

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Puskesmas

Pusat kesehatan masyarakat (puskesmas) adalah suatu kesehatan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat di samping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok. Puskesmas mempunyai wewenang dan tanggung jawab atas pemeliharaan kesehatan masyarakat dalam wilayah kerjanya tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada individu (Effendi,2009).

Sedangkan menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.75 tahun 2014 tentang puskesmas, pusat kesehatan masyarakat atau 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. Fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan masyarakat.

2.2 Tinjauan Tentang Puskesmas Labruk Kidul

Visi dan Misi Puskesmas Labruk Kidul Lumajang :

Visi :

“Terwujudnya masyarakat kecamatan Sumbersuko yang sehat dan bermartabat”

Misi :

1. Meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat Kecamatan Sumbersuko.
2. Meningkatkan peran serta aktif masyarakat dalam pembangunan berwawasan kesehatan.
3. Meningkatkan peran serta aktif masyarakat dalam berperilaku hidup bersih dan sehat.

2.3 Peran Apoteker

Apoteker memiliki peran yang sangat penting dalam mendampingi, memberikan konseling, membantu penderita mencegah dan mengendalikan komplikasi yang mungkin timbul, mencegah dan mengendalikan efek samping obat, menyesuaikan regimen dan dosis obat yang harus dikonsumsi penderita merupakan tugas profesi kefarmasian. Peran apoteker dalam pelayanan kefarmasian meliputi :

1. Pelayanan Informasi Obat (PIO) dalam PIO harus benar, jelas, mudah dimengerti, akurat, tidak bias, etis, bijaksana dan terkini diperlukan dalam upaya penggunaan obat yang rasional oleh pasien. Informasi yang perlu diberikan kepada pasien adalah kapan obat digunakan dan berapa banyak, lama pemakaian obat yang dianjurkan, cara penggunaan, dosis obat, efek samping obat, obat yang berinteraksi dengan kontrasepsi oral dan cara menyimpan obat.

2. Pelayanan konseling adalah suatu proses komunikasi dua arah yang sistematis antara apoteker dan pasien untuk mengidentifikasi dan memecahkan permasalahan yang berkaitan dengan obat. Apoteker perlu memberikan konseling mengenai sediaan farmasi, pengobatan dan pembekalan kesehatan lainnya, sehingga yang bersangkutan terhindar dari bahaya penyalahgunaan atau penggunaan obat yang salah, terutama untuk penderita penyakit kronis seperti kardiovaskular, diabetes, tuberkulosis dan asma.
3. *Home care* (pelayaann residensial) adalah pelayanan apoteker sebagai *care giver* dalam pelayanan kefarmasian di rumah pasien, khususnya untuk kelompok lansia, pasien kardiovaskular, diabetes, tuberkulosis, asma dan penyakit kronis lainnya. Untuk kegiatan ini apoteker harus membuat catatan pengobatan pasien (*patient medication record*).

2.4 Pelayanan Kefarmasian

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 perbedayaan masyarakat, pusat pelayanan kesehatan stratan pertama yang meliputi pelayanan kesehatan perorangan dan pelayanan kesehatan masyarakat (Depkes, 2016).

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 (Depkes, 2016).

Peraturan menteri kesehatan RI nomor 74 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di Puskesmas. Pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan langsung yang diberikan Apoteker kepada pasien dalam rangka meningkatkan outcome terapi dan meminimalkan risiko terjadinya efek samping karena obat, untuk tujuan keselamatan pasien (patient safety) sehingga kualitas hidup pasien (quality of life) terjamin. Pelayanan farmasi klinik yang dilakukan meliputi ;

2.4.1 Pengkajian resep, penyerahan obat, dan pemberian informasi obat

Kegiatan pengkajian resep dimulai dari seleksi persyaratan administrasi, persyaratan farmasetik dan persyaratan klinis baik untuk pasien rawat inap maupun rawat jalan. Persyaratan administrasi meliputi:

1. Nama, umur, jenis kelamin dan berat badan pasien
2. Nama, dan paraf dokter
3. Tanggal resep
4. Ruangan/unit asal resep

Persyaratan farmasetik meliputi:

1. Bentuk dan kekuatan sediaan
2. Dosis dan jumlah obat
3. Stabilitas dan ketersediaan
4. Aturan dan cara penggunaan
5. Inkompatibilitas (ketidakcampuran obat)

Persyaratan klinis meliputi:

1. Ketepatan indikasi, dosis dan waktu penggunaan obat
2. Duplikasi pengobatan

3. Alergi, interaksi dan efek samping obat
4. Kontra indikasi
5. Efek adiktif.

Kegiatan penyerahan (*dispensing*) dan pemberian informasi obat merupakan kegiatan pelayanan yang dimulai dari tahap menyiapkan/meracik obat, memberikan label/ etiket, menyerahkan sediaan farmasi dengan informasi yang memadai disertai pendokumentasian.

