

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN  
KEFARMASIAN DI APOTEK KOTA LUBUK LINGGAU**

**Karya Tulis Ilmiah**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat  
Untuk Mencapai Gelar Ahli Madya Farmasi (A.Md.Farm)



oleh:

**February Arika  
20131027**

**YAYASAN AL FATHAH  
PROGRAM STUDI DIII FARMASI  
SEKOLAH TINGGI KESEHATAN AL-FATAH  
BENGKULU  
2023**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : February Arika

NIM : 20131027

Program Studi : DIII Farmasi

Judul KTI : Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di  
Apotek Kota Lubuk Linggau

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah ini merupakan hasil karya sendiri dan sepengetahuan penulis tidak berisikan materi yang diduplikasikan atau ditulis orang lain atau dipergunakan untuk menyelesaikan studi di perguruan tinggi lain kecuali untuk bagian-bagian tertentu yang dipakai sebagai acuan.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis.

Bengkulu, Juli 2023 Yang  
membuat pernyataan

February Arika

# LEMBAR PENGESAHAN

## KARYA TULIS ILMIAH

### TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK KOTA LUBUK LINGGAU

Oleh:

February Arika  
20131027

**Karya Tulis Ilmiah Ini Telah Dipertahankan Di Hadapan Dewan Penguji  
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menempuh Ujian Diploma (DIII) Farmasi  
di Sekolah Tinggi Kesehatan Al-Fathah Bengkulu**

**Pada Tanggal : 7 Juli 2023**

**Dewan Penguji**

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

**(Setya Enti Rikomah, M. Farm., Apt)**  
**NIDN : 0228038801**

**(Sari Yanti, M. Farm., Apt)**  
**NIDN : 021058401**

**Penguji**

**Dewi Winni Fauziah, M.Farm., Apt**  
**NIDN : 0205019201**

## **MOTO**

- ❖ Kunci sukses adalah do'a orang tua, kerja keras pantang menyerah dan kesungguhan hati.
- ❖ Hiduplah dengan penuh rasa syukur, harapan dan ikhtiar.
- ❖ Kalau orang ini bisa saya juga pasti bisa.
- ❖ Jika kamu lelah istirahat, bukan menyerah. Sebab menyerah hanya untuk orang-orang yang tidak mengerti arti dari sebuah perjuangan

## **PERSEMBAHAN**

Sujud syukur kepada Allah Subhanallahu Wa Ta'ala yang selalu memberikan kemudahan, kesehatan, kesabaran, sehingga karya tulis ilmiah ini dapat diselesaikan. Karya tulis ilmiah ini dipersembahkan kepada :

1. Kedua orang tua, Bapak dan Ibu, terima kasih telah menjadi guru di rumah maupun di sekolah dengan do'a, nasihat, dukungan dan motivasinya.
2. Kepada Suamiku (Robby Sunjaya) yang mendukung dan selalu memberi semangat untuk menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.
3. Buat keluarga besarku, terima kasih atas dukungan kalian semua akhirnya selesai juga pendidikan ini.
4. Buat sahabat seperjuanganku Dewi Ariani, Siti Maspipah, Ivana Salim, terima kasih atas bantuan tenaga ataupun pikiran selama waktu yang telah dilewati bersama-sama dalam menempuh pendidikan dari semester satu sampai semester enam.
5. Dosen pembimbingku Ibu Setya Enti Rikomah, M.Fram., Apt. dan Ibu Sari Yanti, M.Fram., Apt. terima kasih telah memberikan masukan, bimbingan, serta bantuan mulai dari proses proposal sampai terselesaikannya karya tulis ilmiah ini.
6. Untuk teman-teman satu satu angkatan terima kasih atas kerja samanya selama ini.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kota Lubuk Linggau”. Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Ahli Madya Farmasi di Sekolah Tinggi Kesehatan Al-Fathah Bengkulu. Dengan tidak mengurangi rasa hormat, penulis ucapkan terima kasih atas bantuan dan dukungannya kepada :

1. Ibu Setya Enti Rikomah, M. Farm, Apt selaku pembimbing 1 sekaligus sebagai pembimbing akademik yang telah tulus memberikan bimbingan dan arahan kepada saya dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini.
2. Ibu Sari Yanti, M. Farm., Apt selaku pembimbing 2 yang telah tulus memberikan bimbingan dan arahan kepada saya dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini.
3. Bapak Drs. Djoko Triyono, Apt., MM selaku Ketua Yayasan Sekolah Tinggi Kesehatan Al-Fathah Bengkulu.
4. Ibu Yuska Noviyanty, M. Farm, Apt selaku ketua Sekolah Tinggi Kesehatan Al-Fathah Bengkulu.
5. Para dosen dan staf karyawan Sekolah Tinggi Kesehatan Al-Fathah Bengkulu yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama menempuh pendidikan di Sekolah Tinggi Kesehatan Al-Fathah Bengkulu.
6. Rekan-rekan satu angkatan di Sekolah Tinggi Kesehatan Al-Fathah Bengkulu, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun.

