

## GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK SEMBUH KOTA BEKASI

Ayu Dian Putri Utami<sup>1</sup>, Maratun Shoaliha<sup>2</sup>, Fajar Amirulah<sup>3</sup>  
<sup>1,2,3</sup> Program Studi Farmasi S-1, Universitas Bani Saleh  
Email : maratunshoaliha@gmail.com

### ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian di masa kini orientasinya telah berubah dari *drug oriented* menjadi *patient oriented*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Sembuh Kota Bekasi. Penelitian ini disajikan dengan deskriptif *non eksperimental* dengan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data menggunakan kuesioner tertutup terhadap 95 responden. Teknik analisis data dengan metode *servqual* untuk mengetahui kepuasan pasien dari tiap dimensi dan metode *importance performance analysis* (IPA) untuk menunjukkan aspek dari pelayanan yang perlu mendapatkan prioritas perbaikan. Hasil karakteristik responden mayoritas berusia 36-45 tahun (36,8%), berjenis kelamin perempuan (63,2%), pendidikan terakhir S1/Diploma (48,4%) dan pekerjaan karyawan swasta/wiraswasta (49,5%). Hasil analisis *gap* menunjukkan terdapat satu dimensi dengan nilai *gap* negatif yaitu dimensi *reliability* (-0,05) dan empat dimensi lainnya dengan nilai *gap* positif yaitu dimensi *tangible* (0,01), *responsiveness* (0,09), *assurance* (0,01), *emphaty* (0,00). Hasil analisis IPA menunjukkan terdapat satu atribut yang berada pada kuadran A. Kesimpulannya yaitu secara keseluruhan pasien sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, dengan rata-rata keseluruhan nilai *gap* (0,01). Atribut *emphaty* 1 menjadi prioritas utama perbaikan, artinya petugas apotek kurang peduli akan keperluan pasien sehingga membuat pasien tidak puas dalam memberikan pelayanan dengan tujuan demi kesehatan pasien.

**Kata Kunci :** Analisis *Gap*, Apotek, Pelayanan Kefarmasian

### PENDAHULUAN

Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh Apoteker. Pelayanan kefarmasian telah mengalami perubahan dari pengelolaan obat (*drug oriented*) menjadi pelayanan komprehensif yang meliputi pelayanan obat dan pelayanan

farmasi klinik dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien (Permenkes RI, 2016). Pelayanan kefarmasian di masa kini orientasinya telah berubah dari *drug oriented* menjadi *patient oriented*. Peran apoteker pada pelaksanaan pelayanan

kefarmasian ke *patient oriented* dimulai dengan menaikkan pengetahuan, keterampilan dan perilaku untuk dapat melaksanakan interaksi langsung dengan pasien (Nisa *et al.*, 2021).

Pelayanan kefarmasian di Apotek merupakan suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang meliputi pelayanan farmasi klinik, pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan Bahan Medis Habis Pakai (BMHP) yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian serta melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (*patient safety*). Pelayanan kefarmasian yang baik akan menimbulkan kepuasan bagi konsumen. Penyelenggaraan pelayanan kefarmasian di Apotek harus menjamin ketersediaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan dan BMHP yang bermutu, bermanfaat, aman serta terjangkau (Permenkes RI, 2016). Salah satu tujuan dari standar pelayanan kefarmasian yaitu untuk menaikkan mutu pelayanan kefarmasian di Apotek serta memberikan pelayanan yang memuaskan bagi konsumen (Nisa *et al.*, 2021).

Penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Nisa' *et al.*, (2021) bahwa tingkat kepuasan konsumen apotek terhadap pelayanan kefarmasian dengan menggunakan metode Customer Satisfaction Indeks (CSI) didapatkan nilai yakni 69,56% yang menunjukkan bahwa secara keseluruhan konsumen apotek merasakan puas terhadap pelayanan yang diberikan.

## **METODE PENELITIAN**

### **Metode**

Rancangan penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif *non eksperimental* dengan pendekatan kuantitatif menggunakan metode survei. Data yang digunakan adalah data primer. Penelitian dilakukan di Apotek Sembuh yang berlokasi di Kecamatan Mustika Jaya Kota Bekasi pada bulan Maret-Mei Tahun 2023. Sampel pada penelitian ini harus memenuhi kriteria inklusi: Responden yang sudah berobat dengan dokter yang bertugas di Apotek Sembuh minimal 1 kali, responden berumur 17-65 tahun, responden yang mampu berkomunikasi, membaca dan menulis dengan baik, responden yang bersedia menjadi responden. Kriteria eksklusi: Responden

yang menolak mengisi kuesioner, responden yang tidak mengisi kuesioner secara lengkap. Teknik pengambilan sampel digunakan secara *non probability sampling* dengan menggunakan teknik *quota sampling* berdasarkan rumus *yamane* dengan jumlah rata-rata masyarakat yang berobat ke Apotek Sembuh sebanyak 1800 orang per tiga bulannya sehingga didapat 95 orang responden. Pengambilan data menggunakan kuesioner tertutup dari penelitian yang telah dilakukan Nisa *et al.* (2021) yang sudah teruji validitas dan reliabilitasnya.

