

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Tentang Kepuasan

2.1.1 Pengertian Kepuasan

Kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan seseorang. Tingkat kepuasan adalah suatu fungsi dari perbedaan antar penampilan yang dirasakan dan harapan (Fardiansyah, 2015).

Kepuasan menurut kamus bahasa indonesia adalah puas, merasa puas, perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang, dikarenakan mengkonsumsi suatu program atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa. Mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakanya dengan harapanya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan (Supranto, 2011).

2.1.1 Kepuasan pelanggan

Kepuasan konsumen atau pelanggan (*customer satisfaction*) dapat didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkan. Penilaian terhadap kepuasan konsumen dilakukan setelah konsumen membeli suatu produk atau jasa karena kepentingannya yang kemudian dibandingkan dengan apa yang diharapkan. Menurut Susan Fournier dan David Glen Mick (2003), kepuasan

pelanggan, digambarkan, sebagai suatu proses yang dinamis, dapat berubah karena berkaitan dengan dimensi sosial yang kuat. Dimensi kepuasan mengandung komponen makna dan emosi yang integral. Istilah kepuasan dipakai untuk menganalisis atau mengevaluasi hasil, membandingkan kebutuhan yang diinginkan yang ditetapkan individu dengan kebutuhan yang diperoleh.

Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasar sudut pandang penyedia jasa akan tetapi harus dipandang dari sudut pandang konsumen. Banyak penyedia jasa gagal dalam memberikan kepuasan terhadap konsumennya yang disebabkan terjadinya kesenjangan kepentingan diantara keduanya. (Kotler, 2008)

2.1.2 Tingkat Kepuasan Pelayanan

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan puskesmas ditentukan oleh tingkat kepuasan konsumen terhadap penerimaan pelayanan. Kepuasan penerimaan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan yang diharapkan. Oleh karena itu secara berkala pemberi pelayanan perlu mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga kepuasan pelayanan dapat digambarkan sebagai hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Fardiansyah, 2015).

2.1.3 Faktor Kepuasan Konsumen

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen:

1. Pendekatan dan perilaku petugas
2. Perasaan konsumen pada saat pertama kali berkunjung ke Puskesmas

3. Mutu informasi yang diterima
4. Prosedur perjanjian
5. Waktu tunggu
6. Fasilitas umum yang tersedia
7. Outcome pelayanan yang diterima

2.1.4 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Identifikasi 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut:

1. Sistem Keluhan Dan Saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan (*customer-oriented*) perlu memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggan untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis (yang mudah dijangkau atau sering dilewati pelanggan), kartu komentar (yang bisa diisi langsung maupun yang bisa dikirim via pos kepada perusahaan), saluran telepon khusus bebas pulsa, dan lain-lain.

2. *Ghost Shopping*

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan atau pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Kemudian mereka melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu para *ghost shopper* juga dapat

mengamati cara perusahaan dan pesaingnya melayani permintaan pelanggan, menjawab pertanyaan pelanggan dan mengenai setiap keluhan.

3. *Lost Customer Analysis*

Perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya. Bukan hanya *exit interview* saja yang perlu, tetapi pemantauancustomer loss rate juga penting, dimana meningkatkan *customer loss rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelangganya.

4. Survei Kepuasan Pelanggan

Umumnya banyak peneliti mengenai kepuasan pelanggan yang dilakukan dengan penelitian survei, baik survei melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi (McNeal dan Lamb dalam Peterson dan Wilson, 1992). Melalui survei perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik (*feedback*) secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelangganya.

2.2 Pelayanan Kefarmasian

Pelayanan Kefarmasian merupakan kegiatan yang terpadu dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan. Tuntutan konsumen dan masyarakat akan peningkatan mutu pelayanan kefarmasian, mengharuskan adanya perluasan dari paradigma lama yang berorientasi kepada produk (*drug oriented*) menjadi paradigma baru yang berorientasi pada konsumen (*patient oriented*) dengan filosofi pelayanan kefarmasian (*pharmaceutical care*). Pelayanan kefarmasian di

Puskesmas meliputi 2 (dua) kegiatan, yaitu kegiatan yang bersifat manajerial berupa pengelolaan sediaan farmasi dan bahan medis habis pakai dan kegiatan pelayanan farmasi klinik. Kegiatan tersebut harus didukung oleh sumber daya manusia dan sarana dan prasarana (Permenkes, 2016).

