

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN  
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN PADA APOTEK YP  
KECAMATAN KRAS KABUPATEN KEDIRI**



Oleh:  
**HANIK NURIL MAFTUHAH**  
**NIM. B04210011**

**FAKULTAS FARMASI  
PROGRAM STUDI RPL D-III FARMASI  
UNIVERSITAS SETIA BUDI  
SURAKARTA  
2022**



**TINGKAT KEPUASAN PASIEN  
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN PADA APOTEK YP  
KECAMATAN KRAS KABUPATEN KEDIRI**

 *KARYA TULIS ILMIAH*  
Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai  
Derajat Ahli Madya Farmasi  
Program Studi D-III pada Fakultas Farmasi  
Universitas Setia Budi

**Oleh:  
HANIK NURIL MAFTUHAH  
NIM. B04210011**

**FAKULTAS FARMASI  
PROGRAM STUDI D-III FARMASI  
UNIVERSITAS SETIA BUDI  
SURAKARTA  
2022**

**PENGESAHAN KARYA TULIS ILMIAH**

Berjudul:

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN  
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN PADA APOTEK YP  
KECAMATAN KRAS KABUPATEN KEDIRI**

Diajukan oleh:

**Hanik Nuril Maftuhah  
B04210011**

Telah disetujui oleh Pembimbing

Tanggal : Juli 2022

pembimbing

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Dwi Ningsih', written in a cursive style.

(apt. Dwi Ningsih, S.Si., M.Farm)

**PENGESAHAN KARYA TULIS ILMIAH**

Berjudul:

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN  
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN PADA APOTEK YP  
KECAMATAN KRAS KABUPATEN KEDIRI**

Oleh:

**Hanik Nuril Maftuhah**

**B04210011**

Dipertahankan di hadapan panitia Penguji Karya Tulis Ilmiah

Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi

Pada tanggal: Juli 2022

Mengetahui,

Fakultas Farmasi

Universitas Setia Budi

Dekan,



Prof. Dr. apt. R.A Oetari, S.U., M.M., M.Sc

Pembimbing,

apt. Dwi Ningsih, S.Si., M.Farm

Penguji :

1. Dr. apt. Gunawan Pamuji Widodo, M.Si

1

2. apt. Mamik Ponco Rahayu, M.Si

2

3. apt. Dwi Ningsih, S.Si., M.Farm

3

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Hanik Nuril Maftuhah  
NIM : B04210011  
Jurusan : D3\_RPL  
Judul Penelitian : Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian pada Apotek YP Kecamatan Kras Kabupaten Kediri

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa hasil penelitian ini merupakan hasil karya petulisan saya sendiri bukan merupakan pengambilalihan data, tulisan ataupun pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan ataupun pikiran saya sendiri kecuali dengan mencantumkan sumber cuplikan pada daftar pustaka.

Apabila hasil tulisan ini terbukti terdapat unsur plagiat atau hasi jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peartiran yang berlaku

Surakarta, Juli 2022

Yang membuat pernyataan



Hanik Nuril Maftuhah

## **PERSEMBAHAN**

Karya Tulis Ilmiah ini saya persembahkan untuk :

1. Alm. Suami yang telah mendukung dan menjadi semangat hingga terselesaikannya Karya Tulis Ilmiah ini
2. Kedua orang tua yang selalu memberikan doa dan dukungannya
3. Kakak- kakak dan adik yang selalu mendukung dan memberi support sejak awal hingga terselesaikannya Karya Tulis Ilmiah ini
4. Kedua buah hati yang selalu menjadi semangat
5. Ibu Lysa Driantarri, S.Si., Apt selaku Pemilik Sarana Apotek pada apotek YP Kediri dan seluruh karyawan Apotek YP yang telah membantu terselesaikannya penelitian ini.
6. Teman- teman seperjuangan Universitas Setia Budi Surakarta prodi D-III Farmasi RPL tahun Pembelajaran 2021/2022 yang telah saling memberikan dukungan dan semangat dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warohmatullaahi wabarokatuh,

Segala puji kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan nikmat sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir berupa Karya Tulis Ilmiah ini dengan lancar, dengan judul **“Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian pada Apotek YP Kecamatan Kras Kabupaten Kediri”** pada Program Studi Farmasi D3\_RPL Universitas Setia Budi Surakarta.

Dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu terselesaikannya karya tulis ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada :

1. Dr. Ir. Djoni Tarigan, MBA selaku Rektor di Universitas Setia Budi Surakarta, yang telah memberikan kesempatan kepada kami untuk menempuh studi D3 Farmasi di Universitas Setia Budi Surakarta.
2. Prof. Dr. apt. R.A. Oetari. S.U., M.M., M.Sc. selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta , yang telah memberikan dukungannya kepada kami selama menempuh studi D3 Farmasi di Universitas Setia Budi Surakarta
3. Dr. apt. Gunawan Pamudji Widodo , M.Si. selaku Kepala Program Studi D3 Farmasi, Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta, yang selalu memberikan dukungan dan perhatian selama kami menempuh pendidikan D3 Farmasi dari awal sampai akhir pendidikan kami.
4. apt. Dwi Ningsih, S.Si., M.Farm selaku dosen pembimbing dalam Karya Tulis Ilmiah yang telah memberi bimbingan dan arahan dalam menyusun Karya Tulis Ilmiah ini
5. Seluruh Dosen dan staf pengajar Universitas Setia Budi Surakarta Tahun Pembelajaran 2021/2022 yang telah membimbing kami selama melaksanakan studi di Universitas Setia Budi Surakarta
6. Ibu Lysa Driantari S.Si., Apt selaku pemilik sarana apotek di Apotek YP Kecamatan Kras Kabupaten Kediri yang telah mengijinkan untuk melakukan penelitian ini.

Atas segala bantuan tersebut penulis hanturkan ribuan terima kasih, doa dan harapan, semoga Allah SWT melipat gandakan dengan pahala yang berlimpah.



Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan karya tulis ini, namun penulis berharap bahwa karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Surakarta, Juli 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
PERSETUJUAN KARYA TULIS ILMIAH.....	ii
PENGESAHAN KARYA TULIS ILMIAH .....	iii
PERNYATAAN.....	iv
PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
ABSTRAK .....	xv
ABSTRACT .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Kegunaan Penelitian .....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	6
A. Apotek.....	6
B. Standar Pelayanan Kefarmasian .....	7
C. Kepuasan Konsumen .....	8
1. Dimensi Kepuasan Konsumen.....	9
1.1 <i>Tangible</i> (Fasilitas). .....	9
1.2 <i>Reliability</i> (Kehandalan). .....	9
1.3 <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan).....	9
1.4 <i>Assurance</i> (Jaminan).....	10
1.5 <i>Emphaty</i> (Empati). .....	10

D. Pasien .....	11
E. Statistika.....	11
F. Uji Validitas .....	11
G. Uji Reliabilitas .....	11
H. Landasan Teori.....	12
I. Hipotesa .....	12
BAB III METODE PENELITIAN.....	13
A. Populasi dan Sampel .....	13
1. Populasi.....	13
2. Sampel .....	13
B. Variabel Penelitian.....	14
1. Klasifikasi variabel .....	15
2. Definisi Operasional .....	15
C. Instrumen Pengumpulan Data.....	15
D. Jalannya Penelitian.....	16
E. Analisis Hasil.....	17
1. Teknik pengolahan data .....	17
1.1 <i>Editing</i> (Penyuntingan Data). .....	17
1.2 <i>Coding</i> .....	17
1.3 <i>Entry</i> (Memasukkan data).....	17
1.4 Tabulasi.....	17
2. Teknik Analisis data .....	17
2.1 Mengumpulkan data. ....	18
2.2 Menjumlahkan seluruh data .....	18
2.3 Pemberian Bobot.....	18
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	19
A. Karakteristik Responden .....	19
1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin .....	19
2. Karakteristik responden berdasarkan usia .....	19
3. Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan .....	20

4. Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan.....	21
B. Tingkat Kepuasan .....	22
1. Berdasarkan dimensi kepuasan .....	22
1.1. Fasilitas ( <i>Tangible</i> ) .....	22
1.2. Keandalan ( <i>Reability</i> ) .....	23
1.3. Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> ).....	24
1.4. Keyakinan/ Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	25
1.5. Empati ( <i>Empathy</i> ).....	25
C. Hasil Uji Validitas.....	26
D. Hasil Uji Reliabilitas.....	27
E. Hasil Uji Perbandingan Tingkat Kepuasan Pasien .....	28
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	29
A. Kesimpulan .....	29
B. Saran .....	29
DAFTAR PUSTAKA.....	30
LAMPIRAN .....	31

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Skema Jalannya Penelitian .....	17
2. Grafik perbandingan tingkat kepuasan pasien.....	28

## DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Skala <i>likert</i> .....	16
2. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin .....	19
3. Karakteristik Responden berdasarkan usia.....	19
4. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan.....	20
5. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan .....	21
6. Tingkat Kepuasan .....	22
7. Dimensi Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ).....	22
8. Dimensi Keandalan ( <i>Reability</i> ) .....	23
9. Dimensi Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> ).....	24
10. Dimensi Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> ).....	25
11. Empati ( <i>emphaty</i> ) .....	25
12. Hasil Uji Validitas .....	26
13. Hasil Uji Reliabilitas .....	28

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Surat Permohonan Ijin Penelitian .....	31
2. Informed Consent .....	32
3. Kuesioner Penelitian.....	33
4. Lembar Bimbingan Tugas Akhir.....	37
5. Hasil Pengisian Kuesioner.....	38
6. Hasil Uji Validitas .....	44
7. Hasil Uji Reabilitas.....	48
8. Foto.....	49

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Surat permohonan ijin Penelitian Tugas Akhir
2. Informed Consent
3. Kuesioner Penelitian
4. Hasil Pengisian Kuesioner dan Perhitungan
5. Hasil Uji Validitas
6. Hasil Uji Reliabilitas
7. Foto



## ABSTRAK

HANIK NURIL MAFTUHAH, 2022, TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN PADA APOTEK YP KECAMATAN KRAS KABUPATEN KEDIRI, KARYA TULIS ILMIAH, PROGRAM STUDI D-III FARMASI, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI. Dibimbing oleh apt. Dwi Ningsih, S.Si., M.Farm

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada apotek YP kecamatan Kras kabupaten Kediri. Tercapainya tingkat kepuasan pasien akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap apotek sehingga mendukung pelaku usaha apotek untuk menjaga kelangsungan usahanya. Pada penelitian ini, pengambilan sampel menggunakan metode *probability sampling* dan teknik *purpose sampling* dengan kriteria *inklusi*.

Penentuan jumlah sampel menggunakan skala *Likert* dan didapatkan sampel berjumlah 100 responden, Metode perhitungan tingkat kepuasan pasien menggunakan skoring dengan skala *Likert*. Faktor-faktor yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien adalah : fasilitas (*tangibles*) pada dimensi ini diperoleh hasil 89,2%, Keandalan (*reliability*) dengan hasil 86,15%, ketanggapan (*responsibility*) sebesar 86,93%, Jaminan (*assurance*) sebesar 85,32% dan empati (*emphaty*) dengan hasil 90,47%. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa pada dimensi empati (*emphaty*) menunjukkan persentase tertinggi yaitu 90,47%, menunjukkan bahwa karyawan pada Apotek YP memiliki rasa empati atau kepedulian yang tinggi terhadap pasien. Dari hasil penelitian ini didapatkan rata-rata tingkat kepuasan pasien sebesar 87,61 %, yang menunjukkan bahwa secara keseluruhan pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek YP.