Skoring setiap jawaban kuesioner diolah berdasarkan *skala likert*. Penelitian ini telah mendapatkan surat kaji etik dengan No: EC.087/KEPK/STKBS/V2023

**Analisa Data**

Analisis data pada penelitian ini menggunakan metode Servqual (Service Quality) yaitu selisih (gap) dari skor rata-rata kinerja dengan harapan. Dan Analisis metode Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk menunjukkan aspek dari pelayanan yang perlu mendapatkan prioritas perbaikan.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

<b>Karakteristik Responden</b>	<b>Frekuensi (n=95)</b>	<b>Persentase (%)</b>
<b>Usia (Tahun)</b>		
17-25	12	12,6
26-35	32	33,7
36-45	35	36,8
46-55	15	15,8
56-65	1	1,1
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	35	36,8
Perempuan	60	63,2
<b>Pendidikan Terakhir</b>		
Tidak Tamat SD	0	0
SD/MI	3	3,2
SMP/MTs	6	6,3
SMA/SMK/MA	34	35,8
S1/Diploma	46	48,4
S2/S3	6	6,3
<b>Pekerjaan</b>		
Pelajar/Mahasiswa	6	6,3
PNS/POLRI/TNI	6	6,3
Swasta/Wiraswasta	47	49,5
Ibu Rumah Tangga	36	37,9

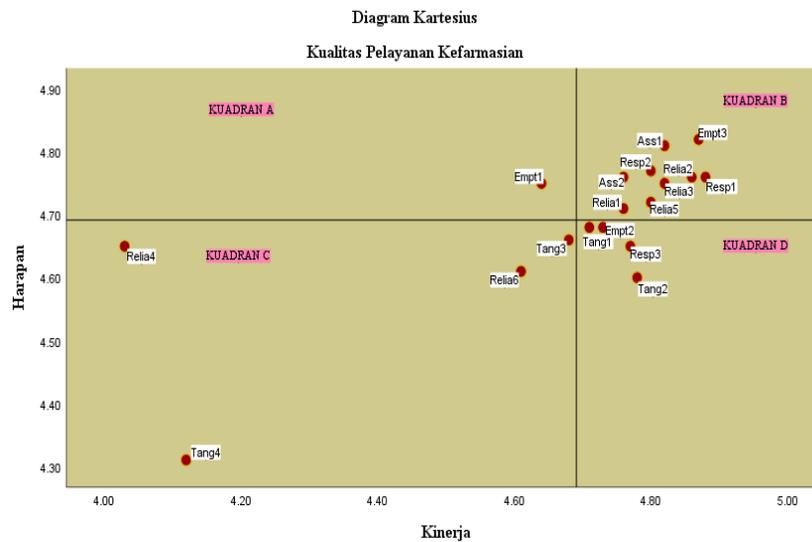
**Tabel II Hasil Analisis *gap* Tiap Atribut**

No	Atribut	Pertanyaan	Rata-rata Kenyataan	Rata-rata Harapan	Gap	Tingkat Kepuasan
<b>Tangible (Berwujud)</b>						
1	Tang1	Kebersihan di lingkungan apotek	4.71	4.68	0,02	Puas
2	Tang2	Petugas apotek berpenampilan rapi dan bersih	4.78	4.60	0,18	Puas
3	Tang3	Ketersediaan obat yang lengkap	4.68	4.66	0,02	Puas
4	Tang4	Ketersediaan sumber informasi kesehatan (poster, brosur)	4.12	4.31	-0,19	Tidak Puas
<b>Rata-rata</b>			<b>4.57</b>	<b>4.56</b>	<b>0,01</b>	<b>Puas</b>
<b>Reliability (Keandalan)</b>						
5	Relia1	Petugas apotek memberikan informasi terkait nama, kandungan, jumlah dan dosis obat	4.76	4.71	0,05	Puas
6	Relia2	Petugas apotek memberikan informasi terkait cara penggunaan obat	4.86	4.76	0,11	Puas
7	Relia3	Petugas apotek memberikan informasi terkait aturan pakai obat	4.82	4.75	0,07	Puas
8	Relia4	Petugas apotek memberi informasi terkait efek samping obat	4.03	4.65	-0,62	Tidak Puas
9	Relia5	Petugas apotek menjelaskan informasi obat dengan bahasa yang mudah dimengerti	4.80	4.72	0,08	Puas
10	Relia6	Petugas apotek memberikan kesempatan kepada pasien untuk menceritakan keluhannya	4.61	4.61	0,00	Puas
<b>Rata-rata</b>			<b>4.65</b>	<b>4.70</b>	<b>-0,05</b>	<b>Tidak Puas</b>
<b>Responsiveness (Daya Tanggap)</b>						
11	Resp1	Petugas apotek selalu siap melayani pasien	4.88	4.76	0,13	Puas
12	Resp2	Petugas apotek menanggapi pertanyaan pasien terkait obat-obatan yang didapat	4.80	4.77	0,03	Puas
13	Resp3	Petugas apotek menanggapi keluhan pasien dengan seksama	4.77	4.65	0,12	Puas
<b>Rata-rata</b>			<b>4.82</b>	<b>4.73</b>	<b>0,09</b>	<b>Puas</b>
<b>Assurance (Jaminan)</b>						
14	Ass1	Obat yang diterima pasien dalam kondisi baik dan benar	4.82	4.81	0,01	Puas
15	Ass2	Petugas apotek mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam bekerja	4.76	4.76	0,00	Puas
<b>Rata-rata</b>			<b>4.79</b>	<b>4.78</b>	<b>0,01</b>	<b>Puas</b>