2.2.1 Pelayanan Farmasi Klinik

Pelayanan farmasi klinik merupakan bagian dari pelayanan kefarmasian yang langsung dan bertanggung jawab kepada konsumen berkaitan dengan obat dan bahan medis habis pakai dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan konsumen. Pelayanan farmasi klinik bertujuan untuk:

1. Meningkatkan mutu dan memperluas cakupan pelayanan kefarmasian di Puskesmas.
2. Memberikan pelayanan kefarmasian yang dapat menjamin efektivitas, keamanan dan efisiensi obat dan bahan medis habis pakai.
3. Meningkatkan kerjasama dengan profesi kesehatan lain dan kepatuhan konsumen yang terkait dalam pelayanan kefarmasian.
4. Melaksanakan kebijakan obat di Puskesmas dalam rangka meningkatkan penggunaan obat secara rasional.

2.2.2.1 Pengkajian dan Pelayanan Resep

Kegiatan pengkajian resep dimulai dari seleksi persyaratan administrasi, persyaratan farmasetik dan persyaratan klinis baik untuk konsumen rawat inap maupun rawat jalan.

1. Persyaratan administrasi meliputi:
 1. Nama, umur, jenis kelamin dan berat badan konsumen
 2. Nama, dan paraf dokter
 3. Tanggal resep
 4. Ruangan/unit asal resep
2. Persyaratan farmasetik meliputi:
 1. Bentuk dan kekuatan sediaan
 2. Dosis dan jumlah Obat.

2.2.2.2 Pelayanan Informasi Obat

Merupakan kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh apoteker untuk memberikan informasi secara akurat, jelas dan terkini kepada dokter, apoteker, perawat, profesi kesehatan lainnya dan konsumen. Dengan tujuan sebagai berikut :

1. Menyediakan informasi mengenai obat kepada tenaga kesehatan lain di lingkungan Puskesmas, konsumen dan masyarakat.
2. Menyediakan informasi untuk membuat kebijakan yang berhubungan dengan obat (contoh: kebijakan permintaan obat oleh jaringan dengan mempertimbangkan stabilitas, harus memiliki alat penyimpanan yang memadai).
3. Menunjang penggunaan obat yang rasional.

Adapun kegiatan yang dilakukan dalam pelayanan informasi obat yaitu:

1. Memberikan dan menyebarkan informasi kepada konsumen secara pro aktif dan pasif.
2. Menjawab pertanyaan dari konsumen maupun tenaga kesehatan melalui telepon, surat atau tatap muka.

3. Membuat buletin, leaflet, label obat, poster, majalah dinding dan lain-lain.
4. Melakukan kegiatan penyuluhan bagi konsumen rawat jalan dan rawat inap, serta masyarakat.
5. Melakukan pendidikan dan/atau pelatihan bagi tenaga kefarmasian dan tenaga kesehatan lainnya terkait dengan obat dan bahan medis habis pakai.
6. Mengoordinasikan penelitian terkait obat dan kegiatan pelayanan kefarmasian.

2.2.2.3 Konseling

Merupakan suatu proses untuk mengidentifikasi dan penyelesaian masalah konsumen yang berkaitan dengan penggunaan obat konsumen rawat jalan dan rawat inap, serta keluarga konsumen. Tujuan dilakukannya konseling adalah memberikan pemahaman yang benar mengenai obat kepada konsumen/keluarga konsumen antara lain tujuan pengobatan, jadwal pengobatan, cara dan lama penggunaan obat, efek samping, tanda-tanda toksisitas, cara penyimpanan dan penggunaan obat.

2.2.2.4 Ronde Atau Visite Konsumen Rawat Inap

Merupakan kegiatan kunjungan ke konsumen rawat inap yang dilakukan secara mandiri atau bersama tim profesi kesehatan lainnya terdiri dari dokter, perawat, ahli gizi, dan lain-lain. Dengan tujuan sebagai berikut :

1. Memeriksa obat konsumen.
2. Memberikan rekomendasi kepada dokter dalam pemilihan obat dengan mempertimbangkan diagnosis dan kondisi klinis konsumen.
3. Memantau perkembangan klinis konsumen yang terkait dengan penggunaan obat.

