

Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek X Periode Februari Tahun 2024

Annisa Dwi Marita Putri*, Samuel Budi Harsono, Jamilah Sarimanah

Universitas Setia Budi

Sitasi: Putri, A. D. M., Harsono, S. B., & Sarimanah, J. (2024). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek X Periode Februari Tahun 2024. *Jurnal Mandala Pharmacon Indonesia*, 10(2), 537–543.

Submitted: 25 Juli 2024

Accepted: 19 Agustus 2024

Published: 21 Desember 2024

*Penulis Korespondensi:
Annisa Dwi Marita Putri
Email:
maritaputri24@gmail.com



Jurnal Mandala Pharmacon Indonesia is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License

ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian tidak lepas dari kualitas pelayanan apotek itu sendiri. Hal ini sangat berkaitan erat dengan kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan cerminan kualitas pelayanan kesehatan yang diterima pasien. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Apotek X berdasarkan kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik secara parsial dan keseluruhan. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode SERVQUAL (*Service Quality*) dengan dimensi *Tangible* (bukti nyata), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (keramahan). Sampel dalam penelitian ini adalah pasien atau keluarga pasien yang menerima pelayanan kefarmasian dan termasuk dalam kriteria inklusi dan teknik pengambilan sampel yang dilakukan yaitu *purposive sampling*. Analisis data menggunakan metode analisis gap (kesenjangan) yang dihasilkan dari skor harapan dan skor kenyataan pelayanan kefarmasian di Apotek X yang telah diukur dengan skala *likert*. Hasil dari penelitian ini pasien merasa puas pada dimensi *tangible*, *responsiveness*, dan *empathy* dengan nilai masing-masing gap 0,0533; 0,0150; 0,0267. Hasil pada dimensi *reliability* dan *assurance* menyatakan bahwa pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan kefarmasian dengan nilai masing-masing gap adalah -0,0367; -0,0033. Secara keseluruhan menunjukkan bahwa pasien merasa puas dengan nilai gap 0,011.

Kata kunci : Kepuasan Pasien, Servqual, Analisis Gap, Skala *Likert*

ABSTRACT

Pharmaceutical services cannot be separated from the quality of the pharmacy service itself. It is closely related to patient satisfaction, when patient satisfaction is a reflection of the quality of health services they receive. The aim of this research was to determine the level of patient satisfaction with services at the Apotek X Pharmacy based on reliability, responsiveness, guarantee, empathy and physical evidence partially and as a whole. The method used in this research was the SERVQUAL (*Service Quality*) method with the dimensions *Tangible* (Real Evidence), *Reliability* (Reliability), *Responsiveness* (responsiveness), *Assurance* (Guarantee), *Empathy* (Friendly). The samples in this study were patients or families of patients who received pharmaceutical services and were included in the inclusion criteria and the sampling technique used was *purposive sampling*. Data analysis uses the gap analysis method which is generated from the expectation scores and reality scores of pharmaceutical services at the Apotek X which have been measured using a Likert scale. The results of study that patients were satisfied with the dimensions of tangible, responsiveness, and empathy with a gap value of 0.0533; 0.0150; 0.0267. The results in the reliability and assurance dimensions state that patients were dissatisfied with pharmaceutical services with the respective gap values of - 0.0367; -0.0033. Overall, it showed that patients were satisfied with a gap value of 0.011.

Keywords : Patient Satisfaction, SERVQUAL, Gap Analysis, Likert Scale

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan suatu apotek sangat dipengaruhi oleh pelayanan kefarmasian di apotek. Hal ini erat kaitannya dengan kepuasan pasien, yang mana kepuasan pasien adalah cerminan kualitas pelayanan kesehatan yang diterima. Pengukuran kepuasan pasien di apotek ini memiliki tujuan guna mengevaluasi pelayanan yang telah

diberikan terhadap pasien (Diantita & Latifah, 2017)

Permenkes RI, 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek disebutkan bahwa adanya evaluasi mutu pelayanan farmasi klinik. Evaluasi ini dengan metode evaluasi mutu dan dapat dilakukan melalui survei, yaitu pengumpulan data dengan menggunakan kuisioner

atau dengan wawancara langsung. Kepuasan merupakan besarnya tingkatan perasaan seseorang setelah melakukan perbandingan dari kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapan yang ada pada pikirannya (Diantita & Latifah, 2017).