		<i>Emphaty (Empati)</i>				
16	Empt1	Petugas apotek memberikan perhatian yang tulus demi kesehatan pasien	4.64	4.75	-0,11	Tidak Puas
17	Empt2	Petugas apotek mendengarkan pertanyaan dan keluhan pasien dengan sabar	4.73	4.68	0,04	Puas
18	Empt3	Petugas apotek ramah dan sopan melayani pasien	4.87	4.82	0,05	Puas
<b>Rata-rata</b>			<b>4.75</b>	<b>4.75</b>	<b>0,00</b>	<b>Puas</b>

Tabel III Hasil Analisis *gap* Kelima Dimensi

No.	Atribut	Rata-rata Kenyataan (X)	Rata-rata Harapan (Y)	Gap	Tingkat Kepuasan
1	<i>Tangible</i>	4,57	4,56	0,01	Puas
2	<i>Reliability</i>	4,65	4,70	-0,05	Tidak puas
3	<i>Responsiveness</i>	4,82	4,73	0,09	Puas
4	<i>Assurance</i>	4,79	4,78	0,01	Puas
5	<i>Emphaty</i>	4,75	4,75	0,00	Puas
<b>Rata-rata keseluruhan</b>		<b>4,71</b>	<b>4,70</b>	<b>0,01</b>	<b>Puas</b>



Gambar 1 Pemetaan Analisis IPA

## PEMBAHASAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif *non eksperimental* dengan pendekatan kuantitatif dengan teknik *quota sampling*. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien di Apotek Sembuh Kota Bekasi. Kuesioner yang digunakan pada penelitian ini sudah melalui uji validitas dan reliabilitas. Penelitian ini telah mendapatkan surat kaji etik dengan No: EC.087/KEPK/STKBS/V2023.

### Karakteristik Responden

Pada **Tabel I** diketahui bahwa persentase berdasarkan usia, pada kategori pasien berusia 36-45 tahun menjadi jumlah responden terbanyak sebanyak 35 orang (36,8%). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Evi *et al.* (2022) tentang Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri menyatakan bahwa pada usia (36-50 tahun) merupakan responden yang paling banyak menerima pelayanan kefarmasian, hal ini diakibatkan karena adanya kemunduran fungsi organ seiring bertambahnya usia sehingga akan mempengaruhi kondisi kesehatan

seseorang. Usia seseorang juga bisa mempengaruhi perilaku dalam mendapatkan pelayanan kesehatan seperti upaya preventif (pencegahan) dan kuratif (pengobatan). Kategori usia 36-45 tahun termasuk pada usia produktif (15-64 tahun), dimana seseorang yang berada pada usia produktif belum tentu menerapkan pola hidup sehat, karena tidak adanya waktu untuk menerapkan pola makan sehat diakibatkan padatnya aktifitas sehingga memicu timbulnya penyakit. Penelitian yang dilakukan Marselina menyatakan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara usia dengan tingkat kepuasan dengan nilai signifikan yaitu 0,741 ( $p < 0,05$ ) karena menurut Bismantara & Ilmi pada dasarnya setiap konsumen menginginkan setiap keluhannya didengar serta menginginkan perhatian dan kasih sayang yang sama dari petugas (Marselina & Oktavianti, 2023).

Berdasarkan data jenis kelamin responden tingkat kepuasan pasien di apotek sembuh, terlihat pada **Tabel I** sebagian besar responden didominasi oleh perempuan dengan jumlah responden sebanyak 60 orang (63,2%) dan jenis kelamin laki-laki sebanyak 35 orang (36,8%). Di dalam penelitian

ini juga diketahui bahwa pasien anak-anak yang berobat ke apotek sembuh lebih banyak ditemani ibunya, sangat jarang ditemui pasien anak-anak yang berobat ditemani ayahnya. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Cci & Ekowati (2022) bahwa perempuan memegang peranan keuangan dalam rumah tangga dan perempuan juga memiliki kepedulian yang lebih tinggi terhadap kesehatan. Berbeda dengan Marselina & Oktavianti bahwa adanya hubungan yang signifikan antara karakteristik jenis kelamin dengan tingkat kepuasan dengan nilai signifikan yaitu 0,043 ( $p < 0,05$ ), lantaran laki-laki dapat memberikan asumsinya terhadap pelayanan yang diterima karena laki-laki tidak terburu-buru saat datang ke apotek (Marselina & Oktavianti, 2023).

Persentase pasien berdasarkan data pendidikan terakhir rata-rata responden yang berobat memiliki pendidikan tinggi. Dapat dilihat pada **Tabel I** pasien dengan jumlah terbanyak berpendidikan S1/Diploma sebanyak 46 orang (48,4%) dan jumlah paling sedikit pasien yang berpendidikan SMP/MTs sebanyak 6 orang (6,3%) dan S2/S3 sebanyak 6 orang (6,3%). Pendidikan lebih tinggi

akan lebih menuntut dan mengkritik terhadap pelayanan yang diterima, berbeda dengan tingkat pendidikan rendah cenderung akan menerima apa yang sudah diberikan karena ketidaktahuan akan kebutuhannya (Fatulloh *et al.*, 2020). Penelitian tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Sekarwangi menyebutkan bahwa terdapat hubungan antara tingkat kepuasan pasien dengan pendidikan terakhir pasien dengan nilai signifikan yaitu 0,000 ( $p < 0,05$ ). Karena semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang akan semakin memiliki informasi luas dan memiliki pengetahuan yang lebih baik dibandingkan dengan tingkat pendidikan rendah (Almasyhuri *et al.*, 2020). Berbeda dengan penelitian yang dilakukan di Apotek Galunggung Kecamatan Cibitung menyatakan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan pendidikan pasien, nilai *p value* 0,545 ( $p > 0,05$ ). Karena setiap insan memiliki pandangan yang berbeda terkait yang dirasakan dan dilihat (Marselina & Oktavianti, 2023).

