

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Kepuasan**

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk atau jasa dan harapan – harapan (Kotler, 2007).

Kepuasan adalah suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat dipenuhi melalui produk yang diberikan (Hafizurrachman, 2004). Kepuasan adalah bentuk perasaan seseorang setelah mendapatkan pengalaman terhadap kinerja pelayanan yang telah memenuhi harapan (Gerson, 2004).

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang merasa puas setelah mendapat persepsi atas kinerja atau hasil dan harapan produk. Jika kinerjanya lebih rendah dari yang diharapkan, maka pelanggan akan merasa tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan akan puas. Jika kinerjanya melebihi ekspektasi maka pelanggan akan sangat puas atau puas. Kunci untuk menghasilkan loyalitas pelanggan adalah dengan memberikan nilai pelanggan yang tinggi (Priyoto, 2017).

Berdasarkan pada beberapa definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud adalah perasaan seseorang terhadap hasil yang diterima serta memenuhi harapan dan keinginannya.

#### **1. Definisi Kepuasan Pasien**

Kepuasan terkait dengan kesembuhan pasien dari penyakit. Kepuasan pasien terhadap penilaian kualitas atau pelayanan yang baik merupakan ukuran penting kualitas pelayanan. Hal ini karena memberikan informasi tentang keberhasilan kualitas penyedia layanan, serta nilai dan harapan pasien yang memiliki kewenangan untuk menetapkan sendiri standar kualitas layanan yang dibutuhkan (Hafizurrachman, 2004).

Kepuasan pasien merupakan penilaian di mana alternatif yang dipilih setidaknya sama atau melebihi harapan pasien. Oleh karena itu, ketika penilaian yang diharapkan menunjukkan bahwa alternatif yang diadopsi lebih rendah dari yang diharapkan, maka akan menghasilkan kepuasan (Kusumapradja, 1997).

Kepuasan pasien dapat diartikan sebagai suatu sikap konsumen yakni beberapa derajat kesukaan atau ketidak sukaannya terhadap

pelayanan yang pernah dirasakan, oleh karena itu perilaku konsumen dapat juga diartikan sebagai model perilaku pembeli (Ilyas, 1999). Jika proses penyampaian layanan dari pembeli layanan ke pasien sesuai dengan persepsi pelanggan maka kepuasan pasien akan terpenuhi. Persepsi ini dipengaruhi oleh faktor subjektif yang dapat menimbulkan perbedaan persepsi atau kesenjangan antara pelanggan dan penyedia layanan.

Ada lima kesenjangan dalam kualitas layanan anatara lain: Kesenjangan antara persepsi manajemen tentang harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa. Kesenjangan antara spesifikasi jasa dan jasa yang disajikan. Kesenjangan antara penyampaian jasa aktual dan komunikasi eksternal kepada konsumen. Kesenjangan antara jasa yang diharapkan dan jasa aktual yang diterima konsumen (Hafizurrachman, 2004).

Berdasarkan beberapa definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien adalah nilai subjektif pasien terhadap pelayanan yang diberikan setelah membandingkan dari hasil pelayanan yang diberikan dengan harapannya. Pasien akan merasa puas jika hasilnya lebih apa yang diharapkan pasien.

## **2. Klasifikasi Kepuasan**

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dapat diklasifikasikan dalam beberapa tingkatan, sebagai berikut: sangat memuaskan, memuaskan, cukup memuaskan, tidak memuaskan, sangat tidak memuaskan (Nursalam, 2003)

Pasien akan merasa sangat tidak puas apabila hasil yang didapatkan pasien jauh dibawah harapannya, jika hasil pelayanan yang diberikan oleh petugas belum memenuhi harapan pasien maka pasien akan merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diterima pasien. Pelayanan akan cukup memuaskan jika pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah memenuhi harapan pasien. Pelayanan akan memuaskan apabila pelayanan yang diberikan oleh perawat sudah memenuhi harapan rata-rata pasien, sedangkan pasien akan merasa sangat puas apabila pelayanan yang diberikan oleh petugas melebihi apa yang diharapkan pasien.

