

**STUDI KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN INSTALASI FARMASI RAWAT
JALAN RUMAH SAKIT UNIVERSITAS
HASANUDDIN**

***STUDY OF PATIENT SATISFACTION OF
OUTPATIENT PHARMACY SERVICES IN
UNIVERSITAS HASANUDDIN HOSPITAL***

**INDIRA KADIR
N011 18 1358**



**PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2023**

**STUDI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT
UNIVERSITAS HASANUDDIN**

***STUDY OF PATIENT SATISFACTION OF OUTPATIENT
PHARMACY SERVICES IN UNIVERSITAS HASANUDDIN
HOSPITAL***

SKRIPSI

**untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi
syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana**

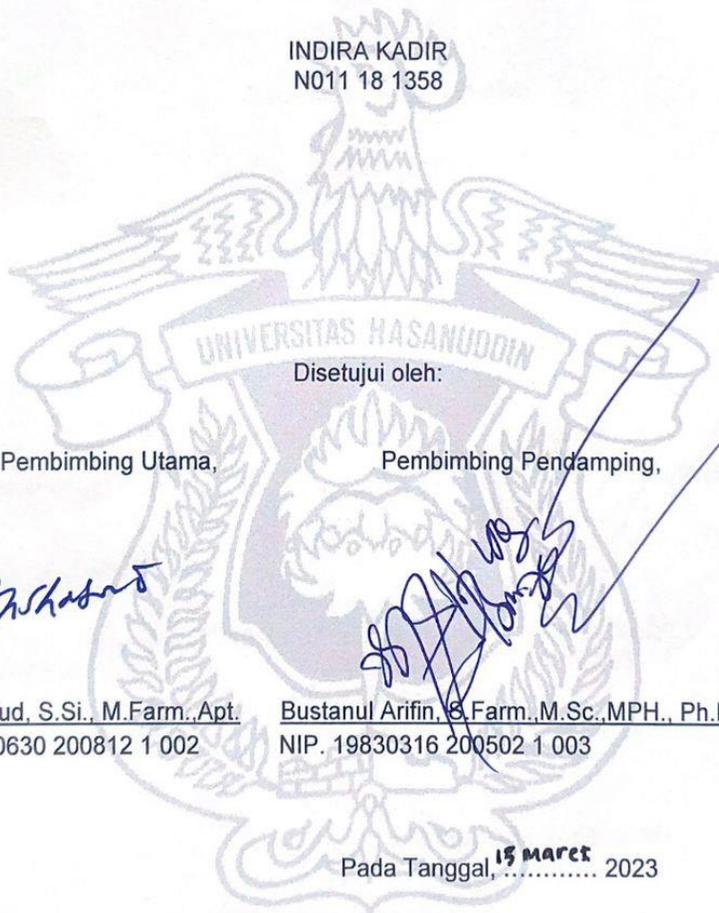
INDIRA KADIR

N011 18 1358

**PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2023**

STUDI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN INSTALASI
FARMASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UNIVERSITAS
HASANUDDIN

INDIRA KADIR
N011 18 1358



Disetujui oleh:

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,

Anshar Saud, S.Si., M.Farm., Apt.
NIP. 19780630 200812 1 002

Bustanul Arifin, S.Farm., M.Sc., MPH., Ph.D., Apt.
NIP. 19830316 200502 1 003

Pada Tanggal, **15 Maret** 2023

**SKRIPSI
STUDI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT
UNIVERSITAS HASANUDDIN**

**STUDY OF PATIENT SATISFACTION OF OUTPATIENT
PHARMACY SERVICES IN UNIVERSITAS HASANUDDIN
HOSPITAL**

Disusun dan diajukan oleh:

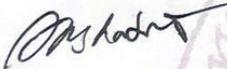
**INDIRA KADIR
N011 18 1358**

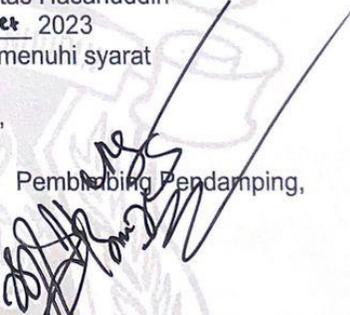
telah dipertahankan dihadapan Panitia Ujian Skripsi
Fakultas Farmasi Universitas Hasanuddin
pada tanggal 15 Maret 2023
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Menyetujui,

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,


Anshar Saud, S.Si., M.Farm., Apt.
NIP. 19780630 200812 1 002


Bustanul Arifin, S.Farm., M.Sc., MPH., Ph.D., Apt.
NIP. 19830316 200502 1 003

Ketua Program Studi S1 Farmasi,
Fakultas Farmasi Universitas Hasanuddin


Nurhasni Hasan, S.Si., M.Si., M.Pharm.Sc., Ph.D., Apt.
NIP. 19860116 201012 2 009

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini;

Nama : Indira Kadir
Nim : N011 18 1358
Program Studi : Farmasi
Jenjang : S1

Menyatakan dengan ini bahwa skripsi dengan judul "Studi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Universitas Hasanuddin" adalah karya saya sendiri dan tidak melanggar hak cipta pihak lain. Apabila di kemudian hari skripsi karya saya ini terbukti bahwa sebagian atau seluruhnya adalah hasil karya orang lain yang saya pergunakan dengan cara melanggar hak cipta pihak lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Makassar, 15.03.2023

Yang menyatakan,



Indira Kadir

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah, Segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT atas limpahan Rahmat dan Berkat-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Studi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Universitas Hasanuddin”.

Penyusunan skripsi ini dilakukan untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan studi serta dalam memperoleh gelar sarjana pendidikan strata satu pada program studi Farmasi, Fakultas Farmasi, Universitas Hasanuddin. Kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak sangat diharapkan mengingat penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan.

Penghargaan serta ucapan terima kasih yang teramat besar kepada kedua orang tua penulis, Papa Muh Syakir dan Mama Hj. Rahmi Mamonto yang selalu memberikan Kasih sayang tulus, motivasi, doa, dukungan baik secara moral maupun finansial serta kesabaran yang sangat luar biasa kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi penelitian ini. Semoga Allah SWT selalu memberikan rahmat, kesehatan, umur panjang, murah rezeki, dan perlindungan atas tindakan baik yang telah diberikan kepada penulis. Dalam penelitian ini penulis selalu mendapat bimbingan dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada pembimbing yang

terhormat, yakni bapak Anshar Saud, S.Si., M.Farm., Apt. selaku pembimbing utama dan bapak Bustanul Arifin, S.Farm., M.Sc., MPH., Ph.D., Apt. selaku pembimbing pendamping yang telah memberikan semangat kepada penulis, meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya dalam membimbing penyusunan skripsi penulis, selain pembimbing, penulis juga ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Elly Wahyudin, DEA., Apt. dan bapak Muh Akbar Bahar, S.Si., M.Pharm. Sc., Ph.D. Apt. selaku penguji yang telah meluangkan waktu dan memberikan saran untuk perbaikan penelitian ini.
2. Bapak Anshar Saud S.Si., M.Farm., Apt. selaku pembimbing akademik yang telah banyak sekali membantu dalam memberikan ilmu, nasihat, kritik, semangat dan motivasi serta sudah meluangkan waktu mendengarkan curhatan dan tangisan penulis selama masa studi.
3. Seluruh Bapak/Ibu dosen Fakultas Farmasi Universitas Hasanuddin yang telah memberikan ilmu yang berharga dan seluruh staf akademik atas fasilitas dan pelayanan yang telah diberikan selama penulis menempuh studi.
4. Sahabat penulis, A. Putri Adhiba Safira Magfirani dan Anisa Habibi Pelu. Yang senantiasa menemani penulis selama

menempuh studi, selalu memberikan semangat, mendorong, mengajak ke jalan yang baik, mendengarkan curhatan penulis, berbagi informasi, membantu kesulitan penulis, mendengarkan tangisan penulis serta selalu memeluk saat penulis butuh bahu untuk bersandar.