Pada **Tabel I** diketahui bahwa persentase berdasarkan kategori pekerjaan, responden yang datang berobat ke Apotek Sembuh paling

banyak dari pegawai swasta/wiraswasta sebanyak 47 orang (49,5%). Sementara pasien ibu rumah tangga memiliki jumlah yang tidak jauh berbeda dengan pegawai swasta/wiraswata, sebanyak 36 orang (37,9%). Dan pekerjaan paling sedikit jumlahnya adalah Pelajar/mahasiswa dan PNS/POLRI/TNI sebanyak 6 orang (6,3%). Menurut penelitian yang dilakukan oleh Hartono *et al.* (2019) bahwa pekerjaan dapat mempengaruhi penilaian dan persepsi seseorang terhadap sesuatu, karena tiap pekerjaan memiliki lingkungan yang berbeda-beda dalam menghasilkan suatu penilaian terhadap suatu hal yang diharapkan. Hal ini sejalan dengan penelitian tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Sekarwangi menyebutkan bahwa terdapat hubungan antara tingkat kepuasan pasien dengan pekerjaan pasien dengan nilai signifikan yaitu 0,000 ( $p < 0,05$ ), menurut Lumenta PG bahwa seseorang yang mempunyai pekerjaan akan lebih banyak mengkritik apa yang didapat dibandingkan yang tidak bekerja (Almasyhuri *et al.*, 2020).

#### **Analisis Univariat**

Kepuasan ialah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil yang dirasakan) dengan

harapan. Kepuasan atau ketidakpuasan merupakan kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman setelah memakai jasa (Handayany, 2020).

#### **Analisis gap**

Hasil analisis metode Servqual (*Service Quality*) berfungsi untuk mengetahui penilaian pasien antara kinerja dan harapan terhadap pelayanan kefarmasian di apotek. Skor yang dihasilkan berupa selisih antara rata-rata skor kenyataan dan harapan (Fransiska *et al.*, 2021).

#### **Berdasarkan Dimensi Tangible (Berwujud)**

Dari **Tabel II** dimensi *tangible* yang menunjukkan nilai *gap* paling tinggi atau tingkat kepuasan paling rendah yaitu nilai *gap* negatif sebesar (-0,19) pada atribut *tangible* 4 dengan pertanyaan ketersediaan sumber informasi kesehatan berupa poster atau brosur. Artinya atribut ini memerlukan prioritas perbaikan, pihak apotek harus menambahkan sumber informasi kesehatan tepatnya di ruang tunggu. Dalam hal ini pihak Apotek Sembuh sudah memberikan sumber informasi kesehatan berupa poster kesehatan tetapi kurang menyediakan sumber informasi dalam bentuk buku, brosur/majalah. Nilai *gap* paling

rendah atau tingkat kepuasan paling tinggi dari dimensi ini yaitu nilai *gap* positif sebesar (0,18) pada atribut *tangible* 2 dengan pertanyaan petugas apotek berpenampilan rapih dan bersih. Dalam hal ini pasien sudah puas dengan penampilan petugas apotek.

Secara garis besar pasien sudah merasa puas dengan pelayanan kefarmasian pada dimensi *tangible* terlihat pada rata-rata nilai *gap* dimensi pada **Tabel II**. Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Evi *et al.* (2022), tentang tingkat kepuasan pasien di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri hasil penelitian menunjukkan bahwa persentase pada dimensi *tangible* (berwujud) berada pada kategori sangat puas (89,10%), tingkat kepuasan pasien didasarkan pada kenyamanan ruang pelayanan seperti ruangan yang bersih dan tidak panas serta fasilitas penunjang yang lengkap. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan di RSUD Sekarwangi bahwa pasien merasa puas pada dimensi ini, menurut Wulandari bentuk fisik pelayanan seperti kebersihan, kenyamanan merupakan komponen penting dalam menjamin keberlangsungan berobat yang dapat

mempengaruhi lama waktu tunggu (Almasyhuri *et al.*, 2020).

#### **Berdasarkan dimensi *Reliability* (Keandalan)**

Pada **Tabel II** dimensi *reliability* yang menunjukkan nilai *gap* paling tinggi atau tingkat kepuasan paling rendah yaitu nilai *gap* negatif sebesar (-0,62) pada atribut *reliability* 4 dengan pertanyaan petugas apotek memberikan informasi terkait efek samping obat. Artinya atribut ini memerlukan prioritas perbaikan karena pasien belum puas pada pelayanan informasi obat terkait efek samping. Menurut (Nisa *et al.*, 2021) terdapat 97% responden menyatakan penting dan sangat penting petugas apotek memberi informasi tentang efek samping obat, hal ini penting karena tingkat pemahaman konsumen terkait informasi yang disampaikan petugas apotek akan mempengaruhi kepatuhan dan keteraturan konsumen dalam meminum obat dan mengetahui efek samping dari obat yang digunakan. Nilai *gap* paling rendah atau tingkat kepuasan paling tinggi yaitu nilai *gap* positif sebesar (0,11) pada atribut *reliability* 2 dengan pertanyaan petugas apotek memberikan informasi terkait cara penggunaan obat.