Bengkulu, Juni 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>INTISARI.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Batasan Masalah .....	3
1.3 Rumusan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian .....	3
1.5 Manfaat Penelitian .....	4
1.5.1 Bagi Akademik .....	4
1.5.2 Bagi Peneliti Lanjutan .....	4
1.5.3 Bagi Instansi .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>5</b>
2.1 Landasan Teori.....	5
2.1.1 Kepuasan Pasien .....	5
2.1.2 Faktor Kepuasan Pasien.....	6
2.1.3 Dasar-Dasar Pertimbangan Pasien.....	8
2.1.4 Metode Pengukuran Kepuasan .....	9
2.1.5 Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek .....	12
2.1.6 Pelayanan Kefarmasian.....	13
2.1.7 Pelayanan Farmasi Klinik.....	14
2.1.8 Apotek.....	15
2.1.9 Tugas dan Fungsi Apotek .....	16

2.2	Kerangka Konsep.....	16
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>18</b>
3.1	Waktu dan Tempat Penelitian.....	18
3.2	Rancangan Penelitian.....	18
3.3	Populasi dan Sampel.....	18
3.3.1	Populasi.....	18
3.3.2	Sampel.....	18
3.3.3	Kriteria Sampel Penelitian.....	20
3.4	Prosedur Kerja.....	20
3.4.1	Persiapan Izin Pra Penelitian.....	20
3.4.2	Pra Penelitian.....	20
3.4.3	Izin Penelitian.....	21
3.5	Pengumpulan Data.....	21
3.5.1	Uji Validitas.....	21
3.5.2	Uji Realibilitas.....	21
3.6	Pengumpulan Data Primer.....	22
3.7	Pengolahan Data.....	22
3.8	Definisi Operasional.....	23
3.8.1	Alat Ukur.....	23
3.8.2	Hasil Ukur.....	23
3.8.3	Skala Ukur.....	24
3.9	Analisis Data.....	24
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>25</b>
4.1	Validitas dan Reliabilitas Kuesioner.....	25
4.1.1	Uji Validitas.....	25
4.1.2	Uji Reliabilitas.....	28
4.2	Karakteristik Responden.....	29
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	29
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	30
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	32
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	33

4.3 Hasil Tingkat Kepuasan Berdasarkan 5 Dimensi Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Kota Lubuk Linggau .....	34
4.3.1 Dimensi Keandalan ( <i>Reability</i> ).....	34
4.3.2 Dimensi Empati ( <i>Empathy</i> ) .....	38
4.3.3 Dimensi Berwujud ( <i>Tangible</i> ) .....	40
4.3.4 Dimensi Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> ) .....	44
4.3.5 Dimensi Keyakinan ( <i>Confidence</i> ).....	48
4.4 Persentase Rata-Rata Tingkat Kepuasan Berdasarkan 5 dimensi Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Saras Kota Lubuk Linggau .....	50
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>52</b>
5.1 Kesimpulan .....	52
5.2 Saran .....	53
5.2.1 Bagi Akademik .....	53
5.2.2 Bagi Masyarakat .....	53
5.2.3 Bagi Peneliti Lanjutan .....	53
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>54</b>
<b>L A M P I R A N.....</b>	<b>56</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel I. Definisi Operasional.....	23
Tabel II. Hasil Uji Validasi Kuisisioner.....	27
Tabel III. Hasil Uji Reliabilitas Kuisisioner .....	28
Tabel IV. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	29
Tabel V. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	30
Tabel VI. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	32
Tabel VII. Karakteristik Responden Berdasarkan pekerjaan .....	33
Tabel VIII. Dimensi Kehandalan ( <i>Reability</i> ) .....	35
Tabel IX. Dimensi Empati ( <i>Empathy</i> ).....	38
Tabel X. Dimensi Berwujud ( <i>Tangible</i> ).....	40
Tabel XI. Dimensi Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> ) .....	45
Tabel XII. Dimensi Keyakinan ( <i>Confidence</i> ).....	48
Tabel XIII. Persentase Rata Rata Tingkat Kepuasan dari 5 Dimensi.....	50
Tabel XIV. Tabulasi Data.....	85

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konsep .....	17
Gambar 2. Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	29
Gambar 3. Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	31
Gambar 4. Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	32
Gambar 5. Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	33
Gambar 6. Diagram Dimensi Keandalan ( <i>Reability</i> ).....	36
Gambar 7. Diagram Dimensi Empati ( <i>Empathy</i> ) .....	39
Gambar 8. Diagram Dimensi Berwujud ( <i>Tangible</i> ).....	41
Gambar 9. Diagram Dimensi Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> ).....	46
Gambar 10. Diagram Dimensi Keyakinan ( <i>Confidence</i> ).....	49
Gambar 11. Diagram Rata Rata Tingkat Kepuasan dari 5 Dimensi.....	51
Gambar 12. Surat Izin Penelitian.....	57
Gambar 13. Pengisian Kuisisioner Oleh Responden .....	67
Gambar 14. Dokumentasi Kegiatan .....	93