## **3. Manfaat Kepuasan**

Beberapa manfaat kepuasan menurut (Irine, 2009) adalah : Kepuasan pelanggan merupakan sarana untuk menghadapi kompetisi di masa yang akan datang. Kepuasan pelanggan merupakan promosi

terbaik. Kepuasan pelanggan merupakan aset perusahaan terpenting. Kepuasan pelanggan menjamin pertumbuhan dan perkembangan perusahaan. Pelanggan makin kritis dalam memilih produk. Pelanggan puas akan kembali. Pelanggan yang puas mudah memberikan referensi.

#### **4. Kepuasan Pelayanan**

Kepuasan terhadap pelayanan kesehatan akan dinyatakan melalui hal – hal sebagai berikut :

**4.1. Komunikasi dari mulut ke mulut.** Informasi yang diperoleh dari pasien atau masyarakat yang memperoleh pelayanan yang memuaskan ataupun tidak, akan menjadi informasi yang dapat digunakan sebagai referensi untuk menggunakan atau memilih jasa pelayanan kesehatan tersebut.

**4.2. Kebutuhan pribadi.** Pasien selalu membutuhkan pelayanan kesehatan yang tersedia sebagai kebutuhan pribadi yang tersedia pada waktu dan tempat sesuai dengan kebutuhan. Pasien mengharapkan adanya kemudahan dalam memperoleh pelayanan kesehatan baik dalam keadaan biasa ataupun gawat darurat.

**4.3. Pengalaman masa lalu.** Pasien yang pernah mendapatkan pelayanan kesehatan yang memuaskan akan kembali ke pelayanan kesehatan yang terdahulu untuk memperoleh pelayanan yang memuaskan sesuai dengan kebutuhannya berdasarkan pengalaman masa lalu.

**4.4. Komunikasi.** Sosialisasi yang luas dari sistem pelayanan kesehatan mengenai fasilitas, sumber daya manusia, serta kelebihan-kelebihan yang dimiliki suatu institusi pelayanan kesehatan akan mempengaruhi pemakaian jasa pelayanan oleh pasien.

#### **5. Cara Mengukur Kepuasan**

**5.1. Sistem Keluhan serta Saran.** Meletakkan kotak saran pada tempat yang strategis, saluran telepon, email, website.

**5.2. Survei Kepuasan Konsumen.** Bisa dilakukan secara tatap muka, telephone, dan e-mail.

**5.3. Ghost Shopping.** Salah satu bentuk observasi yang mempergunakan jasa seseorang untuk menyamar menjadi pesaing ataupun konsumen agar melihat aspek mutu serta layanan produk.

**5.4. Lost Customer Analysis.** Merupakan dengan cara mewawancara / menghubungi konsumen pada upaya mengetahui alasan dengan melaksanakan perbaikan layanan.

Sudah dijelaskan jika kepuasan pasien merupakan bagian dari

pelayanan kesehatan atau perubahan sistem pelayanan kesehatan yang hendak dilaksanakan. Hasil pengukuran kepuasan pasien nantinya diragukan menjadi dasar guna menunjang perubahan sistem layanan kesehatan (Pohan, 2013).

Setiap pasien memiliki sudut pandang yang beragam terhadap pelayanan, maka dari itu pengukuran kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan bukanlah hal yang mudah. Fasilitas kesehatan yang tersedia adalah salah satu indikator penambahan mutu kesehatan di Indonesia. Masing-masing fasilitas kesehatan wajib memberi layanan yang memiliki kualitas serta baik. Kecuali itu pelayanan fasilitas kesehatan yang memiliki kualitas adalah salah satu harapan rakyat yang bisa memberi kepuasan untuk rakyat pemakaian layanan kesehatan ataupun pasien (Ridwan dan Saftarina, 2015).