4. Berperan aktif dalam pengambilan keputusan tim profesi kesehatan dalam terapi konsumen. Konsumen rawat inap yang telah pulang ke rumah ada kemungkinan terputusnya kelanjutan terapi dan kurangnya kepatuhan penggunaan obat. Untuk itu, perlu juga dilakukan pelayanan kefarmasian di rumah (*Home Pharmacy Care*) agar terwujud komitmen, keterlibatan, dan kemandirian konsumen dalam penggunaan obat sehingga tercapai keberhasilan terapi obat.

2.2.2.4 Monitoring Efek Samping Obat

Merupakan kegiatan pemantauan setiap respon terhadap obat yang merugikan atau tidak diharapkan yang terjadi pada dosis normal yang digunakan pada manusia untuk tujuan profilaksis, diagnosis dan terapi atau memodifikasi fungsi fisiologis.

Tujuan :

1. Menemukan efek samping obat sedini mungkin terutama yang berat, tidak dikenal dan frekuensinya jarang.
2. Menentukan frekuensi dan insidensi efek samping obat yang sudah sangat dikenal atau yang baru saja ditemukan.

2.2.2.6 Pemantauan Terapi Obat

Merupakan proses yang memastikan bahwa seorang konsumen mendapatkan terapi obat yang efektif, terjangkau dengan memaksimalkan efikasi dan meminimalkan efek samping.

Tujuan :

1. Mendeteksi masalah yang terkait dengan obat.
2. Memberikan rekomendasi penyelesaian masalah yang terkait dengan obat.

Adapun kriteria konsumen sebagai berikut:

1. Anak-anak dan lanjut usia, ibu hamil dan menyusui.
2. Menerima obat lebih dari 5 (lima) jenis.
3. Adanya multidiagnosis.
4. Konsumen dengan gangguan fungsi ginjal atau hati.
5. Menerima obat dengan indeks terapi sempit.
6. Menerima obat yang sering diketahui menyebabkan reaksi obat yang merugikan.

2.2.2.7 Evaluasi Penggunaan Obat

Merupakan kegiatan untuk mengevaluasi penggunaan obat secara terstruktur dan berkesinambungan untuk menjamin obat yang digunakan sesuai indikasi, efektif, aman dan terjangkau (rasional).

Tujuan :

1. Mendapatkan gambaran pola penggunaan obat pada kasus tertentu.
2. Melakukan evaluasi secara berkala untuk penggunaan obat tertentu.

2.2.3 Waktu Tunggu Pelayanan Obat

Pelayanan resep merupakan salah satu bagian dari kegiatan kefarmasian di Puskesmas. Salah satu standar minimal pelayanan farmasi di puskesmas adalah waktu tunggu. Waktu tunggu pelayanan resep dimulai dari penerimaan resep sampai obat di serahkan ke konsumen. Waktu tunggu pelayanan yang baik dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, sehingga puskesmas harus dapat mengontrol waktu pelayanan untuk mencapai kepuasan konsumen baik dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, sehingga puskesmas harus dapat mengontrol waktu pelayanan untuk mencapai kepuasan konsumen (Fitriah dkk, 2016).

Menurut Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 129 tahun 2008 tentang standar pelayanan minimal di rumah sakit, terdapat waktu tunggu pelayanan untuk obat racikan ≤ 60 menit dan waktu tunggu pelayanan obat jadi adalah ≤ 30 menit.

2.3 Puskesmas

2.3.1 Pengertian Puskesmas

Menurut surat keputusan menteri kesehatan Republik Indonesia nomor 128/MENKES/SK/II/2004, puskesmas adalah suatu unit pelaksana fungsional yang berfungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan, pusat pembinaan peran serta masyarakat dalam bidang kesehatan serta pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan kegiatannya secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan pada suatu masyarakat yang bertempat tinggal dalam suatu wilayah kerja. Puskesmas juga diartikan sebagai satu kesatuan organisasi fungsional yang langsung memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh kepada masyarakat dalam suatu wilayah kerja tertentu dalam bentuk usaha-usaha kesehatan pokok (Wardhani, 2017).

Puskesmas adalah suatu unit organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan yang berada di garda terdepan dan mempunyai misi sebagai pusat pengembangan pelayanan kesehatan, yang melaksanakan pembinaan dan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu untuk masyarakat disuatu wilayah kerja tertentu yang telah ditentukan secara mandiri dalam menentukan kegiatan pelayanan namun tidak mencakup aspek pembiayaan.