Secara garis besar pasien tidak merasa puas dengan pelayanan kefarmasian pada dimensi *reliability* terlihat pada rata-rata nilai *gap* dimensi pada **Tabel II**. Artinya pelayanan kefarmasian yang diterima pasien tidak sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Adliani *et al.* (2019) tentang Tingkat Kepuasan Konsumen di Apotek Kecamatan Sukarame menyatakan bahwa pelayanan *reliability* (keandalan) menjadi indikator pelayanan yang memiliki tingkat kepuasan paling rendah dengan persentase kepuasan 83,16% yaitu terkait dengan kecepatan pelayanan Apotek Kecamatan Sukarame. Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan di Puskesmas Nawangan Pacitan bahwa dimensi *reliability* menjadi dimensi dengan nilai *gap* tertinggi dari dimensi lain, pada penelitian ini juga memiliki hasil yang serupa terlihat pada **Tabel II**. Kurang puasnya pasien pada pelayanan kefarmasian di Puskesmas Nawangan Pacitan karena kurangnya jumlah tenaga kefarmasian, beban kerja yang dimiliki petugas tidak hanya ada di Instalasi Farmasi Puskesmas Pacitan melainkan petugas farmasi juga memiliki tugas lain di

luar puskesmas seperti kunjungan ke poli kesehatan desa (Polindes), puskesmas pembantu (Pustu) dan kegiatan lainnya, kondisi ini juga diperparah dengan lambatnya petugas kembali ke puskesmas disebabkan karena rusaknya jalan menuju puskesmas untuk kembali dari kunjungan luar (Handayani *et al.*, 2022).

### **Berdasarkan dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)**

Dari **Tabel II** pada dimensi *responsiveness* yang menunjukkan nilai *gap* paling tinggi atau tingkat kepuasan paling rendah yaitu nilai *gap* positif sebesar (0,03) pada atribut *responsiveness* 2 dengan pertanyaan petugas apotek menanggapi pertanyaan pasien terkait obat-obatan yang didapat. Hal ini sejalan dengan penelitian Cei & Ekowati (2022) bahwa kurangnya kesigapan petugas diakibatkan kurangnya pengetahuan dan kompetensi petugas dalam menanggapi permintaan pasien dan memberikan solusi bagi pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit X Kota Surakarta bahwa dimensi *responsiveness* menjadi dimensi yang memiliki nilai *gap* negatif (-0,129)

tertinggi dari dimensi lain, hal ini diakibatkan karena pihak IFRS tidak memfasilitasi karyawan yang cukup bagi pasien khususnya pada jam-jam sibuk sehingga pasien harus mengantri terlalu lama belum lagi dengan resep racikan (Hartono *et al.*, 2019).

Nilai *gap* paling rendah atau tingkat kepuasan paling tinggi yaitu nilai *gap* positif sebesar (0,13) pada atribut *responsiveness* 1 dengan pertanyaan petugas apotek selalu siap melayani pasien. Secara garis besar pasien sudah merasa puas dengan pelayanan kefarmasian pada dimensi *responsiveness* terlihat pada **Tabel II** dimensi ini memiliki rata-rata nilai *gap* positif paling tinggi dari dimensi yang lain.

#### **Berdasarkan dimensi Assurance (Jaminan)**

Dari **Tabel II** yang menunjukkan nilai *gap* paling tinggi atau tingkat kepuasan paling rendah yaitu nilai *gap* positif sebesar (0,00) pada atribut *assurance* 2 dengan pertanyaan petugas apotek mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam bekerja. Pada penelitian yang dilakukan oleh Lestari (2021) bahwa atribut mengenai keterampilan dan pengetahuan petugas di Apotek NH Farma memiliki nilai *gap* tertinggi

(-0,07) beberapa pasien beranggapan petugas cukup baik pada aspek ini. Nilai *gap* paling rendah atau tingkat kepuasan paling tinggi yaitu nilai *gap* positif sebesar (0,01) pada atribut *assurance* 1 dengan pertanyaan obat yang diterima pasien dalam kondisi baik dan benar. Obat yang diterima pasien dalam kondisi baik dan benar berupa bentuk kepercayaan yang diberikan pihak apotek bahwa obat tersebut terjamin keaslian dan layak untuk dikonsumsi (Nisa *et al.*, 2021). Pada kedua atribut ini memiliki selisih nilai yang tidak terlalu jauh, artinya kinerja yang diberikan pasien sudah sesuai dengan yang diharapkan. Secara garis besar pasien sudah merasa puas dengan pelayanan kefarmasian pada dimensi *assurance* terlihat pada rata-rata nilai *gap* dimensi pada **Tabel II**.

#### **Berdasarkan dimensi Emphaty (Empati)**

Dari **Tabel II** pada dimensi *emphaty* yang menunjukkan nilai *gap* paling tinggi atau tingkat kepuasan paling rendah yaitu nilai *gap* negatif sebesar (-0,11) pada atribut *emphaty* 1 dengan pertanyaan petugas apotek memberikan perhatian yang tulus demi kesehatan pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian Nisa *et al.* (2021) bahwa masih terdapat 11% konsumen

menyatakan tidak puas pada atribut ini. Hasil ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan Rahmawati (2020) bahwa atribut kinerja petugas apotek di apotek 1 dari tiga apotek di Wilayah Surakarta, dalam memberikan perhatian kepada kesehatan pasien berada pada kuadran B, dimana kinerja ini harus dipertahankan karena sudah dilaksanakan oleh pihak apotek sesuai harapan pasien. Nilai *gap* paling rendah atau tingkat kepuasan paling tinggi yaitu nilai *gap* positif sebesar (0,05) pada atribut *emphaty* 3 dengan pertanyaan petugas apotek ramah dan sopan melayani pasien. Secara garis besar pasien sudah merasa puas dengan pelayanan kefarmasian pada dimensi *emphaty* terlihat pada rata-rata nilai *gap* dimensi pada **Tabel II**.