Penelitian yang dilakukan Dewi *et al.*, (2014) Tingkat Kepuasan Konsumen Apotek Non Praktek Dokter di Kuta Utara menunjukkan bahwa tingkat kepuasan paling rendah pada dimensi *reliability*. Penelitian yang dilakukan oleh Ilmi (2017) terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian di Apotek Buring Farma Kota Malang menunjukkan bahwa daya tanggap merupakan dimensi yang memiliki kategori tidak puas. Penelitian mengenai kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek telah dilakukan oleh Mumu *et al.*, (2020) di Apotek Kimia Farma 396 Tuminting Kota Manado, hasil menunjukkan bahwa nilai rata-rata -0,51 yang mana pasien tidak puas terhadap pelayanan kefarmasian yang di berikan oleh apotek.

Apotek X merupakan apotek yang berdiri di Kabupaten Sukoharjo terletak tepat di pinggir jalan raya yang cukup ramai dan dekat dengan lingkungan padat penduduk. Letaknya yang strategis menyebabkan Apotek X ramai dikunjungi oleh pengunjung, selain itu Apotek X juga sudah cukup lama berdiri sehingga banyak pelanggan lama yang masih sering membeli bahkan karena letaknya yang tepat di pinggir jalan raya banyak juga pelanggan yang datang karena melewati apotek.

Apotek yang cukup besar namun belum pernah dilakukan penelitian mengenai pelayanan kefarmasian, hal ini juga didukung dengan adanya ulasan yang kurang baik mengenai kepuasan pelayanan kefarmasian di google review. Tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Apotek X berdasarkan kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik secara parsial dan keseluruhan.

METODE PENELITIAN

Alat dan Bahan

Penelitian ini menggunakan alat yaitu berupa alat tulis dan kuesioner yang berisi beberapa pertanyaan guna melihat berapa derajat tingkat kepuasan pasien di Apotek X. Bahan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu hasil jawaban yang telah diisi di dalam kuesioner penelitian oleh pasien di Apotek X.

Teknik Pengambilan Sampel

Penelitian ini dilakukan dengan metode *non-probability sampling* serta menggunakan teknik

pengambilan sampel yaitu *purposive sampling* yang mana sampel penelitian ini didasari pada ciri atau sifat tertentu yang sudah ditentukan atau diinginkan oleh peneliti sesuai dengan tujuan penelitian yang berpusat pada keketatan persyaratan pada sampel yaitu kriteria inklusi.

Kriteria inklusi dalam penelitian ini antara lain pasien atau pendamping pasien yang mendapatkan pelayanan dan membeli obat di Apotek X, berusia minimal 17 – 45 tahun, sudah berkunjung lebih dari 1x ke Apotek X, dan bersedia menjadi responden. Kriteria eklusi dalam penelitian ini yaitu pasien atau pendamping pasien yang tidak mengisi kuisioner dengan lengkap, dan berasal dari pegawai Apotek X.

Persiapan penelitian

Penelitian diawali dengan pengajuan judul proposal kepada dosen pembimbing Universitas Setia Budi. Judul proposal yang telah disetujui oleh dosen pembimbing kemudian langsung dilakukan penyusunan proposal. Berikutnya peneliti melakukan pengajuan utuk perizinan peneitian ke Apotek X dan dilanjutkan pembuatan *Ethical Clearance* (EC) di RSUD Dr. Moewardi. Surat perizinan peneletian telah disetujui dan EC telah terbit pada tanggal 16 Februari 2024 dengan nomor 423/II/HREC/2024, maka dilanjutkan untuk penelitian.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Peguajian dilakukan terhadap 30 responden, yaitu pasien atau pendamping pasien di Apotek X diluar dari responden penelitian, uji validitas yang digunakan dengan validasi konstruk. Tujuan dari uji tersebut adalah untuk mengetahui apakah instrumen atau alat ukur ini dapat digunakan atau tidak. Instrumen dikatakan valid apabila *r* hitung lebih besar dari *r* table (0,361), dan suatu instrument dikatakan reabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,60.