2.3.2 Tujuan Puskesmas

Adapun tujuan pembangunan puskesmas yaitu :

1. Agar masyarakat memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat
2. Agar masyarakat mampu menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu
3. Agar masyarakat hidup dalam lingkungan sehat
4. Agar masyarakat memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok dan masyarakat.

2.3.3 Prinsip Penyelenggaraan Puskesmas

Adapun prinsip penyelenggaraan Puskesmas sebagai berikut:

1. Paradigma Sehat

Puskesmas mendorong seluruh pemangku kepentingan untuk berkomitmen dalam upaya mencegah dan mengurangi resiko kesehatan yang dihadapi individu, keluarga, kelompok dan masyarakat.

2. Pertanggungjawaban Wilayah

Puskesmas menggerakkan dan bertanggung jawab terhadap pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya

3. Kemandirian Masyarakat

Puskesmas mendorong kemandirian hidup sehat bagi individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat.

4. Pemerataan

Puskesmas menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan yang dapat diakses dan terjangkau oleh seluruh masyarakat di wilayah kerjanya secara adil tanpa membedakan status sosial, ekonomi, agama, budaya dan kepercayaan.

5. Teknologi Tepat Guna

Puskesmas menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan dengan memanfaatkan teknologi tepat guna yang sesuai dengan kebutuhan pelayanan, mudah dimanfaatkan dan tidak berdampak buruk bagi lingkungan.

6. Keterpaduan Dan Kesenambungan.

Puskesmas mengintegrasikan dan mengoordinasikan penyelenggaraan UKM dan UKP lintas program dan lintas sektor serta melaksanakan Sistem Rujukan yang didukung dengan manajemen Puskesmas (Permenkes, 2014).

2.3.4 Fungsi Puskesmas

Puskesmas mempunyai fungsi untuk melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dalam rangka mendukung terwujudnya kecamatan sehat. Dalam melaksanakan tugasnya, Puskesmas menyelenggarakan dua fungsi utama yaitu upaya kesehatan masyarakat tingkat pertama dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama sebagai berikut:

1. Penyelenggaraan UKM tingkat pertama di wilayah kerjanya.

UKM adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah dan menanggulangi timbulnya masalah kesehatan dengan sasaran keluarga, kelompok dan masyarakat. Upaya kesehatan masyarakat tingkat pertama meliputi :

1. Pelayanan Promosi Kesehatan;
2. Pelayanan Kesehatan Lingkungan;
3. Pelayanan Kesehatan Ibu, Anak, dan Keluarga Berencana;
4. Pelayanan Gizi; dan
- b. Pelayanan Pencegahan Dan Pengendalian Penyakit.

2. Penyelenggaraan UKP tingkat pertama di wilayah kerjanya

UKP adalah suatu kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan pelayanan kesehatan yang ditujukan untuk peningkatan, pencegahan, penyembuhan penyakit, pengurangan penderitaan akibat penyakit dan memulihkan kesehatan perseorangan.

tingkat pertama meliputi :

1. Rawat jalan
2. Pelayanan gawat darurat
3. Pelayanan satu hari (*one day care*)
4. *Home care*
5. Rawat inap berdasarkan pertimbangan (Permenkes, 2014)

2.3.5 Kegiatan Pokok Puskesmas

Sesuai dengan kemampuan, tenaga dan fasilitas, maka kegiatan pokok yang dilaksanakan oleh puskesmas adalah sebagai berikut :

1. KIA
2. Keluarga Berencana
3. Usaha Peningkatan Gizi
4. Kesehatan Lingkungan
5. Pencegahan dan Pemberantasan Penyakit Menular
6. Pengobatan termasuk Pelayanan Darurat karena Kecelakaan
7. Penyuluhan Kesehatan Masyarakat
8. Kesehatan Sekolah
9. Kesehatan Olahraga
10. Perawatan Kesehatan Masyarakat
11. Kesehatan Kerja

12. Kesehatan Mata
13. Kesehatan Jiwa
14. Kesehatan Gigi dan Mulut
15. Laboratorium Sederhana
16. Pencatatan dan Pelaporan dalam Rangka Sistem Informasi Kesehatan
17. Kesehatan Usia Lanjut
18. Pembinaan Pengobatan Tradisional

2.4 Profil Puskesmas Kendalkerep

Puskesmas Kendalkerep merupakan salah satu puskesmas yang terdapat di Kota Malang yang memiliki peran untuk menyelenggarakan tugas teknis operasional Dinas Kesehatan.