Hasil analisis *gap* kelima dimensi dapat dilihat pada **Tabel III**. Berdasarkan hasil data nilai *gap* (kesenjangan) antara kinerja yang diterima (X) dengan kinerja yang diharapkan (Y) pasien pada pelayanan kefarmasian di Apotek Sembuh, terlihat pada **Tabel III** rata-rata keseluruhan pelayanan memiliki nilai *gap* positif sebesar (0,01) artinya pasien sudah merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian yang

diberikan. Nilai *gap* negatif dianggap pasien tidak puas. Jika nilai *gap* positif dianggap pasien puas. Nilai *gap* negatif menyatakan bahwa nilai harapan pasien lebih tinggi dibandingkan kinerja yang diberikan (Narulita & Santoso, 2021). Hal ini sejalan dengan Utami *et al.* (2020) bahwa nilai *gap* positif (0 s/d 1,5) diartikan dengan kinerja yang diterima pasien lebih puas dibandingkan harapan.

#### **Analisis IPA (*Importance Performance Analysis*)**

Selanjutnya dilakukan pemetaan diagram kartesius untuk menunjukkan pelayanan yang perlu mendapatkan prioritas utama perbaikan. Pemetaan diagram kartesius berdasarkan perhitungan nilai rata-rata tingkat kinerja (X) dan rata-rata tingkat harapan (Y) atribut pelayanan kefarmasian, dilihat pada **Gambar I** dengan pemetaan 18 atribut pelayanan.

#### **Kuadran A/Prioritas Utama (*Consentrate Here*)**

Yaitu menunjukkan wilayah yang memuat atribut-atribut yang penanganannya perlu diprioritaskan pihak apotek karena sangat mempengaruhi kepuasan pasien. Dimana harapan pasien tinggi atas kinerja itu sementara kinerja yang

diberikan rendah yang mengakibatkan ketidakpuasan pasien. Pada **Gambar I** yang termasuk dalam kuadran A adalah *Empathy 1* dengan pertanyaan Petugas apotek memberikan perhatian yang tulus demi kesehatan pasien, hal ini menunjukkan bahwa petugas apotek sembuh kurang memberikan perhatian yang tulus kepada pasien. Hal ini sejalan pada hasil penelitian tingkat kepuasan konsumen Apotek Ganesha Farma Kabupaten Lamongan, bahwa konsumen apotek dikatakan puas pada pertanyaan dimensi *Empathy*, akan tetapi petugas apotek harus meningkatkan pelayanan pada pertanyaan petugas apotek memberikan perhatian yang tulus demi kesehatan konsumen dengan nilai kepuasan 69,2%. Kepedulian petugas sangat diperlukan agar pasien merasa diperhatikan dan dihormati, interaksi langsung antara petugas dengan konsumen harus tulus dan penuh kepedulian karena akan meningkatkan kepuasan (Nisa *et al.*, 2021). Menurut Fitriani *et al.* (2022) bahwa *emphaty* adalah ukuran kemampuan penyedia jasa/produk dalam memberikan perhatian yang tulus dengan berusaha memahami keinginan konsumen yang bersifat privasi. Informasi yang didapat dari informan menyatakan

bahwa kurang ramah nya petugas saat berkomunikasi dikarenakan adanya beban kerja yang dialami tetapi petugas tetap melayani dan profesional mengerjakan tugasnya.

### **Kuadran B/Pertahankan Prestasi (Keep Up The Good Work)**

Yaitu menunjukkan wilayah yang memuat atribut-atribut yang dianggap penting bagi pasien dan atribut tersebut pelaksanaannya sudah sesuai dengan harapan pasien. Dimana pada kuadran B menunjukkan harapan pasien yang tinggi dan kinerja yang diberikan pihak apotek juga tinggi. Karena kualitas pelayanan kefarmasian yang diberikan sudah melebihi harapan yang diinginkan sehingga harus dipertahankan (Evi *et al.*, 2022). Dari penelitian ini terlihat pada **Gambar I** yang termasuk dalam kuadran B adalah *reliability 1* dengan pertanyaan Petugas apotek harus mempertahankan kinerja dalam memberikan pelayanan informasi obat terkait nama, kandungan, jumlah dan dosis obat, *reliability 2* dengan pertanyaan Cara penggunaan obat, *reliability 3* dengan pertanyaan Aturan pakai obat, *reliability 5* dengan pertanyaan Petugas apotek menjelaskan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti,

