

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK KOTA PALOPO

Khusnul Diana¹, Muhamad Rinaldhi Tandah², Christin Agnes Mega Diwayani^{3*}

Program Studi Farmasi, Fakultas MIPA, Universitas Tadulako, Palu^{1,2,3}

christinamd32@gmail.com¹, khusdj@gmail.com²

ABSTRACT

Pharmacy is one of the places and means to practice pharmacy by pharmacists. The more the number of pharmacies in an area will lead to business competition, especially in the field of health services. The level of visitor satisfaction is one way to see the success of pharmacies in providing pharmaceutical services. This study purposed to determined the level of visitor satisfaction with pharmaceutical services at the Palopo City pharmacy, based on five servqual dimensions, including reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible. This research was a non-experimental research with a descriptive design with cross-sectional data collection. The population was the local community of Palopo City with the number of samples used as many as 171 people who have met the predetermined criteria. Data were analyzed using the gap method, Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA). The results of the research using the gap method obtained an average gap value of -0.278 or quite satisfied category. With the CSI method obtained an average value of 84.20% or very satisfactory category. With the IPA method, 6 attributes were classified in quadrant I, 6 attributes were in quadrant II, 7 attributes were in quadrant III, and 5 attributes were in quadrant IV. In general, the pharmaceutical services at the Palopo City pharmacy have met the expectations of visitors.

Keywords : Pharmacy, Pharmaceutical Service, Satisfaction

ABSTRAK

Apotek merupakan salah satu tempat dan sarana untuk melakukan praktik kefarmasian oleh apoteker. Semakin banyak jumlah apotek di suatu daerah akan menyebabkan adanya persaingan bisnis khususnya dalam bidang jasa pelayanan kesehatan. Tingkat kepuasan pengunjung merupakan salah satu cara untuk melihat keberhasilan apotek memberikan pelayanan kefarmasian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan kefarmasian di apotek Kota Palopo, berdasarkan lima dimensi servqual, antara lain *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (keyakinan), *empathy* (empati) dan *tangible* (fasilitas berwujud). Penelitian ini merupakan penelitian non eksperimental dengan rancangan deskriptif dengan pengambilan data secara cross sectional. Populasi merupakan masyarakat daerah Kota Palopo dengan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 171 orang yang telah memenuhi kriteria yang telah ditentukan. Data dianalisis dengan menggunakan metode *gap*, *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian dengan metode *gap* diperoleh nilai *gap* rata-rata sebesar -0,278 atau kategori cukup puas. Dengan metode CSI diperoleh nilai rata-rata 84,20% atau kategori sangat memuaskan. Dengan metode IPA didapatkan hasil 6 atribut masuk pada kuadran I, 6 atribut pada kuadran II, 7 atribut pada kuadran III, dan 5 atribut pada kuadran IV. Secara umum, pelayanan kefarmasian di apotek Kota Palopo telah memenuhi harapan pengunjung.

Kata Kunci : Apotek, Kepuasan, Pelayanan Kefarmasian

PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan yang langsung dan bertanggung jawab terhadap pasien terkait sediaan farmasi yang bertujuan mencapai hasil yang baik untuk meningkatkan kualitas hidup pasien (Menteri Kesehatan RI, 2016). Pelayanan

kefarmasian yang dilakukan secara tepat berdasarkan standar pelayanan kefarmasian mampu meningkatkan kepuasan konsumen.

Kepuasan konsumen adalah perasaan puas atau sebaliknya dari seseorang setelah membandingkan antara harapan dan kenyataan yang diterima dari sebuah produk atau jasa. Kepuasan konsumen dapat

mempengaruhi keinginan konsumen untuk menjadi pelanggan yang loyal. Kepuasan konsumen juga memberikan pengaruh yang positif untuk apotek (Diarti dkk., 2014).

Ada beberapa penelitian terkait tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan kefarmasian. Salah satunya penelitian oleh Asyikin (2017) yang dilakukan di Apotek Kimia Farma Pettarani Makassar menunjukkan hasil bahwa pasien tidak merasa puas terhadap pelayanan informasi obat yang diberikan oleh tenaga kefarmasian. Penelitian lainnya yang terkait kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian juga dilakukan di Puskesmas Doi-Doi. Dalam penelitian ini diketahui pasien merasa puas (69,93%) terhadap pelayanan kefarmasian yang diterima di Puskesmas Doi-Doi (Stevani dkk., 2018).

