

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kepuasan Pelanggan

2.1.1 Definisi Kepuasan

Kepuasan merupakan suatu kondisi psikologis yang muncul sebagai hasil dari perbandingan antara harapan dan kenyataan. Dalam konteks ini, kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan positif yang dialami individu ketika hasil yang diperoleh memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi yang telah ditetapkan sebelumnya. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja produk yang dirasakan dengan harapan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan bukan hanya sekadar hasil akhir, tetapi juga merupakan proses yang melibatkan harapan dan pengalaman (*Kotler dan Keller, 2016*).

2.1.2 Konsep Kepuasan

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil produk dan harapan-harapannya. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan amat puas atau senang. Kunci untuk menghasilkan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi (*Priyoto, 2017*).

Menurut *Anggraini dkk (2017)* konsep kepuasan penyelenggaraan pelayanan Kesehatan dan kepuasan pasien meliputi :

1. Konsisten pada standarisasi teknik pemberian layanan Kesehatan.
2. Pemenuhan standar meliputi petugas, kebijaksanaan, obat, lingkungan gudang serta peralatannya.
3. Terjadinya sikap saling menghargai antar manusia dalam kenyamanan kebersihan.
4. Memberikan kemudahan pasien untuk fokus mengatur system layanan Kesehatan.

2.2 Kualitas Pelayanan

Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang yang timbul di dalam diri seseorang setelah mendapat pelayanan yang diterima atau dialami secara langsung. Kepuasan pelanggan dilakukan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, yakni:

1. Ketanggapan (*Responsiveness*) adalah kemampuan petugas farmasi tanggap terhadap masalah pasien dan memberikan informasi kepada pasien tentang obat yang diresepkan.
2. Keandalan (*Reliability*) adalah kemampuan petugas farmasi untuk melakukan pelayanan kefarmasian sesuai waktu yang telah ditetapkan, secara cepat, tepat dan memuaskan.
3. Jaminan (*Assurance*) adalah kemampuan petugas farmasi dalam memberikan pelayanan informasi terhadap obat yang diserahkan, kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam

memberikan keamanan bahwa obat yang diserahkan telah sesuai.

4. Empati (*Emphaty*) dalam pelayanan antara lain keramahan petugas farmasi
5. Bukti Fisik (*Tangible*) antara lain keterjangkauan lokasi apotek, kecukupan tempat duduk diruang tunggu, kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu (*Yuniar, 2016*).

2.3 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan Pelanggan adalah tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan setelah menggunakan produk atau layanan tertentu. Ini mencerminkan sejauh mana harapan pelanggan terhadap suatu produk atau layanan yang terpenuhi atau bahkan terlampaui. Jika pengalaman yang mereka dapatkan sesuai atau melebihi harapan, pelanggan cenderung merasa puas. Sebaliknya, jika produk atau layanan tidak memenuhi harapan, pelanggan akan merasa tidak puas. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu :

1. Kualitas produk atau layanan, produk yang berkualitas tinggi dan layanan yang baik cenderung meningkatkan kepuasan pelanggan
2. Harga, kesesuaian antara harga dan kualitas juga berpengaruh. Pelanggan merasa puas jika mereka merasa mendapatkan nilai yang sepadan dengan uang yang dikeluarkan.
3. Pengalaman layanan pelanggan, interaksi yang baik dengan staff, kecepatan respon, dan penanganan masalah yang efektif dapat meningkatkan kepuasan.
4. Harapan pelanggan, tingkat kepuasan dipengaruhi oleh ekspektasi yang

dimiliki pelanggan sebelum membeli atau menggunakan layanan.

2.4 Pelayanan Informasi Obat (PIO)

2.4.1 Definisi Pelayanan Informasi Obat

Pelayanan Informasi Obat merupakan kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh apoteker untuk memberi informasi secara akurat, tidak bias, dan terkini kepada dokter, apoteker, perawat, profesi kesehatan lainnya, dan pasien (*Peraturan Menteri Kesehatan RI, 2016*)

2.4.2 Tujuan Pelayanan Informasi Obat

Menurut *Peraturan Menteri Kesehatan RI, (2016)* tujuan dari pelayanan informasi obat antara lain:

1. Menyediakan informasi mengenai obat kepada pasien dan tenaga kesehatan di lingkungan Apotek, pasien dan masyarakat.
2. Menyediakan informasi untuk membuat kebijakan-kebijakan yang berhubungan dengan penunjang penggunaan obat yang rasional.