5. Muh Fikri Haikal, memberikan motivasi, dukungan, kritik agar dapat membangun semangat, mendengarkan keluh kesah penulis serta selalu mendoakan penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
6. Ningsi, Bulan, Risman, Tiara, Nurtang yang selalu memberi motivasi, mendengarkan keluh kesah penulis, memberikan informasi, sabar dalam menghadapi penulis serta mendoakan penulis.
7. Nampoy, Riri, Iken, Iji, Ika dan Lia yang selalu memberi motivasi, membantu di saat sulit, memberi semangat, mendengarkan keluh kesah penulis, mengingatkan hal baik dan selalu di jalan yang benar selama menempuh studi serta selalu mendoakan penulis.
8. Garis, Indah, Afny, Itang, Ipat, Apit dan Rifan yang senantiasa mendengarkan keluh kesah penulis, membantu penulis saat kesulitan, memberikan motivasi dan semangat selama menempuh studi.
9. Teman-teman dan dosen dalam grup USAPhRG (*UNHAS Social Behavioral and Administrative Pharmacy Research Group*) dimana

selalu menemani, berbagi ilmu dan saling bertukar informasi dengan peneliti.

10. Teman-teman dan dosen dalam grup Bimbingan FarSos yang selalu menemani membagi ilmu dan saling informasi kepada peneliti.

11. Seluruh keluarga dan teman-teman baik SD, SMP, SMA, dan kuliah yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang selalu menemani, memberi motivasi, semangat, serta dorongan untuk penulis menjadi lebih baik dalam menempuh studi.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua serta menjadi masukan dalam dunia pendidikan dan dapat memicu lahirnya karya-karya lain yang lebih baik dengan referensi yang terbaru.

Makassar, 15 Maret 2023



Indira Kadir

ABSTRAK

INDIRA KADIR. Studi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Universitas Hasanuddin (dibimbing oleh Ansar Saud dan Bustanul Arifin)

Pelayanan kefarmasian merupakan suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab terhadap pasien. Salah satu bentuk pelayanan yaitu ketersediaan sediaan farmasi demi untuk meningkatkan mutu layanan dan kepuasan pasien atau pelanggan. Kepuasan pasien atau pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan pasien setelah mendapatkan pelayanan yang diperoleh. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan instalasi farmasi rawat jalan Rumah Sakit Universitas Hasanuddin dengan menggunakan metode Servqual. Salah satu cara untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah dengan menggunakan metode *SERVQUAL* (*Service Quality*). *SERVQUAL* terdiri atas lima dimensi yaitu *Tangible*, *Responsiveness*, *Reliability*, *Empathy* dan *Assurance*. Instrumen yang digunakan diberikan langsung kepada responden yang menjawab berdasarkan Skala Likert. Dengan jumlah responden 100 diperoleh nilai rata-rata dari keseluruhan dimensi yang digunakan yaitu 88% yang termasuk dalam kategori sangat puas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan instalasi farmasi rawat jalan pada Rumah Sakit Universitas Hasanuddin berada di kategori sangat puas.

Kata kunci : Pelayanan kefarmasian, Kepuasan pelanggan, *SERVQUAL*, RS UNHAS

ABSTRACT

INDIRA KADIR. *STUDY OF PATIENT SATISFACTION OF OUTPATIENT PHARMACY SERVICES IN UNIVERSITY HASANUDDIN HOSPITAL*
(Ansar Saud and Bustanul Arifin)

Pharmacy service is a direct and responsible service to patients. One form of service is the availability of pharmaceutical preparations in order to improve service quality and patient or customer satisfaction. Patient or customer satisfaction is the feeling of pleasure or disappointment that patients feel after getting the services they receive. The purpose of this study was to measure the level of patient satisfaction with outpatient pharmaceutical installation services at Hasanuddin University Hospital using the Servqual method. One way to measure customer satisfaction is to use the SERVQUAL (Service Quality) method. SERVQUAL consists of five dimensions, namely Tangible, Responsiveness, Reliability, Empathy and Assurance. The instruments used were given directly to respondents who answered based on the Likert Scale. With a total of 100 respondents, the average value of all dimensions used is 88% which is included in the very satisfied category. So it can be concluded that outpatient pharmacy installation services at Hasanuddin University Hospital are in the very satisfied category.