Apotek merupakan salah satu tempat dan sarana pelayanan kefarmasian sebagai tempat seorang apoteker untuk melakukan praktek kefarmasian. Deregulasi tentang pendirian apotek, tingginya permintaan obat oleh konsumen dan banyaknya jumlah apoteker menjadi penyebab banyaknya jumlah apotek. Hal ini menyebabkan terjadi persaingan bisnis antar apotek yang semakin ketat untuk mendapatkan jumlah pelanggan sebanyak-banyaknya (Narendra dkk., 2017).

Kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan dengan memaksimalkan kinerja dari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan antara lain kehandalan, keyakinan, ketanggapan, empati dan fasilitas berwujud suatu apotek (Ismail, 2018). Agar dapat tetap bersaing, apotek perlu mengamati kepuasan pelanggan melalui pelayanan-pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian tentang *Analysis Service Quality* serta analisis kepentingan kinerja di apotek (menurut persepsi pelanggan) (Baroroh, 2014).

Kota Palopo adalah sebuah kota di provinsi Sulawesi Selatan, Indonesia. Kota ini memiliki luas wilayah 247,52 km² dan pada tahun 2020 berpenduduk sebanyak 184.681 jiwa. Kota Palopo terdiri dari 9 kecamatan antara lain Kecamatan Bara, Kecamatan Mungkajang, Kecamatan Sendana,

Kecamatan Tellu Wanua, Kecamatan Wara, Kecamatan Wara Barat, Kecamatan Wara Selatan, Kecamatan Wara Timur dan Kecamatan Wara Utara (Badan Pusat Statistik Kota Palopo, 2021). Ada 71 apotek di Kota Palopo yang tercatat. Semakin banyak jumlah apotek di suatu daerah akan menyebabkan adanya persaingan bisnis khususnya dalam bidang jasa pelayanan kesehatan. Terciptanya kepuasan pengunjung atau konsumen merupakan salah satu cara untuk melihat keberhasilan apotek dalam melakukan pelayanan (Handayani, 2016).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pengunjung di apotek Kota Palopo berdasarkan 5 dimensi *Service Quality* antara lain *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (keyakinan), *empathy* (empati) dan *tangible* (fasilitas berwujud).

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian non eksperimental dengan rancangan deskriptif menggunakan desain *survey cross sectional*. Penelitian dilakukan di Kota Palopo yang terdiri dari 6 kecamatan antara lain Kecamatan Bara, Kecamatan Mungkajang, Kecamatan Wara, Kecamatan Wara Selatan, Kecamatan Wara Timur, dan Kecamatan Wara Utara dengan membagikan kuesioner secara *online* yang berisi *informed consent* dan pertanyaan sebanyak 24 butir. Populasi pada penelitian ini, yaitu masyarakat Kota Palopo berjumlah 184.614 jiwa. Sampel pada penelitian ini adalah sebagian pengunjung yang membeli obat di apotek-apotek Kota Palopo yang memenuhi kriteria inklusi antara lain pengunjung apotek yang bersedia mengisi kuisisioner, berusia 17-60 tahun, pengunjung yang minimal 2 kali berkunjung (konsumen berulang).

Kuesioner menggunakan skala Likert dan pengolahan data dilakukan menggunakan aplikasi statistik untuk melihat kepuasan pengunjung berdasarkan nilai *gap* dengan kategori -4,00 s/d -2,40 (Sangat tidak puas), -2,39 s/d -0,79 (Tidak puas), -0,78 s/d 0,82 (Cukup puas), 0,83 s/d 2,43 (Puas) dan 2,44 s/d 4,00 (Sangat puas) (Yuswantina et al.,

2020), berdasarkan nilai CSI dengan kategori 20,00-35,98 (Sangat tidak memuaskan), 36,00-51,98 (Tidak memuaskan), 52,00-67,98 (Cukup memuaskan), 68,00-83,98 (Memuaskan) dan 84,00-100,00 (Sangat memuaskan) (Dewi et al., 2015) dan untuk melihat atribut pelayanan yang perlu diperbaiki berdasarkan metode IPA yang dibagi dalam 4 kuadran antara lain Kuadran I (Prioritas utama), Kuadran II (Pertahankan prestasi), Kuadran III (Prioritas lemah) dan Kuadran IV (Berlebihan) (Algifari, 2016).