2.4.3 Kegiatan Pelayanan Informasi Obat (PIO)

Menurut *Peraturan Menteri Kesehatan RI, (2016)* Kegiatan pelayanan informasi obat antara lain:

3. Memberikan dan menyebarkan informasi kepada konsumen secara pro aktif dan pasif. Kegiatan Pelayanan informasi berupa penyediaan dan pemberian informasi obat yang bersifat aktif atau pasif. Pelayanan bersifat aktif apabila apoteker pelayanan informasi obat memberikan informasi obat dengan tidak menunggu pertanyaan melainkan secara aktif memberikan informasi obat, misalnya

penerbitan buletin, brosur, leaflet, seminar, dan lain sebagainya. Pelayanan bersifat pasif apabila apoteker pelayanan informasi obat memberikan informasi obat sebagai jawaban atas pertanyaan yang diterima

4. Menjawab pertanyaan dari pasien maupun tenaga kesehatan melalui telepon, surat, atau tatap muka. Menjawab pertanyaan mengenai obat dan penggunaannya merupakan kegiatan rutin suatu pelayanan informasi obat. Pertanyaan yang masuk dapat disampaikan secara verbal (melalui telepon, tatap muka) atau tertulis (surat melalui pos, faksimili, atau e-mail). Pertanyaan mengenai obat dapat bervariasi dari yang sederhana sampai yang bersifat urgent dan kompleks yang membutuhkan penelusuran literatur serta evaluasi secara seksama.
5. Membuat buletin, leaflet, label obat, poster, majalah dinding, dan lain-lain.
6. Melakukan kegiatan penyuluhan bagi pasien rawat jalan dan rawat inap, serta masyarakat.
7. Melakukan Pendidikan dan/atau pelatihan bagi tenaga kefarmasian dan tenaga kesehatan lainnya terkait dengan obat dan bahan medis habis pakai.
8. Mengkoordinasikan penelitian terkait obat dan kegiatan pelayanan kefarmasian

2.5 Apotek

2.5.1 Pengertian Apotek

Apotek merupakan fasilitas pelayanan kefarmasian yang memegang peran penting dalam sistem pelayanan kesehatan masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, apotek didefinisikan sebagai fasilitas pelayanan kefarmasian tempat dilaksanakannya praktik kefarmasian oleh apoteker, yang mencakup kegiatan pengadaan, penyimpanan, peracikan, pelayanan informasi obat, serta penyerahan obat kepada masyarakat baik dengan resep dokter maupun tanpa resep. Peran apotek tidak hanya sebagai tempat distribusi obat, tetapi juga sebagai pusat edukasi yang menyediakan pelayanan informasi obat (PIO) guna menjamin penggunaan obat yang aman, efektif, dan rasional. Dengan adanya pembaruan regulasi ini, apotek dituntut untuk terus meningkatkan mutu layanan, khususnya dalam penyampaian informasi obat yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan, demi mendukung peningkatan kualitas hidup dan kesehatan masyarakat.

2.5.2 Tugas Dan Fungsi Apotek

Menurut regulasi terbaru, yaitu Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan serta Peraturan Pemerintah RI Nomor 5 Tahun 2023, apotek merupakan fasilitas pelayanan kefarmasian yang menjadi tempat praktik apoteker dalam melaksanakan praktik kefarmasian secara profesional. Fungsi utama

apotek mencakup kegiatan pengadaan, penyimpanan, peracikan, pengubahan bentuk sediaan, pencampuran, dan penyerahan obat kepada masyarakat. Selain itu, apotek juga berfungsi sebagai tempat pemberian pelayanan informasi obat (PIO), konseling, serta sebagai sarana edukasi dan pengabdian profesi apoteker kepada masyarakat. Apotek berperan dalam menjamin akses masyarakat terhadap obat secara luas dan merata, serta dalam mendukung penggunaan obat yang aman, bermutu, dan rasional, sesuai dengan prinsip pelayanan kefarmasian yang berorientasi pada keselamatan pasien.