**Kata kunci : Kepuasan pasien, apotek, pelayanan kefarmasian,**

## **ABSTRACT**

**HANIK NURIL MAFTUHAH 2022, THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION PHARMACEUTICAL SERVICES AT YP PHARMACY, KRAS, KEDIRI SCIENTIFIC RESEARCH SETIA BUDI UNIVERSITY supervised by Apt. Dwi Ningsih, S.Si., M.Farm**

The purpose of this study was to determine the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the YP pharmacy, Kras, Kediri. Achieving the level of patient satisfaction will increase public trust in pharmacies so as to support pharmacy business actors to maintain business continuity. In this study, sampling using probability sampling method and purpose sampling technique with inclusion criteria.

Determination of the number of samples using a Likert scale and obtained a sample of 100 respondents, the method of calculating the level of patient satisfaction using a Likert scale scoring. The factors used to measure the level of patient satisfaction are: facilities (tangibles) on this dimension obtained results of 89.2%, reliability with results of 86.15%, responsiveness (responsibility) of 86.93%, assurance of 85.32% and empathy with a result of 90.47%. Based on these results, it can be concluded that the empathy dimension shows the highest percentage, which is 90.47%, indicating that employees at Apotek YP have a high sense of empathy or concern for patients. From the results of this study, the average level of patient satisfaction was 87.61%, which indicated that overall patients were very satisfied with pharmaceutical services at YP Pharmacy.

**Keywords: Patient Satisfaction, Pharmacy, Pharmaceutical Services**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat, melahirkan berbagai macam kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses berbagai macam informasi salah satunya adalah informasi dalam bidang kesehatan. Perkembangan teknologi di bidang kesehatan ini akan mempermudah pasien dalam mendapatkan layanan kesehatan. Munculnya berbagai macam aplikasi kesehatan untuk melakukan konsultasi kesehatan secara *online*. Situs informasi kesehatan juga semakin menjamur dan dilengkapi dengan fitur konsultasi daring dengan dokter secara *real-time* dan juga makin maraknya apotek daring. Hal ini tentunya menjadi tantangan bagi pemilik sarana kefarmasian untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan terhadap konsumen/pasien. Kualitas pelayanan berperan penting dalam meningkatkan kepuasan konsumen, dan sangat erat hubungannya dalam menciptakan keuntungan bagi perusahaan serta untuk kelangsungan perusahaan itu sendiri dalam hal ini apotek.

Permenkes 9 Tahun 2017 tentang apotek menyebutkan bahwa apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh Apoteker. Sedangkan menurut Kepmenkes 1332 tahun 2002 pasal 1 huruf a menyatakan bahwa apotek adalah suatu tempat tertentu, tempat dilakukan pekerjaan kefarmasian dan penyaluran sediaan farmasi. Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian, yaitu tempat dilakukannya praktik kefarmasian oleh apoteker. Apotek harus mudah diakses oleh masyarakat untuk memperoleh pelayanan obat termasuk informasi obat dan konseling. Apotek harus memiliki ruang tunggu yang nyaman bagi pasien, tempat untuk memberikan informasi bagi pasien termasuk penempatan brosur/materi informasi, ruangan/tempat khusus untuk konseling bagi pasien yang dilengkapi dengan meja dan kursi serta lemari untuk menyimpan catatan medikasi pasien, ruang peracikan obat dan tempat pencucian alat (Menkes : 2019).

