

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN  
KEFARMASIAN DI APOTEK NUSA FARMA KOTA BANDUNG**

**KARYA TULIS ILMIAH**

**ANNISA SALMA NUR FAUZIYAH**

**31181022**



**FAKULTAS FARMASI UNIVERSITAS BHAKTI KENCANA  
PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA 3  
PROGRAM STUDI FARMASI  
BANDUNG  
2021**

**Lembar Pengesahan**

**Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di  
Apotek Nusa Farma Kota Bandung**

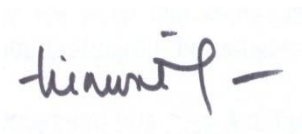
**Untuk memenuhi salah satu syarat mengikuti Sidang Ahli Madya  
Program Pendidikan Diploma Tiga**

Annisa Salma Nur Fauziyah

31181022

Bandung, Juli 2021

Pembimbing 1



(Dr. apt. Marita Kaniawati, M.Si)

Pembimbing 2



(Dr. apt. Patonah, M.Si)

## **GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK NUSA FARMA KOTA BANDUNG**

### ***ABSTRAK***

Kepuasan pasien merupakan suatu tingkatan perasaan pasien yang timbul akibat dari kinerja layanan kesehatan yang sudah didapatkan sehabis membandingkan dengan apa yang diharapkan. Tingkatan kepuasan pengunjung sendiri sangat tergantung pada kualitas pelayanan. Bila seseorang pengunjung merasa puas dengan nilai jasa pelayanan yang diberikan, sangat besar kemungkinannya untuk jadi pelanggan dalam waktu yang lama. Studi ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkatan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Nusa Farma Kota Bandung. Penelitian ini memakai tata cara deskriptif observasional, pengambilan sampel menggunakan metode *accidental sampling* dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Dari hasil penelitian yang dilakukan, membuktikan bahwa ukuran tingkat kepuasan pengunjung terhadap aspek kehandalan sebanyak 82%, aspek jaminan sebanyak 82%, aspek ketanggapan sebanyak 80%, aspek bukti fisik sebanyak 68%, dan yang terakhir aspek empati sebanyak 64%. Hasil disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Nusa Farma Kota Bandung termasuk kategori cukup puas dengan persentase sebanyak 75%.

Kata Kunci : Apotek, Jaminan, Kehandalan, Kepuasan, Pelayanan Kefarmasian

**DESCRIPTION OF PATIENT SATISFACTION LEVEL WITH  
PHARMACEUTICAL SERVICES IN NUSA FARMA PHARMACY,  
BANDUNG CITY**

***ABSTRACT***

*Patient satisfaction is a level of patient feeling that arises as a result of the performance of health services that have been obtained after comparing with what is expected. The level of visitor satisfaction itself is very dependent on the quality of service. If a visitor is satisfied with the value of the services provided, it is very likely to be a customer for a long time. This study aims to identify the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Nusa Farma Pharmacy, Bandung City. This study uses a descriptive observational procedure, sampling using the method accidental sampling with the number of respondents as many as 100 people. From the results of the research conducted, it proves that the size of the level of visitor satisfaction on the reliability aspect is 82%, the assurance aspect is 82%, the responsiveness aspect is 80%, the physical evidence aspect is 68%, and the last is the empathy aspect is 64%. The results concluded that the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Nusa Farma Pharmacy in Bandung City was categorized as quite satisfied with a percentage of 75%.*

*Keywords: Pharmacy, Guarantee, Reliability, Satisfaction, Pharmaceutical Services*

## **PEDOMAN PENGGUNAAN KARYA TULIS ILMIAH**

Karya Tulis Ilmiah yang tidak diterbitkan terdaftar serta ada di Bibliotek Fakultas Farmasi Universitas Bhakti Kencana, serta terbuka buat universal. Rujukan kepustakaan diperkenankan dicatat, namun pengujian ataupun peringkasan cuma bisa dicoba seizin pengarang serta wajib diiringi dengan kerutinan ilmiah buat mengatakan sumbernya. Perbanyak ataupun menerbitkan sebagian ataupun segala KTI haruslah seizin Pimpinan Program Riset di area Fakultas Farmasi Universitas Bhakti Kencana.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang dimana berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis diberikan kemudahan untuk menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah dengan judul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Nusa Farma Kota Bandung”

Tujuan dari penyusunan karya tulis ilmiah ini sebagai tugas akhir dalam menyelesaikan Program Pendidikan Diploma III Fakultas Farmasi di Universitas Bhakti Kencana Bandung.

