

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kepuasan Pasien

2.1.1 Definisi Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien didefinisikan sebagai tingkat perasaan senang atau kecewa yang timbul setelah pasien membandingkan antara harapan dengan pelayanan kesehatan yang diterimanya. Apabila pelayanan sesuai atau melebihi harapan, pasien akan merasa puas, sebaliknya bila pelayanan di bawah harapan maka pasien akan merasa tidak puas. Kepuasan pasien menjadi indikator keberhasilan fasilitas kesehatan dalam memberikan pelayanan yang bermutu dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Oleh karena itu, pengukuran kepuasan pasien merupakan hal yang penting dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan, termasuk pelayanan kefarmasian di puskesmas (Fadillah, 2024).

Lebih jauh, kepuasan pasien tidak hanya mencerminkan kualitas pelayanan medis yang diterima, tetapi juga mencakup aspek non-medis seperti sikap ramah petugas, ketersediaan fasilitas, ketepatan waktu, serta komunikasi yang baik antara tenaga kesehatan dan pasien. Dengan demikian, kepuasan pasien bersifat multidimensi dan dipengaruhi oleh banyak faktor yang saling berhubungan. Dalam konteks pelayanan informasi obat, kepuasan

pasien sangat erat kaitannya dengan kejelasan penjelasan obat yang diberikan, kemampuan tenaga farmasi dalam berkomunikasi, serta kesediaan tenaga kesehatan dalam merespon pertanyaan pasien (Nova et al., 2023).

2.1.2 Konsep Kepuasan Pasien

Konsep kepuasan pasien pada dasarnya berhubungan dengan evaluasi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan. Konsep ini menekankan bahwa pelayanan kesehatan harus mampu memenuhi kebutuhan pasien baik dari segi kualitas medis maupun aspek kenyamanan pelayanan. Faktor yang menjadi acuan dalam menilai kepuasan meliputi ketersediaan fasilitas kesehatan, keterjangkauan biaya, ketepatan pelayanan, sikap tenaga kesehatan, serta informasi yang diberikan. Apabila faktor-faktor tersebut terpenuhi, pasien akan merasa puas dan kepercayaan terhadap fasilitas kesehatan semakin meningkat (Rahayu, 2024).

Dalam kaitannya dengan pelayanan kefarmasian, konsep kepuasan pasien erat hubungannya dengan aspek komunikasi dan informasi obat. Pasien yang menerima penjelasan yang jelas, sistematis, dan mudah dipahami mengenai penggunaan obat akan lebih patuh terhadap terapi yang dijalani. Selain itu, kepuasan pasien juga mendorong loyalitas terhadap fasilitas kesehatan, yang pada akhirnya berkontribusi dalam meningkatkan citra dan mutu

pelayanan puskesmas. Dengan demikian, pemahaman konsep kepuasan pasien menjadi dasar penting dalam melakukan evaluasi dan perbaikan mutu pelayanan kesehatan (Lestari et al., 2023).

2.2 Teori SERVQUAL Kepuasan Pasien

2.2.1 Definisi SERVQUAL

SERVQUAL merupakan model pengukuran kualitas pelayanan yang dikembangkan untuk menilai kesenjangan antara harapan dan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima. Model ini banyak digunakan dalam penelitian kesehatan karena memberikan gambaran yang komprehensif terkait mutu pelayanan, baik dari aspek medis maupun non-medis. Dengan menggunakan SERVQUAL, fasilitas kesehatan dapat mengidentifikasi faktor yang perlu ditingkatkan untuk mencapai kepuasan pasien yang lebih baik (Rahayu, 2024).

Dalam konteks pelayanan kesehatan primer seperti puskesmas, penerapan SERVQUAL sangat relevan karena kepuasan pasien tidak hanya ditentukan oleh hasil terapi, tetapi juga oleh pengalaman pelayanan secara menyeluruh. Misalnya, keramahan tenaga kesehatan, kebersihan lingkungan, serta kejelasan informasi obat yang diberikan menjadi bagian penting dalam membentuk persepsi pasien. Oleh karena itu, SERVQUAL berperan sebagai kerangka evaluasi mutu layanan kesehatan yang berorientasi pada pasien (Septyaningrum et al., 2024).

