

Analisis Perbaikan Layanan Kefarmasian Berdasarkan IPA Model di Apotik X Ijen Malang

Analysis of Improvement in Pharmacy Services Based on The IPA Model At Pharmacy X Ijen Malang

Dian Nurmawati^{1*}, Arifani Siswidiasari², Rahmaweni³

^{1,2} *Departement Pharmacy, Faculty of Health Science, Kadiri University, Kediri, East Java, 64115*

³ *Alumni Biostatistic Kesehatan Masyarakat, Faculty of Public Health, Universitas Airlangga, East java*

Abstrak

Latar Belakang: Kepuasan Pasien merupakan rasa senang yang terjadi setelah menerima pelayanan yang memenuhi atau melebihi harapan. Survei kepuasan pasien hendaknya dilakukan minimal setiap 6 bulan sekali, tak terkecuali Apotek Kimia Farma X Ijen. **Tujuan:** Pelayanan kefarmasian adalah pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan kefarmasian dengan tujuan mencapai hasil yang nyata guna meningkatkan kualitas hidup pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma 36 Ijen. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif melalui instrumen kuesioner menggunakan model SERVQUAL (*Service Quality*) dengan teknik incidental sampling. **Hasil:** Dimensi servqual yang mempunyai kepuasan tertinggi secara berturut-turut yaitu empathy, reliability, responsiveness, assurance dan tangible. Pernyataan pada kuesioner yang mempunyai kepuasan tertinggi adalah petugas farmasi yang tidak memandang status sosial pasien dan keramahan petugas farmasi, sedangkan kepuasan terendah adalah pada pernyataan penyediaan obat yang berkualitas. **Kesimpulan:** pasien puas terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma X Ijen dengan memperoleh hasil tingkat kepuasan sebesar 68,39% .

Kata kunci: Kepuasan Pasien; Pelayanan Kefarmasian; Apotek, SERVQUAL

Abstract

Background: Patient satisfaction is a feeling of pleasure that occurs after receiving services that meet or exceed expectations. Patient satisfaction surveys should be conducted at least once every 6 months, including Kimia Farma X Ijen Pharmacy. **Objective:** Pharmaceutical services are direct and responsible services to patients related to pharmacy with the aim of achieving real results to improve the quality of life of patients. The purpose of this study was to measure patient satisfaction with pharmaceutical services at Kimia Farma 36 Ijen Pharmacy. **Method:** The research method used is descriptive research with a quantitative approach through a questionnaire instrument using the SERVQUAL (*Service Quality*) model with incidental sampling techniques. **Results:** The servqual dimensions that have the highest satisfaction are empathy, reliability, responsiveness, assurance and tangible. The statements in the questionnaire that have the highest satisfaction are pharmacists who do not consider the patient's social status and the friendliness of pharmacists, while the lowest satisfaction is in the statement of providing quality drugs. **Conclusion:** Patients are satisfied with pharmaceutical services at Kimia Farma X Ijen Pharmacy with a satisfaction level of 68.39%.

Keywords: Patient satisfaction, Pharmaceutical Services, Drugstore, SERVQUAL

1. PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian menurut Peraturan Menteri Kesehatan No.73 Tahun 2016 meliputi pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan habis pakai yang meliputi perencanaan, pengadaan, penerimaan, penyimpanan, pemusnahan, pengendalian, pencatatan dan pelaporan. Tuntutan pasien terhadap kualitas suatu pelayanan kefarmasian mengharuskan diadakannya perubahan dari yang sebelumnya pelayanan yang berpusat

* Corresponding Author: Dian Nurmawati, Departement Pharmacy, Faculty of Health Science, Kadiri University

E-mail : diannurmawati@unik-kediri.ac.id

Doi : 10.35451/jfm.v7i2.2580

Received : February 27, 2025. Accepted: April 11, 2025. Published: April 30, 2025

Copyright (c) 2025 Dian Nurmawati. Creative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

pada obat menjadi pelayanan yang berpusat pada pasien [1]. Pelayanan kefarmasian yang berpusat pada pasien memiliki tujuan untuk meningkatkan hasil pengobatan dan bisa meminimalkan resiko efek samping terkait obat untuk keselamatan pasien. Dampak tidak terlaksananya kegiatan pelayanan obat dengan baik adalah dapat terjadinya kesalahan pengobatan dalam proses pelayanan.

Pelayanan kefarmasian berhubungan langsung dengan kepuasan pasien, yaitu rasa senang yang terjadi setelah menerima pelayanan yang memenuhi atau melebihi harapan. Dalam hal ini, model yang banyak digunakan untuk mengukur kepuasan pasien adalah model SERVQUAL (*Service Quality*). SERVQUAL dibentuk berdasarkan perbandingan dua faktor yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang diharapkan atau diinginkan (*expected service*). Model ini dilakukan untuk menilai kepuasan pasien secara keseluruhan terhadap pelayanan di bidang barang maupun jasa yang mengutamakan aspek pelayanan. Analisis kepuasan pelanggan yang dikembangkan oleh Parasuraman (1985) ini didasarkan pada lima dimensi kualitas layanan yaitu reliability, assurance, tangible, empathy dan responsiveness [2,3].