Selama penulisan Karya Tulis Ilmiah ini penulis telah mendapatkan bantuan, bimbingan, motivasi serta saran dan semangat dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak, yaitu sebagai berikut :

1. Bapak Dr. apt. Entris Sutrisno, MH.Kes., selaku Rektor Universitas Bhakti Kencana Bandung.
2. Ibu apt. Ika Kurnia Sukmawati, M.Si., selaku Ketua Prodi Diploma III Fakultas Farmasi Universitas Bhakti Kencana.
3. Ibu Dr. apt. Marita Kaniawati, M.Si., selaku Pembimbing Utama yang telah membimbing serta memberikan masukan dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
4. Ibu Dr. apt. Patonah, M.Si., selaku Pembimbing Serta yang telah membimbing serta memberikan masukan dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
5. Ibu apt. Kania Dewi, S.Farm., selaku Apoteker Penanggung Jawab di Apotek Nusa Farma yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melaksanakan penelitian di Apotek Nusa Farma.
6. Seluruh staff Apotek Nusa Farma yang telah mengarahkan dan membimbing penulis selama melakukan penelitian di Apotek Nusa Farma.
7. Teristimewa kepada kedua orang tua yang telah memberikan dukungan, doa, serta motivasi dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah.

8. Seluruh teman-teman seperjuangan Mahasiswa dan Mahasiswi angkatan 2018 Fakultas Farmasi Universitas Bhakti Kencana.

Penulis menyadari Karya Tulis Ilmiah ini masih ada banyak kekurangan serta masih jauh dari kesempurnaan. Hingga dari itu kritik dan anjuran selaku masukan untuk kami kedepannya.

Penulis mengucapkan mohon maaf apabila terdapat perkata dalam penyampaian yang kurang berkenan. Sekian serta terima kasi

Bandung, Juli 2021

Penulis

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
ABSTRACT .....	ii
PEDOMAN PENGGUNAAN KARYA TULIS ILMIAH .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Apotek .....	5
2.2 Kepuasan Pasien.....	8
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	15
3.1 Metode Penelitian.....	15
BAB IV DESAIN PENELITIAN .....	16
4.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	16
4.2 Populasi dan Sampel .....	16
4.3 Definisi Operasional Variabel .....	17
4.4 Instrumen Penelitian.....	18
4.5 Jenis data dan Metode Pengumpulan data.....	18
4.6 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	18
4.7 Teknik Analisis Data .....	19
4.8 Metode Pengukuran Variabel.....	20



BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	21
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....	31
6.1 Kesimpulan.....	31
6.2 Saran.....	31
DAFTAR PUSTAKA .....	32
LAMPIRAN.....	34

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Lokasi Apotek Nusa Farma.....	40
Gambar 2 Bangunan Depan Apotek Nusa Farma .....	40
Gambar 3 Peneliti Mendampingi Pasien Mengisi Kuesioner .....	41
Gambar 4 Pasien Mengisi Kuesioner .....	41

## DAFTAR TABEL

Tabel 5.1.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin .....	21
Tabel 5.1.2 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia.....	22
Tabel 5.1.3 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pendidikan .....	23
Tabel 5.1.4 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pekerjaan .....	24
Tabel 5.2.1 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Dimensi Kehandalan .....	26
Tabel 5.2.2 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Dimensi Ketanggapan .....	27
Tabel 5.2.3 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Dimensi Jaminan .....	27
Tabel 5.2.4 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Dimensi Empati .....	28
Tabel 5.2.5 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Dimensi Bukti Fisik.....	29
Tabel 5.2.6 Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Secara Keseluruhan.....	30

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Izin Penelitian dari Dekan Fakultas Farmasi .....	34
Lampiran 2	Surat Pernyataan Responden .....	35
Lampiran 3	Kuesioner Penelitian.....	36
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas .....	39
Lampiran 5	Hasil Uji Realibilitas .....	39
Lampiran 6	Apotek Nusa Farma .....	40
Lampiran 7	Pengisian Kuesioner .....	41
Lampiran 8	Data Jawaban Kuesioner .....	42
Lampiran 9	Format Surat Pernyataan Bebas Plagiasi .....	47
Lampiran 10	Format Surat Persetujuan untuk <i>dipublikasikan di media online</i> .....	48
Lampiran 11	Hasil Plagiarisme .....	49



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Kesehatan menjadi suatu hal yang sangat diperlukan bagi setiap orang atau dapat juga disebut sebagai kunci utama dalam kehidupan seseorang karena untuk melakukan aktivitas sehari-hari kita memerlukan kondisi kesehatan yang baik. Kondisi kesehatan yang baik ini tidak hanya mengenai kesejahteraan fisik saja melainkan mencakup kesejahteraan mental dan sosial. Menurut *World Health Organization* (WHO) “Kesehatan ialah merupakan suatu keadaan yang sempurna baik sehat yang utuh secara fisik, mental dan sosial serta bukan hanya keadaan bebas dari sakit, penyakit atau kecacatan yang dimana memungkinkan setiap orang dapat menjalani kehidupan dengan produktif baik secara sosial maupun ekonomi”.