Keywords : Pharmaceutical service, Customer satisfaction, SERVQUAL, UNHAS Hospital

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|----------------|
| UCAPAN TERIMA KASIH | vi |
| ABSTRAK | x |
| <i>ABSTRACT</i> | xi |
| DAFTAR ISI | xii |
| DAFTAR TABEL | xiv |
| DAFTAR GAMBAR | xv |
| DAFTAR SINGKATAN | xvi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| I.1 Latar belakang | 2 |
| I.2 Rumusan Masalah | 3 |
| I.3 Tujuan Penelitian | 3 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 4 |
| II. 1 Rumah Sakit | 4 |
| II.2 Rumah Sakit Universitas Hasanudin | 4 |
| II.3 Apotek | 5 |
| II.4 Pelayanan Kefarmasian | 6 |
| II.5 Kepuasan | 7 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 10 |
| III.1 Rencana Penelitian | 10 |

| | |
|------------------------------------|----|
| III. 2 Tempat dan Waktu Penelitian | 10 |
| III. 3 Populasi dan Sampel | 10 |
| III.4 Teknik Pengambilan Sampel | 11 |
| III.5 Definisi Operasional | 11 |
| III.6 Pengumpulan Data | 12 |
| III.7 Analisis Data | 12 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 13 |
| IV.1 Karakteristik Responden | 14 |
| IV.2 Tingkat Kepuasan | 14 |
| IV.3 Pengujian Instrumen | 25 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 30 |
| V.1 Kesimpulan | 30 |
| V.2 Saran | 30 |
| Daftar Pustaka | 31 |
| LAMPIRAN | 33 |

DAFTAR TABEL

| Tabel | Halaman |
|---|---------|
| 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden | 13 |
| 2. Dimensi 1 Bukti Langsung (<i>Tangible</i>) | 15 |
| 3. Dimensi 2 Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) | 16 |
| 4. Dimensi 3 Keandalan (<i>Reliability</i>) | 17 |
| 5. Dimensi 4 Bukti Empati (<i>Empathy</i>) | 18 |
| 6. Dimensi 5 Jaminan (<i>Assurance</i>) | 19 |
| 7. Tingkat Kepuasan | 21 |
| 8. Persentase Tingkat Kepuasan 3 Rumah Sakit | 24 |
| 9. Uji Validitas dimensi <i>Tangible</i> | 26 |
| 10. Uji Validitas dimensi <i>Responsiveness</i> | 26 |
| 11. Uji Validitas dimensi <i>Reliability</i> | 27 |
| 12. Uji Validitas dimensi Empahty | 27 |
| 13. Uji Validitas dimensi <i>Assurance</i> | 28 |
| 14. Uji Reliabilitas | 28 |

DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Halaman |
|--------------------------------|---------|
| 1. Diagram laba-laba 5 dimensi | 20 |

DAFTAR SINGKATAN

| | |
|-----------------|--|
| RS UNHAS | = Rumah Sakit Universitas Hasanuddin |
| <i>SERVQUAL</i> | = <i>Service Quality</i> |
| Kemendes | = Kementerian Kesehatan |
| SD | = Sekolah Dasar |
| SMP | = Sekolah Menengah Pertama |
| SMA | = Sekolah Menengah Atas |
| D1 | = Diploma satu |
| D3 | = Diploma Tiga |
| S1 | = Strata satu |
| PNS | = Pegawai Negeri Sipil |
| IRT | = Ibu Rumah Tangga |
| SOP | = <i>Standard Operating Procedures</i> |