Apotek merupakan tempat pelayanan kefarmasian yang juga merupakan tempat pengabdian bagi Tenaga Teknis Kefarmasian (Ahli Madya Farmasi). Pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan kefarmasian dengan tujuan mencapai hasil yang nyata untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian harus memiliki pedoman yang disebut dengan standar pelayanan kefarmasian [4]. Menurut Permenkes No. 73 Tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di apotek yakni memiliki tujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, menjamin kepastian dan keamanan hukum bagi tenaga kefarmasian, pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien.

Penelitian ini dilaksanakan di Apotek Kimia Farma 36 Ijen yang berdiri sejak tahun 1979 di Kota Malang. Saat ini telah banyak berdiri apotek di sekitar Apotek Kimia Farma 36 Ijen, apabila tidak mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanannya, maka pasien akan mudah berpindah ke apotek lain. Hasil data menyatakan terdapat penurunan kunjungan pada pasien resep tunai yang cukup signifikan dari 3 bulan terakhir yakni pada bulan November terdapat kunjungan sejumlah 2.191 pasien, pada bulan desember kunjungan menurun yakni menjadi 1.816 pasien, sedangkan pada bulan januari kunjungan terus menurun yakni menjadi hanya 1.787 pasien. Untuk itu perlu dilakukan pengukuran indeks kepuasan pasien sehingga dapat diketahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma 36 Ijen. Mutu pelayanan kefarmasian yang memuaskan akan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien.

Survei kepuasan pasien harus bisa dilakukan secara teratur dan berkesinambungan setiap tahun minimal 6 bulan sekali [5]. Hal tersebut dikarenakan perilaku pasien yang senantiasa memiliki harapan serta kebutuhan yang berubah dan terus meningkat seiring waktu. Secara berkala, survei mengenai kepuasan pasien dilakukan oleh Kimia Farma Apotek (KFA) pusat, sedangkan untuk Apotek Kimia Farma 36 Ijen sendiri belum pernah dilakukan. Berdasarkan hal-hal di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma 36 Ijen”, agar bisa menilai secara langsung perihal kinerja pelayanan kefarmasian yang mempengaruhi kepuasan pasien.

2. METODE

Metode

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif.

Populasi dan Sampel

Populasi di dalam penelitian ini adalah pasien atau keluarga pasien yang datang ke Apotek Kimia Farma 36 Ijen untuk membeli resep (tunai). Rata – rata dari jumlah pasien resep (tunai) per 3 bulan pada tahun 2022 adalah 5.705 pasien. Sampel di dalam penelitian ini adalah pasien atau keluarga pasien yang datang ke Apotek Kimia

Farma 36 Ijen untuk membeli resep (tunai) sebanyak 100 responden.

Metode Pengambilan Sampel

Teknik sampling menggunakan teknik Accidental Sampling. Kriteria inklusi pada penelitian ini adalah pasien yang bisa membaca dan menulis, pasien berusia 18-60 tahun, pasien yang membeli obat dengan resep secara tunai, pasien yang bersedia mengisi kuesioner. Kriteria eksklusi pasien yang membeli obat selain resep tunai. Penelitian ini bertempat di Apotek Kimia Farma 36 Ijen yang bertempat di jalan Ijen No. 88 Klojen, Kota Malang. Waktu penelitian dimulai pada bulan Februari 2023.

Prosedur

Pengambilan data dapat menggunakan instrumen penelitian yakni berupa daftar pernyataan yang berbentuk kuesioner. Pada penelitian ini kuesioner yang akan digunakan terdiri dari 15 pertanyaan yang bertujuan untuk mengukur kepuasan pasien dengan 5 dimensi SERVQUAL. Skala pengukuran pada kuesioner ini menggunakan skala likert. Tahap pengolahan data awal dengan uji validitas dan realibilitas pada 20 pasien yang memiliki karakteristik yang sama dengan sampel. Analisis data selanjutnya yakni menghitung presentase antara kepuasan pasien dan kinerja apotek. Setiap item pernyataan diberikan skor presentase sebagai berikut : Sangat Puas = 100% - 80%. Puas = 80% - 60%. Cukup Puas = 60% - 40%. Tidak Puas = 40% - 20%. Sangat Tidak Puas = < 20%.