Karena kesadaran masyarakat yang semakin tinggi akan pentingnya kesehatan dan dalam rangka meningkatkan kesehatan bagi masyarakat maka fasilitas pelayanan kesehatan menjadi salah satu kebutuhan masyarakat untuk mencapai derajat kesehatan yang makin baik. Sarana atau fasilitas pelayanan kesehatan merupakan tempat menyelenggarakan ataupun menyediakan segala upaya kesehatan dimulai dari upaya promotif atau upaya peningkatan kesehatan, upaya pencegahan atau preventif, upaya pengobatan atau kuratif, serta upaya pemulihan atau rehabilitatif. Selain pelayanan medis yang terdapat pada pelayanan kesehatan terdapat juga pelayanan kefarmasian, “Pelayanan kefarmasian merupakan bentuk pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien”. (Permenkes no. 73 tahun 2016)

Pelayanan kefarmasian ini dapat dilakukan di seluruh tatanan pelayanan kesehatan termasuk apotek. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 73 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek, “Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker”.

Pelayanan kefarmasian mengalami pergeseran pelayanan yang mulanya berorientasi pada pengelolaan obat atau *drug oriented* berubah menjadi pelayanan yang berorientasi pada pasien atau *patient oriented*. Tujuan dari perubahan ini sendiri adalah untuk membantu pasien agar bisa menggunakan obat dengan akurat dan tepat juga memperoleh obat yang rasional hingga nantinya akan berpengaruh terhadap peningkatan kualitas hidup pasien dan menjadikan fasilitas penunjang kesehatan seperti apotek untuk terus mengalami peningkatan dalam memberikan pelayanan yang diberikan. ( Suci, 2016 )

Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor terpenting dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan. Kesembuhan penyakit pada fisik tidak bisa dijadikan sebagai tolak ukur dalam melihat baik atau tidaknya suatu pelayanan yang diberikan, banyak hal yang perlu dipertimbangkan untuk menilai bahwa suatu pelayanan tersebut dapat dikatakan baik, seperti sikap, keterampilan, pengetahuan, informasi, ketepatan waktu, komunikasi, dan sikap sopan santun dari petugas yang memberikan pelayanan serta sarana dan adanya lingkungan fisik yang mumpuni. ( Biyanda, 2017 )

Nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dinilai dari kepuasan pasien. “ Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang muncul yang merupakan akibat dari kinerja layanan kesehatan yang telah didapatkan setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya ”. Kepuasan pasien sendiri sangat bergantung pada kualitas pelayanan. Jika seorang pasien merasa puas dengan nilai jasa pelayanan yang diberikan, sangat besar kemungkinannya untuk menjadi pelanggan dalam waktu yang lama . (Depy dkk, 2016)

Penelitian yang sebelumnya yang telah dilakukan terlebih dahulu oleh Fadhilatul Ilmi (2017) mengenai tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di apotek Buring farma Kota Malang, dari penelitian yang telah dilakukan menunjukan persepsi mengenai tingkat kepuasan yang terbesar terdapat pada dimensi kepastian (82,4), dimensi berwujud (81,3), dimensi empati (77,2), dimensi kehandalan (74,2), dan yang terakhir dimensi daya tanggap (49,5). Maka dari hasil data yang diperoleh

tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian di apotek Buring farma Kota Malang secara keseluruhan didapatkan rata-rata sebesar (73,2) yang menunjukkan kriteria puas.