HASIL

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	Jumlah Responden (n=171)	Persentase Responden (%)
Usia		
18-25	97	56,73
26-35	42	24,56
36-45	26	15,20
46-65	6	3,51
Jenis Kelamin		
Laki-laki	81	47,37
Perempuan	90	52,63
Pendidikan Terakhir		
SD	0	0
SMP	1	0,58
SMA	102	59,65
Perguruan Tinggi	68	39,77
Tidak Bersekolah	0	0
Pekerjaan		
Mahasiswa	73	42,69
Wiraswasta	15	8,77
Pegawai Negeri Sipil	11	6,43
Pegawai Swasta	14	8,19
Ibu Rumah Tangga	19	11,11
Lain-lain	39	22,81
Pendapatan		
< Rp. 1.000.000,00	35	20,47
Rp. 1.000.000,00 - Rp. 5.000.000,00	105	61,40
> Rp. 5.000.000,00	28	16,38
Belum/Tidak memiliki penghasilan	3	1,75
Frekuensi Kunjungan		
2-5 kali	80	46,78

Lebih dari 5 kali	91	53,22
Apotek yang dikunjungi		
Apotek A	13	7,60
Apotek B	13	7,60
Apotek C	12	7,20
Apotek D	11	6,43
Apotek E	12	7,02
Apotek F	9	5,26
Apotek G	11	6,43
Apotek H	13	7,60
Apotek I	11	6,43
Apotek J	8	4,68
Apotek K	10	5,85
Apotek L	11	6,43
Apotek M	11	6,43
Apotek N	10	5,85
Apotek O	9	5,26
Apotek P	7	4,09

Berdasarkan tabel 1 diketahui responden terbanyak berasal dari kelompok umur 18-25 tahun sebanyak 97 orang, jenis kelamin perempuan sebanyak 90 orang, pendidikan terakhir SMA sebanyak 102 orang, pekerjaan sebagai mahasiswa sebanyak 73 orang, dengan pendapatan keluarga Rp. 1.000.000,00 - Rp. 5.000.000,00 sebanyak 105 orang dan frekuensi kunjungan lebih dari 5 kali sebanyak 91 orang .

Tabel 2. Distribusi Apotek dan Responden per Kecamatan

No.	Kecamatan	Jumlah Apotek	Jumlah Responden	Persentase Responden
1.	Bara	2	26	15,20%
2.	Mungkajang	2	23	13,45%
3.	Wara	5	56	32,75%
4.	Wara Selatan	2	18	10,53%
5.	Wara Timur	2	22	12,87%
6.	Wara Utara	3	26	15,20%
Total		16	171	100,00%

Berdasarkan tabel 2 diketahui jumlah apotek terbanyak di Kota Palopo yang dikunjungi responden berada di Kecamatan Wara dengan jumlah responden sebanyak 56 orang.

Tabel 3. Metode Gap

Kode Atribut	Kenyataan	Harapan	Nilai Gap
A1	4,228	4,409	-0,181
A2	3,924	4,556	-0,632
A3	4,199	4,491	-0,292
A4	4,474	4,386	0,088
A5	4,164	4,526	-0,363
Mean	4,198	4,474	-0,276

B1	4,281	4,392	-0,111
B2	4,275	4,363	-0,088
B3	4,187	4,427	-0,240
Mean	4,248	4,394	-0,146
C1	4,175	4,444	-0,269
C2	4,146	4,538	-0,392
C3	4,211	4,485	-0,275
C4	4,205	4,591	-0,386
C5	4,234	4,515	-0,281
C6	4,263	4,544	-0,281
Mean	4,206	4,519	-0,314

Kode Atribut	Kenyataan	Harapan	Nilai Gap
D1	4,094	4,480	-0,386
D2	4,246	4,632	-0,386
D3	4,094	4,515	-0,421
Mean	4,144	4,542	-0,398
E1	4,380	4,591	-0,211
E2	4,421	4,643	-0,222
E3	4,018	4,322	-0,304
E4	4,363	4,421	-0,058
E5	4,339	4,719	-0,380
E6	4,187	4,532	-0,345
E7	4,082	4,345	-0,263
Mean	4,256	4,510	-0,255

Berdasarkan tabel 3 diketahui nilai *gap* terbesar pada dimensi *reliability* dengan nilai *gap* sebesar 0,632 (A2), pada dimensi *responsiveness* dengan nilai *gap* sebesar 0,240 (B3), pada dimensi *assurance* dengan nilai *gap* sebesar 0,392(C2), pada dimensi *empathy* dengan nilai *gap* sebesar 0,386 (D1 dan D2) dan pada dimensi *tangible* dengan nilai *gap* sebesar 0,380 (E5).

