggarakan pelayanan kesehatan yang mengutamakan upaya promotif dan preventif
3. Penyelenggarakan pelayanan kesehatan yang berorientasi pada individu, keluarga, kelompok dan masyarakat
4. Penyelenggarakan pelayanan kesehatan yang mengutamakan keamanan dan keselamatan pasien, petugas dan pengunjung

5. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan dengan prinsip koordinatif dan kerja sama inter dan antar profesi
6. Melaksanakan rekam medis
7. Melaksanakan pencatatan, pelaporan, dan evaluasi terhadap mutu dan akses pelayanan kesehatan
8. Melaksanakan peningkatan kompetensi tenaga kesehatan
9. Mengkoordinasikan dan melaksanakan pembinaan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama di wilayah kerjanya
10. Melaksanakan penapisan rujukan sesuai dengan indikasi medis dan sistem rujukan

2.4 Profil Puskesmas Polowijen Malang

2.4.3 Keadaan Geografis

Puskesmas Polowijen terletak di Jl. R. Panji Suroso No 9 Malang. Luas wilayah puskesmas polowijen adalah 428,3 Ha, terdiri dari 3 kelurahan, yaitu kelurahan polowijen, Balarjosari dan Purwodadi. Adapun batas-batas wilayah kerja Puskesmas sebagai berikut:

1. Sebelah Utara : Kecamatan Singosari Kabupaten Malang
2. Sebelah Timur : Kelurahan Arjosari, Kelurahan Pandanwangi
3. Sebelah Selatan : Kelurahan Blimbing
4. Sebelah Barat : Kelurahan Tasikmadu, Kelurahan Tunjungsekar

2.4.4 Visi dan Misi

2.4.4.1 Visi Puskesmas Polowijen

“Terwujudnya Kecamatan Sehat”

2.4.4.2 Misi Puskesmas Polowijen

1. Menggerakkan pembangunan berwawasan kesehatan di wilayah kerja
2. Mendorong kemandirian hidup sehat bagi perorangan, keluarga dan masyarakat
3. Memelihara dan meningkatkan mutu, pemerataan, dan keterjangkauan pelayanan kesehatan secara berkesinambungan
4. Memelihara dan meningkatkan kesehatan perorangan, keluarga, masyarakat beserta lingkungannya.

2.4.5 Motto dan Janji Pelayanan

1. Motto Puskesmas Polowijen
“Bersama Kita Bisa”
2. Janji Layanan Puskesmas Polowijen
“Kepuasan Anda Prioritas Kami”

2.4.6 Alur Pelayanan Ruang Farmasi Puskesmas Polowijen

1. Pasien atau keluarga pasien meletakkan resep di tempat resep
2. Petugas farmasi melakukan pengkajian resep
3. Petugas farmasi melakukan penyiapan obat
4. Petugas farmasi melakukan pengecekan kesesuaian obat yang disiapkan dengan resep
5. Petugas farmasi memanggil nomor antrian atau nama pasien
6. Pasien atau keluarga pasien menyerahkan nomor antrian kepada petugas farmasi
7. Petugas farmasi menyerahkan obat disertai pemberian KIE kepada pasien

2.4.7 Fasilitas Instalasi Farmasi

1. Ruang tunggu pasien
2. Tempat resep
3. Rak obat
4. Lemari narkotika dan psikotropika
5. Lemari pendingin
6. Meja racik
7. Mortir dan stamper dengan dua macam ukuran
8. Kantong puyer, sendok, dan alat press kantong puyer
9. Meja tulis dan alat tulis
10. Tempat penyerahan obat