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian .....	57
Lampiran 2. Formulir Persetujuan Responden .....	58
Lampiran 3. Kuisisioner Penelitian .....	59
Lampiran 4. Kuisisioner Responden .....	63
Lampiran 5. Data Uji Validasi Penelitian.....	68
Lampiran 6. Tabel <i>R</i> .....	78
Lampiran 7. Data Penelitian .....	79
Lampiran 8. Tabulasi Data .....	85
Lampiran 9. Perhitungan Rata rata 5 Dimensi Kepuasan.....	92
Lampiran 10. Dokumentasi Kegiatan.....	93

## INTISARI

Kepuasan merupakan salah satu parameter penting dalam menilai pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh sarana pelayanan kefarmasian. Dalam upaya meningkatkan pelayanan kefarmasian di Apotek perlu dilakukan evaluasi dengan menilai tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini dilakukan karena terjadinya ketidakpuasan pelayanan terhadap pelayanan kefarmasian di Apotik Saras dan terjadinya penurunan omset di Apotik Saras, dalam upaya meningkatkan pelayanan kefarmasian di Apotek, perlu dilakukan evaluasi dengan menilai tingkat kepuasan pasien. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh informasi tentang tingkat kepuasan pasien mengenai pelayanan kefarmasian di Apotek Saras Kota Lubuk Linggau.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Data dan informasi dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang mendapat pelayanan kefarmasian di Apotek Saras pada bulan Januari-April 2023. Sampel diperoleh dengan perhitungan rumus Slovin sehingga didapatkan 90 responden untuk mewakili populasi. Analisis data menggunakan analisis univariat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien mengenai pelayanan kefarmasian di Apotek Saras Kota Lubuk Linggau yaitu pada dimensi *reliability* didapatkan nilai rata-rata 89% dengan keterangan sangat puas, pada dimensi *responsiveness* didapatkan nilai rata-rata 85% dengan keterangan sangat puas, pada dimensi *assurance* didapatkan nilai rata-rata 94% dengan keterangan sangat puas, pada dimensi *empathy* didapatkan nilai rata-rata 89% dengan keterangan sangat puas dan pada dimensi *tangible* didapatkan nilai rata-rata 86% dengan keterangan sangat puas.

**Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Apotek, Pelayanan Kefarmasian**

**Daftar Acuan : 31 (2002-2022)**

## **ABSTRACT**

Satisfaction is an important parameter in assessing pharmaceutical services provided by pharmaceutical service facilities. In an effort to improve pharmaceutical services in pharmacies, it is necessary to evaluate by assessing the level of patient satisfaction. This research was conducted due to the occurrence of service dissatisfaction with pharmaceutical services at the Saras Pharmacy and a decrease in turnover at the Saras Pharmacy. In an effort to improve pharmaceutical services at the Pharmacy, it is necessary to evaluate by assessing the level of patient satisfaction. The purpose of this study was to obtain information about the level of patient satisfaction regarding pharmaceutical services at the Saras Pharmacy, Lubuk Linggau City.

This research is a descriptive research with a quantitative approach. Data and information were collected from respondents using a questionnaire. The population in this study were all patients who received pharmaceutical services at the Saras Pharmacy in January-April 2023. The sample was obtained by calculating the Slovin formula so that 90 respondents were obtained to represent the population. Data analysis using univariate analysis.

The results showed that the level of patient satisfaction regarding pharmaceutical services at the Saras Pharmacy in Lubuk Linggau City, namely on the reliability dimension obtained an average value of 89% with very satisfied information, on the responsiveness dimension obtained an average value of 85% with very satisfied information, on the assurance dimension obtained an average value of 94% with very satisfied information, on the empathy dimension obtained an average value of 89% with very satisfied information and on the real dimension obtained an average value of 86% with very satisfied information.

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

**List of References :** 31 (2002-2022)

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan kefarmasian selain menjadi tuntutan profesionalisme juga dapat dilihat sebagai faktor untuk mengevaluasi kepuasan pasien. Indikator pelayanan kefarmasian untuk mengevaluasi kepuasan pasien meliputi penampilan apotek, keramahan petugas, pelayanan informasi obat, ketersediaan obat, serta kecepatan pelayanan yang ada di apotek. Penelitian yang dilakukan oleh (Wulandari, 2018) yang menyatakan bahwa adanya hubungan antara pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien.

Kepuasan dinyatakan sebagai tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan yang diharapkan. Salah satu metode yang banyak dipakai untuk mengukur kepuasan adalah menggunakan metode SERVQUAL (*Service Quality*) dengan cara membuat survey penilaian kepuasan secara komprehensif bagi pelayanan di bidang barang dan jasa yang menggunakan aspek pelayanan. Penelitian Putri (2017) menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas pasien sehingga semakin tinggi tingkat kepuasan semakin loyal pasien (Kolter, 2005).

Kepuasan pasien merupakan hasil yang dinilai oleh pasien berupa respon emosional (kesenangan atau kepuasan) sebagai hasil dari terpenuhinya harapan atau keinginan untuk menggunakan dan menerima pelayanan yang diberikan oleh apoteker. Pasien adalah individu yang tidak mampu mengatasi suatu kejadian atau

gejala yang berhubungan dengan kesehatan dan harus mencari pertolongan, langsung atau tidak langsung, dari departemen kesehatan dengan tujuan memberikan kesembuhan dan pemulihan bagi individu tersebut melalui pemberian pengobatan (Kolter, 2005).

Nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dinilai dari kepuasan pasien. 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 (Wulandari, 2018).

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 (Lestari, 2016).

Berdasarkan uraian di atas peneliti berkeinginan melakukan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan kefarmasian oleh farmasis di Apotek kota Lubuk Linggau.

## **1.2 Batasan Masalah**

Batasan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Penelitian ini dilakukan di Apotek Kota Lubuk Linggau
- b. Penelitian ini menggunakan sampel dari persepsi masyarakat tentang kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kota Lubuk Linggau
- c. Penelitian ini dilakukan pada bulan Januari 2023 – April 2023

## **1.3 Rumusan Masalah**

- a. Bagaimana Sosiodemografi (usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan) responden yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Apotek Saras Kota Lubuk Linggau?
- b. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan 5 dimensi kepuasan pasien?

## **1.4 Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mengetahui bagaimana Sosiodemografi (usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan) responden yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Apotek Saras Kota Lubuk Linggau.
- b. Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan 5 dimensi kepuasan pasien.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Bagi Akademik**

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan menambahkan literatur dan refensi bagi akademik agar menjadi acuan pada penelitian selanjutnya.

### **1.5.2 Bagi Peneliti Lanjutan**

Informasi yang di dapat dari penulisan ini diharapkan dapat berguna sebagai literatur atau referensi bagi penulis lain yang berminat dalam penelitian tentang tingkat kepuasan psien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek.

### **1.5.3 Bagi Instansi**

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian Apotek Kota Lubuk Linggau. Sehingga penelitian ini dapat menjadi evaluasi jika ada pelayanan yang kurang memuaskan, agar pelayanan Apotek di Kota Lubuk Linggau menjadi lebih baik dan berkualitas.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Kepuasan Pasien**

Kepuasan adalah perasaan senang atau tidak seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktifitas dan suatu produk dengan harapannya. Sedangkan, Pasien adalah orang sakit yang dirawat dokter dan tenaga kesehatan lainnya di tempat praktek yang tidak mampu (Nursalam, 2001).

Menurut (Kolter, 2005) kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) pelayanan yang di berikan.kepuasan seseorang muncul pada saat pelayanan yang diberikan membuat mereka nyaman.kepuasan pasien merupakan harapan yang diinginkan oleh tenaga kesehatan pada umumnya. Apabila hasil yang dirasakan pasien sama atau melebihi harapannya maka akan timbul perasaan puas begitupun sebaliknya. kepuasan atau tidak kepuasan pelanggan adalah reaksi pelanggan terhadap kinerja suatu perusahaan atau produk dengan melakukan perbandingan antara harapan sebelumnya dengan hasil kinerja perusahaan atau produk tersebut setelah melakukan pembelian atau pemakaian.

### 2.1.2 Faktor Kepuasan Pasien

Kepuasan pelanggan harus di sertai dengan pemantauan terhadap kebutuhan :

a. Keandalan (*reliability*)

Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan juga ditentukan oleh dimensi *reliability* yaitu dimensi yang mengukur keandalan dari perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya. Ada 2 aspek dari dimensi ini. Pertama adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan. Kedua adalah seberapa jauh perusahaan mampu memberikan pelayanan yang akurat atau tidak error. Sebuah rumah sakit misalnya dikatakan tidak “*reliable*” kalau petugas di bagian farmasi melakukan kesalahan dalam pemberian obat pasien yang satu dengan yang lain tertukar.

b. Ketanggapan (*responsiveness*)

*Responsiveness* adalah dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan hampir dapat dipastikan akan berubah dengan kecenderungan naik dari waktu ke waktu. Sama seperti dimensi pelayanan lainnya, maka kepuasan terhadap dimensi *Responsiveness* adalah berdasarkan persepsi dan bukan aktualnya.

c. Keyakinan (*assurance*)

Dimensi *assurance* yaitu dimensi kualitas yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku *front-line* staf dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para pelanggannya.

Ada 4 aspek dari dimensi ini yaitu:

- 1) Keramahan
- 2) Kompetensi
- 3) Kredibilitas
- 4) Keamanan

d. Empati (*emphaty*)

Pelanggan dari kelompok menengah atas mempunyai harapan yang tinggi agar perusahaan penyedia jasa mengenal mereka secara pribadi. Apabila tidak, perusahaan akan kehilangan kesempatan untuk memuaskan mereka dari aspek ini. Dimensi empati adalah dimensi yang memberikan peluang besar untuk memberikan pelayanan yang bersifat “surprise”. Sesuatu yang tidak diharapkan pelanggan, ternyata diberikan oleh penyedia jasa. Pelayanan yang berempati, akan mudah diciptakan, kalau setiap karyawan mengerti kebutuhan spesifik pelanggannya.

e. Fasilitas (*tangible*)