Penelitian ini saya lakukan di Apotek Nusa Farma yang terletak di daerah padat penduduk dengan lokasi yang cukup strategis sehingga banyak konsumen yang datang. Apotek Nusa Farma merupakan apotek swasta yang melayani penjualan obat bebas, obat bebas terbatas, juga obat dengan resep dokter. Apotek Nusa Farma ini juga belum pernah dilakukan penelitian tentang bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek ini, sehingga perlu diketahui bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan, jika hasil pada penelitian membuktikan belum ada kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh pasien maka hasil akhir dari penelitian yang dilakukan kali ini dapat menjadi evaluasi bagi apotek untuk memperbaiki pelayanannya menjadi lebih baik, dan apabila pelayanan yang diberikan sudah terbilang puas oleh pasien, maka apotek dapat mempertahankan terhadap pelayanan yang telah dilakukan sehingga kualitas pelayanan yang diberikan bisa lebih berkualitas.

Oleh karena itu, berdasarkan uraian tersebut peneliti terdorong untuk melakukan penelitian mengenai sejauh mana kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek Nusa Farma. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan serta manfaat bagi pihak apotek dalam meningkatkan kualitas pelayanannya demi menunjang pelayanan kesehatan yang lebih baik kedepannya sehingga dapat terpenuhinya kebutuhan masyarakat untuk melakukan pencapaian mengenai derajat kesehatan yang lebih baik.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka dapat dirumuskan permasalahannya yaitu :

1. Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Nusa Farma berdasarkan aspek kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati serta bukti fisik?



### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian terdiri dari :

#### 1. Tujuan Umum

Tujuan umum pada penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Nusa Farma.

#### 2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui mengenai tingkat kepuasan pasien ditinjau dari Variabel reliabilitas yaitu :

- a. Daya Tangkap (*Responsiveness*)
- b. Reliability (*Kehandalan*)
- c. Assurance (*Jaminan*)
- d. Empathy (*Kepedulian*)
- e. Tangible (*Bukti Fisik*)

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat, antara lain :

#### 1. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sarana penerapan ilmu di bidang pelayanan kefarmasian yang diperoleh selama perkuliahan.

#### 2. Bagi instansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Apotek Nusa Farma.

#### 3. Bagi institusi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan bagi peneliti selanjutnya.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Apotek**

##### **2.1.1 Definisi Apotek**

Apotek termasuk ke dalam salah satu institusi pelayanan kesehatan, sehingga kepentingan masyarakat mesti diprioritaskan dalam memberikan pelayanan, pelayanan yang diberikan meliputi menyediakan, menyiapkan serta memberikan perbekalan obat yang berkualitas dan efektif. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 9 Tahun 2017 tentang Apotek “Apotek merupakan fasilitas pelayanan kefarmasian tempat dicoba praktek kefarmasian oleh Apoteker”. Yang diartikan dengan Pelayanan Kefarmasian adalah “Suatu sarana yang memberikan pelayanan secara langsung yang berhubungan dengan sediaan farmasi dan bertanggung jawab kepada pasien, bertujuan untuk mencapai hasil yang pasti guna meningkatkan kualitas hidup pasien” ( PERMENKES No. 35 Tahun 2016 ).

##### **2.1.2 Peran Tenaga Teknis Kefarmasian di Apotek**

Menurut PP 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian “Tenaga Teknis Kefarmasian adalah tenaga yang membantu Apoteker dalam menjalani pekerjaan kefarmasian, yang terdiri atas Sarjana Farmasi, Ahli Madya Farmasi, Analis Farmasi, dan Tenaga Menengah Farmasi/Asisten Apoteker”

Menurut PP 51 Tahun 2009 “Pelayan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien”.

Bentuk wujud pekerjaan kefarmasian yang harus dilaksanakan oleh seseorang Tenaga Teknis Kefarmasian (Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor. 1332/MENKES/ X/ 2002) merupakan selaku berikut:

1. Melayani resep dokter sesuai dengan tanggung jawab dan standar Profesinya.
2. Memberi informasi yang berkaitan dengan penggunaan/pemakaian obat

3. Menghormati hak pasien dan menjaga kerahasiaan identitas serta data kesehatan pasien
4. Melakukan pengelolaan apotek
5. Pelayanan informasi mengenai sediaan farmasi.