2.5.3 Sejarah Apotek Mustajab Tegay

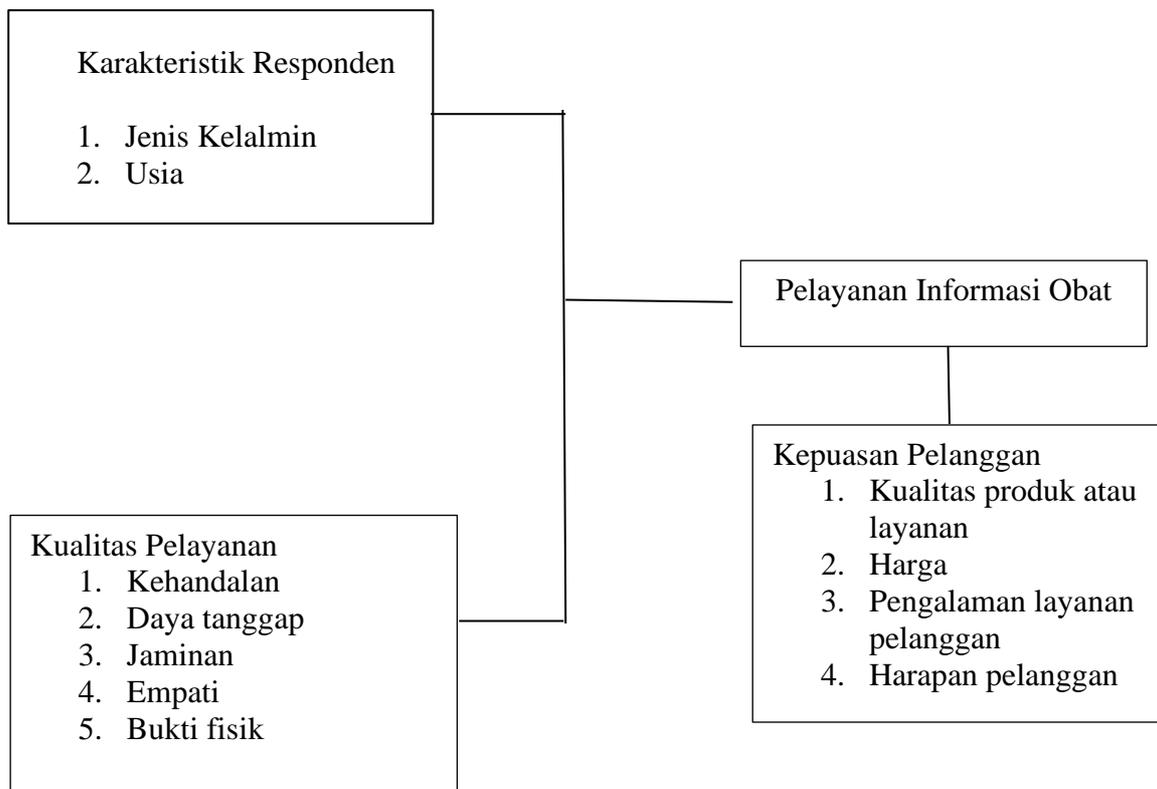
Menurut asal usulnya Dinamakan Apoek Mustajab dikarenakan arti dari Mustajab itu sendiri adalah mujarab. Awal mulanya apotek Mustajab adalah sebuah toko obat yang didirikan pada tahun 1975 yang dipimpin oleh Bpk. Yusuf Hamid, pada tahun 2004 toko obat Mustajab berubah menjadi Apotek Mustajab yang dipimpin oleh Ibu Munaeniroh yang tidak lain adalah istri dari Bpk. Yusuf Hamid, pada tahun 2005 Apotek Mustajab melakukan penggabungan dengan Apotek Zahra Adiwerna, kemudian pada tahun 2016 kepemimpinan Apotek dipindah alihkan kepada anak dari Bpk. Yusuf Hamid dan Ibu Munaeniroh yaitu Ibu Emmy Fitria Lestari Yusuf, selain sebagai pemimpin Apotek Ibu Emmy Fitria Lestari juga sebagai apoteker di Apotek Mustajab.