*responsiveness* 1 dengan pertanyaan Petugas apotek juga selalu siap melayani, *responsiveness* 2 dengan pertanyaan Menanggapi pertanyaan pasien terkait obat-obatan yang didapat, *assurance* 1 dengan pertanyaan Obat yang diterima pasien juga selalu dalam kondisi baik benar, *assurance* 2 dengan pertanyaan Petugas apotek juga mempunyai pengetahuan dan keterampilan dalam bekerja dan *emphaty* 3 dengan pertanyaan Petugas apotek ramah dan sopan melayani pasien. Menurut Fajrini *et al.* (2021) bahwa atribut yang masuk ke dalam kuadran B dianggap penting bagi pasien karena telah dilaksanakan dengan baik tetapi masih belum maksimal, maka kewajiban apotek harus meningkatkan itu sehingga kepuasan pasien tetap terjaga. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan Hanifa & Setiawati (2022) bahwa atribut dengan pertanyaan Petugas apotek menjawab cepat dan tanggap saat konsumen bertanya termasuk pada kuadran B, dimana atribut ini merupakan kinerja yang harus dipertahankan prestasi. Pada kuadran B terdapat dimensi *assurance* yang memiliki atribut yang dianggap sangat penting untuk dipertahankan kinerja

petugas apotek Kimia Farma Apotek 067 (Santoso & Yolana, 2022).

### **Kuadran C/Prioritas Rendah (*Low Priority*)**

Yaitu wilayah yang menunjukkan atribut-atribut yang dianggap kurang penting bagi pasien, dan kualitas pelaksanaannya biasa atau sewajarnya saja (Fipiana *et al.*, 2021). Dimana pada kuadran C menunjukkan harapan pasien yang rendah dan kinerja yang diberikan pihak apotek juga rendah dengan kata lain atribut pada kuadran C mempunyai prioritas yang rendah. Sehingga atribut pelayanan pada kuadran ini dianggap kurang penting. Dari penelitian ini terlihat pada **Gambar I** yang termasuk pada kuadran C adalah *tangible* 3 dengan pertanyaan Ketersediaan obat yang lengkap, *tangible* 4 dengan pertanyaan Ketersediaan sumber informasi kesehatan, *reliability* 4 dengan pertanyaan Memberikan informasi terkait efek samping obat dan *reliability* 6 dengan pertanyaan Petugas apotek yang memberikan kesempatan kepada pasien dalam menceritakan keluhannya. Atribut yang berada pada kuadran ini dianggap kurang penting oleh konsumen yaitu tingkat harapan rendah dan kinerja yang tinggi, salah

satu yang termasuk pada kuadran ini yaitu atribut C dengan pertanyaan obat tersedia dengan lengkap (Hanifa & Setiawati, 2022).

#### **Kuadran D/Berlebihan (*Possibly Overkill*)**

Yaitu wilayah yang menunjukkan atribut-atribut yang dinilai berlebihan pelaksanaannya dan dianggap kurang penting bagi pasien. Dimana pada kuadran D menunjukkan harapan pasien yang rendah tetapi kinerja yang diberikan pihak apotek tinggi. Tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali oleh pihak apotek sehingga dapat memuaskan. Dari penelitian ini terlihat pada **Gambar I** yang termasuk pada kuadran D adalah *tangible 1* dengan pertanyaan Kebersihan lingkungan apotek, *tangible 2* dengan pertanyaan Petugas apotek yang berpenampilan rapi dan bersih, *responsiveness 3* dengan pertanyaan Petugas apotek yang menanggapi keluhan pasien dengan seksama dan *emphaty 2* dengan pertanyaan Petugas apotek yang mendengarkan tiap pertanyaan dan keluhan pasien dengan sabar. Atribut ruang tunggu yang bersih dan petugas instalasi farmasi berpenampilan rapih menunjukkan kualitas pelayanan yang dianggap responden terlalu berlebihan dalam

pelaksanaannya (Fajrini *et al.*, 2021). Atribut pelayanan pada kuadran ini dianggap tidak penting tetapi kinerja dijalankan dengan sangat baik melebihi harapan konsumen (Hanifa & Setiawati, 2022). Atribut-atribut yang termasuk pada kuadran ini pelayanannya dapat diturunkan untuk menghemat biaya (Fransiska *et al.*, 2021).

#### **Keterbatasan Penelitian**

Keterbatasan penelitian yang dilakukan yaitu pada proses pengambilan data peneliti terganggu dengan keadaan sekitar, karena kurang kondusifnya tempat penelitian menyebabkan responden kurang fokus. Proses pengisian kuesioner, beberapa responden tidak mengisi lengkap dengan alasan anaknya yang sudah rewel sehingga harus segera pulang ke rumah dan responden yang tidak bisa konsentrasi karena tidak dapat menahan sakit yang dirasakan. Kuesioner yang tidak terisi lengkap masuk pada kategori kriteria eksklusi, dimana kuesioner tersebut tidak akan digunakan sebagai hasil penelitian.

#### **KESIMPULAN**

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan di Apotek Sembuh pada 18

atribut pelayanan kefarmasian dengan analisis *gap* dan analisis IPA. Peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. *Tangible* (Berwujud)  
Pasien sudah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Atribut yang perlu diperbaiki yaitu penampilan apotek berupa menambahkan ketersediaan informasi kesehatan seperti poster/brosur (-0,19).
2. *Reliability* (Keandalan)  
Pasien tidak merasa puas terhadap pelayanan yang sudah diberikan. Atribut yang perlu diperbaiki yaitu pelayanan informasi obat terkait efek samping (-0,62).
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)  
Pasien sudah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Dimensi ini memiliki nilai *gap* terendah (0,09). Atribut yang perlu diperbaiki yaitu kecepatan pelayanan petugas apotek dalam menanggapi pertanyaan pasien terkait obat yang didapat (0,03).
4. *Assurance* (Jaminan)  
Pasien sudah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Atribut yang perlu diperbaiki yaitu kemampuan

petugas apotek dalam hal pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam bekerja (0,00).