### 2.1.3 Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek

Pelayanan kefarmasian telah mengalami transformasi yang semula berfokus pada *drug oriented* atau pengelolaan obat menjadi pelayanan komprehensif yang meliputi pelayanan obat serta pelayanan farmasi klinik hal ini berdasarkan pada kewenangan yang terdapat pada peraturan perundang-undangan. Pelayanan yang sebelumnya hanya berorientasi kepada pengelolaan obat kini orientasi tersebut berpindah pada pelayanan obat serta pelayanan farmasi klinik, tujuan dari perubahan orientasi ini yaitu untuk membuat kualitas hidup menjadi lebih berkualitas. Dalam melakukan pelayanan kefarmasian ada beberapa pekerjaan kefarmasian yang harus dilakukan. Pekerjaan kefarmasian ini merupakan pembuatan yang dimana mencakup dari pengawasan mutu, keamanan, pengadaan, penyimpanan dan pendistribusian, pengelolaan kefarmasian, pelayanan kefarmasian bersarkan resep dari dokter, pelayanan informasi kefarmasian, pengembangan obat, komponen dari obat tradisional serta bahan obat. Hal ini terdapat pada Peraturan Pemerintah Nomor 51 tahun 2009 yang membahas tentang pekerjaan kefarmasian. Tenaga kefarmasian merupakan tenaga yang melakukan pekerjaan kefarmasian, tenaga kefarmasian mesti memiliki pengetahuan dan wajib mengikuti paradigma pelayanan kefarmasian. Tenaga kefarmasian terdiri dari Apoteker dan tenaga teknis kefarmasian. Sebagai akibat dari perubahan orientasi pelayanan apoteker dituntut dalam meningkatkan keterampilan, juga pengetahuan serta sikap sehingga dapat menjalin komunikasi yang baik dalam berinteraksi langsung dengan pasien.

Seorang apoteker mesti paham dan waspada atas kemungkinan terjadinya kesalahan dalam pengobatan pada proses pelayanan, serta mengidentifikasi, mencegah dan mengatasi masalah yang berhubungan obat, masalah farmakoekonomi, dan masalah farmasi sosial. Untuk mencegah hal-hal yang

berkaitan dengan keadaan ini, apoteker harus menjalankan praktiknya sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Komunikasi dengan tenaga kesehatan lain menjadi salah satu kemampuan yang harus ada pada seorang apoteker dengan tujuan supaya dapat menentukan terapi yang mendukung penggunaan obat secara rasional. Saat menerapkan pendekatan ini, apoteker juga perlu memantau penggunaan obat, mengevaluasi dan mencatat semua aktivitasnya. Untuk mencapai itu semua diperlukan standar pelayanan kefarmasian (Permenkes, 2016)

Berikut merupakan Standar Pelayanan kefarmasian di Apotek, meliputi:

1. Pengelolaan sediaan farmasi, Perlengkapan kesehatan, serta bahan medis habis pakai
  - a. Perencanaan
  - b. Pengadaan
  - c. Penerimaan
  - d. Penyimpanan
  - e. Pemusnahan
  - f. Pengendalian
  - g. Pencatatan dan pelaporan
2. Pelayanan farmasi klinik meliputi :
  - a. Pengkajian resep
  - b. *Dispensing*
  - c. Pelayanan Informasi Obat
  - d. Konseling
  - e. Pelayanan kefarmasian di rumah (*home pharmacy care*)
  - f. Pemantauan Terapi Obat (PTO)
  - g. Monitoring Efek samping Obat (MESO) (Permenkes,2016).

#### 2.1.4 Evaluasi Mutu Pelayanan

Proses mengevaluasi kinerja pada pelayanan kefarmasian di apotek disebut sebagai evaluasi mutu pelayanan. Yang termasuk kedalam evaluasi mutu pelayanan ialah pengelolaan sediaan farmasi dan perbekalan kesehatan, evaluasi sumber daya manusia, serta pelayanan kefarmasian kepada pelanggan.

Indikator yang digunakan untuk menilai mutu atau kualitas pada pelayanan kefarmasian yaitu:

1. Tingkat kepuasan, dengan cara melakukan survey menggunakan kuesioner dan melakukan wawancara secara langsung kepada pasien.
2. Prosedur tetap (Protap), memastikan mutu pelayanan sama dengan standar yang telah ada sebelumnya.
3. Dimensi Ukuran waktu, lama pelayanan diukur dengan waktu

Tujuan penilaian kualitas pelayanan merupakan suatu kegiatan dalam mengevaluasi segala rangkaian aktivitas pelayanan kefarmasian di apotek serta selaku dasar untuk revisi serta kenaikan pelayanan kefarmasian selanjutnya. Dari ke tiga indikator diatas indikator yang mudah untuk dilakukan dalam mengukur serta menilai kepuasan pasien yaitu dengan menggunakan kuesioner.