DAFTAR LAMPIRAN

| Lampiran | Halaman |
|---------------------------|---------|
| 1. Skema Kerja Penelitian | 33 |
| 2. Dokumentasi Penelitian | 34 |
| 3. Kode Etik | 35 |
| 4. Kuesioner | 36 |
| 5. Data Hasil Penelitian | 41 |
| 6. Reliability | 45 |
| 7. Validasi | 46 |

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 LATAR BELAKANG

Rumah sakit merupakan salah satu fasilitas Kesehatan dengan menyediakan fasilitas penuh dan lengkap dimana rumah sakit menyediakan pelayanan rawat jalan, inap maupun gawat darurat. Sistem pelayanan Kesehatan yang berada di rumah sakit adalah Farmasi. Sedangkan standar kefarmasian merupakan pedoman dan tolak ukur yang dipergunakan oleh tenaga kefarmasian dalam melakukan pelayanan farmasi (Kemenkes, 2016).

Saat ini, banyak terdapat persaingan antar perusahaan kesehatan, yang termasuk di dalamnya apotek rumah sakit. Dimana banyak produk yang ditawarkan memiliki kesamaan di setiap apotek hal ini menyebabkan pelanggan dapat melakukan perbandingan terhadap produk serta pelayanan dari setiap apotek. Karena hal tersebut banyak perusahaan kesehatan berusaha untuk meningkatkan pelayanan terhadap konsumen. Salah satu diantaranya yaitu evaluasi terhadap tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan apotek yang terdapat di rumah sakit (Narendra, dkk, 2017).

Dalam hal ini pelanggan sangat penting karena memiliki hubungan langsung dengan masa depan perusahaan. Dimana kepuasan terhadap pelanggan adalah keseluruhan sikap yang ditunjukkan

pelanggan atas barang atau jasa setelah pelanggan memperolehnya (Mowen, 2002). Kepuasan sendiri merupakan perasaan senang ataupun perasaan tidak puas pada seseorang yang muncul sesudah membandingkan kinerja dari suatu produk yang dihasilkan (Kotler, 2007).

Terkait pada pelayanan mutu kefarmasian yang terdapat di apotek sangat butuh dilakukan evaluasi mutu terhadap pelayanan apotek, dengan melakukan survei membagikan kuesioner dan melakukan pengumpulan data. Model yang sering digunakan dalam menilai kepuasan pelanggan adalah metode *SERVQUAL (Service Quality)* dengan menjadikan penilaian kepuasan pelanggan secara menyeluruh, termasuk pelayanan berada di bidang barang maupun jasa yang mengutamakan aspek pelayanan (Saraswati, 2018). Analisis ini dilakukan dengan lima yaitu *Responsiveness, Assurance, Tangible, Empathy dan Reliability*. Yang biasanya disingkat dengan *RATER* (Francis, 1994).

Menurut Herlinda Sukanto (2017) sebanyak 57% pasien menyatakan puas terhadap pelayanan apotek Rumah Sakit Wahidin Sudirohusodo Makassar. Sedangkan sisanya sebanyak 43% menyatakan kurang puas.

Hingga saat ini belum ada hasil penelitian dengan menilai tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian di RS Unhas. Oleh karena itu, diharapkan dapat memenuhi tujuan tersebut.

I.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah “pada tingkat berapa kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin?”

I.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan instalasi farmasi rawat jalan Rumah Sakit Universitas Hasanuddin dengan menggunakan metode Servqual.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

II.1 Rumah Sakit

Rumah sakit merupakan sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan masyarakat secara menyeluruh yang memberikan pelayanan seperti rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah Sakit sendiri memegang peran penting dalam Kesehatan maupun keselamatan masyarakat dimana rumah sakit merupakan tempat untuk penyembuhan dan pemulihan pasien (Kemenkes,2016).