Analisis Data

Data yang diperoleh menggunakan analisis biavariat kemudian diolah dengan metode deskriptif menggunakan skala *likert*. Analisis dalam penelitian ini adalah gap analisis, yaitu dengan membandingkan dari harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh pasien setelah mendapatkan pelayanan kefarmasian dalam 5 dimensi yaitu dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empaythy*. Adapun perhitungan nilai gap yang dilakukan sebagai berikut: Rumus Gap = $\bar{X} - \bar{Y}$

Keterangan :

$\bar{X}$: Skor rata-rata tingkat kenyataan

$\bar{Y}$: Skor rata-rata tingkat harapan

Hasil perhitungan Gap positif akan diperoleh jika lebih besar atau sama dengan nol (≥ 0), maka hasil kenyataan melebihi harapan sehingga dapat dinyatakan "Puas". Nilai gap negatif kurang dari nol (≤ 0), maka kepuasan lebih kecil dibanding harapan sehingga dapat dinyatakan "Tidak Puas".

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Instrumen Data

Uji validitas dilakukan terhadap 30 responden dengan nilai signifikan 5% menggunakan SPSS, kuesioner dalam penelitian terdiri dari 30 item pernyataan. Hasil menunjukkan bahwa 30 pernyataan baik pada tingkat harapan dan kenyataan sudah menunjukkan nilai r hitung lebih

dari 0,361, maksimal nilai r hitung yaitu 1,0000 sehingga dinyatakan valid. Hasil uji reliabilitas, menunjukkan nilai *Cronbach Alpha* pada tingkat harapan sebesar 0,972 dan tingkat kenyataan sebesar 0,956. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai *Cronbach Alpha* keduanya sudah lebih dari 0,60 sehingga kuesioner dapat dikatakan reliabel.

Karakteristik Responden

Penelitian ini dilakukan terhadap 100 responden yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Apotek X yang memenuhi kriteria inklusi untuk menjadi responden penelitian. Karakteristik responden pada penelitian ini antara lain jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan yang dipaparkan berikut ini.

Tabel 1. Karakteristik Responden Penelitian Apotek X

No.	KARAKTERISTIK	RESPONDEN	
		N	%
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	30
		Perempuan	70
2	Usia Responden	17-25 th (Remaja)	56
		26-35 th (Dewasa awal)	33
		36-45 th (Dewasa Akhir)	11
		SD	0
3	Pendidikan Responden	SMP	0
		SMA/SMK	53
		Diploma/Sarjana	47
		Pegawai swasta	37
4	Pekerjaan Responden	PNS	4
		Wiraswasta	8
		IRT	9
		Lain-lain	42

Pelanggan ibu atau wanita lebih sering membeli obat ke apotek dengan maksud untuk menunjang kesehatan keluarga, hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Verlyndika *et al.*, (2023). Hasil dari penelitian ini dapat dilihat pada tabel 1 responden perempuan (70%) lebih banyak dibandingkan responden laki-laki (30%). Menurut hasil penelitian oleh Muharni *et al.*, (2023) pasien yang datang untuk membeli obat atau menebus resep lebih banyak perempuan dibandingkan dengan laki-laki, hal ini dikarenakan perempuan memiliki peran lebih terhadap kesehatan dirinya sendiri dan keluarganya. Wanita memiliki kecenderungan untuk melakukan pengobatan sendiri 1,48 kali lebih sering dibandingkan pria (Shafira dkk., 2021).