## 2.2 Kepuasan Pasien

### 2.2.1 Definisi Kepuasan Pasien

Definisi dari kepuasan pasien ialah suatu tingkatan perasaan yang timbul setelah memperoleh pelayanan kesehatan dan membandingkan dengan apa yang pasien harapkan sebelumnya ( Pohan, 2018 ). Disamping itu, manfaat yang diperoleh masyarakat mengenai pelayanan kesehatan merupakan suatu kepastian yang diberikan oleh pemerintah mengenai pelayanan kefarmasian yang diberikan didasarkan pada keadilan, nilai ilmiah, kemanusiaan juga perlindungan serta keselamatan pasien yang ada hubungannya dengan sediaan farmasi yang telah terstandar dan telah terjamin dalam persyaratan keamanannya, kualitas serta kemanfaatannya telah terpenuhi. ( Kurniasih, 2012)

Pelayanan dan kepuasan merupakan dua hal yang selalu berkaitan, karena berkat adanya kepuasan pihak yang terikat satu sama lain dapat saling mengkoreksi

mengenai pelayanan yang diberikan semisal pelayanan yang diberikan sudah baik atau masih kurang baik. Hal tersebut merupakan pengaruh dari petugas yang memberikan pelayanan, pelayanan yang memuaskan ialah pelayanan yang bisa menguasai serta memenuhi harapan dari masyarakat mengenai jurusan pelayanan itu sendiri dengan memberlakukan persyaratan yang berlaku. ( Sukamto, 2017 )

Dua aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien ialah aspek pelayanan dan aspek pelanggan. Adapun 2 aspek yang terdapat pada pelayanan kesehatan ialah aspek medis, semacam tersedianya perlengkapan yang mencukupi dan aspek ke 2 yaitu aspek non medis yaitu meliputi layanan dari petugas kesehatan, kenyamanan dan keadaan kebersihan dari ruang tunggu, serta biaya yang relatif murah. ( Sukamto, 2017 )

Penelitian mengenai kepuasan harus dikerjakan berdampingan dengan pengukuran dimensi kualitas layanan kesehatan lainnya. Harapan serta keinginan dari pasien dapat disampaikan ataupun diutarakan lewat survei mengenai kepuasan pasien. Pembuktian mengenai transformasi ekonomi dapat mempengaruhi kemauan serta kebutuhan masyarakat terhadap layanan kesehatan dapat dibuktikan dari pengalaman yang pernah dialami sebelumnya. Oleh karena itu, untuk mengukur kepuasan pasien harus dilakukan secara periodik dan juga akurat. ( Pohan, 2018 )

Rasa ketidakpuasan yang muncul dari dalam diri pasien merupakan akibat dari adanya ketidaksesuaian antara apa yang pasien harapkan dengan performa layanan kesehatan yang diterimanya ketika mendapatkan pelayanan kesehatan ( Pohan, 2018 ). Adanya rasa ketidakpuasan memiliki dampak terhadap banyaknya jumlah kedatangan, dampak lainnya pasien terdorong untuk menggunakan jasa kompetitor sehingga mengakibatkan penurunan laba. ( Sukamto, 2017 )

### 2.2.2 Konsep Kepuasan

Dalam konteks kepuasan biasanya harapan ialah perkiraan ataupun kepercayaan pelanggan mengenai apa yang hendak diterimanya. Standar kualitas dari suatu barang atau jasa yang pelanggan nikmati sangat berhubungan erat dengan tingkatan kepuasan.

Kepuasan pelanggan dibentuk berdasarkan sebagian prinsip yang digunakan buat memperhitungkan sesuatu organisasi dalam sebagian pelayanan: *tangibles* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya paham), *assurance* (kepastian), *empathy* (empati). Pelayanan yang baik terhadap pelanggan yakni salah satu bentuk tanggung jawab industri. Namun, tidak sedikit dari industri yang belum membagikan pelayanan yang baik terhadap pelanggannya. Mengenai ini disebabkan oleh:

1. Tidak mengenali apa yang diharapkan pelanggan

Perihal ini bisa diakibatkan sebab pihak perusahaan tidak maksimal dalam pelaksanaan riset pelanggan sehingga pihak perusahaan tidak mengenali tentang apa yang sesungguhnya diharapkan oleh para pelanggan.

2. Minimnya masukan dari para pelanggan

Banyak pelanggan yang hanya mengutamakan kepentingannya sekaligus keinginannya dalam mendapatkan pelayanan yang baik, namun sering kali mereka tidak acuh dalam memberikan masukan serta saran kepada perusahaan sehingga perusahaan tidak dapat memperbaiki sistem pelayanan yang mereka berikan kepada para pelanggan.