## **B. Rumah Sakit**

### **1. Pengertian Rumah Sakit**

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Permenkes, 2016). Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan yang bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat dan tempat yang digunakan untuk menyelenggarakannya disebut sarana kesehatan. Upaya kesehatan diselenggarakan dengan pendekatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan, pencegahan penyakit, penyembuhan dan pemulihan kesehatan yang diselenggarakan secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan (Siregar, 2004)

### **2. Tugas Rumah Sakit**

Pada umumnya tugas rumah sakit ialah menyediakan keperluan untuk pemeliharaan dan pemulihan kesehatan. Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 983/Menkes/SK/XI/1992, tugas rumah sakit umum adalah melaksanakan upaya kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan upaya penyembuhan dan pemeliharaan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan upaya peningkatan dan pencegahan serta melaksanakan rujukan.

Menurut Siregar (2003), guna melaksanakan tugasnya, rumah sakit mempunyai berbagai fungsi, yaitu: menyelenggarakan pelayanan

medik, pelayanan penunjang medik dan non medic, pelayanan dan asuhan keperawatan, pelayanan rujukan, pendidikan dan pelatihan, penelitian dan pengembangan, administrasi umum dan keuangan.

### **C. Instalasi Farmasi**

Instalasi Farmasi Rumah Sakit adalah bagian di suatu rumah sakit di bawah pimpinan apoteker dan dibantu oleh beberapa orang apoteker. Pimpinan dan apoteker yang memenuhi persyaratan peraturan perundangan yang berlaku dan kompeten secara profesional. Farmasi rumah sakit dengan fasilitas penyelenggaraan yang bertanggung jawab atas seluruh pekerjaan dan pelayanan kefarmasian yang terdiri atas pelayanan paripurna. Pelayanan paripurna mencakup perencanaan, pengadaan, produksi, penyimpanan sediaan farmasi, dispensing obat berdasarkan resep penderita rawat inap dan rawat jalan.

Menurut Permenkes nomor 35 tahun 2014 pembagian ruang Instalasi Farmasi dapat menjamin mutu Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai serta kelancaran praktek Pelayanan Kefarmasian. Sarana dan prasarana yang diperlukan untuk menunjang Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi meliputi sarana yang memiliki fungsi:

#### **1. Ruang Penerimaan Resep**

Ruang penerimaan resep terdiri dari tempat penerimaan resep, 1 (satu) set meja dan kursi, serta 1 (satu) set komputer. Ruang penerimaan resep ditempatkan pada bagian paling depan dan mudah terlihat oleh pasien.

#### **2. Ruang Pelayanan Resep dan Peracikan**

Ruang pelayanan resep dan peracikan meliputi rak obat sesuai kebutuhan dan meja peracikan. Di ruang peracikan sekurang-kurangnya disediakan peralatan peracikan, timbangan obat, air minum (air mineral) untuk pengencer, sendok obat, bahan pengemas obat, lemari pendingin, termometer ruangan, blanko salinan resep, etiket dan label obat. Ruangannya di atur agar mendapatkan cahaya dan sirkulasi udara yang cukup, dapat dilengkapi dengan pendingin ruangan.

#### **3. Ruang Penyerahan Obat**

Ruang penyerahan obat berupa konter penyerahan obat yang dapat digabungkan dengan ruangan penerimaan resep.

#### **4. Ruang Konseling**

Ruang konseling sekurang-kurangnya memiliki satu set meja

dan kursi konseling, lemari buku, buku-buku referensi, leaflet, poster, buku catatan konseling dan formulir catatan pengobatan pasien.

### **5. Ruang penyimpanan Sediaan Farmasi**

Ruang penyimpanan harus memperhatikan kondisi sanitasi, temperatur, kelembaban, ventilasi, pemisahan untuk menjamin mutu produk dan keamanan petugas. Ruang penyimpanan harus dilengkapi dengan lemari obat, pendingin ruangan, lemari pendingin, lemari khusus narkotika dan psikotropika, lemari penyimpanan obat khusus, pengukur suhu dan kartu suhu.

### **6. Ruang Arsip**

Ruang arsip dibutuhkan untuk menyimpan dokumen yang berkaitan dengan pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai serta Pelayanan dalam jangka waktu tertentu.