Dalam Permenkes RI nomor 73 tahun 2016 disebutkan bahwa Pelayanan 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. Dalam keputusan Menteri Kesehatan nomor

1027/Menkes/IX/2014 dijelaskan bahwa pelayanan kefarmasian pada saat ini telah bergeser orientasinya dari obat ke pasien yang mengacu kepada *Pharmaceutical Care*. Kegiatan pelayanan kefarmasian yang semula hanya berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi menjadi pelayanan yang komprehensif yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup dari pasien. Sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dibidang kefarmasian telah terjadi pergeseran orientasi Pelayanan Kefarmasian dari pengelolaan obat sebagai komoditi kepada pelayanan yang komprehensif (*pharmaceutical care*) dalam pengertian tidak saja sebagai pengelola obat namun dalam pengertian yang lebih luas mencakup pelaksanaan pemberian informasi untuk mendukung penggunaan obat yang benar dan rasional, monitoring penggunaan obat untuk mengetahui tujuan akhir serta kemungkinan terjadinya kesalahan pengobatan (*medication error*).

Pada Peraturan Pemerintah nomor 51 tahun 2009 tentang Pekerjaan kefarmasian menyebutkan bahwa Pekerjaan kefarmasian adalah pembuatan termasuk pengendalian mutu sediaan farmasi, pengamanan, pengadaan, penyimpanan dan pendistribusi atau penyaluran obat, pengelolaan obat, pelayanan obat atas resep dokter, pelayanan informasi obat, serta pengembangan obat, bahan obat dan obat tradisional. Berdasarkan Undang-undang No 36 tahun 2009 tentang Kesehatan Pasal 108 dan PP No. 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian telah disebutkan bahwa praktik kefarmasian harus dilakukan oleh tenaga kesehatan yang mempunyai keahlian dan kewenangan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, yaitu Apoteker (dalam Berita Utama Farmalkes, Selasa, 21 Oktober 2014). Apoteker adalah Sarjana Farmasi yang telah lulus dan telah mengucapkan sumpah jabatan apoteker, mereka yang berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku berhak melakukan pekerjaan kefarmasian di Indonesia sebagai Apoteker. Dalam melaksanakan pekerjaan kefarmasian apoteker berpedoman pada landasan yang diatur dalam Undang-undang nomor 51 tahun 2009 tentang pekerjaan kefarmasian.

Di dalam PP No.51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian pada pasal 1 telah disebutkan bahwa salah satu pekerjaan kefarmasian yang harus dilakukan apoteker adalah pelayanan Jurnal Penelitian Universitas Jambi Seri Humaniora 04 informasi obat (Depkes RI, 2009). Terdapat dua tahap pelayanan resep, dimana

pemberian informasi merupakan salah satu tahap pada proses pelayanan resep (KepMenKes 127/2004). Standar Pelayanan Kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Pada pasal 3 Permenkes nomor 73 tahun 2016 disebutkan bahwa Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek meliputi standar pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai; dan pelayanan farmasi klinik.

Standar Pelayanan Kefarmasian di apotek disusun :

1. Sebagai pedoman praktik apoteker dalam menjalankan profesi.
2. Untuk melindungi masyarakat dari pelayanan yang tidak profesional
3. Melindungi profesi dalam menjalankan praktik kefarmasian

Dalam Permenkes nomor 73 tahun 2016 dijelaskan bahwa Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek meliputi standar: a. pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai; dan b. pelayanan farmasi klinik. KepMenkes 1027/2004 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Apotek, apotek harus memiliki sarana dan prasarana seperti: 1) Ruang tunggu yang nyaman bagi pasien, 2) Tempat untuk mendisplay informasi bagi pasien, termasuk penempatan brosur/materi informasi, 3) Ruang tertutup untuk konseling bagi pasien, 4) Ruang racikan, 5) tempat pencucian alat. Terpenuhinya standart Pelayanan Kefarmasian Apotek akan menjunjang terciptanya kepuasan pasien. Dengan terciptanya kepuasan pada pasien, maka dapat memberikan manfaat yakni hubungan perusahaan (apotek) dengan pelanggan (pasien) menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan (pasien), membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut, dan laba yang diperoleh meningkat (Tjiptono, 2003) dan kesetiaan pelanggan (pasien) yang tinggi (Kotler, 1997).