Sarana dan prasarana yang harus dimiliki puskesmas untuk meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian berdasarkan PERMENKES nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas adalah sebagai berikut :

2.4.1 Ruangan

1. Ruang penerimaan resep

Meliputi tempat penerimaan resep, 1 set meja dan kursi serta 1 set komputer jika memungkinkan. Ruang penerimaan resep ditempatkan pada bagian paling depan dan mudah terlihat oleh konsumen

2. Ruang pelayanan resep dan peracikan (produksi sediaan secara terbatas)

Meliputi rak obat sesuai kebutuhan dan meja peracikan. Ruang peracikan disediakan peralatan peracikan, timbangan obat, air minum untuk pengenceran, sendok obat, bahan pengemas obat, lemari pendingin, termometer ruangan, buku referensi/standar sesuai kebutuhan, serta alat tulis secukupnya. Ruang ini diatur

agar mendapatkan cahaya dan sirkulasi udara yang cukup. Jika memungkinkan disediakan pendingin ruang sesuai kebutuhan.

3. Ruang penyerahan obat

Meliputi konter penyerahan obat, buku pencatatan penyerahan dan pengeluaran obat. Ruang penyerahan obat dapat digabungkan dengan ruang penerimaan resep.

4. Ruang konseling

Meliputi 1 set meja dan kursi konseling, lemari buku, buku-buku referensi sesuai kebutuhan, leaflet, poster, alat bantu konseling, buku catatan konseling, formulir jadwal konsumsi obat, formulir catatan pengobatan konsumen dan lemari arsip serta 1 set komputer.

5. Ruang penyimpanan obat dan bahan medis habis pakai

Ruang penyimpanan harus memperhatikan kondisi sanitasi, temperatur, kelembapan, ventilasi, pemisahan untuk menjamin mutu produk dan keamanan petugas. Selain itu juga memungkinkan masuknya cahaya yang cukup. Ruang penyimpanan yang baik perlu dilengkapi dengan rak/lemari obat, pendingin ruangan, lemari pendinginan, lemari penyimpanan khusus narkotika dan psikotropika, lemari penyimpanan obat khusus, pengukur suhu dan krtu suhu.

2.4.2 Tenaga

Petugas kesehatan di Puskesmas Kendalkerep sebagai berikut:

1. Dokter sejumlah 4 orang
2. Perawat sejumlah 12 orang
3. Bidan sejumlah 12 orang
4. Farmasi yang terdiri dari 1 Apoteker dan 1 TTK