3. HASIL

Uji validitas pada kinerja diperoleh hasil nilai terendah korelasi Pearson adalah 0,398 - 0.838 dan harapan 0.408 sampai dengan 0.857 dan reliabilitas kinerja 0.931 dan harapan sebesar 0.933. Selanjutnya akan dideskripsikan demografi responden pada penelitian ini yang meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, penghasilan perbulan, jumlah kunjungan pasien, alasan kunjungan pasien dan asal resep.

Tabel 1. Data Responden

No	Data	Jumlah	%
1	Jenis Kelamin		
	Pria	52	52
	Wanita	48	48
2	Usia		
	19 - 25 tahun	39	39
	26 - 40 tahun	42	42
	41-50 tahun	19	19
	> 60 tahun	0	0
3	Pendidikan		
	SLTA	19	19
	Diploma	10	10
	Sarjana	54	54
	Pasca Sarjana	17	17
4	Pekerjaan		
	Pelajar/Mahasiswa	18	18
	Pegawai Swasta/Wiraswasta	23	23
	Pegawai Negri Sipil	38	38
	Lain-lain	21	21
5	Penghasilan Perbulan		
	< Rp. 5 juta	37	37
	Rp. 5-10 juta	44	44
	> Rp. 10 juta	19	19
6	Kunjungan		
	Baru Pertama	26	26
	2-5 kali	36	36
	> 5 kali	38	38
7	Alasan ke Apotek Kimia Farma 36 Ijen		
	Rekomendasi Teman	18	18
	Pelayanan Baik	16	16

	Dekat Rumah	29	29
	Tidak Tersedia di Tempat Lain	37	37
8	Asal Resep		
	Inhouse	76	76
	Exhouse	24	24

Mayoritas dari responden dalam penelitian ini adalah pria dengan jumlah 52 (52%) responden. Umur responden pada penelitian ini bervariasi mulai dari 19 - 50 tahun. Jenjang pendidikan yang disediakan oleh peneliti pada kuesioner ini adalah SLTA, Diploma, Sarjana dan Pasca Sarjana, dan jenjang pendidikan terbanyak pada responden adalah jenjang Sarjana sebanyak 54 (54%) responden. Peneliti menyediakan lima pilihan jenis pekerjaan pada kuesioner yaitu pelajar atau mahasiswa, pegawai swasta/wiraswasta, pegawai negeri sipil dan lain-lain. Jenis pekerjaan tertinggi adalah pegawai negeri sipil sebanyak 38 (38%) responden. Selanjutnya peneliti menyediakan 3 pilihan jumlah penghasilan dari responden, yakni < 5 juta, 5-10 juta hingga > dari 10 juta. Jumlah kunjungan responden pada tahun 2023 bervariasi, yakni baru pertama kali, 2-5 kali dan lebih dari 5 kali. Jumlah kunjungan terbanyak yakni pada pilihan > 5 kali dengan jumlah 38 (38%) responden. Alasan responden ke Apotek Kimia Farma 36 Ijen peneliti memberikan 4 pilihan jenis yakni Rekomendasi teman, pelayanan baik, dekat rumah dan tidak tersedia di tempat lain. Hasil menunjukkan bahwa tidak tersedia di tempat lain menempati urutan tertinggi yakni dengan jumlah 37 (37%) responden. Asal resep paling banyak adalah resep dari dokter inhouse yakni berjumlah 76 (76%) responden.

Jawaban pada Kualitas Layanan Apotek

Berikut ini adalah perhitungan dari peneliti untuk mendapatkan frekuensi jawaban dari setiap item pernyataan dalam kuesioner. Perhitungan distribusi frekuensi dilakukan menggunakan Microsoft Excel 2016 dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden

No Kuesioner	Variabel	Kinerja (%)					Harapan (%)				
		STP	TP	CP	P	SP	STS	TS	CS	S	SS
<i>Reliability (Kehandalan)</i>											
1	Petugas farmasi memberikan informasi obat serta edukasi kesehatan	12	16	31	22	19	0	10	15	24	51
2	Petugas farmasi melayani produk/obat sesuai yang diminta pasien	15	14	17	26	28	0	5	9	31	55
3	Petugas farmasi jujur dan dapat dipercaya	6	24	20	27	23	0	5	9	40	46
<i>Assurance (Jaminan)</i>											
4	Petugas farmasi tidak pernah melakukan kesalahan dalam pelayanan	4	21	21	28	26	0	6	6	34	54
5	Kelengkapan produk di Apotek KF36	8	19	25	26	22	0	4	7	26	63
6	Penyediaan obat yang berkualitas di Apotek Kimia Farma 36 Ijen	9	28	21	23	19	0	5	8	31	56
<i>Tangible (Penampilan)</i>											
7	Bangunan Apotek KF 36 yang bagus dan menarik	11	22	11	29	27	0	6	3	22	69
8	Kebersihan, kenyamanan dan kerapian Apotek KF 36	10	25	13	29	23	0	5	5	27	63
9	Penampilan petugas farmasi yang bersih, rapi dan menarik	6	23	24	23	24	0	4	6	19	71