## **E. Standar Pelayanan Kefarmasian**

### **1. Definisi Standar Pelayanan Kefarmasian**

Standar Pelayanan kefarmasian adalah pelayanan yang berberorientasi dalam proses penggunaan obat, dengan tujuan menjamin keamanan, efektifitas penggunaan obat dengan menerapkan ilmu pengetahuan dalam perawatan pasien (Sirait, 2001).

Pelayanan kefarmasian yang sesuai standar adalah yang memiliki orientasi pada proses pengobatan yang mementingkan efektivitas dan keamanan obat dengan menggunakan metode ilmiah yang digunakan dalam proses pengobatan pasien.

### **2. Tujuan Standar Pelayanan Kefarmasian**

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020, pelayanan kefarmasian adalah pelayanan terpadu yang bertujuan untuk mengidentifikasi, pencegahan serta penyelesaian bagi permasalahan yang berkaitan dengan obat-obatan atau kesehatan. Tuntutan dari masyarakat dan pasien untuk meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian mengharuskan perubahan paradigma baru yang memiliki orientasi pada pasien (*patient oriented*) dengan filosofi pelayanan kefarmasian (*pharmaceutical care*) dari paradigma lama yang memiliki orientasi obat (*drug oriented*).

### **3. Standar Pelayanan Kefarmasian di RSUD**

Standar pelayanan kefarmasian di Puskesmas adalah suatu hal yang tidak dapat dipisahkan dari pelaksanaan upaya kesehatan. Pelayanan kefarmasian merupakan sebuah pelayanan yang dilakukan

dengan bertanggungjawab serta secara langsung terhadap pasien yang berhubungan dengan ketersediaan farmasi yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien (Permenkes, 2016).

Standar pelayanan kefarmasian di pusat kesehatan masyarakat perlu diselenggarakan dengan adanya dukungan pengorganisasian yang berorientasi pada keselamatan pasien, sumber daya farmasi dan standar prosedur operasional sesuai dengan ketentuan peraturan undang-undang yang tertulis. Tujuan pengaturan standar pelayanan kefarmasian adalah sebagai berikut: memperbaiki kualitas pelayanan, memberi perlindungan hukum, dan mencegah pasien dari penggunaan obat yang tidak rasional.

**3.1. Standar Pelayanan Kefarmasian.** Standar pelayanan kefarmasian di RSUD yaitu :

**3.1.1 Pengelolaan ketersediaan farmasi dan bahan medis habis pakai.** Pengelolaan ketersediaan farmasi dan bahan medis habis pakai sebagaimana yang dimaksud meliputi: perencanaan kebutuhan, permintaan, penerimaan, penyimpanan, pendistribusian, pengendalian, pencatatan, pelaporan, pengarsipan, pemantauan dan evaluasi pengelolaan.

**3.1.2 Pelayanan farmasi klinik.** Pelayanan farmasi klinik sebagaimana dimaksud meliputi: Pengkajian resep, penyerahan obat, dan pemberian informasi tentang obat, pelayanan informasi obat, konseling, visite (khusus puskesmas rawat inap), pemantauan dan pelaporan efek samping obat.

**3.2. Kepuasan Pasien.** Kepuasan merupakan perasaan kecewa atau senang yang timbul setelah melakukan perbandingan antara kinerja dengan harapan. Kepuasan adalah suatu fungsi dari persepsi atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada di atas harapan artinya pelanggan merasa puas sebaliknya apabila kinerja kurang dari harapan artinya pelanggan merasa tidak puas atau kecewa (kotler 2005).

Manfaat adanya kepuasan yaitu sarana untuk menghadapi kompetisi di masa mendatang, merupakan promosi terbaik, aset perusahaan terpenting, menjamin pertumbuhan dan perkembangan perusahaan, meningkatkan pikiran kritis konsumen dalam pemilihan produk, konsumen yang puas akan melakukan pembelian ulang serta mudah memberi referensi (Irine 2009).