Tabel 4. Hasil Kepuasan Rata-Rata Tiap Dimensi

No	Dimensi	Kenyataan	Harapan	Gap	Kategori
1	<i>Reliability</i> (kehandalan)	4,198	4,474	-0,276	Cukup Puas
2	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	4,248	4,394	-0,146	Cukup Puas
3	<i>Assurance</i> (Keyakinan)	4,206	4,519	-0,314	Cukup Puas
4	<i>Empathy</i> (empati)	4,144	4,542	-0,398	Cukup Puas
5	<i>Tangible</i> (Fasilitas berwujud)	4,256	4,510	-0,255	Cukup Puas
	Mean	4,210	4,488	-0,278	Cukup Puas

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa masih ada kesenjangan (*gap*) pada tiap dimensi dengan kategori kepuasan adalah cukup puas.

Tabel 5. Hasil Kepuasan dari Masing-Masing Apotek

Apotek	Jumlah responden	Persentase	Kenyataan	Harapan	Gap	Interpretasi
A	11	6,43%	4,269	4,504	-0,235	Cukup puas
B	9	5,26%	4,375	4,435	-0,060	Cukup puas
C	13	7,60%	4,010	4,413	-0,403	Cukup puas
D	11	6,43%	4,311	4,458	-0,147	Cukup puas
E	11	6,43%	4,458	4,731	-0,273	Cukup puas
F	13	7,60%	4,385	4,567	-0,182	Cukup puas
G	9	5,26%	4,060	4,394	-0,334	Cukup puas
H	12	7,02%	4,038	4,455	-0,417	Cukup puas
I	12	7,02%	4,424	4,615	-0,191	Cukup puas
J	11	6,43%	4,136	4,705	-0,569	Cukup puas
K	8	4,68%	4,339	4,547	-0,208	Cukup puas
L	11	6,43%	3,803	4,239	-0,436	Cukup puas
M	10	5,85%	3,796	4,017	-0,221	Cukup puas
N	10	5,85%	4,342	4,671	-0,329	Cukup puas
O	7	4,09%	4,149	4,476	-0,327	Cukup puas
P	13	7,60%	4,500	4,609	-0,109	Cukup puas

Berdasarkan tabel 5 diketahui bahwa masih ada kesenjangan (*gap*) pada tiap apotek dengan kategori kepuasan adalah cukup puas.

Tabel 6. Hasil Kepuasan Pengunjung berdasarkan Perhitungan CSI

No	Kode Atribut	Persentase
<i>Reliability</i> (kehandalan)		
1	A1	84,56%
2	A2	78,48%
3	A3	83,98%
4	A4	89,47%
5	A5	83,27%
	Mean	83,95%
<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)		
6	B1	85,61%
7	B2	85,50%
8	B3	83,74%
	Mean	84,95%
<i>Assurance</i> (Keyakinan)		
9	C1	83,51%
10	C2	82,92%
11	C3	84,21%
12	C4	84,09%
13	C5	84,68%
14	C6	85,26%
	Mean	84,11%
<i>Empathy</i> (Empati)		
15	D1	81,87%
16	D2	84,91%
17	D3	81,87%
	Mean	82,88%

No	Kode Atribut	Persentase
<i>Tangible</i> (Fasilitas Berwujud)		
18	E1	87,60%
19	E2	88,42%
20	E3	80,35%
21	E4	87,25%
22	E5	86,78%
23	E6	83,74%
24	E7	81,64%
<i>Mean</i>		85,11%

Berdasarkan tabel di atas diketahui nilai CSI terendah yaitu pada dimensi empati dengan nilai *mean* 82,88% dan nilai CSI tertinggi yaitu pada dimensi fasilitas berwujud dengan nilai *mean* 85,11%.

Tabel 7. Hasil *Customer Satisfaction Index* Rata-Rata tiap Dimensi

Dimensi	Persentase	Kategori
<i>Reliability</i> (Kehandalan)	83,95%	Memuaskan
<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	84,95%	Sangat memuaskan
<i>Assurance</i> (Keyakinan)	84,11%	Sangat memuaskan
<i>Empathy</i> (Empati)	82,88%	Memuaskan
<i>Tangible</i> (Fasilitas Berwujud)	85,11%	Sangat memuaskan
Rata-rata	84,20%	Sangat memuaskan

Berdasarkan tabel 7 hasil *Customer Satisfaction Index* rata-rata tiap dimensi yaitu sebesar 84,20 dengan kategori sangat memuaskan.