Usia produktif merupakan usia yang dianggap lebih rasional dimana pada usia tersebut seseorang masih memiliki semangat tinggi serta mudah menerima suatu hal baru sehingga lebih

mudah dalam pengobatan mendekati aturan-aturan medis Saputri *et al.*, (2023). Penelitian ini memiliki hasil paling besar pada responden dengan usia remaja yaitu sebanyak 56% dan diikuti dengan usia dewasa awal sebesar 33%.

Hal ini didukung oleh penelitian Purnamayanti and Artini (2020), dimana responden pada usia lebih dari 20 tahun memiliki tingkat pengobatan sendiri yang lebih tinggi dibandingkan dengan responden dengan usia kurang dari 20 tahun. Semakin bertambah usia akan mempengaruhi pola pikir seseorang sehingga pengetahuan tentang pengobatan mandiri yang diperolehnya semakin membaik (Shafira *et al.*, 2021).

Pendidikan dapat sangat berpengaruh pada pola pikir seseorang, hal ini dapat berpengaruh pada cara menilai dan berpikir kritis terhadap tingkat kepuasan yang diperoleh. Berdasarkan karakteristik pendidikan responden yang terbanyak adalah SMA/SMK dengan persentase sebesar 53%. Tingginya tingkat Pendidikan seseorang sangat

berpengaruh terhadap keinginan, harapan, dan kepercayaan yang diperoleh pasien tersebut dari tenaga farmasis untuk kesembuhan (Yuniarta & Suharto G, 2011). Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, maka semakin tinggi tingkat kepeduliannya terhadap kesehatan (Diana *et al.*, 2022).

Berdasarkan karakteristik responden pekerjaan yang terbanyak adalah pekerjaan lain-lain sebanyak 42%. Hasil penelitian jenis pekerjaan yang paling banyak adalah pekerjaan lain-lain dimana yang termasuk dalam pekerjaan lain-lain adalah pelajar dan mahasiswa. Jenis pekerjaan dapat berkaitan dengan status ekonomi, yang dapat berpengaruh terhadap sikap pembelian obat seseorang dan respon terhadap pelayanan yang dirasakan (Kusbandini & Susilowati, 2024). Pekerjaan lain-lain ini menunjukkan bahwa responden yang berpendidikan 30 memberikan pengaruh pengetahuan, informasi, daya tangkap, sikap, dan minat terhadap pilihannya (W.S Sulistiyanto *et al.*, 20223).

Analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis gap yang mengidentifikasi perbedaan antara harapan pasien terhadap kenyataan pelayanan kefarmasian yang diterima pasien berdasarkan lima dimensi *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* (Nisa, 2020). Nilai gap adalah positif (+) maka kualitas layanan yang diterima baik, sedangkan jika nilai gap adalah negatif (-) maka kualitas layanan yang diterima buruk atau tidak sesuai harapan (Febriyanto, 2011).

Hasil perhitungan Gap kemudian dilakukan analisis data menggunakan aplikasi SPSS dengan uji Mean. Mengetahui indikator yang paling menonjol baik dari aspek harapan maupun kenyataan terkait kepuasan pelayanan kefarmasian dapat dilihat dari skor mean yaitu dengan melihat nilai yang paling tinggi dan yang paling rendah dalam frekuensi (Widoyoko, 2012). Mean atau nilai rata-rata yang dimaksud dalam penelitian ini adalah nilai tengah dari seluruh jumlah bilangan.

Analisis Per Dimensi Servqual Di Apotek X

Berdasarkan hasil gap jawaban secara keseluruhan harapan dan kenyataan dapat dilihat bahwa peringkat tertinggi terdapat pada dimensi *tangible*. Pada dimensi *tangible* terdapat nilai terendah pada pernyataan nomor 1 dengan nilai gap -0,06. Hal ini menunjukkan bahwa pasien merasa “tidak puas” terhadap kebersihan dan kerapian di Apotek X.