Terdapat dua aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu aspek pelayanan dan pelanggan. Aspek pertama yaitu pelayanan yang

terbagi kepada 2 faktor yakni medis yang mencakup ketersediaan bahan dan alat yang cukup dan non medis meliputi pelayanan petugas kebersihan, kesehatan, dan biaya. Aspek kedua yaitu pelanggan yang dipengaruhi oleh pendidikan, jenis kelamin, umur dan sebagainya.

Pengukuran tingkat kepuasan erat hubungannya dengan kualitas yang bermanfaat untuk pengelola jasa, yaitu mendapatkan pengetahuan mengenai kinerja pelayanan suatu jasa, mendapatkan pengetahuan mengenai hal yang harus diubah dan ditingkatkan untuk memperbaiki kinerja agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan serta menentukan perbaikan yang telah dilakukan menuju ke arah yang lebih baik atau tidak (*improvement*).

Metode SERVQUAL (*Service Quality*) adalah alat ukur kepuasan pelanggan yang meliputi lima dimensi sebagai berikut: *Reliability* (kehandalan) merupakan kapabilitas tenaga kefarmasian dalam menjalankan pelayanan kefarmasian secara memuaskan, tepat dan cepat. sehingga mampu menyesuaikan waktu yang telah ditentukan. *Responsiveness* (Daya Tangkap) merupakan kapabilitas tenaga kefarmasian yang peka terhadap hambatan yang pasien alami serta memberi informasi kepada pasien mengenai resep obat. *Assurance* (Jaminan) merupakan kapabilitas tenaga kefarmasian dalam menyampaikan informasi mengenai obat yang diberikan kepada pasien, sopan ketika melayani pasien serta trampil dalam memberi rasa aman kepada pasien. *Empathy* (kepedulian) merupakan kapabilitas tenaga kefarmasian dalam membangun hubungan dengan bersikap ramah, perhatian dan paham akan keperluan pasien. *Tangible* (Bukti Fisik) merupakan ketersediaan serta kenyamanan sarana dan prasarana yang digunakan oleh pasien

Berikut adalah faktor-faktor yang memperlambat jalannya pelayanan kefarmasian (Imballo 2012) :

**3.2.1 Faktor manusia.** Jumlah pasien yang banyak dalam satu waktu, tenaga teknis kefarmasian kurang optimal dalam berkoordinasi, kepala instalasi farmasi yang kurang responsive, kurang membina bawahannya, kepemimpinan yang kurang serta kapabilitas manajerial yang perlu diperbaiki.

**3.2.2 Faktor metode.** Total resep obat yang masuk lebih banyak dari total petugas instalasi farmasi, pembagian kerja tidak dilakukan, kepentingan pasien yang kurang dipedulikan serta kepala instansi yang kurang mampu melakukan manajerial.

**3.2.3 Faktor tempat.** Tatanan ruang yang kurang baik, kenyamanan ruang tunggu yang kurang, fasilitas pasien yang tidak memadai, serta pasien yang mengantri melebihi daya muat ruang.

**3.2.4 Faktor materi.** Kurang memiliki ketersediaan obat, perencanaan dan persediaan obat yang kurang tepat.

Survey mengenai kepuasan pasien sangat penting dan harus dilaksanakan dengan pengukuran yang berlandaskan dimensi kualitas pelayanan kesehatan yang lain. Kepuasan atau ketidakpuasan yang dirasakan pasien muncul sebagai akibat adanya kesenjangan antara harapan pasien dengan kinerja pelayanan kesehatan yang pasien dapatkan. Maka dari itu, survey harus dilaksanakan secara periodik serta akurat untuk mengungkap kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan kefarmasian di puskesmas.

**3.3. Rawat Jalan.** Berdasarkan keputusan Menteri Kesehatan No.66/Menkes/11/1987, pelayanan rawat jalan merupakan layanan yang pasien dapatkan untuk kebutuhan observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medik dan pelayanan kesehatan yang lain tanpa pasien perlu tinggal di ruang inap. Pelayanan rawat jalan mencakup pusat pelayanan medis pemerintah ataupun swasta, pengobatan medis praktek bersama dan praktek swasta perorangan.