2.4.3 Jumlah Konsumen

Dalam satu hari Puskesmas Kendalkerep memiliki kurang lebih 50-100 konsumen

2.5 Kerangka Teori

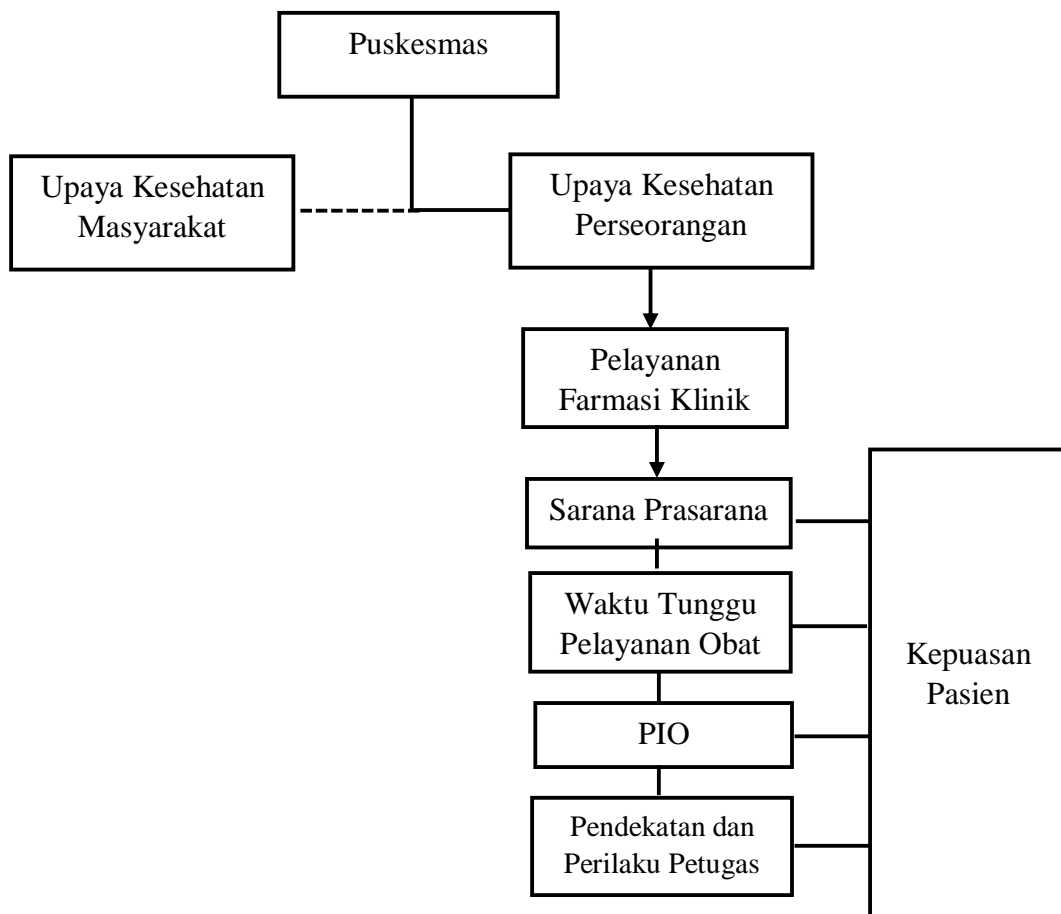
Puskesmas adalah suatu unit pelaksana fungsional yang berfungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan, pusat pembinaan peran serta masyarakat dalam bidang kesehatan serta pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan kegiatannya secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan pada masyarakat yang bertempat tinggal dalam suatu wilayah kerja. Oleh karena itu puskesmas harus mampu memberikan pelayanan secara prima kepada masyarakat dan perlu adanya kerjasama yang baik antar petugas pelayanan yang ada di puskesmas untuk memenuhi upaya kesehatan masyarakat (Migar, Palar, & Lengkong, t.t.). Kesesuaian pelayanan akan meningkatkan mutu pelayanan, dan mutu pelayanan di lihat dari kepuasan konsumen terhadap pelayanan di puskesmas tersebut (Permenkes, 2016).

Fungsi sebagai pemberi pelayanan tingkat pertama meliputi pelayanan rawat jalan termasuk pelayanan kefarmasian. Pelayanan obat adalah kegiatan yang harus dikerjakan mulai dari menerima resep dokter sampai penyerahan obat kepada konsumen. Tujuan dan pelayanan obat adalah agar konsumen mendapatkan obat yang sesuai dengan resep dokter dan mendapat informasi bagaimana cara menggunakannya. Untuk meningkatkan mutu pelayanan, pengukuran tingkat kepuasan konsumen perlu dilakukan pengukuran tingkat kepuasan melalui beberapa aspek seperti sarana prasarana, waktu tunggu pelayanan obat, PIO dan perilaku petugas. Puskesmas sebagai pemberi pelayanan kesehatan harus

meningkatkan mutu pelayanannya, termasuk pelayanan kefarmasian oleh unit farmasi, karena unit farmasi merupakan unit yang memberikan pelayanan langsung kepada konsumen dibidang kefarmasian yang sangat menentukan derajat kesehatan masyarakat.

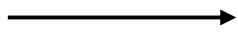
Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti sangat tertarik untuk mengadakan pengukuran tingkat kepuasan konsumen apakah sudah atau belum terpenuhi. Untuk melaksanakan hal tersebut, maka diperlukan angket yang berisi tentang penilaian konsumen terhadap unsur - unsur pelayanan kefarmasian. Penelitian dilakukan oleh peneliti sendiri, sedangkan penilaian kepuasan dilakukan oleh konsumen yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Puskesmas.

Berikut merupakan gambaran kerangka pikir peneliti:



Gambar 2. 1 Bagan Kerangka Konsep

Keterangan :



:Diteliti



: Tidak diteliti