Dimensi *tangible* terdapat nilai gap positif

tertinggi pada pernyataan nomor 6 dengan nilai gap 0,09. Pada poin ini memang dapat dilihat pada kenyataannya farmasis selalu berpenampilan bersih dan rapi saat memberikan pelayanan. Tidak ada aturan secara resmi untuk pakaian seperti apa yang harus dikenakan oleh farmasis, di Apotek X tidak ada seragam untuk seluruh karyawannya yang penting seluruh karyawannya mengenakan pakaian yang sopan, rapi, serta bersih. Hasil rata-rata secara keseluruhan gap pada dimensi *tangible* yaitu 0,0533. Hasil rata-rata gap pada dimensi *tangible* adalah positif maka dapat disimpulkan bahwa pada dimensi *tangible* kenyataan pasien melampaui harapan pasien sehingga dapat dinyatakan bahwa pasien merasa “puas” terhadap dimensi *tangible* secara keseluruhan di Apotek X.

Peringkat kedua dengan hasil rata-rata gap pada dimensi *empathy*, dimana pada dimensi *empathy* terdapat nilai terendah pada pernyataan nomor 1 dengan nilai gap -0,05. Hal ini menunjukkan bahwa pasien merasa “tidak puas” terhadap pelayanan yang diberikan dengan tulus untuk kesehatan pasien di Apotek X. Berdasarkan kenyataan di lapangan perhatian yang diberikan oleh farmasis kurang karena keadaan apotek yang ramai dan antrian yang panjang sehingga farmasis terburu-buru dalam pelayanan.

Hasil gap positif tertinggi pada dimensi *empathy* terdapat pada pernyataan nomor 2 dengan nilai gap 0,14. Hasil rata-rata gap perdimensi untuk dimensi *empathy* yaitu 0,0267 sehingga dapat tidak terdapat gap negatif pada rata-rata perdimensi karena poin lain yang positif dapat menutupi kekurangan poin satu dan empat. Maka dinyatakan bahwa pasien tetap merasa “puas” terhadap dimensi *empathy* secara keseluruhan di Apotek X.

Peringkat berikutnya yaitu pada dimensi *responsiveness*, pada dimensi tersebut terdapat hasil gap negatif pada poin pernyataan nomor 1 ketanggapan untuk selalu siap melayani pasien di Apotek X, hal ini terjadi ketika farmasis sedang mengerjakan hal lain yang berkaitan dengan administrasi apotek sehingga pasien harus menunggu beberapa saat.

Hasil gap positif tertinggi pada dimensi *responsiveness* terdapat pada pernyataan nomor 2 dan 3 dengan nilai gap masing-masing 0,05. Hasil rata-rata gap perdimensi untuk dimensi *responsiveness* yaitu 0,0150 hal ini menunjukkan hasil poin dua, tiga, lima dan enam telah melampaui harapan sehingga dapat dinyatakan bahwa pasien tetap merasa “puas” terhadap dimensi *responsiveness* secara keseluruhan di Apotek X.

Tabel 2. Analisis Gap Per Dimensi Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Apotek