2.4.2 Pelayanan Informasi Obat (PIO)

Merupakan kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh Apoteker untuk memberikan informasi secara akurat, jelas dan terkini kepada dokter, apoteker, perawat, profesi kesehatan lainnya dan pasien. Kegiatan ini meliputi:

1. Memberikan dan menyebarkan informasi kepada konsumen secara pro aktif dan pasif.
2. Menjawab pertanyaan dari pasien maupun tenaga kesehatan melalui telepon, surat atau tatap muka.
3. Membuat buletin, leaflet, label obat, poster, majalah dinding dan lain-lain.
4. Melakukan kegiatan penyuluhan bagi pasien rawat jalan dan rawat inap, serta masyarakat.
5. Melakukan pendidikan dan/atau pelatihan bagi tenaga kefarmasian dan tenaga kesehatan lainnya terkait dengan obat dan bahan medis habis pakai.
6. Mengoordinasikan penelitian terkait obat dan kegiatan pelayanan kefarmasian.

2.4.3 Konseling

Merupakan suatu proses untuk mengidentifikasi dan penyelesaian masalah pasien yang berkaitan dengan penggunaan obat pasien rawat jalan dan rawat inap,

serta keluarga pasien. Tujuan dilakukannya konseling adalah memberikan pemahaman yang benar mengenai obat kepada pasien/keluarga pasien antara lain tujuan pengobatan, jadwal pengobatan, cara dan lama penggunaan obat, efek samping, tanda-tanda toksisitas, cara penyimpanan dan penggunaan obat.

2.4.4 Visite pasien

Merupakan kegiatan kunjungan ke pasien rawat inap yang dilakukan secara mandiri atau bersama tim profesi kesehatan lainnya terdiri dari dokter, perawat, ahli gizi, dan lain-lain. Kegiatan yang dilakukan meliputi persiapan, pelaksanaan, pembuatan dokumentasi dan rekomendasi.

2.4.5 Pemantauan dan pelaporan efek samping obat

Merupakan kegiatan pemantauan setiap respon terhadap obat yang merugikan atau tidak diharapkan yang terjadi pada dosis normal yang digunakan pada manusia untuk tujuan profilaksis, diagnosis dan terapi atau memodifikasi fungsi fisiologis.

2.4.6 Pemantauan terapi obat

Merupakan proses yang memastikan bahwa seorang pasien mendapatkan terapi obat yang efektif, terjangkau dengan memaksimalkan efikasi dan meminimalkan efek samping.

2.4.7 Evaluasi penggunaan obat

Merupakan kegiatan untuk mengevaluasi penggunaan obat secara terstruktur dan berkesinambungan untuk menjamin obat yang digunakan sesuai indikasi, efektif, aman dan terjangkau (rasional).

2.5 Pelayanan Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE)

Penyebab utama pasien tidak menggunakan obat secara tepat adalah karena minimnya informasi obat yang diterima oleh pasien tersebut. Oleh karena itu sangat penting bagi Asisten Apoteker menyediakan waktu untuk memberikan komunikasi dan informasi mengenai obat yang diterima oleh pasien, sehingga dapat tercapai kesembuhan pada penyakit yang dideritanya.

Komunikasi adalah proses memberitahukan informasi, berita, pesan pengetahuan kepada masyarakat agar pengetahuan yang diterima dapat dimengerti dengan baik. Dalam komunikasi biasanya diawali dengan menanyakan kondisi atau keadaan seseorang yang akan diajak berkomunikasi.

Informasi adalah pesan, berita, penerangan dan keterangan, pemberitahuan yang ditujukan kepada pasien terhadap obat yang diberikan mengenai nama obat, dosis, cara penggunaan dan reaksi khusus yang ditimbulkan oleh obat tersebut. Edukasi adalah proses perubahan sikap dan perilaku seseorang atau kelompok orang dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan yang ditujukan pada pasien tentang seputar obat tersebut, seperti obat yang mempunyai khusus dan batas maksimal pemakaian obat, mengubah pola hidup seseorang (misalkan pasien diabetes tidak boleh makan yang berlemak dan mengurangi makanan yang mengandung kadar gula).

Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan informasi yaitu :

1. Informasi tentang khasiat obat, berhubungan dengan khasiat obat, kapan efek tersebut terjadi, yang dimulai dengan kerja obat, apa tujuan terapi dengan obat tersebut, akibat yang tidak diinginkan yang mungkin timbul, apa yang

dilakukan bila pemberian obat tersebut kurang bermanfaat mengurangi keluhan penderita.

2. Informasi tentang efek samping, yaitu efek samping apa yang mungkin terjadi, selama berapa lama efek tersebut terjadi, apakah efek samping tersebut akan menimbulkan kesukaran, tindakan apa yang harus dilakukan apabila terjadi efek samping obat.
3. Peringatan khusus, yaitu sehubungan dengan penggunaan obat, misalnya dektrometopan tidak boleh diminum saat penderita menjalankan kendaraan bermotor.
4. Penderita yang harus dilaksanakan penderita yaitu mengapa dan kapan penggunaan obat tersebut, berapa lama obat diberikan, dimana penyimpanan obat dilakukan, apa yang harus dilakukan apa bila ada efek samping, keracunan obat atau salah minum obat.