Tabel 8. Hasil Pembagian Atribut Tiap Kuadran

Kuadran	Atribut	Keterangan
I (Prioritas Utama)	2, 5, 10, 12, 17, 23	Harapan pengunjung tinggi, namun kinerja pelayanan kefarmasiannya rendah, sehingga menjadi prioritas utama untuk diperbaiki.
II (Pertahankan Prestasi)	13, 14, 16, 18, 19, 22	Harapan pengunjung dan kinerja pelayanan kefarmasian tinggi, sehingga atribut perlu dipertahankan.
III (Prioritas Rendah)	3, 8, 9, 11, 15, 20, 24	Harapan pengunjung dan kinerja pelayanan kefarmasian rendah, sehingga menjadi prioritas rendah untuk diperbaiki.
IV (Berlebihan)	1, 4, 6, 7, 21	Harapan pengunjung rendah, namun kinerja pelayanan kefarmasiannya tinggi, sehingga atribut menjadi berlebihan.

Tabel 8 menyajikan pembagian kuadran, dimana atribut 2, 5, 10, 12, 17 dan

23 merupakan prioritas utama untuk diperbaiki.

PEMBAHASAN

Pengumpulan data penelitian dilakukan secara *online*, yaitu kuesioner diisi secara *online* oleh pengunjung apotek di Kota Palopo melalui link Google Form yang telah dibagikan. Data penelitian yang diperoleh, yaitu sebanyak 171 responden. Responden yang terkumpul mencakup pengunjung yang tersebar di 16 apotek yang berada di 6 kecamatan di wilayah Kota Palopo.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh diketahui bahwa responden terbanyak berdasarkan usia didominasi oleh pengunjung dengan usia 18-25 tahun sebanyak 97 orang (56,73%) dimana masyarakat yang masih dalam usia produktif serta lebih mudah dan paham dalam mengisi kuesioner *online*. Hal ini juga didukung oleh penelitian Purnamayanti and Artini (2020), dimana responden dengan 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 baik (Shafira dkk., 2021). Penelitian lain oleh Utami & Cholish (2017), menyatakan bahwa responden terbanyak yaitu dengan rentang usia 17-55 tahun sebesar 88,3%, sedangkan responden paling sedikit yaitu pasien dengan usia lebih dari 56 tahun sebanyak 11,7%.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui pengunjung dengan jenis kelamin perempuan lebih banyak dibandingkan laki-laki yaitu sebanyak 90 orang (52,63%). Hal ini menunjukkan bahwa perempuan lebih cenderung melakukan pengobatan sendiri dibandingkan laki-laki karena perempuan lebih peduli terhadap kesehatan. Menurut Miguel, wanita memiliki kecenderungan untuk melakukan pengobatan sendiri 1,48 kali lebih sering dibandingkan pria (Shafira dkk., 2021).

Berdasarkan data pendidikan terakhir menunjukkan bahwa pengunjung terbanyak berasal dari masyarakat dengan tingkat pendidikan terakhir SMA sebanyak 102 orang (59,65%). Hal ini dikarenakan semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, maka semakin tinggi tingkat kepeduliannya terhadap kesehatan. Hasil yang serupa juga diperoleh oleh Shafira (2021), dimana responden dengan tingkat pendidikan terakhir SMA lebih sering melakukan pengobatan mandiri. Seseorang dengan pendidikan lebih tinggi dapat melakukan pengobatan mandiri secara rasional. Hal ini dikarenakan semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, maka semakin tinggi tingkat kepeduliannya terhadap kesehatan.

Data pengunjung berdasarkan pekerjaan menunjukkan bahwa mahasiswa/mahasiswi sebagai pengunjung tertinggi sebanyak 73 orang (42,69%). Hal ini dapat dikarenakan sebagian besar responden berasal dari kalangan mahasiswa dan juga berkaitan dengan latar belakang tingkat pendidikan terakhir yang didominasi oleh tingkat SMA. Dimana mahasiswa lebih terbiasa dalam mengisi kuesioner *online*, sehingga memungkinkan mereka untuk menjadi responden pada penelitian ini. Berdasarkan penelitian di Universitas Taibah bahwa mahasiswa non kesehatan memilih melakukan swamedikasi karena menghemat biaya dan kecenderungan mahasiswa tidak suka pergi ke dokter. Sedangkan mahasiswa kedokteran memilih melakukan swamedikasi karena keluhan yang minimal, obat yang praktis dan pengalaman dalam swamedikasi sebelumnya (Purnamayanti dan Artini, 2020).

Berdasarkan jumlah pendapatan dapat diketahui bahwa pengunjung terbanyak yaitu pengunjung dengan pendapatan kepala keluarga sebesar Rp. 1.000.000,00 s/d Rp. 5.000.000,00 sebanyak 105 orang (61,40%). Dapat diketahui bahwa masyarakat dengan tingkat pendapatan menengah ke bawah lebih sering melakukan swamedikasi dibandingkan masyarakat dengan tingkat pendapatan tinggi. Hal ini dikarenakan mayoritas masyarakat yang memiliki tingkat pendapatan yang tinggi

akan cenderung melakukan konsultasi ke dokter (Pariyana dkk., 2021).