Item No	Pernyataan	Skor Rata-rata		Gap	Rata-rata Dimensi
		Kenyataan	Harapan		
Tangible (Bukti Fisik)					
1	Kebersihan dan kerapihan di lingkungan apotek	3,51	3,57	-0,06	0,0533
2	Ketersediaan tempat duduk sebagai ruang tunggu yang nyaman	3,53	3,46	0,07	
3	Kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan alat-alat yang digunakan	3,56	3,49	0,07	
4	Ketersediaan obat lengkap	3,64	3,54	0,10	
5	Papa nama apotek dan lokasi apotek terletak di tempat yang strategis	3,57	3,52	0,05	
6	Farmasis berpenampilan rapi dan bersih	3,61	3,52	0,09	
Reliability (Kehandalan)					
1	Farmasis memberikan informasi terkait nama, kandungan, jumlah, dan dosis obat	3,58	3,54	0,04	-0,0367
2	Farmasis memberi informasi terkait cara penggunaan obat	3,64	3,59	0,05	
3	Farmasis memberi informasi terkait aturan pakai obat	3,70	3,59	0,11	
4	Farmasis memberi informasi tentang efek samping obat	3,56	3,53	0,03	
5	Farmasis memberikan informasi cara memusnahkan obat	3,23	3,56	-0,33	
6	Farmasis menjelaskan informasi obat dengan bahasa yang mudah dimengerti	3,49	3,61	-0,12	
Responsiveness (Ketanggapan)					
1	Farmasis selalu siap melayani pasien	3,52	3,57	-0,05	0,0150
2	Farmasis melayani obat dengan cepat	3,63	3,58	0,05	
3	Farmasis mendengarkan keluhan konsumen dengan seksama	3,59	3,54	0,05	
4	Farmasis menanggapi pertanyaan pasien terkait obat yang didapat	3,50	3,53	-0,03	
5	Farmasis cepat tanggap saat resep masuk	3,61	3,58	0,03	
6	Farmasis tanggap dalam menanyakan keluhan pasien	3,60	3,56	0,04	
Assurance (Jaminan)					
1	Obat yang diterima pasien dalam kondisi baik dan benar	3,60	3,63	-0,03	-0,0033
2	Kemasan obat tersedia dalam keadaan tersegel dan tidak rusak	3,62	3,61	0,01	
3	Obat tidak dalam masa kadaluarsa	3,68	3,61	0,07	
4	Tulisan pada etiket terlihat jelas	3,52	3,58	-0,06	
5	Farmasis dapat memberikan pemahaman terkait obat dan cara penggunaanya	3,50	3,56	-0,06	
6	Farmasis dapat menumbuhkan rasa percaya pada pasien untuk lekas sembuh	3,62	3,57	0,05	
Empathy (Keramahan)					
1	Farmasis memberikan perhatian yang tulus demi kesehatan konsumen	3,55	3,60	-0,05	0,0267
2	Farmasis memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial	3,67	3,53	0,14	
3	Farmasis medengarkan pertanyaan dan keluhan konsumen dengan sabar	3,57	3,55	0,02	
4	Farmasis memberikan semangat dan harapan terkait kesembuhan pasien	3,54	3,57	-0,03	
5	Farmasis bersikap ramah dalam memberikan informasi obat	3,56	3,56	0	
6	Farmasis bersikap sopan ketika melayani pasien	3,69	3,61	0,08	

Peringkat berikutnya yaitu pada dimensi *assurance*, dalam dimensi ini nilai gap negatif pada pernyataan nomor 1, 4 dan 5. Nilai gap negatif tertinggi dalam dimensi ini adalah pernyataan nomor 4 dan 5 dengan nilai gap yang sama -0,06. Hasil gap positif tertinggi pada dimensi *assurance* terdapat pada pernyataan nomor 3 dengan nilai gap 0,07. Hasil rata-rata gap perdimensi untuk dimensi *assurance* yaitu -0,0033 sehingga dapat dinyatakan bahwa pasien merasa “tidak puas” terhadap dimensi *assurance* secara keseluruhan di Apotek X.

Gap negatif terbesar terdapat pada dimensi *reliability*, berdasarkan hasil menunjukkan hasil gap negatif pada pernyataan nomor 5 dan 6. Pernyataan nomor 5 dengan nilai gap -0,33. Hal ini menunjukkan bahwa pasien merasa “tidak puas” terhadap kehandalan farmasis dalam memberikan informasi memusnahkan obat di Apotek X. Selanjutnya pada dimensi *reliability* pernyataan nomor 6 dengan nilai gap -0,012. Hal ini menunjukkan bahwa pasien merasa “tidak puas” terhadap kehandalan farmasis terhadap menjelaskan informasi obat dengan bahasa yang mudah dimengerti di Apotek X.

Hasil gap positif terbesar pada dimensi *reliability* terdapat pada pernyataan nomor 3 dengan

nilai gap 0,11. Farmasis selalu memberikan informasi terkait aturan pakai obat karena aturan pakai ini merupakan hal penting untuk pasien, sehingga pasien dapat minum obat dengan dosis dan frekuensi yang tepat agar obat tersebut dapat memberikan efek yang diharapkan.