5. *Emphaty* (Empati)

Pasien sudah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Atribut yang perlu diperbaiki yaitu keramahan petugas dalam memberikan perhatian yang tulus demi kesehatan pasien (-0,11). Serta pada atribut *Empt* 1 berada pada kuadran A, yaitu kurangnya pelayanan petugas apotek dalam memberikan perhatian yang tulus demi kesehatan pasien.

Dari kesimpulan diatas dalam memperbaiki tingkat pelayanan apotek, pihak apotek harus meningkatkan atribut yang kurang memuaskan pada kuadran A terkait dengan perhatian tulus yang diberikan petugas apotek karena atribut ini menjadi prioritas utama dalam perbaikan. Pihak apotek dapat memberikan pelatihan atau pendidikan kepada petugas apotek mengenai cara komunikasi dan bersikap baik kepada pasien serta mengoptimalkan pelayanan dengan menggunakan sistem komputerisasi supaya beban kerja

yang dialami petugas apotek berkurang sehingga petugas apotek bisa lebih perhatian kepada pasien.

Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan Tahun 2021. *Muhammadiyah Public Health Journal* |17, 2(1), 17–38.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Adliani, N., Akhmad, A. D., K, S. M., & Sukrasno. (2019). Tingkat Kepuasan Konsumen Apotek Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kecamatan Sukarame. *Jurnal Farmasi Malahayati*, 2(1), 86–98.
- Almasyhuri, Muhammad, D., & Setiani, L. A. (2020). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Sekarwangi Cibadak Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan Universitas Jambi*, 4(2), 174–186.
- Cci, N. A., & Ekowati, T. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Resep Tunai Di Apotek Kimia Farma Juanda Bogor. *Pharmamedica Journal*, 7(2), 87–94.
- Evi, P. A. M., Ningsih, D., & Handayani, S. R. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri. *Journal of Islamic Pharmacy*, 7(2), 104–111. <https://doi.org/10.18860/jip.v7i2.17693>
- Fajrini, F., Latifah, N., Oktaria, D., & Romdhona, N. (2021). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan Tahun 2021. *Muhammadiyah Public Health Journal* |17, 2(1), 17–38.
- Fatulloh, R. S., Hasanah, N., Ismaya, N. A., Ratnaningtyas, T. O., & Romlah, S. N. (2020). Interpretasi Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Obat Tanpa Resep Terhadap Kepuasan Konsumen. *Edu Masda Journal*, 4(2), 95–107. <http://openjournal.masda.ac.id/index.php/edumasda>
- Fipiana, W. I., Harminto, & Lusua, V. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Umum di Klinik Cipinang Jakarta dengan Metode Servqual. *Jurnal Manajemen FE-UB*, 9(2), 102–111.
- Fitriani, A. D., Rambe, N. M., & Suroyo, R. B. (2022). Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja. *Jurnal Ilmu Psikologi Dan Kesehatan*, 1(2), 107–121. <https://doi.org/10.54443/sikontan.v1i2.389>
- Fransiska, H. A., Pristianty, L., & Titani, M. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Swamedikasi Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian di Apotek (Kelurahan Mojolangu Kecamatan Lowokwaru Kota Malang). *Majalah Farmasetika*, 6, 88–95.

- Handayani, S. R., Ningsih, D., & Setiawan, D. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Nawangan Pacitan. *Journal of Islamic Pharmacy*, 7(2), 79–85. <https://doi.org/10.18860/jip.v7i2.17439>
- Handayani, G. N. (2020). *Kualitas Pelayanan Kefarmasian dan Kepuasan Pasien*. MNC Publishing.
- Hanifa, D. N. C., & Setiawati, A. (2022). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Swamedikasi di Apotek Kabupaten Nunukan. *Jurnal Sains Dan Kesehatan*, 4(SE-1), 39–47. <https://doi.org/10.25026/jsk.v4is e-1.1688>
- Hartono, E., Oetari, R. A., & Sulo, H. R. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Surakarta. *Jurnal Ilmiah Manuntung*, 5((1)), 81–90.
- Lestari, N. I. (2021). *Analisa Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Tanpa Resep Di Apotek NH Farma Kecamatan Arut Selatan Kabupaten Kota Waringin Barat* [Skripsi]. Program Studi S1 Farmasi, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Borneo Cendekia Medika, Pangkalan Bun.
- Narulita, R., & Santoso, B. S. A. (2021). Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kimia Farma 36 Ijen. *Journal of Herbal, Clinical and Pharmaceutical Science (HERCLIPS)*, 3(01), 34. <https://doi.org/10.30587/herclips.v3i01.3115>
- Nisa, Z., Sugihantoro, H., Syahrir, A., & Wijaya, D. (2021). Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Ganesha Farma Kabupaten Lamongan. *Journal Islamic Pharm*, 6(1), 52–65.
- Rahmawati, R. (2020). *Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Di Tiga Apotek Wilayah Surakarta Periode Juli-September 2019* [Skripsi]. Program Studi Farmasi, Fakultas Farmasi, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di apotek, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2016).
- Santoso, A. R., & Yolana, E. (2022). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Pada Kimia Farma Apotek 067 Jember. *Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 1(9), 605–613.
- Utami, N., S, K. E., & Walujo, D. S. (2020). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Pelayanan Resep Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Lirboyo Tahun 2019. *Journal Of Pharmacy Science And Technology*, 2(No. 2), 126–134.