Berdasarkan UU Rumah Sakit No. 44 tahun 2009 disebutkan bahwa wajib rumah sakit menyelenggarakan pelayanan kesehatan personal secara paripurna. Peran rumah sakit adalah untuk mengelola pelayanan perawatan dan rehabilitas, memelihara dan meningkatkan perawatan kesehatan, menyelenggarakan pelatihan staf dan pekerjaan penelitian dan pengembang serta memeriksa teknologi di bidang kesehatan.

II.2 Rumah Sakit Universitas Hasanuddin

Rumah Sakit Universitas Hasanudin adalah Rumah Sakit Pendidikan (RS unhas) yang dimiliki oleh Universitas Hasanuddin (Unhas) yang letaknya berada di Makassar, Sulawesi Selatan. Tujuan rumah sakit ini didirikan untuk memenuhi Undang-Undang Pendidikan Dokter No. 9 tahun

2013 tentang fakultas kedokteran wajib memiliki rumah sakit pendidikan untuk melatih ataupun menghasilkan tenaga medis yang berkualitas.

Pada tanggal 15 September 2008, Peletakan batu pertama pada pembangunan rumah sakit Unhas diresmikan langsung Rektor Unhas oleh Prof.Dr.dr. Idrus A.Paturusi. Dengan Visi Rumah Sakit yaitu mewujudkan pelopor yang efektif dalam menyatukan Pendidikan maupun penelitian dengan pemeliharaan kesehatan yang bertaraf internasional sedangkan misi rumah sakit Unhas ini menciptakan Pendidikan, penelitian maupun penyelenggaraan kesehatan pada tenaga profesional yang berstandar internasional. Mendukung Pendidikan, penelitian dan juga pemeliharaan kesehatan pada lingkungan akademik yang optimal. Memperoleh inovasi pemeliharaan kesehatan melalui penelitian perbaikan mutu berkesinambungan dan unggul, melayani pemeliharaan kesehatan secara terpadu dengan Pendidikan maupun penelitian yang berstandar internasional tanpa mengabaikan fungsi sosial juga mengembangkan jejaring dengan institusi lain baik internasional maupun regional dengan motto tulus melayani.

II.3 Apotek

Apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian dimana tempat Apoteker melakukan praktik kefarmasian yang memiliki fungsi memudahkan masyarakat dapat memperoleh dengan mudah obat-obatan sehingga derajat Kesehatan masyarakat dapat meningkatkan (Narendra, 2017).

Berdasarkan pada PMK No. 73 Tahun 2016 mengenai Standar Pelayanan pada Kefarmasian di Apotek menyatakan Apotek merupakan patokan dasar yang dipergunakan sebagai pedoman pada tenaga kefarmasian dalam menyediakan maupun mengadakan pelayanan kefarmasian. Sarana dan prasarana yang terdapat di apotek dapat menjamin mutu obat, alat kesehatan, bahan medis habis pakai serta praktek kefarmasian. Pada saat peruntukan sarana dan prasarana penunjang pelayanan kefarmasian meliputi tempat penerimaan resep, tempat peracikan dan pelayanan resep, tempat distribusi obat, tempat konsultasi, tempat penyimpanan obat, dan tempat pencantuman arsip (Kemenkes, 2016)

II.4 Pelayanan Kefarmasiaan

Pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan yang diberikan secara langsung pada pasien yang memiliki tanggung jawab dan juga berhubungan pada sediaan-sediaan farmasi dengan tujuan mendapatkan hasil yang efektif dalam meningkatkan berbagai mutu pada keselamatan pasien (Kemenkes, 2019).

Pelayanan kefarmasian pada zaman sekarang sudah banyak mengalami perkembangan dimana pada zaman dulu pelayanan kefarmasian hanya fokus dalam mengolah obat dan pada zaman sekarang semakin berkembang di bidang pelayanan sediaan obat juga farmasi klinik dengan tujuan dapat memajukan kualitas hidup pasien. Dalam hal ini tugas apoteker adalah lebih meningkatkan pengetahuan,

keterampilan serta perilaku yang lebih baik lagi agar dapat mewujudkan hal tersebut. Dalam hal pelayanan obat apoteker harus dapat mempelajari hal-hal atau kesalahan pengobatan yang mungkin terjadi dalam proses pelayanan serta masalah yang muncul terkait obat serta terkait farmasi sosial (Kemenkes, 2016).