Suatu service tidak dapat dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba, maka aspek *Tangible* menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan. Pelanggan akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan. Pasien akan mempunyai

persepsi bahwa rumah sakit mempunyai pelayanan kesehatan yang baik apabila bangunan terlihat mewah (Umar, 2003). *Tangible*. yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan. Pada saat yang bersamaan aspek *Tangible* ini juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan pelanggan. Oleh karena itu penting bagi suatu perusahaan untuk mengetahui aspek *Tangible* yang paling tepat, yaitu masih memberikan impresi yang positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan tetapi tidak menyebabkan harapan pelanggan yang terlalu tinggi

### **2.1.3 Dasar-Dasar Pertimbangan Pasien**

a. Dasar pertimbangan kepuasan pasien adalah kesesuaian antara pelayanan dengan biaya yang dikeluarkan. (Umar, 2003) Faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan pasien:

- 1) Kualitas produk farmasi
- 2) Kualitas terhadap pelayanan kepada pasien
- 3) Komponen emosional
- 4) Masalah harga
- 5) Faktor biaya untuk memperoleh produk farmasi tersebut.

b. Aspek Aspek Kepuasan Pasien

Menurut Zeithaml dan Berry aspek-aspek kepuasan pasien meliputi:

- 1) Keistimewaan yaitu pasien merasa diperlakukan secara istimewa selama proses pelayanan.

- 2) Kesesuaian yaitu sejauhmana pelayanan yang diberikan pihak kesehatan dengan keinginan pasien selain itu ada ketepatan waktu dan harga.
- 3) Estetika estetika dalam pelayanan berhubungan dengan kesesuaian tata letak barang maupun keindahan ruangan.

#### **2.1.4 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. (Kolter, 2005) mengusulkan 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:

a. 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.

b. 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:

1) *Directly Reported Satisfaction*

Pengukuran yang pelaksanaannya secara langsung lewat suatu persoalan.

2) *Derived Dissatisfaction*

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

3) *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.

4) *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.

c. *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.

*d. 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. (Tjipto, 2002) 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.

#### **2.1.5 Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek**

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 (Anonim, 2016) Standar pelayanan kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Standar pelayanan

kefarmasian di apotek menurut Permenkes Republik Indonesia No. 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di apotek meliputi 2 standar, yaitu

- a. Pelayanan farmasi klinik; dan
- b. Pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai

#### **2.1.6 Pelayanan Kefarmasian**

Peraturan pemerintah nomor 51 tahun 2009 tentang pekerjaan kefarmasian antara lain menyebutkan bahwa pekerjaan kefarmasian dalam pengadaan, produksi, distribusi dan pelayanan sediaan farmasi harus dilakukan oleh tenaga kesehatan yang mempunyai keahlian dan kewenangan untuk itu. Tenaga yang kompeten dalam pekerjaan kefarmasian adalah tenaga teknis kefarmasian, yang terdiri dari atas apoteker dan tenaga teknis kefarmasian (TTK). Dalam menjalankan pekerjaan kefarmasian pada fasilitas pelayanan kefarmasian, apoteker harus menerapkan standar pelayanan kefarmasian (Sudibyo, Dkk. 2019).

Kegiatan pelayanan kefarmasian yang semula hanya berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi menjadi pelayanan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup dari pasien (Bahfen, 2006). Pelayanan kefarmasian dalam hal memberikan perlindungan terhadap pasien berfungsi sebagai

- 1 Menyediakan informasi tentang obat-obatan kepada tenaga kesehatan lainnya, tujuan yang ingin dicapai mencakup

mengidentifikasi hasil pengobatan dan tujuan akhir pengobatan, agar pengobatan dapat diterima untuk terapi, agar diterapkan penggunaan secara rasional, memantau efek samping obat dan menentukan metode penggunaan obat

- 2 Mendapatkan rekam untuk digunakan pemilihan obat yang tepat
- 3 Memantau apakah efektif, tidak efektif, reaksi yang berlawanan, keracunan dan jika perlu memberikan saran untuk memodifikasi pengobatan
- 4 Menyediakan bimbingan dan konseling dalam rangka pendidikan kepada pasien
- 5 Menyediakan dan memelihara serta memfasilitasi pengajuan pengobatan bagi pasien penyakit kronis
- 6 Berpartisipasi dalam pengelolaan obat-obatan untuk pelayanan gawat darurat

#### **2.1.7 Pelayanan Farmasi Klinik**

Pelayanan farmasi klinik di apotek merupakan bagian dari Pelayanan Kefarmasian yang langsung dan bertanggung jawab kepada pasien berkaitan dengan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Pelayanan farmasi klinik meliputi:

- a. pengkajian dan pelayanan resep
- b. dispensing
- c. Pelayanan Informasi Obat (PIO)

- d. konseling
- e. Pelayanan Kefarmasian di rumah (home pharmacy care)
- f. Pemantauan Terapi Obat (PTO); dan
- g. Monitoring Efek Samping Obat (MESO)