Rawat jalan merupakan unit pelayanan yang bertanggungjawab kepada direktur medik dan keperawatan. Instalasi rawat jalan dipimpin oleh seorang kepala instalasi yang berfungsi dalam melakukan penyediaan prasarana dalam menyelenggarakan aktivitas pelayanan poliklinik rawat jalan dari berbagai disiplin ilmu kedokteran klinik.

Proses pemberian pelayanan kesehatan, kualitas sarana fisik, obat dan alat kesehatan serta jenis tenaga yang tersedia mempengaruhi mutu pelayanan rawat jalan. Mutu pelayanan kesehatan adalah taraf kebutuhan asuhan kesehatan terpenuhi serta bersesuaian dengan standar profesi dengan sumber daya yang dimanfaatkan dengan efektif, efisien, dan wajar dalam keterbatasan kapabilitas pemerintah yang diselenggarakan dengan kemanan yang terjamin serta mampu memnuhi kepuasan pasien sesuai dengan etika dan norma yang ada (Bustami 2011).

**3.4. Kinerja Kefarmasian.** Kinerja tenaga kefarmasian adalah hasil dari upaya serta proses yang diperlukan untuk mencapai hasil kerja yang diharapkan. Faktor yang melatarbelakangi kinerja antara lain adalah faktor individu (masa kerja, pendidikan, umur) faktor organisasi

(kondisi kerja, umpan balik, kompensasi) dan faktor psikologi (motivasi).

Menurut Dessler (2003), manajemen kinerja merupakan suatu proses mengkonsolidasikan penetapan tujuan, penilaian dan pengembangan kinerja dalam satu sistem tunggal yang memiliki tujuan untuk memastikan kinerja karyawan mendukung tujuan strategis perusahaan. Wibowo (2011) mengungkapkan pengertian kinerja sebagai hasil pekerjaan yang berkaitan erat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen serta memberi kontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi.

#### **F. Landasan Teori**

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dari kualitas layanan yang berdampak pada pemenuhan kebutuhan pasien dan penyediaan layanan yang lebih efektif. Ketidakpuasan pasien yang paling sering diungkapkan oleh pasien adalah ketidakpuasan terhadap sikap, perilaku, keramahan petugas, keterlambatan pelayanan, kurangnya komunikasi dan informasi, serta kebersihan dan ketertiban lingkungan. Hal ini akan berdampak negatif pada kepuasan pasien dan mengakibatkan menurunnya minat pasien untuk berobat di rumah sakit, yang akan berakibat pada penurunan citra rumah sakit (Rizal, 2018).