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh diketahui jumlah pengunjung dengan frekuensi kunjungan terbanyak adalah pengunjung dengan frekuensi kunjungan lebih dari 5 kali sebanyak 110 (52,9%). Hal ini menunjukkan semakin sering seseorang berkunjung ke apotek dapat memberikan penilaian yang lebih objektif terhadap pelayanan yang diterima. Menurut Dianita (2017), jumlah kunjungan responden ke apotek yang dijadikan sebagai subjek penelitian sangat mempengaruhi penilaian kepuasan responden terhadap pelayanan obat di apotek tersebut dikarenakan semakin banyak jumlah frekuensi kunjungan ke apotek maka responden akan lebih mengetahui pelayanan yang dilakukan di apotek tersebut.

Berdasarkan data hasil penelitian dapat diketahui bahwa responden yang mengisi kuesioner hanya berkunjung pada 16 apotek di Kota Palopo. Data persentase responden yang berkunjung di masing-masing apotek relatif sama yaitu berkisar 4,09% hingga 7,60%.

Berdasarkan tabel 2 diketahui data distribusi apotek dimana jumlah apotek terbanyak, yaitu di wilayah Kecamatan Wara sebanyak 5 apotek dengan jumlah responden terbanyak sebanyak 56 orang (32,75%). Hal ini dikarenakan jumlah apotek terbanyak di Kota Palopo berada pada Kecamatan Wara.

Kepuasan Pengunjung berdasarkan metode gap

Berdasarkan tabel 3 pada dimensi *reliability* (kehandalan) dapat dilihat bahwa atribut A4 memiliki nilai kesenjangan 0,088. Hal ini menunjukkan bahwa atribut tersebut telah memenuhi harapan pengunjung. Dimana menurut Febriyanto (2011), jika nilai kesenjangan adalah positif (+) maka kualitas layanan yang diterima baik, sedangkan jika nilai kesenjangan adalah negatif maka kualitas layanan yang diterima buruk atau tidak sesuai harapan. Nilai kesenjangan tertinggi dalam dimensi ini diperoleh pada atribut A2 dengan nilai kesenjangan -0,632. Hal ini menunjukkan bahwa kesediaan obat-

obatan di apotek perlu ditingkatkan. Terlebih di masa pandemi saat ini kebutuhan masyarakat terhadap obat-obatan meningkat. Menurut Faisal (2020), selama pandemi terjadi peningkatan penjualan obat di apotek, karena pasien berusaha meminimalkan untuk pergi ke puskesmas atau rumah sakit sebagai tempat penyembuhan pasien terinfeksi COVID-19. Nilai kesenjangan terendah dalam dimensi ini diperoleh pada pertanyaan no.1, yaitu petugas apotek cepat dalam melakukan pelayanan dengan nilai kesenjangan -0,181. Hal ini juga menunjukkan kecepatan pelayanan oleh petugas apotek belum memberikan kepuasan terhadap pengunjung sehingga perlu ditingkatkan lagi untuk mencapai kualitas layanan yang baik.

Pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap) ada 3 atribut pertanyaan. Dimana atribut B3 memperoleh nilai kesenjangan tertinggi sebesar -0,240. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat membutuhkan sikap cepat tanggap petugas untuk mengatasi keluhan konsumen. Sedangkan atribut dengan nilai kesenjangan terendah, yaitu pada B2 sebesar -0,088. Hal ini menunjukkan bahwa petugas apotek perlu meningkatkan kecepatan dan ketanggapan saat menjawab dan melayani konsumen. Pada dimensi ini, petugas harus mampu menjalin hubungan yang baik dengan pengunjung serta memberikan solusi terhadap masalah atau keluhan dari konsumen. Menurut Ihsan (2014), ketanggapan ditunjukkan sebagai kemampuan apotek untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa cepat dan tepat.

Pada dimensi *assurance* (keyakinan) terdapat 6 atribut pertanyaan. Atribut C2 dengan nilai kesenjangan tertinggi sebesar -0,392. Hal ini menunjukkan kurangnya keterampilan yang dimiliki petugas apotek dalam melakukan pelayanan kefarmasian. Atribut C1 dengan nilai kesenjangan terendah sebesar -0,269. Pengetahuan dan keterampilan petugas apotek yang baik mampu membuat konsumen menaruh kepercayaan kepada petugas apotek. Dimana dalam penelitian oleh Nisa' dkk (2021), petugas apotek mempunyai

pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam bekerja dianggap penting dan sangat penting oleh responden.