		<i>Emphaty (Perhatian)</i>									
10	Petugas farmasi yang selalu mengucapkan salam	5	15	21	26	33	0	2	9	24	65
11	Petugas farmasi tidak memandang status sosial pasien	4	13	12	39	32	0	3	7	28	62
12	Keramahan petugasfarmasi	5	12	11	39	33	0	3	6	29	62
		<i>Responsiveness (Ketanggapan)</i>									
13	Petugas farmasi selalu menyelesaikan masalahpasien	12	22	21	20	25	0	4	7	30	59
14	Pelayanan kefarmasian yang cepat	13	13	12	39	23	0	5	4	18	73
15	Petugas farmasi memahami kebutuhan pasien	14	16	23	23	24	0	4	10	23	63

Keterangan

STP :Sangat Tidak Puas	STS	:	Sangat Tidak Setuju
TP : Tidak Puas	TS	:	Tidak Setuju
CP : Cukup Puas	CS	:	Cukup Setuju
P : Puas	S	:	Setuju
SP : Sangat Puas	SS	:	Sangat Setuju

Persentase Kepuasan Responden

Berikut ini merupakan presentase kepuasan pasien pada setiap dimensi servqual di Apotek Kimia Farma 36 Ijen.

Tabel 3. Presentase Kepuasan Pasien Pada Setiap Dimensi Servqual di Apotek Kimia Farma 36 Ijen

Dimensi	Skor Kepuasan					Hasil skor
	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	
<i>Reliability</i>	350	300	204	108	33	66,33%
<i>Assurance</i>	335	308	201	136	21	66,73%
<i>Tangible</i>	370	324	144	140	27	67,00 %
<i>Emphaty</i>	490	416	132	80	14	75,46%
<i>Responsiveness</i>	360	328	168	102	39	66,46%
Rata-rata						68,39%

Dari data diatas dapat diketahui bahwa presentase keseluruhan dari kepuasan pasien memiliki hasil nilai rata-rata 68,39% yang memiliki arti jika pasien puas terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma 36 Ijen

4. PEMBAHASAN

Menurut Kotler dalam Wibowati (2020) kepuasan pasien merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja suatu produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma 36 Ijen [6]. Penelitian ini menggunakan metode pengambilan sampel accidental sampling dengan menggunakan instrumen kuisioner. Kuisioner terdiri atas 15 pertanyaan yang berdasarkan pada lima dimensi pengukuran SERVQUAL yakni reliability (kehandalan), assurance (jaminan), tangible (penampilan), empathy (perhatian), dan responsiveness (ketanggapan). Mayoritas responden adalah pria (52%) dengan usia rata-rata 26-40 tahun (42%), pendidikan terakhir sarjana (54%), pekerjaan pegawai negeri sipil (38%), penghasilan perbulan 5-10 juta (44%), banyaknya kunjungan lebih dari 5 kali (38%), dengan alasan ke Apotek Kimia Farma 36 Ijen karena tidak tersedia di tempat lain (37%), dan asal resep terbanyak adalah dari dokter inhouse (76%). Dapat dilihat dari profil responden bahwa pasien Apotek Kimia Farma 36 Ijen memiliki ekonomi menengah keatas karena pekerjaan terbanyak adalah pegawai negeri sipil dan memiliki pendidikan terakhir sarjana.

Pengukuran kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma 36 Ijen ini menggunakan metode *servqual* dan *customer window*. *servqual* dibangun atas perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang mereka terima dengan layanan yang diharapkan atau diinginkan. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan kefarmasian bernilai negatif, hal ini dikarenakan harapan pasien yang cenderung tinggi dibandingkan dengan kinerja apotek yang tidak memenuhi harapan. Nilai negatif terbesar adalah (-1,23) yakni pada item pernyataan nomor 6 yaitu penyediaan obat yang berkualitas di Apotek Kimia Farma 36 Ijen. Nilai negatif terkecil (-0,67) adalah pernyataan pada nomor 11 tentang petugas farmasi yang tidak memandang status sosial pasien dan nomor 12 tentang keramahan petugas farmasi.

Tujuan dari mengukur kepuasan pasien adalah untuk mempermudah dalam mengidentifikasi kekurangan dalam pelayanan sehingga dapat diberikan saran untuk perbaikan mutu pelayanan kefarmasian. Untuk mempermudah menentukan indikator yang menjadi prioritas utama dalam perbaikan mutu pelayanan kefarmasian maka peneliti menggunakan diagram *customer window*. *Customer window* ialah alat untuk memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan, apakah pelanggan puas dengan pelayanan yang diberikan, dan lain sebagainya [7]. Jendela pelanggan dibagi atas 4 kuadran yakni A, B, C, dan D yang dibatasi oleh garis tengah secara horizontal (sumbu X) dan vertikal (sumbu Y). Sumbu X menggambarkan gambaran untuk tingkat kinerja pelayanan kefarmasian dan sumbu Y menggambarkan gambaran untuk tingkat harapan pasien.