3. Kurang fokus dalam membangun kedekatan dengan pelanggan

Perihal ini disebabkan pihak perusahaan tidak bisa memelihara jalinan baik dengan pelanggan lamanya, dan selalu memprioritaskan pelanggan barunya saja.

4. Kurang mencermati terhadap standar pelayanan

Karena terlalu fokus untuk mencari pelanggan baru, perusahaan sering kali ceroboh dan tidak mencermati bagaimana memberikan standar pelayanan yang baik yang semestinya diberikan kepada para pelanggannya.

## 5. Minimnya fasilitas serta prasarana pendukung

Hal ini menyebabkan pelayanan nampak seperti biasa saja tidak ada keunikan dan tidak membuat kesan tertentu bagi para pelanggan.

### 2.2.3 Indikator Kepuasan pasien

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator dalam kesuksesan dari suatu pelayanan kesehatan. Kepuasan ini diartikan sebagai evaluasi selepas kegiatan konsumsi, apabila suatu produk atau jasa bisa memenuhi ataupun melebihi apa yang diharapkan oleh pasien, hingga mempengaruhi keputusan untuk membeli lagi produk yang serupa. Bentuk kepuasan komprehensif yang fokus utamanya pada pelayanan barang maupun jasa meliputi lima dimensi penilaian. (Lubis, 2015)

Adapun 5 dimensi penilaian pada kepuasan pasien :

- a. *Responsiveness* (Ketanggapan), ialah keahlian petugas melakukan pelayanan dengan cepat dan tanggap kepada pasien.
- b. *Reliability* (Kehandalan), ialah keahlian petugas dalam membagikan pelayanan yang tepat kepada pasien.
- c. *Assurance* (Jaminan), ialah keahlian petugas dalam membangun rasa percaya pada pasien terhadap pelayanan yang diberikan.
- d. *Empathy* (Kepedulian), ialah keahlian petugas dalam membina ikatan, kepedulian, serta mengerti apa yang pasien butuhkan.
- e. *Tangible* (Bukti Fisik), ialah kesiapan fasilitas serta sarana raga yang bisa dirasakan dan digunakan sesuai dengan kebutuhan pasien.

### 2.2.4 Metode Pengukuran Kepuasan

Setiap perusahaan dapat menggunakan beberapa metode untuk mengukur serta memonitoring kepuasan pelanggan baik dari pelanggan perusahaan itu sendiri maupun dari perusahaan pesaing.

Kotler (2002) mengusulkan 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:



## 1. Sistem keluhan serta saran

Perusahaan yang berpusat pada pelanggan memungkinkan pelanggan dengan mudah memberikan pendapat, masukan, dan keluhan mereka. Media yang digunakan antara lain kotak saran yang ditempatkan di lokasi penting, kartu pendapat, saluran telepon khusus, dll. Namun, karena metode ini sering pasif, sulit untuk memahami kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan sepenuhnya. Tidak semua pelanggan yang tidak puas ingin menyampaikan keluhannya. Mereka dapat segera beralih ke perusahaan lain tanpa menjadi pelanggan dari perusahaan tersebut.

## 2. Survei kepuasan pelanggan

Umumnya, sejumlah besar penelitian tentang kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei, baik melalui surat, telepon, atau wawancara pribadi. Berbagai metode untuk mengukur kepuasan pelanggan dapat dilakukan melalui metode ini, antara lain:

### a. *Directly Reported Satisfaction*

Pengukuran yang pelaksanaannya secara langsung lewat suatu persoalan.

### b. *Derived Dissatisfaction*

Persoalan yang diajukan mengaitkan 2 isu utama, ialah harapan pelanggan mengenai atribut tertentu serta nilai dari kinerja yang mereka rasakan ataupun terima.

### c. *Problem Analysis*

Pelanggan selaku narasumber dipinta untuk mengantarkan 2 poin utama, diantaranya mengenai kasus yang mereka hadapi yang berhubungan dengan penawaran yang diberikan oleh manajemen perusahaan dan anjuran revisi.

### d. *Importance- Performance Analysis*

Pelanggan selaku narasumber mesti mengurutkan macam-macam elemen penawaran berdasarkan tingkat kepentingan dari masing-masing elemen. Tidak hanya hal tersebut pelanggan juga mesti menilai seberapa baik performa perusahaan dalam masing-masing elemen.