2.2.2 Lima Dimensi SERVQUAL

Model SERVQUAL mengukur kualitas pelayanan melalui lima dimensi utama yang dianggap mewakili keseluruhan pengalaman pasien dalam menerima pelayanan kesehatan. Kelima dimensi ini tidak berdiri sendiri, melainkan saling berhubungan dalam membentuk persepsi pasien terhadap mutu pelayanan (Rahayu, 2024). Berikut adalah uraian kelima dimensi tersebut:

1. *Tangible* (Bukti Fisik)

Dimensi tangible menekankan pada aspek yang dapat dilihat secara nyata oleh pasien, meliputi fasilitas fisik, kelengkapan sarana prasarana, teknologi yang digunakan, hingga penampilan tenaga kesehatan.

2. *Reliability* (Keandalan)

Reliability menunjukkan kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang akurat, konsisten, dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Dalam pelayanan kefarmasian, keandalan tercermin dari keakuratan tenaga farmasi dalam meracik, menyiapkan, serta menyerahkan obat sesuai resep.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Responsiveness mencerminkan kecepatan dan kesiediaan tenaga kesehatan dalam melayani pasien, termasuk dalam

menjawab pertanyaan, memberikan penjelasan tambahan, serta menanggapi keluhan.

4. *Assurance* (Jaminan)

Assurance berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap tenaga kesehatan yang mampu menumbuhkan rasa percaya dan aman bagi pasien. Dimensi ini mencakup kompetensi tenaga farmasi dalam memberikan informasi obat, kemampuan menjelaskan risiko penggunaan obat, serta kesopanan dan etika dalam berkomunikasi.

5. *Empathy* (Empati)

Empathy merupakan perhatian personal dan kepedulian tenaga kesehatan terhadap pasien secara individual. Dimensi ini menekankan pada kemampuan tenaga kesehatan untuk memahami kebutuhan, kondisi, serta keterbatasan pasien (Rahayu, 2024).

2.3 Pelayanan Informasi Obat (PIO)

2.3.1 Definisi PIO

Pelayanan Informasi Obat (PIO) adalah kegiatan penyediaan dan pemberian informasi serta rekomendasi terkait obat yang dilaksanakan oleh apoteker kepada dokter, perawat, tenaga kesehatan lainnya, pasien, maupun pihak di luar Puskesmas. Informasi yang diberikan meliputi aspek farmakologi, indikasi, dosis, aturan pakai, cara penyimpanan, efek samping, interaksi obat,

hingga kebijakan penggunaan sediaan farmasi dan alat kesehatan. PIO bertujuan untuk mendukung penggunaan obat yang rasional, meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, serta menjamin keselamatan pasien melalui edukasi yang tepat (Permenkes, 2016).

2.3.2 Tujuan PIO

Tujuan utama PIO adalah menjamin penggunaan obat yang rasional, efektif, dan aman dengan memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami. Pelayanan ini juga diarahkan untuk mendukung keselamatan pasien serta meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di fasilitas pelayanan primer, termasuk puskesmas (Permenkes, 2016).

Adapun tujuan PIO secara rinci antara lain:

1. Meningkatkan pemahaman pasien mengenai cara penggunaan obat, meliputi dosis, aturan pakai, cara penyimpanan, dan durasi terapi.
2. Menjamin keamanan penggunaan obat dengan memberikan informasi tentang efek samping, interaksi obat, serta kontraindikasi.
3. Meningkatkan kepatuhan pasien terhadap terapi pengobatan, terutama pada kasus penyakit kronis yang membutuhkan terapi jangka panjang.

4. Mendukung tenaga kesehatan lain dengan menyediakan informasi obat terkini yang relevan untuk pengambilan keputusan terapi.
5. Membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan melalui edukasi yang proaktif, akurat, dan berkesinambungan.

2.3.3 Kegiatan Pelayanan Informasi Obat Di Puskesmas

Kegiatan PIO di puskesmas diatur secara resmi dalam Permenkes Tahun 2016 tentang Puskesmas, yang menegaskan bahwa PIO merupakan bagian wajib dari pelayanan kefarmasian. Tenaga farmasi berkewajiban menyediakan informasi obat yang dibutuhkan pasien dan tenaga kesehatan, serta melakukan edukasi untuk mencegah kesalahan penggunaan obat. Dengan demikian, kegiatan PIO tidak hanya bersifat responsif, tetapi juga proaktif dalam memberikan edukasi (Permenkes, 2016).