Pada item pernyataan no 5, “Kelengkapan Produk di Apotek Kimia Farma 36 Ijen”, sebanyak (25%) merasa cukup puas, (26%) menyatakan puas, dan (22%) menyatakan sangat puas. Nilai harapan terhadap kelengkapan produk sangat tinggi karena (63%) menyatakan sangat setuju bahwa produk di Apotek Kimia Farma 36 Ijen harus lengkap. Pada item pernyataan ini memang masuk pada kuadran A, namun hasil gap masih menunjukkan hasil yang negatif karena tingginya harapan pasien menyebabkan mutu pelayanan kefarmasian tidak memuaskan karena sulit untuk memenuhi harapan pasien. Dengan begitu agar nilai gap tidak negatif, maka perlu dilakukan perbaikan dengan melengkapi produk di Apotek Kimia Farma Ijen selengkap mungkin.

Item pernyataan nomor 7 yakni “Bangunan Apotek Kimia Farma 36 Ijen yang bagus dan menarik” sebanyak (29%) menyatakan puas dan (27%) menyatakan sangat puas. Harapan pasien pada item ini sangat tinggi yakni (69%) menyatakan sangat setuju jika bangunan Apotek Kimia Farma 36 Ijen harus bagus dan menarik. Dengan begitu untuk memperbaiki item ini, maka diharapkan Apotek Kimia Farma 36 Ijen bisa melakukan perbaikan gedung agar pasien bisa mendapatkan kenyamanan ketika berkunjung di Apotek Kimia Farma 36 Ijen.

Item pernyataan nomor 8 “Kebersihan, kenyamanan dan kerapian Apotek Kimia Farma 36 ijen” menyatakan sebanyak (29%) merasa puas dan (23%) menyatakan sangat puas. Harapan pasien pada item ini juga sangat tinggi yakni sebanyak (63%) sangat setuju jika Apotek Kimia Farma 36 Ijen harus bersih, nyaman dan rapi. Hasil gap menyatakan negatif pada item ini, sehingga untuk memperbaiki item ini, diharapkan Apotek Kimia Farma Ijen bisa selalu memperhatikan aspek-aspek tersebut, karena hal tersebut berhubungan langsung dengan kenyamanan pasien dalam berobat ke Apotek Kimia Farma 36 ijen.

Item pernyataan nomor 9 yaitu “Penampilan petugas farmasi yang bersih, rapi dan menarik” menyatakan sebanyak (24%) merasa cukup puas, (23%) menyatakan puas, dan (24%) menyatakan sangat puas. Harapan pasien pada item ini sangat tinggi yakni sebanyak (71%) pasien sangat setuju jika penampilan petugas farmasi harus bersih, rapi dan menarik. Pada item ini gap menunjukkan hasil yang negatif sehingga diperlukan perbaikan pada setiap petugas farmasi agar selalu memperhatikan *grooming* ketika melakukan kegiatan pelayanan kefarmasian.

Item pernyataan nomor 15 “Petugas farmasi memahami kebutuhan pasien” menyatakan (23%) merasakan puas dan (24%) menyatakan sangat puas. Harapan pasien pada item ini juga sangat tinggi yakni (63%) pasien sangat setuju jika petugas farmasi harus bisa memahami kebutuhan pasien. Untuk memperbaiki pada item ini diharapkan setiap petugas farmasi agar meningkatkan keilmuannya sehingga bisa lebih mudah memahami kebutuhan pasien.

Item pernyataan nomor 10 yaitu “Petugas farmasi yang selalu mengucapkan salam” sebanyak (26%) menyatakan puas dan (33%) menyatakan sangat puas. Harapan pasien pada item ini juga sangat tinggi yakni (65%) pasien sangat setuju jika petugas farmasi harus selalu mengucapkan salam. Hasil gap menyatakan negatif sehingga petugas farmasi harus bisa konsisten dalam mengucapkan salam.

Item pernyataan nomor 11 “Petugas farmasi tidak memandang status sosial pasien” menyatakan sebanyak (39%) merasa puas dan (32%) pasien menyatakan sangat puas. Harapan pasien pada item ini juga sangat tinggi yakni (62%) pasien sangat setuju jika petugas farmasi tidak boleh memandang status sosial pasien. Hasil gap menyatakan negatif sehingga petugas farmasi harus bisa lebih profesional dan tidak memandang status sosial pasien ketika melakukan kegiatan pelayanan kefarmasian.