### **2.1.8 Apotek**

Apotek berasal dari bahasa Yunani "*apotheca*" yang berarti penyimpanan. Dalam bahasa Belanda, apotek disebut *apothek*, yang artinya took tempat meramu dan menjual obat berdasarkan resep dokter serta perdagangan barang medis, rumah obat. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009, Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian oleh apoteker. Pekerjaan kefarmasian yang dimaksud adalah pembuatan termasuk pengendalian mutu sediaan farmasi, pengalaman, pengadaan, penyaluran obat, pengelolaan obat, pelayanan resep dokter, pelayanan informasi obat, serta pengembangan obat, bahan obat dan obat tradisional (Depkes RI, 2009)

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 35 Tahun 2014, Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian oleh Apoteker. Berkaitan dengan itu, arti dari pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggungjawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien

Apotek merupakan salah satu sarana kesehatan yang mempunyai fungsi untuk menyediakan sediaan kesehatan khususnya sediaan farmasi

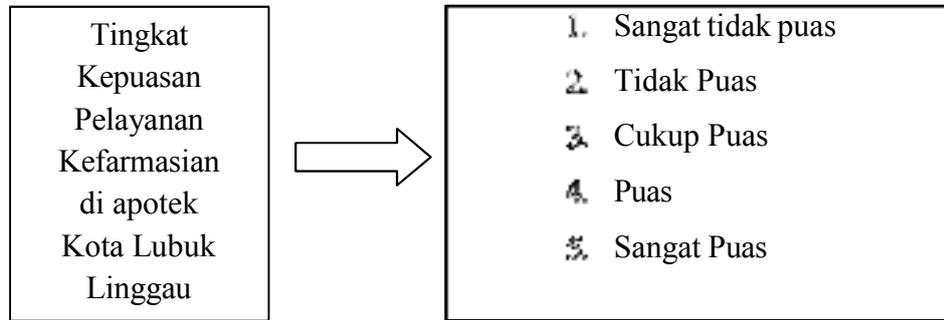
agar masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan keperluan obat-obatan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat (Dampung & Veronika, 2018)

### **2.1.9 Tugas dan Fungsi Apotek**

Menurut Permenkes No 73 Th 2016, tugas dan fungsi apotek adalah :

1. Tempat pengabdian profesi seorang apoteker yang telah mengucapkan sumpah jabatan Apoteker
2. Sarana yang digunakan untuk melakukan pekerjaan kefarmasian
3. Sarana yang digunakan untuk memproduksi dan distribusi sediaan farmasi antara lain obat, bahan obat, obat tradisional, kosmetika
4. Sarana pembuatan dan pengendalian mutu sediaan farmasi, pengamanan, pengadaan, penyimpanan dan pendistribusian atau penyaluran obat, pengelolaan obat, pelayanan obat atas resep dokter, pelayanan informasi obat serta penembangan obat, bahan obat dan obat tradisional (Anonim, 2016)

## **2.2 Kerangka Konsep**



Variabel Dependen

Variabel Independen

**Gambar 1. Kerangka Konsep**

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian ini telah dilakukan di Apotek Saras Kota Lubuk Linggau pada bulan Januari – Maret 2023.

#### **3.2 Rancangan Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian *non eksperimental* dengan rancangan penelitian *deskriptif* yaitu bersifat *Prospektif*. Penelitian *deskriptif* berarti data yang telah didapatkan dideskripsikan secara *objektif*. Penelitian ini bersifat *prospektif* dengan membagikan kuisioner ke Responden yang datang ke Apotek Saras Kota Lubuk Linggau.

#### **3.3 Populasi dan Sampel**

##### **3.3.1 Populasi**

Populasi adalah Semua pasien yang datang ke Saras Kota Lubuk Linggau.

##### **3.3.2 Sampel**

Sampel adalah sebagian dari populasi yang masuk ke dalam kriteria inklusi dan bersedia menjadi responden Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah non experimental dengan tehnik pengambilan sampel dengan metode *Purposive sampling* (Pemilihan sampel berdasarkan suatu karakteristik tertentu dalam suatu populasi yang memiliki hubungan dominan sehingga dapat digunakan untuk mencapai tujuan penelitian)

dengan model skala Likert. Skala Likert dibuat dalam bentuk Ceklis dengan rating scale dengan skoring 1-5 yaitu skor 5= sangat puas skor 4 = puas skor 3 = cukup puas skor 2 = tidak puas skor 1 = sangat tidak puas Perhitungan besar sampel dilakukan dengan menggunakan rumus slovin (Achmad & Faruk, 2020)

Rumus Slovin

$$n = \frac{N}{1 + N(d)^2}$$

Keterangan

n = sampel

N = Populasi

d = Nilai presisi 90 % atau sig = 10 d = 0,1

Perhitungan :

$$n = \frac{N}{1 + N(d)^2}$$

$$n = \frac{900}{1 + 900(0,1)^2}$$

$$n = \frac{900}{1 + 900(0,01)}$$

$$n = \frac{900}{10}$$

n = 90 Orang

### **3.3.3 Kriteria Sampel Penelitian**

#### **a. Kriteria Inklusi**

- 1) Responden yang berusia 17- 65 Tahun
- 2) Responden yang datang membeli obat di Apotek Saras Kota Lubuk linggau
- 3) Responden yang datang ke Apotek Saras Kota Lubuk linggau yang bersedia menjadi responden.
- 4) Responden yang memiliki kemampuan baca tulis, serta