1. Memberikan informasi obat kepada pasien dan keluarga.
Kegiatan ini meliputi penjelasan mengenai indikasi obat, dosis, aturan pakai, efek samping, interaksi, serta cara penyimpanan obat.
2. Melaksanakan konseling obat. Konseling ditujukan terutama untuk pasien dengan terapi jangka panjang, pasien dengan obat berisiko tinggi seperti insulin dan antikoagulan, atau pasien dengan kebutuhan khusus.

3. Menyediakan informasi obat bagi tenaga kesehatan. Selain kepada pasien, tenaga farmasi juga bertugas memberikan informasi obat kepada tenaga kesehatan lain, seperti dokter, perawat, dan bidan. Informasi ini dapat berupa data farmakologi, interaksi obat, dosis, hingga rekomendasi terapi berbasis bukti.
4. Menyusun dan menyebarkan media edukasi obat. Tenaga farmasi perlu menyusun media informasi dalam bentuk leaflet, brosur, atau poster yang berisi edukasi sederhana dan mudah dipahami masyarakat. Media ini biasanya ditempatkan di ruang tunggu puskesmas atau dibagikan langsung kepada pasien.
5. Menyelenggarakan edukasi kelompok masyarakat. Edukasi dilakukan dalam bentuk penyuluhan atau kegiatan kelompok, misalnya posyandu, penyuluhan ibu hamil, atau kegiatan program kesehatan masyarakat lainnya. Materi edukasi mencakup penggunaan obat rasional, bahaya penggunaan antibiotik tanpa resep, serta promosi penggunaan obat generik.
6. Melakukan pencatatan dan pelaporan kegiatan PIO. Setiap kegiatan PIO harus dicatat dan dilaporkan secara rutin sebagai bentuk pertanggungjawaban dan evaluasi mutu pelayanan kefarmasian di puskesmas.

2.4 Puskesmas

2.4.1 Definisi Puskesmas

Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara menyeluruh, terpadu, merata, dan berkesinambungan. Puskesmas berperan penting dalam pembangunan kesehatan nasional dengan memberikan layanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif kepada masyarakat. Sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan formal, puskesmas hadir untuk memastikan akses kesehatan dapat dirasakan oleh semua lapisan masyarakat, terutama di wilayah dengan keterbatasan akses rumah sakit (Permenkes, 2024).

2.4.2 Tujuan Puskesmas

Tujuan utama puskesmas adalah meningkatkan derajat kesehatan masyarakat melalui penyelenggaraan pelayanan kesehatan dasar yang bermutu, merata, dan terjangkau. Dalam praktiknya, tujuan ini diwujudkan dengan memberikan pelayanan kesehatan yang mudah diakses, berkualitas, serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat setempat. Puskesmas tidak hanya berfokus pada penyembuhan penyakit, tetapi juga menekankan upaya promotif dan preventif guna meminimalkan risiko kesehatan di masa depan (Permenkes, 2024).

2.4.3 Ruang Lingkup Puskesmas

Ruang lingkup pelayanan puskesmas terbagi atas dua kategori utama, yaitu Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dan Upaya Kesehatan Perorangan (UKP). UKM mencakup kegiatan promotif dan preventif seperti penyuluhan kesehatan, program imunisasi, perbaikan gizi masyarakat, pengendalian penyakit menular maupun tidak menular, serta peningkatan sanitasi lingkungan. Sedangkan UKP mencakup kegiatan kuratif dan rehabilitatif yang diberikan kepada individu, termasuk pelayanan medis dasar, kebidanan, keperawatan, dan kefarmasian. Dengan integrasi UKM dan UKP, puskesmas berperan tidak hanya dalam pengobatan penyakit, tetapi juga dalam meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat secara menyeluruh (Kemenkes, 2024).

Pendekatan ruang lingkup ini sejalan dengan paradigma sehat yang mengedepankan pencegahan dibandingkan pengobatan. Puskesmas dituntut untuk lebih banyak berfokus pada upaya promotif dan preventif, tanpa meninggalkan layanan kuratif dan rehabilitatif. Dengan demikian, puskesmas mampu menjalankan perannya secara komprehensif, baik dalam lingkup keluarga maupun masyarakat, sehingga lebih efektif dalam meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat (Wiyasih, 2022).