II.4 Kepuasan

Kepuasan pasien merupakan perasaan yang dirasakan oleh pasien kecewa ataupun senang setelah memperoleh pelayanan yang diberikan atau diperoleh dari suatu kinerja atau produk yang diperoleh (Kotler, 2007).

Kepuasan pasien sendiri merupakan penting dalam hal keberlangsungan perusahaan. Dimana, pada zaman sekarang ini yang banyak terdapat persaingan antar perusahaan yang bergerak di bidang kesehatan yang termasuk di dalamnya adalah Apotek Rumah Sakit (Narendra, dkk, 2017).

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan No. 35 Tahun 2014 dalam menjamin mutu penyediaan obat yang berada di apotek, mutu penyediaan obat wajib diperhatikan. Dalam mengukur kepuasan pelanggan dapat menggunakan model SERVQUAL (*service Quality*) dilakukan dengan mengadakan survei mengenai kepuasan pelanggan dalam pelayanan secara menyeluruh pada pelayanan yang berada di bidang barang dan jasa dengan mementingkan dalam segi aspek pada pelayanan.

SERVQUAL (*Service Quality*) terdiri atas lima dimensi yaitu *assurance*, *empathy*, *reliability*, *tangible* dan *responsiveness*. Dimana dimensi tersebut adalah sebagai berikut (Narendra, dkk, 2017)

1. Jaminan (*Assurance*), dimana dimensi ini meliputi keterampilan maupun kemampuan oleh karyawan pada pengetahuan terkait dari produk-produk secara berkualitas, tepat, kesopanan dan perhatian dalam hal memberikan pelayanan serta keterampilan dalam memberikan berbagai informasi.
2. Empati (*Empathy*), dimana dimensi ini merupakan tinjauan individual yang diberikan pada perusahaan pada pelanggan dalam hal kesanggupan karyawan berkomunikasi maupun usaha dari perusahaan dalam kebutuhan pelanggan.
3. Keandalan (*Reliability*), dimana dimensi ini merupakan pemberian pelayanan oleh perusahaan kepada pelanggan yang akurat ataupun handal.
4. Bukti fisik (*Tangibles*), dimana dimensi ini meliputi penampilan fasilitas fisik seperti ruang tunggu, kebersihan, ketertiban, penampilan pegawai, kenyamanan ruangan dan gedung.
5. Daya tanggap (*Responsiveness*), dimana dimensi ini merupakan respon ataupun kesiapan karyawan perusahaan

dalam membantu ataupun menolong pelanggan saat memberikan pelayanan tepat waktu, tanggap juga cepat.

Kepuasan dari pelanggan merupakan fungsi pada kualitas pelayanan yang kurang harapan pada pelanggan dengan kata lain dirumuskan sebagai berikut (Narendra, dkk, 2017) :

1. *Service Quality < Expectation*

Apabila hal ini terjadi jika pelayanan yang telah diberikan sangat buruk oleh perusahaan dan juga tidak begitu memuaskan maupun tidak sesuai pada harapan pelanggan.

2. *Service Quality = Expectation*

Apabila hal ini terjadi, dapat disimpulkan apabila pelayanan tersebut telah diberikan pada pelanggan tidak terdapat keistimewaan dan sudah seharusnya seperti itu.

3. *Service Quality > Expectation*

Apabila hal yang seperti ini terjadi, dimana pelanggan merasakan pelayanan yang telah diberikan pada perusahaan tersebut tidak hanya sesuai dengan bagaimana seharusnya, namun juga sangat memuaskan dan menyenangkan. Pelayanan yang selalu diharapkan pelanggan ini biasanya disebut pelayanan prima (*Excellent service*).