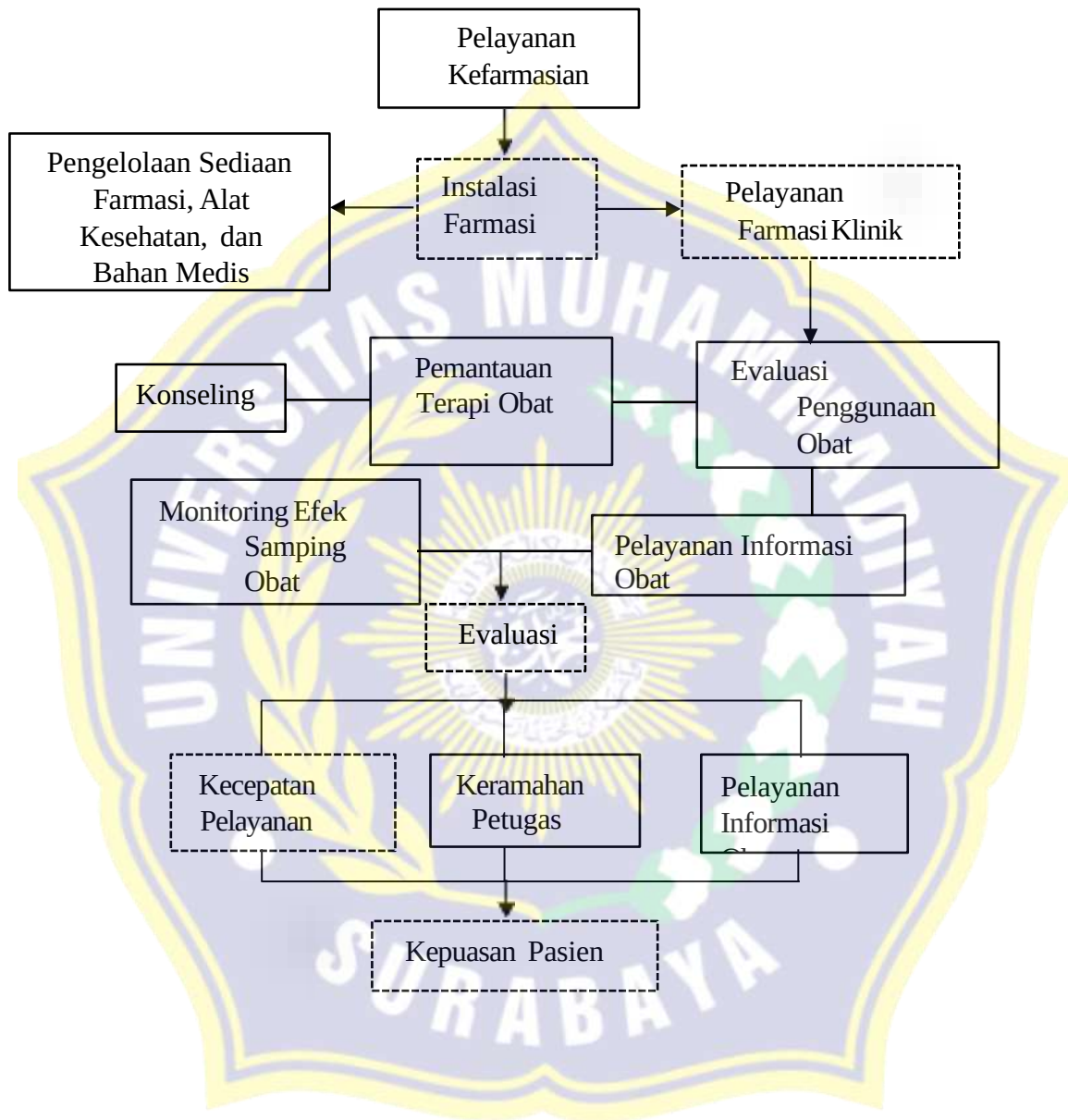


BAB III

KERANGKA KONSEPTUAL

3.1 Kerangka Konseptual



Keterangan:

 = Diteliti

 = Tidak teliti

Gambar 3.1 Kerangka Konseptual

3.2 Uraian Konseptual

Pelayanan kefarmasian di puskesmas wajib dilaksanakan oleh apoteker dan dilaksanakan dengan pendekatan pelayanan yang berorientasi pada pasien (patient oriented). Bentuk pelayanan yang diberikan mencakup pelayanan resep, pemberian informasi obat, serta pemantauan penggunaan obat guna menjamin keamanan, efektivitas, dan rasionalitas terapi. Kualitas pelayanan kefarmasian merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien muncul ketika pelayanan yang diterima sesuai dengan kebutuhan, harapan, dan persepsi pasien selama proses pelayanan berlangsung. Kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Arfania *et al.*, 2022).

Puskesmas merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang memiliki peran penting dalam upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Puskesmas berfungsi sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan dasar yang berorientasi pada pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan kepada pasien di Puskesmas adalah pelayanan kefarmasian, yang berperan langsung dalam menjamin penggunaan obat yang aman, rasional, dan efektif bagi pasien. Pelayanan kefarmasian yang optimal harus mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan komunikatif agar pasien dapat memperoleh obat dengan waktu tunggu yang sesuai standar serta informasi yang memadai terkait penggunaan obatnya.

Waktu tunggu pengambilan obat menjadi salah satu indikator penting dalam mutu pelayanan farmasi. Pada PERMENKES RI Nomor 74 Tahun 2016 menyatakan tentang standar pelayanan Kefarmasian di Puskesmas bahwa waktu tunggu pelayanan obat non racik tidak lebih dari 30 menit dan racikan tidak lebih dari 60 menit (Permenkes, 2016). Standar ini dibuat untuk menjamin mutu pelayanan farmasi agar dapat lebih efisien dan meningkatkan kepuasan pasien. Namun, dalam praktiknya, masih ditemukan variasi waktu tunggu yang dapat memengaruhi persepsi pasien terhadap mutu pelayanan. Semakin lama waktu tunggu, semakin besar kemungkinan pasien merasa kurang puas dan menganggap pelayanan tidak efisien.