Item pernyataan nomor 12 “Keramahan petugas farmasi” menyatakan sebanyak (39%) pasien merasa puas dan sebanyak (33%) pasien menyatakan sangat puas. Harapan pasien yang tinggi yakni (62%) membuat indikator ini harus dipertahankan dan ditingkatkan. Menurut Ahmad (2013) mempertahankan pelanggan lebih sulit daripada saat mendapatkan pelanggan, hal ini membuat salah satu faktor keramahan petugas harus lebih diperhatikan karena berkaitan dengan kepuasan dan loyalitas pasien. Dengan begitu petugas farmasi diharuskan untuk bersikap ramah terhadap pasien agar tercipta hubungan yang baik sehingga hal tersebut juga berdampak baik terhadap citra perusahaan.

Item pernyataan nomor 14 “Pelayanan kefarmasian yang cepat” sebanyak (73%) responden menyatakan sangat setuju dengan indikator ini. Hasil pelayanan kefarmasian yang terima adalah (39%) puas dan (24%) sangat puas. Pemberian pelayanan dengan cepat merupakan indikator yang sangat penting bagi pasien, karena melihat kondisi pasien yang kurang sehat, sehingga wajar bila pasien berharap untuk mendapatkan pelayanan yang cepat dan tepat. Hal ini seperti konsep manajemen jasa pelayanan menurut Ahmad (2013) yakni salah satu faktor yang perlu diperhatikan mengenai kualitas jasa pelayanan adalah menerapkan sebuah sistem pelayanan yang efektif [8]. Maka dari itu indikator ini harus dipertahankan dan ditingkatkan kualitasnya agar dapat memenuhi kepuasan pasien.

Item pernyataan no 1 “Petugas farmasi memberikan informasi obat serta edukasi kesehatan” sebanyak (31%) merasa cukup puas, (22%) puas dan (19%) sangat puas. Tingkat kinerja yang diberikan kepada pasien cenderung rendah hal ini juga terjadi pada harapan pasien yaitu (24%) setuju dan (51%) sangat setuju. Perbaikan pada indikator kuadran C merupakan prioritas rendah, tetapi indikator ini tidak dapat diabaikan karena sesuai Peraturan Menteri Kesehatan No.73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek salah satu kegiatan pelayanan informasi obat di apotek adalah dengan menyajikan informasi dan edukasi kepada pasien agar tujuan pelayanan kefarmasian dengan berorientasi pasien bisa terwujud [9].

Item pernyataan no 2 “Petugas farmasi dapat melayani produk sesuai yang diminta pasien” sebanyak (15%) responden sangat tidak puas, (14%) tidak puas, (17%) merasa cukup puas, (26%) puas dan (28%) sangat puas. Tingkat harapan juga rendah yaitu (31%) dan (55%) sangat setuju. Hal ini dianggap tidak begitu penting oleh pasien karena di Apotek Kimia Farma 36 Ijen terdapat swalayan farmasi sehingga kebanyakan pasien sudah dapat memilih sendiri produk yang diinginkan.

Item pernyataan no 3 “Petugas farmasi jujur dan dapat dipercaya” sebanyak (24%) tidak puas, (20%) merasa cukup puas, (27%) puas dan (23%). Responden tidak menganggap indikator ini penting karena hanya (40%) menyatakan setuju, dan (46%) sangat setuju. Meskipun memiliki prioritas rendah namun indikator ini perlu diperhatikan dikarenakan untuk membentuk keyakinan dan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan perlu adanya jaminan kepada pasien berupa sifat kejujuran, menanamkan kepercayaan dan memberikan kredibilitas yang baik bagi perusahaan [10,11].

Item pernyataan no 6 “Penyediaan obat yang berkualitas di Apotek Kimia Farma 36 Ijen”, (21%) merasa cukup puas, (23%) puas dan (19%) sangat puas. Harapan responden pada indikator ini tidak terlalu tinggi yaitu (31%) responden setuju dan (56%) sangat setuju. Indikator ini memiliki nilai gap negatif terbesar yaitu (-1.23), yang berarti terdapat kesenjangan antara harapan dan kinerja dari Apotek Kimia Farma 36 Ijen cukup besar. Untuk memperbaiki hal tersebut maka sebelum obat diberikan kepada pasien harus dilakukan double check oleh petugas farmasi yang lain seperti yang tercantum di dalam Peraturan Menteri Kesehatan No.73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek.