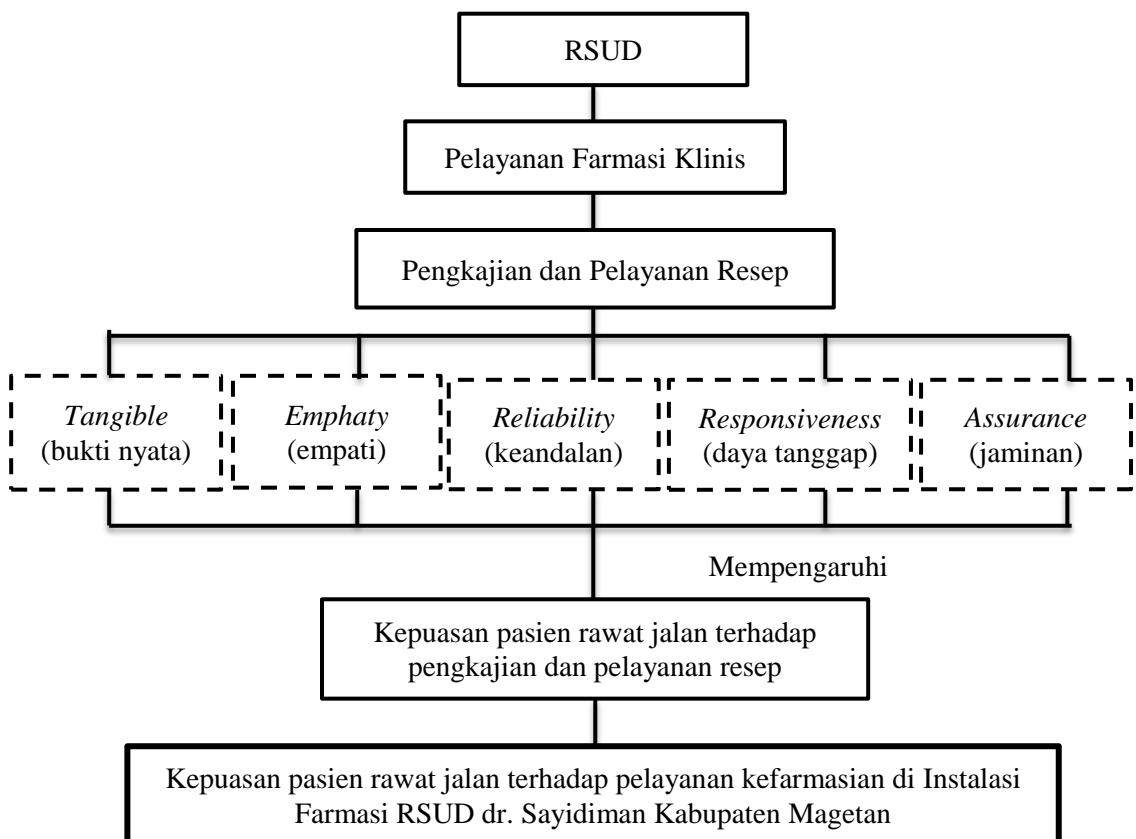
Pasien yang puas termasuk aset yang sangatlah penting sebab jika pasien puas mereka akan selalu melaksanakan penggunaan pada jasa yang dipilihnya(Stevani *et al.*, 2018). Pasien yang tidak puas seringkali dikeluhkan oleh pasien yakni tidak puas pada perilaku, sikap, keterlambatan layanan, keramahan petugas, kurangnya komunikasi dan informasi, dan ketertiban serta kebersihan lingkungan. Hal ini akan memberi pengaruh buruk terhadap kepuasan pasien serta menjadikan menurunnya minat pasien guna berkunjung ke puskesmas, yang akan berakibat pada penurunan citra puskesmas (Rizal, 2014).

Pelayanan kefarmasian pada instalasi farmasi rumah sakit termasuk satu kesatuan yang tidak bisa dipisahkan dari penyelenggaraan usaha kesehatan, yang memiliki peranan penting untuk menambah kualitas suatu layanan kesehatan untuk rakyat. Layanan kefarmasian pada puskesmas haruslah mendukung 3 fungsi utama rumah sakit yakni untuk pusat penggerak pembangunan memiliki wawasan kesehatan, pusat pemberdayaan rakyat, serta pusat layanan kesehatan strata pertama yang mencakup layanan kesehatan

masyarakat serta perorangan. Usaha yang harus dilaksanakan guna mencapai layanan farmasi selaras standar yang dilaksanakan seoptimal mungkin menitikberatkan tanggung jawab profesi pada usaha untuk meningkatkan mutu hidup pasien. Hal penting yang wajib dilaksanakan secara memberikan layanan kefarmasian yang lebih berkualitas serta baik, sebab mutu pelayanan yaitu hak mutlak yang harus didapatkan masyarakat dengan tidak membeda-bedakan (Stevani *et al.*, 2018).

### G. Kerangka Konsep

Kerangka konsep penelitian yakni sebuah uraian dari hubungan antara konsep atau variabel yang hendak diamati lewat penelitian yang akan dilaksanakan (Notoatmodjo, 2012). Pada penelitian ini kerangka konsep penelitiannya sebagai berikut:



**Gambar 1 Kerangka Konsep Penelitian**

Keterangan:

[---] : variabel bebas (x)

[ ] : variabel terikat (y)

### **H. Keterangan Empirik**

Berdasarkan landasan teori, maka dapat dibuat keterangan empirik dalam penelitian ini yaitu, Tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada Instalasi Farmasi di RSUD dr. Sayidiman Kabupaten Magetan dipengaruhi oleh dimensi *tangible*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*.