#### **b. Kriteria Eksklusi**

- 1) Pasiien yang datang ke apotik Saras untuk membeli obat kemudian mendapatkan panggilan mendadak dan segera pulang

### **3.4 Prosedur Kerja**

#### **3.4.1 Persiapan Izin Pra Penelitian**

Penelitian meminta surat izin penelitian dari akademik sebagai persyaratan, lalu mengajukan ke untuk dilakukan izin pra penelitian

#### **3.4.2 Pra Penelitian**

Dalam kegiatan penelitian, peneliti melakukan survei lapangan di Apotek Saras Kota Lubuk Linggau untuk melihat berapa banyak pasien yang mendapat pelayanan kesehatan di Apotek Saras Kota Lubuk Linggau sehingga didapatkan data awal menentukan populasi dan sampel dalam penelitian.

### **3.4.3 Izin Penelitian**

Peneliti meminta surat permohonan perizinan kepada pihak kampus, dan setelah mendapat surat izin penelitian, peneliti memasukkan surat permohonan izin penelitian kepada pihak Apotek Saras Kota Lubuk Linggau.

## **3.5 Pengumpulan Data**

### **3.5.1 Uji Validitas**

Kuisiner dapat digunakan sebagai alat ukur penelitian diuji validitas dan reliabilitasnya. Agar diperoleh distribusi nilai hasil pengukuran mendekati normal, maka sebaiknya jumlah responden untuk uji coba kuisiner paling sedikit 30 orang untuk mengetahui apakah kuisiner yang disusun tersebut itu valid/sahih, Pada penelitian ini uji validitas kuisiner menggunakan korelasi point biserial. Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan r-hitung (korelasi point biserial). Jika r-hitung lebih besar dengan r table (r table dinyatakan dengan  $df=30-2 = 28$  dan tingkat signifikansi untuk uji dua arah 0,05 untuk df 28 adalah 0,3061), maka perbedaan pada skor tiap item signifikan, sehingga instrument dinyatakan valid (Rikomah, Devi, & Febrianti, 2021)

### **3.5.2 Uji Realibilitas**

Uji realibilitas dilakukan dengan program SPSS dengan uji statistik Crobanbach' Alpha. Suatu variabel dikatakan reliable jika uji statistik SPSS memberi nilai  $> 0,60$  (Rikomah, Devi, & Febrianti, 2021)

### 3.6 Pengumpulan Data Primer

Data Primer yang diperoleh secara langsung dengan menggunakan kuisioner yang diberikan pada responden yang membeli obat di Apotek Saras baik dengan menggunakan resep umum dan swamedikasi (Rikomah, Devi, & Febrianti, 2021)

### 3.7 Pengolahan Data

Setelah semua data terkumpul, Kemudian data tersebut diolah dan disajikan dalam bentuk tabel dan persen. Pengolahan data dapat dilakukan dengan melakukan tahapan *editing*, *cleaning*, *tabulating*, *processing* data (Rikomah, Devi, & Febrianti, 2021).

- a. *Editing* Mengecek atau mengkoreksi data yang telah dikumpulkan, karena kemungkinan data yang masuk atau data terkumpul tidak logis dan meragukan
- b. *Coding* memberikan atau membuat kode setiap data yang masuk dalam kategori dengan cara mengelompokkan data untuk mempermudah.
- c. *Tabulating* membuat tabel yang berisikan data yang telah diberi yang sesuai dengan yang diinginkan
- d. *Entry data* (pemasukan data) memasukkan data yang telah dilakukan editing dan coding tersebut kedalam computer.
- e. *Cleaning data* (pembersihan data) setelah data disusun selesai maka dilakukan kembali pemeriksaan data agar data bebas dari kesalahan

### 3.8 Definisi Operasional

Defenisi operasional adalah defenisi berdasarkan karateristik yang didefenisikan tersebut, karateristik yang diamati (diukur), itulah yang merupakan kunci defenisi operasional (Notoatmodjo, 2005)

**Tabel I. Definisi Operasional**

Variabel	Pengertian	Alat Ukur	Skala Ukur
<b>Kehandalan</b> <i>(Reliabel)</i>	Tingkat Kemampuan dan kehandalan petugas dalam Peningkatan pelayanan	Kuisoner	Ordinal
<b>Ketanggapan</b> <i>(Responsivennes)</i>	Keinginan Petugas membantu Pasien untuk memberikan pelayanan dengan cepat	Kuisoner	Ordinal
<b>Keyakinan</b> <i>(Confidence)</i>	Terkait dengan pengetahuan petugas dan kelengkapan lain dari obat guna menghindari terjadinya <i>Medication Error</i>	Kuisoner	Ordinal
<b>Empati</b> <i>(Empathy)</i>	Tingkat Empati petugas dalam peningkatan pelayanan	Kuisoner	Ordinal
<b>Bukti Langsung</b> <i>(Tangible)</i>	Suasana dan kondisi di Apotek Saras Kota Lubuk Linggau uang berkaitan dengan sarana dan prasarana	Kuisoner	Ordinal

#### 3.8.1 Alat Ukur

Alat ukur dalam penelitian ini adalah lembar kuisoner yang dibagikan kepada 90 orang responden dengan usia 17 - 65 tahun. Kuisoner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti lapangan tentang pribadinya atau hal-hal yang ingin diketahui.