Item pernyataan no 13 “Petugas farmasi selalu menyelesaikan masalah pasien” sebanyak (21%) responden merasa cukup puas, (20%) puas dan (25%) sangat puas. Harapan responden pada indikator ini juga tidak terlalu tinggi yaitu (30%) responden setuju dan (59%) sangat setuju. Meskipun memiliki prioritas rendah namun indikator ini perlu diperhatikan dikarenakan petugas farmasi yang selalu menyelesaikan masalah pasien dapat membentuk hubungan baik antara pasien dan petugas farmasi sehingga tujuan dari pelayanan kefarmasian yang berorientasi pada pasien bisa tercapai dan citra perusahaan juga baik.

Item nomor 14 “Petugas farmasi yang tidak pernah melakukan kesalahan dalam pelayanan”. Sebanyak (28%) pasien merasakan puas (26%) pasien merasakan sangat puas. Meskipun harapan pasien rendah yakni (34%) merasa setuju namun kesalahan dalam melakukan pelayanan hendaknya tidak terjadi, karena hal ini bersangkutan langsung dengan kesehatan pasien dan berakibat pada kesalahan pengobatan yang dapat menyebabkan pasien mendapatkan obat yang tidak rasional sehingga membahayakan bagi kualitas hidup pasien. Indikator ini tetap harus diperbaiki meskipun dianggap tidak terlalu penting dikarenakan berhubungan dengan keberhasilan pengobatan seorang pasien.

Nilai gap dan letak kuadran dipengaruhi oleh presentase jawaban dari setiap responden. Skor untuk masing – masing jawaban responden tercantum dalam tabel definisi operasional variabel. Skor untuk instrumen kinerja secara berurutan dari tinggi ke rendah adalah sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas dan sangat tidak puas, sedangkan untuk instrumen harapan adalah sangat setuju, tidak setuju, cukup setuju, setuju dan sangat setuju. Gap dihitung berdasarkan skor kinerja dikurangi skor harapan. Skor kinerja akan tinggi apabila jawaban dari responden memiliki presentase besar untuk jawaban sangat puas, puas begitu juga untuk skor harapan akan tinggi apabila memiliki presentase besar untuk jawaban sangat setuju, dan setuju. Gap negatif dikarenakan skor kinerja yang ada lebih rendah dari skor harapan, sedangkan gap positif terjadi apabila skor kinerja lebih tinggi dari skor harapan [11,13].

Pada perhitungan presentase kepuasan pasien pada dimensi *Reliability* memperoleh nilai 66,33%, pada dimensi *Assurance* mendapatkan nilai 66,73%, dimensi *Tangible* 67%, *Empathy* 75,46% dan *Responsiveness* mendapatkan nilai 66,46%. Dari semua nilai tiap dimensi menunjukkan hasil rata-rata yang baik yakni 68,39%. Hasil tersebut masuk pada kategori puas yakni memiliki rentang nilai antara 60% - 80% [15,16].

Pelayanan kefarmasian adalah bentuk pelayanan langsung oleh tenaga teknis kefarmasian dalam pekerjaan kefarmasian untuk meningkatkan kualitas hidup pasien [17, 18]. Seorang tenaga teknis kefarmasian harus bisa memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan yang ada [19, 20]. Pada pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma 36 Ijen menurut survei dari peneliti sudah cukup baik, namun ada hal-hal yang memang perlu perbaikan dan peningkatan dikarenakan harapan dari pasien cukup tinggi sehingga kepuasan pasien masih belum terpenuhi [20, 21].

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari pengukuran kepuasan pasien untuk setiap lima dimensi servqual (*tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*) mendapatkan hasil jika pasien puas terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma 36 Ijen dengan rata-rata nilai 68,39%. Saran yang diajukan dalam penelitian ini melakukan perbaikan terhadap kualitas pelayanan kefarmasian berdasarkan skala prioritas dengan pedoman dari hasil diagram customer window terutama indikator yang masuk pada kuadran A yaitu kelengkapan produk, bangunan