Pada dimensi *reliability* ternyata hasil pada kenyataan di apotek masih belum mampu memenuhi harapan pasien terhadap dimensi *reliability*, dilihat dari hasil rata-rata gap perdimensi untuk dimensi *reliability* yaitu -0,0367 sehingga dapat dinyatakan bahwa pasien tetap merasa “tidak puas” terhadap dimensi *reliability* secara keseluruhan di Apotek X.

Gap Tingkat Kepuasan Pasien Keseluruhan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek X

Berdasarkan hasil Tabel 3 di atas menunjukkan bahwa total rata-rata keseluruhan dimensi sebesar 0,011. Analisis secara keseluruhan menyatakan bahwa pasien merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek X. Nilai kualitas pelayanan kefarmasian masing-masing dimensi sebesar 0,053 untuk dimensi *tangible*, -0,03667 untuk dimensi *reliability*, 0,015 untuk dimensi *responsiveness*, -0,0033 untuk dimensi *assurance*, dan 0,0267 untuk dimensi *empathy*.

Tabel 3. Gap Tingkat Kepuasan Pasien

Dimensi	Tingkat Kepuasan	Rank
<i>Tangible</i>	0,0533	1
<i>Reliability</i>	-0,00367	5
<i>Responsiveness</i>	0,0150	3
<i>Assurance</i>	-0,0033	4
<i>Empathy</i>	0,0267	2
Rata-rata	0,011	

Hasil dari dimensi lainnya yang sudah mendapatkan nilai gap positif seperti pada dimensi *tangible*, *responsiveness*, *assurance* tetap harus mempertahankan serta meningkatkan kembali pelayanan terhadap ketiga dimensi tersebut, diharapkan kedepannya apotek lebih baik lagi sehingga hasil dari seluruh dimensi dapat menjadi gap positif, yang menunjukkan bahwa pasien merasa puas terhadap pelayanan di Apotek X.

Keterbatasan dalam penelitian ini yaitu peneliti banyak mengalami penolakan oleh responden. Hal ini karena responden belum mempercayai peneliti sehingga ada keraguan untuk memberikan penilaian, selain itu kondisi apotek yang ramai sehingga menimbulkan antrian panjang menyebabkan banyak responden yang terburu-buru ingin segera meninggalkan apotek.

Penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya dan dapat dilakukan

penelitian terkait tingkat kepuasan pasien di Apotek X dengan metode yang sama dengan beberapa modifikasi meliputi nilai taraf kesalahan yang lebih kecil yaitu 1% atau 5%, kriteria inklusi pada usia bisa lebih besar rentangnya hingga lansia, kriteria inklusi dapat diperkecil ditambahkan bagi pasien yang mendapatkan pelayanan resep atau non resep.

KESIMPULAN

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek X dengan metode *SERVQUAL* (*Service Quality*) menunjukkan hasil bahwa pasien merasa puas pada dimensi *tangible*, *responsiveness*, dan *empathy* dengan nilai masing-masing gap 0,0533; 0,0150; 0,0267. Hasil pada dimensi *reliability* dan *assurance* menyatakan bahwa adanya ketidakpuasan terhadap pelayanan kefarmasian dengan nilai masing-masing gap adalah -0,0367; -0,0033. Tingkat kepuasan pasien secara

keseluruhan dari kelima dimensi menunjukkan bahwa pasien merasa puas dengan nilai gap 0,011.

UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini, dengan penuh ketulusan hati, penulis mengucapkan terima kasih dan rasa syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia yang telah diberikan, kepada Dr. Ir. Djoni Tarigan, MBA., selaku rektor Universitas Setia Budi, Dr. apt. Iswandi, S.Si., M. Farm, selaku dekan Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi, apt. Jamilah Sarimanah, S.Si., M.Si., selaku dosen pembimbing pendamping, kepada kedua orangtua yang senantiasa memberikan perhatian dan doa, serta kepada teman dan sahabat, dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan namanya satupersatu atas segala dukungan dan bantuan yang diberikan secara langsung maupun tidak langsung.

