

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Profil Kabupaten Banyumas**

Kabupaten Banyumas sebagai salah satu daerah otonom di Propinsi Jawa Tengah, letaknya disepanjang pantai utara Laut Jawa, memanjang ke selatan berbatasan dengan wilayah Karsidenan Banyumas. Sebelah timur berbatasan dengan Kota Tegal dan Kabupaten Tegal, serta sebelah barat berbatasan dengan Provinsi Jawa Barat. Letaknya antara 6044' – 7021' Lintang Selatan dan antara 108041' – 109011'. Jumlah Penduduk Kabupaten Brebes pada tahun 2009 tercatat 1.752.128 jiwa, terdiri dari 873.062 jiwa penduduk laki-laki dan 879.066 jiwa penduduk perempuan.

#### **B. Pelayanan Informasi Obat**

Pelayanan Informasi obat harus benar, jelas, mudah dimengerti, akurat, tidak bias, etis, bijaksana dan terkini sangat diperlukan dalam upaya penggunaan obat yang rasional oleh pasien. Sumber informasi obat adalah Buku Farmakope Indonesia, Informasi Spesialite Obat Indonesia (ISO), Informasi Obat Nasional Indonesia (IONI), Farmakologi dan Terapi, serta buku-buku lainnya. Informasi obat juga dapat diperoleh dari setiap kemasan atau brosur obat yang berisi :

- Nama dagang obat jadi
- Komposisi
- Bobot, isi atau jumlah tiap wadah
- Dosis pemakaian
- Cara pemakaian
- Khasiat atau kegunaan
- Kontra indikasi (bila ada)
- Tanggal kadaluarsa
- Nomor ijin edar/nomor registrasi
- Nomor kode produksi
- Nama dan alamat industri

Informasi obat yang diperlukan pasien adalah :

- a. Waktu penggunaan obat, misalnya berapa kali obat digunakan dalam sehari, apakah di waktu pagi, siang, sore, atau malam. Dalam hal ini termasuk apakah obat diminum sebelum atau sesudah makan.
- b. Lama penggunaan obat, apakah selama keluhan masih ada atau harus dihabiskan meskipun sudah terasa sembuh. Obat antibiotika harus dihabiskan untuk mencegah timbulnya resistensi.
- c. Cara penggunaan obat yang benar akan menentukan keberhasilan pengobatan. Oleh karena itu pasien harus mendapat penjelasan mengenai cara penggunaan obat yang benar terutama untuk sediaan farmasi tertentu seperti obat oral obat tetes mata, salep mata, obat tetes hidung, obat semprot hidung, tetes telinga, suppositoria dan krim/salep rektal dan tablet vagina. (Depkes RI 2006)

### **C. Tingkat Kepuasan Konsumen**

Tingkat kepuasan konsumen sangat tergantung pada mutu suatu produk atau jasa. Jadi, suatu produk atau jasa dikatakan bermutu bagi seseorang kalau produk atau jasa tersebut dapat memenuhi kebutuhannya. Pengukuran tingkat kepuasan erat hubungannya dengan mutu produk (barang atau jasa). Pengukuran aspek mutu bermanfaat bagi pimpinan bisnis yaitu:

1. Mengetahui dengan baik bagaimana jalannya atau bekerjanya proses bisnis.
2. Mengetahui di mana harus melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus-menerus untuk memuaskan pelanggan, terutama untuk hal-hal yang dianggap penting oleh para pelanggan.
3. Menentukan apakah perubahan yang dilakukan mengarah ke perbaikan.

Salah satu cara untuk mengukur sikap pelanggan ialah dengan menggunakan kuesioner. Organisasi bisnis/ perusahaan harus mendesain kuesioner pelanggan yang secara akurat dapat memperkirakan persepsi pelanggan tentang mutu barang atau jasa. Hasil pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dapat menunjukkan karakteristik atau atribut apa dari produk/jasa

yang membuat pelanggan tidak puas. Pimpinan harus melakukan koreksi/perbaikan. Dikatakan untuk mendapatkan konsumen tidak sulit, tetapi yang lebih sulit mempertahankan konsumen. Kepuasan konsumen merupakan faktor penentu kesetiiaannya terhadap apotek (Anief, 2001).

Ada lima faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan konsumen/ pasien, yaitu :

1. Kualitas produk farmasi yaitu kemampuan menyembuhkan penyakit. Hal ini menyangkut ketersediaan farmasi dan ketersediaan hayati, sehingga tercapai tujuan efek terapi. Persepsi konsumen/ pasien terhadap produk farmasi dipengaruhi oleh dua hal yaitu kenyataan sesungguhnya kualitas produk farmasi dan komunikasi.
2. Kualitas pelayanan terhadap pasien. Pasien akan merasa puas bila mereka dapat pelayanan yang baik, ramah, sesuai dengan yang diharapkan.
3. Komponen emosional yaitu pengaruh atau pertimbangan yang bersifat emosional seperti : karena sugesti, angan-angan, gambaran yang indah, perasaan bangga, agar kelihatan lain dari yang lain. Kepuasan tersebut membuat konsumen merasa puas terhadap produk farmasi tersebut.
4. Harga. Meskipun produk farmasi yang dipilih mempunyai kemanjuran khasiat yang sama dengan produk farmasi yang lain tetapi harganya relatif lebih murah. Hal tersebut juga merupakan faktor penting untuk menentukan tingkat kepuasan.
5. Faktor biaya untuk memperoleh produk farmasi tersebut. Konsumen tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan juga tidak perlu membuang waktu untuk memperoleh obat tersebut (Anief, 2000).

Menurut Kotler (1997) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah suatu kondisi yang di rasakan seseorang yang merupakan hasil dari perbandingan antara hasil yang di harapkan atas suatu produk / jasa dengan kenyataan yang diterima. Kepuasan konsumen setelah melakukan pembelian tergantung pada kesesuaian antara prestasi barang / jasa yang dibeli dengan harapan konsumen. Seberapa jauh kesesuaian itu akan membentuk suatu tingkat kepuasan yang dapat di katagorikan atas: tidak puas, puas, dan sangat

puas. Pertama, pelanggan/ konsumen akan merasa tidak puas bilamana prestasi produk/ jasa lebih rendah dari harapan pelanggan. Kedua, pelanggan/ konsumen akan merasa puas bilamana prestasi produk/ jasa sesuai dengan harapan pelanggan. Ketiga, pelanggan/ konsumen akan sangat merasa puas bilamana prestasi produk/ jasa melebihi harapan pelanggan.

Terdapat lima determinan kualitas jasa yang dapat dirincikan sebagai berikut :

1. Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan untuk melakukan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
2. Daya Tanggap (*responsiveness*) adalah kesediaan untuk membantu konsumen dan menyediakan layanan yang dijanjikan
3. Jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan dan perilaku karyawan serta kemampuan untuk menginspirasi kepercayaan dan keyakinan.
4. Empati (*emphaty*) adalah syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
5. Bukti langsung (*tangibles*) adalah fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan dari personil.