apotek yang bagus dan menarik, kebersihan, kenyamanan dan kerapian apotek, penampilan petugas farmasi dan petugas farmasi yang memahami kebutuhan pasien. Kedua memberikan edukasi kepada pasien perihal pentingnya pelayanan kefarmasian seperti pada indikator petugas farmasi yang tidak pernah melakukan kesalahan dalam pelayanan, mengingat indikator ini masuk pada kuadran D yang artinya tidak dianggap penting dan berlebihan oleh pasien.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih kepada Apotek X IJEN MALANG yang menyediakan wahana untuk penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Kemenkes. (2021). Unit Pelayanan Kesehatan Kemenkes RI. <https://upk.kemkes.go.id/new/layanan/farmasi>
- [2] Amrullah, H., Satibi, S., & Fudholi, A. (2020). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Menggunakan Metode Servqual Berdasarkan Status Akreditasi di Kabupaten Ogan Komering Ilir. *Majalah Farmaseutik*, 16(2), 193. <https://doi.org/10.22146/farmaseutik.v16i2.53647>
- [3] Parasuraman, A. P., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). SERVQUAL: A Multiple- Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of *Service Quality*. *Journal of retailing*, 1–30.
- [4] Prihandiwati, E., Muhajir, M., Alfian, R., & Feteriyani, R. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Pekauman Banjarmasin. *JCPS (Journal of Current Pharmaceutical Sciences)*, 1(2), Art. 2.
- [5] Listyanto, B. A., Fathurrohman, F., & Subowo, A. (2019). Evaluasi Mekanisme Penetapan Capaian dalam Program Jamkesmas di Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 3(1), Art. 1. <https://doi.org/10.14710/jppmr.v3i1.4355>
- [6] Wibowati, J. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang. 1–10.
- [7] Sitanggang, N., Luthan, P., & Hamid, A. (2018). Pengaruh Kualitas Total Pribadi dan Kualitas Pelayanan Dosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa Sebagai Pelanggan Pada Perguruan Tinggi di Kota Medan. 1–4.
- [8] Ahmad, M. (2013). Analisis Manajemen Hubungan Pelanggan. 1–8
- [9] Kemenkes, R. (2016). Permenkes No. 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek.
- [10] Abdullah, & Irfan, A. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Berobat di Rumah Sakit Bersalin Permata Hati Tamalanrea Makassar. 1, 1–10.
- [11] Hermansyah, Veza, O., & Hernuning, N. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Online Shopgic. 4, 37–44. <https://doi.org/10.36352/jik.v4i01.56>
- [12] Lumbangaol SF, Samran. Implementation of Drug Logistics Management in The Pharmacy Installation of Surya Insani Hospital Pasir Pangaraian Rokan Hulu Regency . *JFM [Internet]*. 2024 Oct. 31 [cited 2025 Feb. 27];7(1):103-10.
- [13] Kartika D, . S, Atika N. EVALUATION OF THE USE OF ANTIHYPERTENSION DRUG IN HYPERTENSION PATIENTS AT THE GRANDMED LUBUK PAKAM HOSPITAL INSTALLATION IN 2022. *JFM [Internet]*. 2023 Apr. 30 [cited 2025 Feb. 27];5(2):198-205.
- [14] Hasanah N, Puji LK, Kristiyowati AD, Betty B, Hapsari VD, Handayani P, Shafira A. Kepuasan Pelanggan Atas Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Katrina. *Edu Masda Journal*. 2024 Mar 31;8(1):50-60.
- [15] Priyoherianto A, Fitriany E, Legowo DB, Arif MR. GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK EMPUNALA PERIODE MARET–MEI 2023. *Jurnal Riset Kefarmasian Indonesia*. 2024 Jan 31;6(1):151-62.
- [16] Putri AD, Harsono SB, Sarimanah J. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek X Periode Februari Tahun 2024. *Jurnal Mandala Pharmacon Indonesia*. 2024 Dec 21;10(2):537-43..
- [17] Sari, N. K. V. A. (2024). Survei Informasi Penting dalam Penyerahan Obat Berdasarkan Persepsi Tenaga Kefarmasian yang Bekerja di Apotek Wilayah Denpasar (Doctoral dissertation, Universitas Mahasaraswati Denpasar).
- [18] Indriani N, Sofya SW, Ghandi YM. Evaluasi Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kecamatan Janaprie. *Jurnal Ilmiah Kajian Multidisipliner*. 2024 Sep 29;8(9).

- [19] Hutagalung TH, Hoesein ZA. Optimalisasi Pertanggungjawaban Tenaga Kefarmasian dalam Menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Retentum*. 2025 Jan 15;7(1):1-9.
- [20] Aprilia NC, Iswandi I, Sumaryana S. Evaluasi Standar Pelayanan Minimum pada Pelayanan Rese Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Gondo Suwarno. *Jurnal Ilmu Farmasi dan Farmasi Klinik*. 2024 Jun 30;21(1):141-52.
- [21] Kartika D, . S, Atika N. EVALUATION OF THE USE OF ANTIHYPERTENSION DRUG IN HYPERTENSION PATIENTS AT THE GRANDMED LUBUK PAKAM HOSPITAL INSTALLATION IN 2022. *JFM [Internet]*. 2023 Apr. 30 [cited 2025 Mar. 28];5(2):198-205. Available from: <https://ejournal.medistra.ac.id/index.php/JFM/article/view/1613>
- [22] Sihombing YR, Marbun RAT, Zebua KC, Lestari D. The EVALUATION OF THE USE OF ANTI-INFLAMMATORY DRUGS IN PATIENTS RHEUMATOID ARTHRITIS OUTPATIENT AT GRANDMED HOSPITAL LUBUK PAKAM. *JFM [Internet]*. 2022 Oct. 31 [cited 2025 Mar. 28];5(1):80-6.