2.4.4 Puskesmas Kaligangsa Kota Tegal

Puskesmas Kaligangsa adalah salah satu puskesmas di bawah naungan Dinas Kesehatan Kota Tegal yang berlokasi di Jalan Cendrawasih No. 420–430, Kelurahan Kaligangsa, Kecamatan Margadana. Wilayah kerjanya mencakup tiga kelurahan yaitu Kaligangsa, Krandon, dan Cabawan, dengan jumlah penduduk sekitar 23.000 jiwa. Puskesmas ini diresmikan pada Januari 2021 dan hadir sebagai bagian dari upaya Pemerintah Kota Tegal untuk meningkatkan akses layanan kesehatan yang merata dan berkualitas bagi masyarakat.

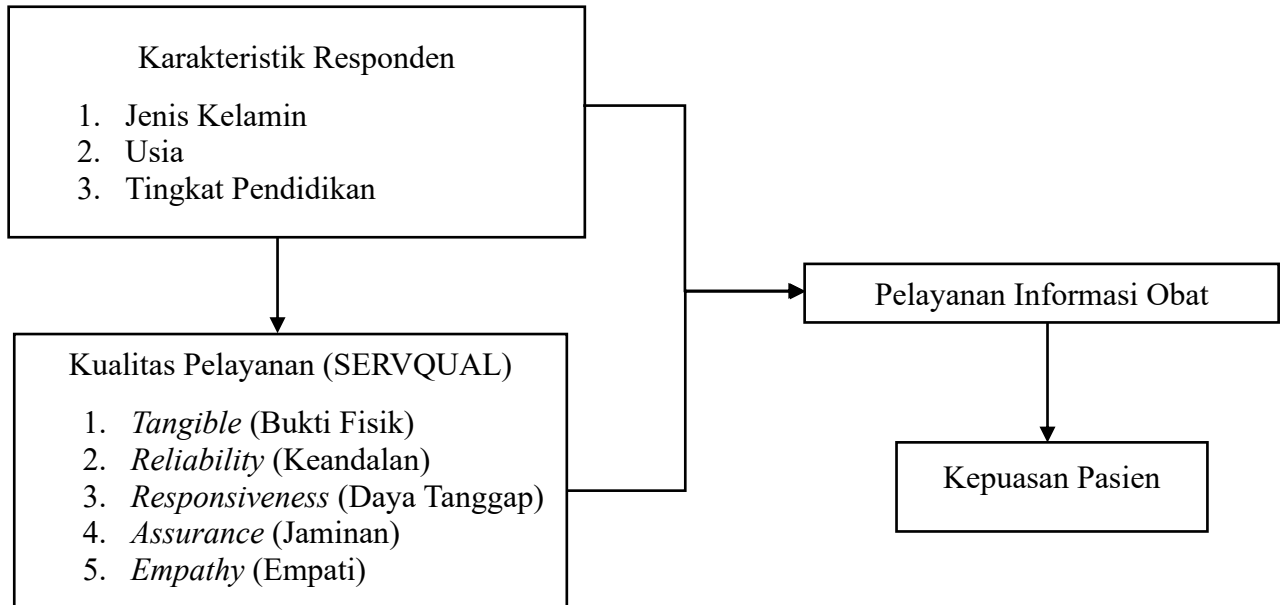
Sebagai puskesmas yang berkembang, Kaligangsa memiliki beberapa layanan unggulan. Salah satu program inovatifnya adalah Dokter Layanan Primer (DLP), yang meliputi layanan seperti cryoterapi, fisioterapi, akupresur, dan pemeriksaan USG. Selain itu, puskesmas juga menyelenggarakan pelayanan kesehatan dasar seperti imunisasi, pemeriksaan kehamilan, pengobatan umum, dan penyuluhan. Dalam pelayanannya, Puskesmas Kaligangsa menjunjung tinggi prinsip pelayanan ramah dan humanis melalui budaya kerja 5S (senyum, sapa, salam, sopan, santun) serta moto “Melayani dengan Sepenuh Hati”.