Kepuasan (*Satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat puas atau senang (Kotler 2006:177). Menurut Lovelock dan Wirtz (2011:74) “Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa,

atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Kunci untuk menghasikan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi.

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya (Pohan: 2013). Sedangkan menurut Kotler dalam Kontrius : 2018 Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dia rasakan dibanding dengan harapannya. Kepuasan pasien merupakan *outcome* atas layanan kesehatan apotek. Dengan demikian kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan Kesehatan oleh apotek. Kepuasan pasien merupakan hasil dari proses pelayanan yang dirasakan oleh pasien, kepuasan secara keseluruhan muncul dari evaluasi pasien terhadap pengalaman atau sebagai interaksi antara lain yaitu tersedianya pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas (tenaga kesehatan), sehingga kepuasan pasien dapat digunakan untuk menilai kualitas layanan yang diterima oleh pasien (Crimson, 2005). Penilaian terhadap kualitas pelayanan yang baik tidak terbatas pada kesembuhan penyakit secara fisik tetapi juga terhadap sikap, pengetahuan dan ketrampilan petugas dalam memberikan pelayanan, komunikasi, informasi, sopan santun, tepat waktu, tanggap dan tersedianya sarana serta lingkungan fisik yang memadai menurut Pohan dalam jurnal Kesehatan masyarakat (Biyanda, Anton, Eka : 2017).

Apotek YP di Kecamatan Kras Kabupaten Kediri Berdiri sejak tahun 2011 yang bergerak di bidang layanan jasa untuk pasien umum, terkhususnya pelayanan kesehatan dengan jumlah 1 apoteker serta beberapa asisten apoteker. Apotek YP beroperasi selama 12 jam sehari dengan 2 *shift*. Apotek YP merupakan apotek yang menyediakan berbagai obat yang dibutuhkan oleh konsumen, mulai dari obat berbahan kimia hingga obat-obatan berbahan herbal lainnya. Banyak konsumen yang ingin mendapatkan pelayanan kesehatan di Apotek YP dikarenakan letaknya yang mudah di jangkau oleh masyarakat, pelayanan yang memuaskan, serta ketersediaan obatnya. Hampir setiap hari, apotek YP selalu ramai karna kedatangan konsumen yang ingin mendapatkan pelayanan kesehatan terkait obat-obatan.

Mengingat pentingnya memperhatikan kepuasan pasien terkait semakin banyaknya persaingan, dan semakin menjamurnya apotek-apotek baru serta pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan yang akhirnya berdampak pada kelangsungan perusahaan dalam hal ini apotek, maka peneliti ingin mengetahui apakah konsumen merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Apotek YP di Kecamatan Kras Kabupaten Kediri.

### **B. Perumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek YP Kecamatan Kras Kabupaten Kediri meliputi penampilan apotek, keramahan petugas, pelayanan informasi obat, ketersediaan obat, dan kecepatan pelayanan?

### **C. Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada apotek YP Kecamatan Kras Kabupaten Kediri yang meliputi penampilan apotek, keramahan petugas, pelayanan informasi obat, ketersediaan obat, dan kecepatan pelayanan.

### **D. Kegunaan Penelitian**

#### 1. Bagi Penulis

Meningkatkan pemahaman penulis di bidang manajemen pelayanan publik khususnya berkenaan dengan objek yang diteliti saat ini yaitu analisis tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kefarmasian pada Apotek YP.

#### 2. Bagi Responden

Menjadi sarana bagi pasien untuk menyampaikan harapan dan pendapatnya terkait pelayanan kefarmasian pada apotek yang bersangkutan.

#### 3. Bagi Pemilik Sarana Apotek dan Tenaga Teknik Kefarmasian

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi pemilik sarana apotek dan tenaga kefarmasian untuk meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan kefarmasian yang lebih maksimal khususnya pada Apotek YP Kecamatan Kras Kediri