#### 3.8.2 Hasil Ukur

Hasil ukur tingkat kepuasan pasien dilihat sesuai dengan skala yang di hasilkan dari rumus interval likert (Endah, 2019):

- a. Sangat tidak puas : 0%-34,99%
- b. Tidak Puas : 35%-50,99%
- c. Cukup Puas : 51%-65,99%
- d. Puas : 66%-80,99%
- e. Sangat Puas : 81%-100%

### 3.8.3 Skala Ukur

Skala Ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala ordinal. Menurut (Aritonang, 2005) Skoring untuk pemeriksaan kesimpulan ditentukan dengan membandingkan skor maksimal.

$$Skor = \frac{skor\ yang\ di\ capai}{skor\ maksimal} \times 100\%$$

### 3.9 Analisis Data

Analisis data yang dilakukan secara kualitatif yang disajikan dalam bentuk deskriptif, tabel dan grafik. Analisa data bertujuan untuk mendapatkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek kota lubuk linggau (Achmad & Faruk, 2020)

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, & Faruk. (2020). Tingkat Kepuasan pasien Terhadap Sistem Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kimia Farma 274.
- Aditama. (2012). *Rumah Sakit dan Konsumen*. Jakarta: PPFKM UI.
- Anisah. (2010). Pengaruh Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Konsumen Apotek di Wilayah Purwokerto. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 5.
- Anjaryani. (2014). Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang. *Jurnal Medical Indonesia*, 5.
- Anonim. (2016). *Peraturan Menteri kesehatan Republik Indonesia No.73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta: Depkes RI.
- Aritonang. (2005). *Kepuasan Pasien*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Azwar, & Azrul. (2012). *Pengantar Administrasi Kesehatan Edisi II*. Jakarta: PT. Bina Rupa Aksara.
- Badan Pusat Statistik Kota Lubuk Linggau. (2022). *Jumlah Penduduk di Kota Lubuk Linggau Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin*. Lubuk Linggau: Badan Pusat Statistik Kota Lubuk Linggau.
- Chusna, & Fetriana. (2018). Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di puskesmas pabandut kota palangkaraya. *Journal Of Pharmacy*, 28.
- Damayanti, & Devi. (2017). Hubungan tingkat pengetahuan dengan penggunaan obat analgetik pada swamedikasi nyeri gigi di masyarakat. *Jurnal Kesehatan Surakarta*, 6-10.
- Dampung, V., & Veronika. (2018). Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep Di Apotek BPJS Rawat Jalan Rumah Sakit Pelamonia.
- Depkes RI. (2009). *Peraturan Pemerintah No 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian*. Jakarta: Depkes RI.
- Endah. (2019). Pengembangan Kuisisioner Kepuasan Pasien Untuk Pelayanan Farmasi Klinik.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Helni. (2005). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Apotek di Jambi. *Jurnal Kesehatan Indonesia*, 8.
- Kolter. (2005). *Teori kepuasan dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan*. Jakarta: EGC.

- Lestari, S. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada instalasi farmasi rumah sakit islam siti khadijah.
- Mohammed, B. (2018). *Measuring Patient Satisfaction Of the Quality of Health*. Jordan: Alzaytoonah University of Jordan.
- Nathaia, D. (2017). Pengaruh Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Antara Sistem TMH dengan Sistem Mandiri Inhealth. *Jurnal Media Farmasi*, 1.
- Notoatmodjo. (2005). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. (2001). *Kepuasan Pasien*. Yogyakarta: Unity Press.
- Puspasari, & Harida. (2018). Tingkat Pengetahuan Tentang DAGUSIBU Obat Antibiotik Pada Masyarakat. *Medical Sains*, 1.
- Putri. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan Loyalitas Konsumen. *Journal For Health*, 8.
- Rikomah, Devi, & Febrianti. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) di Apotek X Kota Bengkulu.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Jakarta: RIneka CIpta.
- Sulistya. (2017). Profil Kualitas Pelayanan Resep oleh Apoteker di beberapa Apotek Kota Malang. *Pharmaceutical Journal Indonesia*, 19.
- Tjipto. (2002). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Audi.
- Umar. (2003). *Dasar Pertimbangan Pasien*. Jakarta: EGC.
- Wulandari, A. (2018). Analisis kepuasan pasien terhadap pengendalian mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Haji Makasar.
- Zainudin. (2015). Hubungan Stres dengan Kualitas Hidup Penderita Diabetes Melitus. *Jurnal JOM*, 17

## **Lampiran 10. Dokumentasi Kegiatan**