2.5 Tinjauan Tentang Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

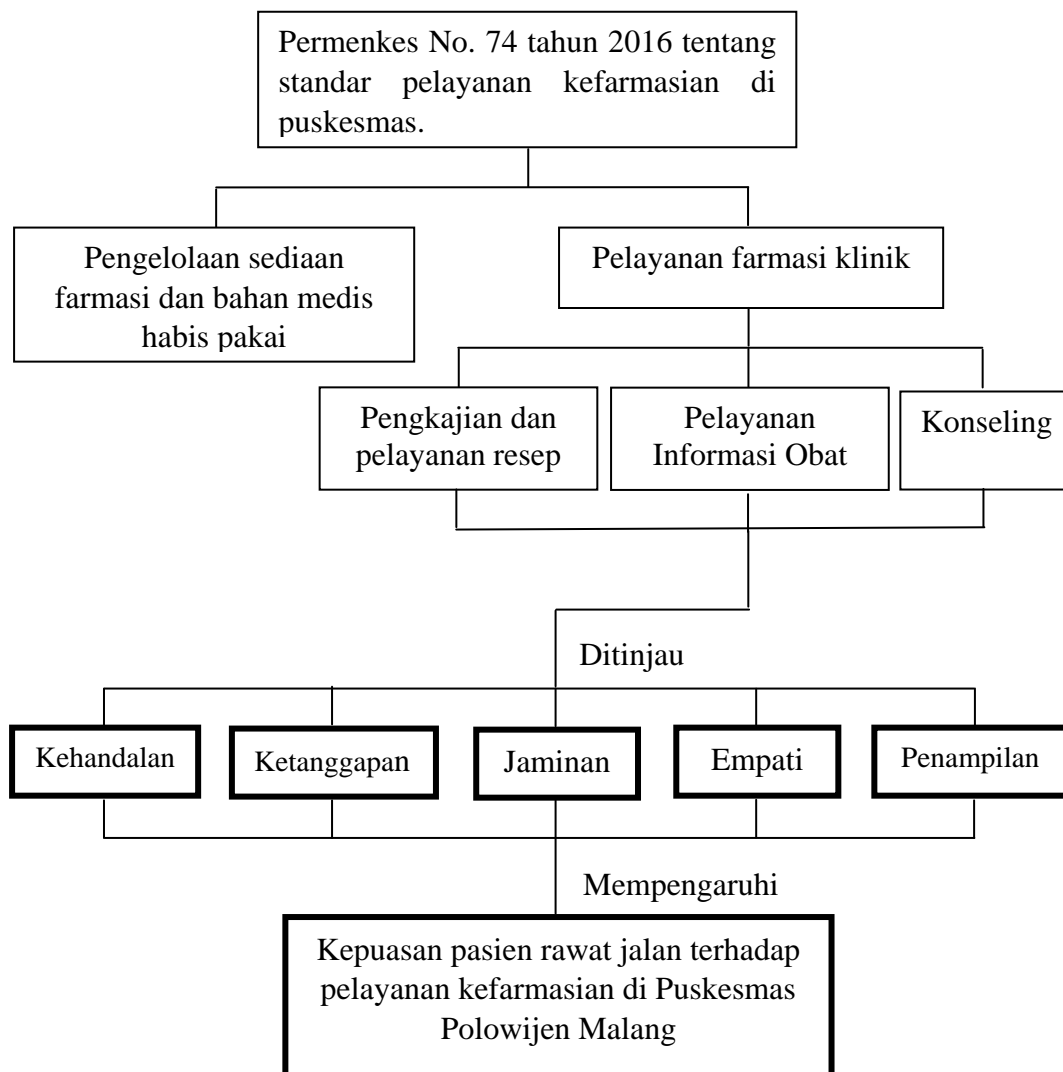
2.5.3 Uji Validitas

Uji validitas adalah pengujian yang dilakukan untuk mengetahui ketepatan atau kecermatan dari suatu instrumen dalam pengukuran. Dalam penelitian Achmad Ainul Yaqin, 2017 untuk menguji validitas dapat menguji “korelasi skor-skor setiap item angket, dengan skor total variabelnya”. Nilai r_{hitung} dicocokkan dengan r_{tabel} pada taraf signifikan 5%, jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} , maka butir soal tersebut valid. Menurut Juliansyah Noor (2017:130) agar diperoleh distribusi nilai hasil pengukuran mendekati normal, maka sebaiknya jumlah responden yang digunakan untuk uji kuesioner paling sedikit 30 orang.

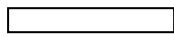
2.5.4 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah uji kekonsistenan instrumen untuk mengukur data (Sarmanu, 2017). Uji ini digunakan untuk menunjukkan bahwa satu alat ukur dapat dipercaya, hal ini untuk mengetahui apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Instrumen memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi jika nilai koefisien yang diperoleh $>0,60$ (Imam Ghozali, 2002 dalam Achmad Ainul Yaqin, 2017)

2.6 Kerangka konsep



Keterangan:



Variabel yang tidak diteliti



Variabel yang diteliti

Pelayanan kefarmasian di puskesmas memiliki dua standar, pertama yaitu pengelolaan perbekalan farmasi dan bahan medis habis pakai. Sedangkan yang kedua adalah pelayanan farmasi klinik, pelayanan farmasi klinik khususnya untuk pasien rawat jalan meliputi pengkajian dan pelayanan resep, pelayanan informasi obat serta konseling. Mutu pelayanan kefarmasian di puskesmas dapat dilihat dari kepuasan pasien saat menerima pelayanan tersebut.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dapat dilihat dari lima dimensi diantaranya dimensi *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati), *Tangible* (penampilan). Data dari dimensi tersebut dianalisis dengan menggunakan metode deskriptif. Nilai yang diperoleh dari data tersebut dapat menentukan kategori dari kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian khususnya pelayanan kefarmasian yang ada di Puskesmas Polowijen Kota Malang.