### 3. *Ghost Shopping*

Cara atau metode *ghost shopping* ini memperkerjakan sejumlah orang untuk menjadi *ghost shoppers*. Dimana *ghost shoppers* ini bertindak menjadi calon pelanggan baik untuk produk dari perusahaan sendiri maupun perusahaan pesaing. Temuan dari seorang *ghost shopper* berupa kekuatan atau kelemahan dari perusahaan pesaing menurut kejadian yang mereka alami selama membeli produk yang dimaksud. Tidak hanya itu, *ghost shoppers* juga menyaksikan bagaimana pelayanan yang diberikan karyawan terhadap pelanggan serta memperhatikan bagaimana cara mereka dalam melayani para pelanggannya. Tentu saja, hal ini merupakan hal biasa dimana evaluasi yang dilakukan oleh seorang atasan ini tidak boleh diketahui oleh karyawan mereka.

### 4. *Lost customer analysis*

Perusahaan berupaya menjalin korelasi dengan pelanggan yang bukan pelanggan lagi ataupun yang sudah bergeser ke perusahaan pesaing. Harapan untuk mendapatkan informasi untuk perusahaan dalam mengambil langkah kebijakan berikutnya untuk meningkatkan kepuasan serta loyalitas pelanggan..

Lupiyoadi (2001) mengemukakan bahwa dalam proses menjamin kepuasan, perusahaan harus memenuhi 5 aspek utama, yaitu:

- a. Kualitas produk. Bila hasil penilaian mereka menampilkan jika produk yang mereka pakai bermutu besar, pelanggan hendak merasa puas.
- b. Kualitas pelayanan. Khusus untuk industri jasa, pelanggan akan merasa sangat puas jika mendapatkan pelayanan yang baik atau pelayanan yang diharapkan.
- c. Emosional. Pelanggan akan merasa bangga dan percaya bahwa jika mereka menggunakan merek produk tertentu, mereka cenderung mendapatkan kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas produk, tetapi karena nilai sosial atau *self esteem* yang membuat pelanggan puas dengan merek tertentu.
- d. Harga. Produk dengan mutu yang sama namun harga yang relatif rendah hendak membagikan nilai yang lebih besar kepada pelanggan.

- e. Bayaran. Pelanggan tidak butuh menghasilkan uang ekstra ataupun tidak butuh membuang waktu buat memperoleh produk maupun jasa serta kerap kali merasa puas dengan produk ataupun jasa tersebut.

#### 2.2.5 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan

Notoatmodjo (2007), berpendapat jika faktor- faktor dasar yang mempengaruhi kepuasan ialah:

##### 1. Pengetahuan

Tingkatan pengetahuan seseorang bisa membagikan pengaruh terhadap karakter seorang, pada saat seorang memiliki pengetahuan yang besar mengenai kesehatan, hingga hendak menjadi besar pula keikutsertaanya.

##### 2. Kesadaran

Bila pengetahuan tidak bisa dipahami, maka dengan kehendak sendirinya mencuat keinginan untuk turut berpartisipasi.

##### 3. Sikap positif

Sikap yakni reaksi seorang terhadap sesuatu objek. Kebalikannya salah satu kompensasi dari sikap yang positif ialah menerima( receiving), dimaksud bila orang mau dan mencermati stimulus yang diberikan.

##### 4. Sosial ekonomi

Pelayanan yang diberikan cocok dengan bayaran yang dikeluarkan oleh pelanggan. Jika bayaran yang dikeluarkan oleh pelanggan besar maka akan menjadi baik pula pelayanan yang diberikan.

##### 5. Sistem nilai

Sistem nilai seseorang pelanggan sangat pengaruhi anggapan seseorang pelanggan menimpa pelayanan kesehatan yang diberikan.

##### 6. Uraian pelanggan tentang jenis pelayanan yang hendak diterimanya

Tingkatan mengenai seberapa paham pembeli terhadap pelayanan yang diberikan hendak pengaruhi tingkatan kepuasan seseorang pelanggan.

##### 7. Empati yang ditujukan oleh pemberi pelayanan kesehatan

Sikap ini mesti bisa memegang emosi pelanggan. Aspek tersebut pengaruhi tingkatan kepatuhan pelanggan (*compliance*).

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan ialah penelitian deskriptif observasional. Pasien yang mendapatkan pelayanan di Apotek Nusa Farma dipilih untuk dijadikan responden penelitian dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Teknik ini merupakan teknik untuk menentukan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan memenuhi kriteria inklusi penelitian maka cocok untuk dijadikan sumber data.

Pengumpulan serta pengambilan data menggunakan metode *survey* dengan membagikan angket/kuesioner terstruktur kepada pasien Apotek Nusa Farma yang telah terpilih menjadi responden penelitian.