Batas Wilayah Kerja Puskesmas Kaligangsa adalah sebagai berikut:

1. Sebelah Barat: berbatasan langsung dengan Kabupaten Brebes
2. Sebelah Selatan: berbatasan dengan Kabupaten Tegal
3. Sebelah Utara: berbatasan dengan Kelurahan Muarareja, Kecamatan Margadana, Kota Tegal
4. Sebelah Timur: berbatasan dengan Krandon, Kecamatan Margadana, Kota Tegal

Tidak hanya fokus pada pelayanan di dalam gedung, Puskesmas Kaligangsa juga aktif melakukan kegiatan di luar gedung seperti pemeriksaan kesehatan di instansi, sekolah, dan masyarakat umum. Salah satu contoh nyata adalah kegiatan pemeriksaan gratis yang dilakukan bersama Pengadilan Negeri Tegal. Dengan fasilitas bangunan baru, tenaga kesehatan yang profesional, serta dukungan program strategis, Puskesmas Kaligangsa terus berupaya menjadi puskesmas rujukan yang unggul di Kota Tegal.

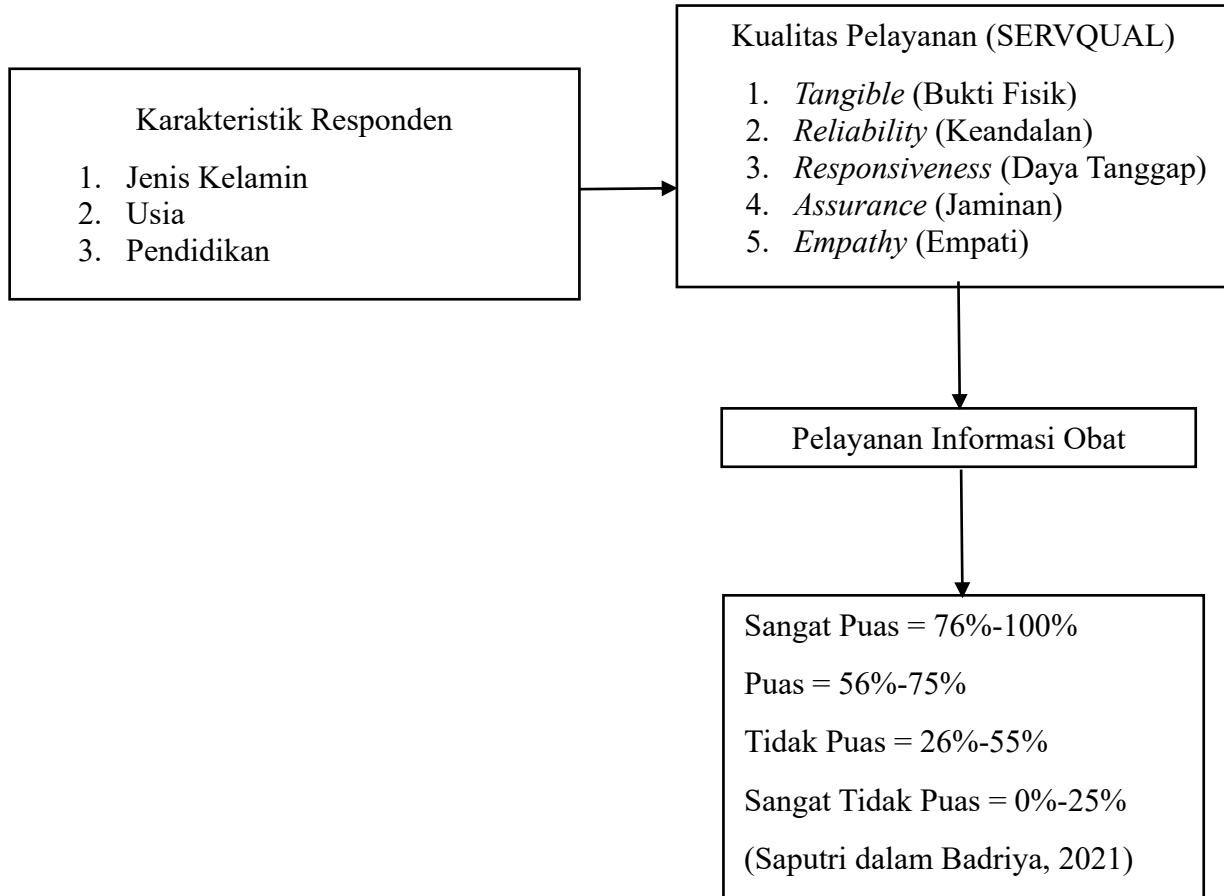
2.5 Kerangka Teori



Gambar 2.1 Kerangka Teori

(Sumber: Nufus, 2021)

2.6 Kerangka Konsep



Gambar 2.2 Kerangka Konsep