Terdapat 3 atribut pertanyaan pada dimensi *empathy* (empati). Dimana atribut D3 memiliki nilai kesenjangan yang lebih besar, yaitu -0,421. Saat proses pelayanan terjadi interaksi antara petugas apotek dengan konsumen. Oleh karena itu, petugas harus mampu menciptakan komunikasi yang baik dengan konsumen. Dimana komunikasi yang baik tersebut menjadi salah satu faktor kepuasan yang diterima oleh konsumen. Hal ini didukung oleh Umar (2020), bahwa petugas apotek dituntut untuk selalu membantu dan berkomunikasi yang baik dengan pasien agar tidak terjadi kesalahan maupun kekeliruan dalam pelayanan obat.

Pada dimensi *tangible* (fasilitas berwujud) ada 7 atribut pertanyaan. Dimana atribut E5 memiliki nilai kesenjangan tertinggi dalam dimensi ini, yaitu -0,380. Hal ini berarti masyarakat menyadari pentingnya pola hidup yang bersih dan sehat, terutama pada masa pandemi, sehingga mereka mengharapkan ketersediaan atribut yang dapat membantu menjaga kebersihan diri, salah satunya tempat cuci tangan dan air yang bersih di tempat-tempat umum. Ketidakpuasan pengunjung terhadap atribut ini dapat disebabkan adanya tempat cuci tangan namun tidak dilengkapi dengan ketersediaan sabun cuci tangan atau air yang tidak lancar. Menurut Syamsu & Farida (2015), ketersediaan fasilitas yang menunjang dan sesuai dengan kebutuhan konsumen, lingkungan yang nyaman dan bersih membuat konsumen merasa nyaman sehingga konsumen dapat merasa puas atas pelayanan yang diterima.

Berdasarkan tabel 4.6 dapat diketahui bahwa semua dimensi kualitas pelayanan kefarmasian di apotek Kota Palopo yang diteliti menunjukkan nilai kesenjangan yang negatif. Dapat disimpulkan bahwa semua pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh apotek Kota Palopo yang diteliti masih belum memenuhi harapan pengunjungnya. Dimensi *empathy* menunjukkan tingkat kepuasan terendah disusul oleh dimensi *assurance*.

Diketahui bahwa nilai *gap* rata-rata dimensi *empathy* merupakan nilai *gap* tertinggi, yaitu -0,398 dan nilai *gap* dimensi *assurance*, yaitu -0,314. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengunjung merasa harapan mereka belum terpenuhi terutama pada atribut terjadinya komunikasi yang baik antara petugas dan konsumen (*empathy*) dan atribut petugas mempunyai keterampilan yang baik dalam bekerja (*assurance*).

Berdasarkan tabel 5 bahwa apotek Kota Palopo yang diteliti menunjukkan kualitas pelayanan kefarmasian yang cukup memuaskan dengan nilai *gap* yang diperoleh berada dalam rentang (-0,569) sampai dengan (-0,060). Dimana kategori cukup puas berada pada rentang (-0,81) sampai dengan (+0,80) (Yuswantina et al., 2020). Pengunjung belum merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diterima dilihat dari adanya *gap* yang bernilai negatif. Hal ini berarti kenyataan yang diterima oleh pengunjung belum sesuai dengan harapan pengunjung, sehingga apotek perlu meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada pengunjung (Sambodo & Dirgantara, 2014).

Kepuasan Pengunjung berdasarkan metode *Customer Satisfaction Index*

Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung secara keseluruhan dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut-atribut pelayanan kefarmasian. Pada dimensi *reliability*, atribut A2 memiliki nilai CSI terendah sebesar 78,48%. Pada dimensi *responsiveness* atribut B3 memiliki nilai CSI terendah sebesar 83,74%. Pada dimensi *assurance*, atribut C2 memiliki nilai CSI terendah sebesar 82,92%. Pada dimensi *empathy*, atribut D1 dan D3 memperoleh nilai CSI terendah, yaitu 81,87%. Pada dimensi *tangible*, atribut E3 memperoleh nilai CSI terendah, yaitu 80,35%. Nilai CSI terendah dari kelima dimensi tersebut berkisar antara 76%-85% sehingga masuk di dalam kategori cukup memuaskan (Dewi dkk., 2015).