Berdasarkan pengertian diatas, maka yang dimaksud dengan pelayanan komunikasi, informasi dan edukasi adalah pelayanan kesehatan yang dimulai dan menanyakan kondisi atau keadaan pasien sampai dengan tata cara penggunaan obat secara tepat, aman dan rasional kepada pasien yang dilakukan oleh Asisten Apoteker di Puskesmas.

2.6 Kepuasan

Kepuasan adalah suatu keadaan yang dirasakan konsumen setelah dia mengalami suatu kinerja (hasil) yang telah memenuhi berbagai harapannya. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan (pelayanan yang diterima dan dirasakan) dengan yang diharapkannya (Irine, 2009). Kepuasan konsumen adalah hasil yang

dirasakan oleh pembeli yang mengalami kinerja sebuah perusahaan yang sesuai dengan harapannya (Dadang, 2010).

Kepuasan pasien akan terpenuhi apabila pemberian jasa pelayanan kesehatan dari Puskesmas kepada pasien sesuai dengan apa yang diharapkan pasien. Oleh karena itu berbagai faktor, seperti perbedaan persepsi yang diharapkan pasien dengan pemberi jasa pelayanan kesehatan, maka jasa diterima berbeda dari persepsi pasien (Subekti, 2009).

2.7 Faktor Yang Dapat Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Faktor yang mempengaruhi kepuasan menurut Kotler ada lima 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 didalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap jasa yang ditawarkan.

4. Empati

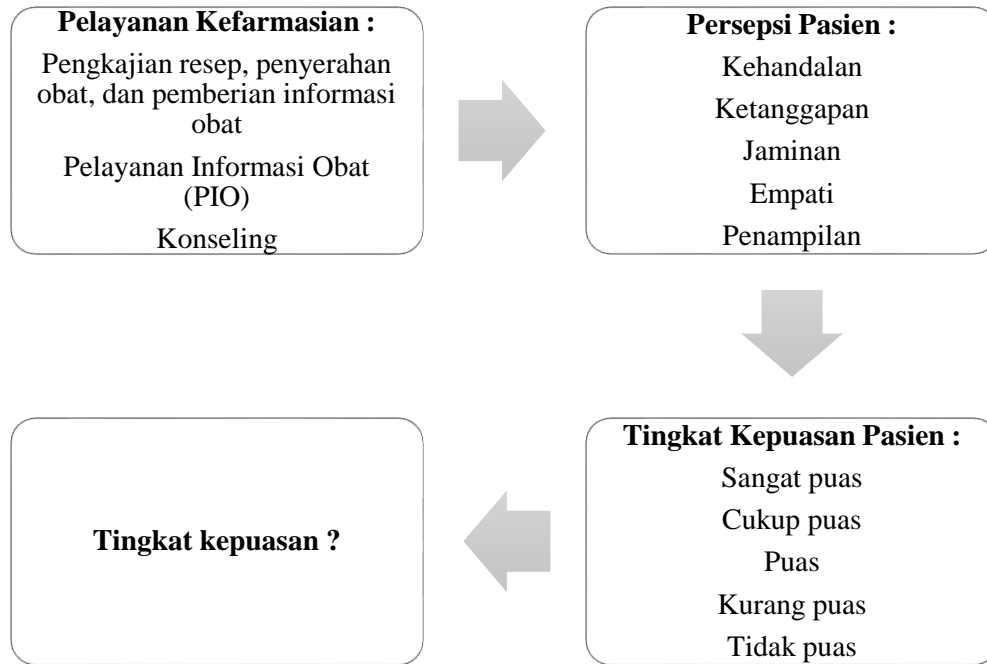
Empati (*emphaty*) adalah kesediaan untuk peduli dan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada konsumen (pengguna jasa). Dimensi empati adalah dimensi yang memberikan peluang besar untuk menciptakan pelayanan yang “*surprise* yaitu sesuatu yang tidak diharapkan pengguna jasa tetapi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

2.8 Kerangka Konsep

Kerangka konsep penelitian adalah suatu uraian dan visualisasi hubungan atau kaitan antara konsep satu terhadap konsep yang lainnya, atau antara variabel yang satu dengan variabel yang lain dari masalah yang ingin diteliti (Notoatmodjo, 2010). Judul penelitian ini adalah Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Labruk Kidul Lumajang. Di bawah ini dijelaskan mengenai kerangka konsep yang akan dilakukan peneliti untuk melihat tingkat kepuasan berdasarkan dimensi kepuasan yang mengacu pada model servqual.



Gambar 2.1 Bagan Kerangka Konsep