2.5.4 Nama, Lokasi dan Jam Kerja Apotek Mustajab Tegal

Nama Apotek	: Apotek Mustajab Tegal
Lokasi	: JL. Sultan Agung No. 81, Tegal
Apoteker	: Emmy Fitria Lestari Yusuf S.Si.,Apt
PSA	: Emmy Fitria Lestari Yusuf S.Si.,Apt
Jam Kerja	: 07.15 - 21.30 WIB
Hari Kerja	: Senin-Minggu

2.6 Kerangka Teori

Kerangka teori penelitian merupakan kumpulan teori yang mendasari topik penelitian, disusun berdasarkan teori-teori yang telah ada dalam tinjauan pustaka dan mengikuti alur input, proses, serta output. Kerangka teori ini membantu menjelaskan hubungan antarvariabel dalam penelitian dan memberikan arah yang sistematis dalam penyusunan penelitian (Wahyuni, 2017). Secara sistematis, kerangka teori dalam penulisan ini dapat digambarkan sebagai berikut:

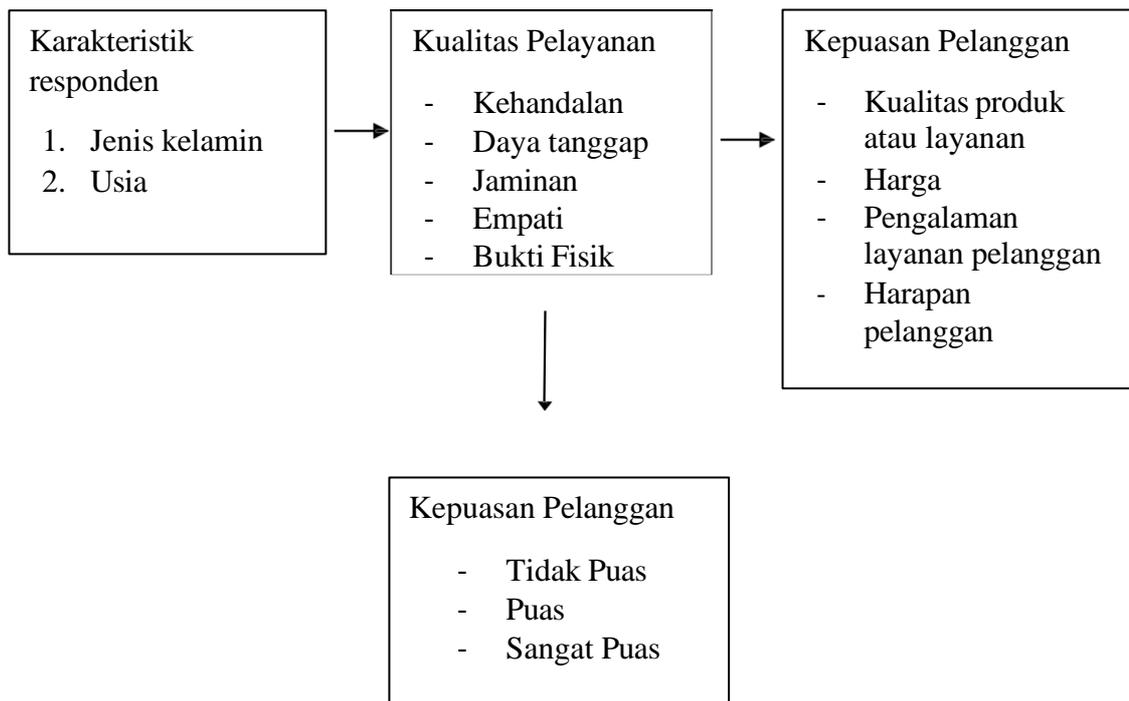


Gambar 2.1 Kerangka Teori

(Sumber : *Mardhiyah, 2019*)

2.7 Kerangka Konsep

Menurut *Notoatmodjo (2010)* untuk memudahkan alur penelitian maka harus dibuat kerangka konsep penelitian. kerangka Konsep dalam penulisan ini dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2.2 Kerangka Konsep

2.8 Hipotesis

H0 : Tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan Informasi Obat dengan kepuasan pelanggan di Apotek Mustajab tegal.

H1 : Ada hubungan antara kualitas antara pelayanan Informasi Obat dengan kepuasan konsumen di Apotek Mustajab Tegal.