DAFTAR PUSTAKA

- Febriyanto. (2011). Analisis Gap Harapan dan Kinerja Berdasarkan Persepsi Pengunjung Taman Nasional Way Kambas di Lampung Timur. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 53–68.
- Dewi, N. P. A. T., Dewantara, I. G. N. A., & Setyawan, E. I. (2014). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Apotek Non Praktek Dokter di Kuta Utara. *Jurnal Harian Regional*, Vol. 3(No. 1), 63–67.
- Diana, K., Rinaldhi Tandah, M., Agnes, C., & Diwayani, M. (2022). Gambaran Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kota Palopo. *Prepotif Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6, 1401–1411.
- Diantita, P. S., & Latifah, E. (2017). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat Di Apotek Wilayah Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang. *Jurnal Farmasi Sains Dan Praktis*, 3(2), 19–23.
- Ilmi, F. (2017). Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Buring Farma Kota Malang. *Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang*.
- Kusbandini, Y. C., & Susilowati. (2024). Determinan Kepuasan Konsumen Terhadap Layanan Kefarmasian Di Apotek Sukoharjo. *Jurnal Ilmiah Permas*, 14(3), 1215–1224. <http://journal.stikeskendal.ac.id/index.php/P SKM>
- Muharni, S., Zur Rahma, M., Aryani, F., & Husnawati. (2023). Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Pemberian Informasi Obat di Apotek Mandiri Smart Kota Pekanbaru. *Jurnal Ilmu Kefarmasian*, 4(1).
- Mumu, P. A., Lolo, W. A., & Jayanto, I. (2020). Analisis Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Apotek Kimia Farma 396 Tuminting Kota Manado. *Pharmacon*, 9(2), 302–309.
- Nisa, Z. (2020). Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Ganesha Farma Kabupaten Lamongan [S1 Farmasi]. *Universitas Islam Negeri*.
- Permenkes RI. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016*.
- Purnamayanti, N. P. D., & Artini, I. G. A. (2020). Pengaruh Karakteristik Sosiodemografi terhadap Tingkat Pengetahuan tentang Swamedikasi OAINS pada Mahasiswa Universitas Udayana. *Jurnal Medika Udayana*, 9(1), 12–17.
- Saputri, L. T., Maelaningsih, F. S., Wijanarko, D. A., & Amelia, D. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi Model Servqual Di Apotek X Kota Tangerang Selatan. *Pharmaceutical Science Journal*, 3(2), 173–184.
- Shafira, Pramestutie, H. R., & Illahi, R. K. (2021). Hubungan Antara Tingkat Pengetahuan dan Faktor Sosiodemografi dalam Swamedikasi Analgesik Oral terhadap Pasien Dengan Keluhan Nyeri Gigi di Beberapa Apotek Kota Malang. *Pharmaceutical Journal of Indonesia*, 6(2), 97–101.
- Verlyndika, H. F. C., Ardianto, N., Mardianto, R., & Maulidah, W. R. (2023). Hubungan Persepsi Kualitas Pelayanan Kefarmasian Dengan Kepuasan Pelanggan Di Apotek Kayla Farma Malang. *Jurnal Ilmiah Farmasi*, 12(3), 413–422.
- W.S Sulistiyanto, Anggoro, A. B., & Indriyanti, E. (2023). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Pada Era Globalisasi di Klinik Utama “X” Kota Semarang. *Jurnal Kesehatan*, 22, 113–120.
- Yuniarta, E., & Suharto G. (2011). Hubungan Tingkat Pendidikan Pasien Terhadap Kepuasan Pemberian Informed Consent di Bagian Bedah RSUP DR. Kariadi Semarang (Mei - Juni 2011) [Pendidikan Sarjana Kedokteran]. *Universitas Diponegoro*.