Berdasarkan tabel 7 dapat diketahui bahwa nilai rata-rata CSI dari dimensi

reliability, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*, yaitu 84,20% termasuk dalam kategori sangat memuaskan. Menurut Algifari (2016), nilai CSI 84,00%-100,00% merupakan kategori sangat memuaskan.

Atribut Pelayanan Kefarmasian yang perlu diperbaiki berdasarkan *Importance Performance Analysis*

Importance Performance Analysis (IPA) merupakan salah satu teknik analisis data untuk mengidentifikasi atribut-atribut pelayanan yang paling dibutuhkan berdasarkan persepsi konsumen. Metode IPA membandingkan sampai sejauh mana antara kinerja/pelayanan yang dapat dirasakan oleh pengguna jasa dibandingkan terhadap tingkat kepuasan yang diinginkan.

Berdasarkan tabel 8 dapat dilihat bahwa atribut yang terletak pada kuadran I antara lain atribut nomor 2, 5, 10, 12, 17 dan 23. Atribut-atribut tersebut dianggap penting oleh pengunjung namun kualitas pelayanan yang diterima buruk, sehingga atribut tersebut menjadi prioritas utama untuk diperbaiki dan ditingkatkan kualitas layanannya (Algifari, 2016). Atribut yang termasuk dalam kuadran ini meliputi kelengkapan obat yang tersedia di apotek, pemberian informasi penggunaan obat, keterampilan petugas apotek yang baik dalam bekerja, terjaminnya kualitas obat yang dibeli, komunikasi yang baik antara petugas dan pengunjung serta kerapian dan kebersihan petugas apotek dalam berpakaian.

Atribut yang terletak pada kuadran II antara lain atribut nomor 13, 14, 16, 18, 19 dan 22. Atribut yang terletak pada kuadran ini artinya dianggap penting oleh pengunjung dan kualitas layanan yang diterima juga baik, sehingga atribut-atribut tersebut perlu dipertahankan pelayanannya (Algifari, 2016). Atribut dalam kuadran ini antara lain informasi obat yang diberikan akurat serta dapat dipertanggungjawabkan, petugas apotek jujur dan dapat dipercaya, petugas memberikan pelayanan kepada pengunjung tanpa memandang status sosial, apotek terlihat bersih dan rapi, serta apotek menyediakan tempat cuci tangan yang bersih.

Atribut pada kuadran III antara lain nomor 3, 8, 9, 11, 15, 20 dan 24. Artinya atribut tersebut dianggap kurang penting, namun kualitas pelayanan yang diterima juga rendah. Sehingga atribut ini menjadi prioritas rendah (Algifari, 2016). Atribut tersebut antara lain obat dijual dengan harga yang wajar, petugas cepat tanggap terhadap keluhan pengunjung, petugas memiliki pengetahuan yang baik dalam bekerja, petugas melayani konsumen dengan sopan dan penuh perhatian, petugas memberikan perhatian terhadap keluhan pengunjung, tata letak kursi di ruang tunggu diatur dengan jarak 1 meter dan petugas apotek selalu menggunakan *face shield*.

Atribut yang terletak pada kuadran IV mencakup atribut nomor 1, 4, 6, 7 dan 21 antara lain petugas apotek cepat dalam melakukan pelayanan, obat yang diberikan sesuai dengan yang diminta, petugas selalu siap membantu pengunjung, petugas cepat tanggap terhadap keluhan pengunjung dan apotek menyediakan *handsanitizer*. Atribut pada kuadran IV dianggap kurang penting oleh pengunjung namun kualitas layanan yang diterima baik, sehingga atribut ini menjadi berlebihan (Algifari, 2016).

KESIMPULAN

Tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan kefarmasian di apotek Kota Palopo berdasarkan metode *gap* termasuk dalam kategori cukup puas dan berdasarkan metode *Customer Satisfaction Index* termasuk dalam kategori sangat memuaskan.

Atribut pelayanan kefarmasian yang perlu diperhatikan dan harus diperbaiki oleh apotek Kota Palopo antara lain atribut nomor 2, 5, 10, 12, 17 dan 23, yaitu meliputi kelengkapan obat yang tersedia di apotek, pemberian informasi penggunaan obat, keterampilan petugas apotek, terjaminnya kualitas obat yang dibeli, komunikasi yang baik antara petugas dan pengunjung serta kerapian dan kebersihan petugas apotek dalam berpakaian.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat dalam penelitian ini antara lain pimpinan dan staf Universitas tadulako yang telah memberikan izin untuk dilakukannya penelitian ini dan masyarakat Kota Palopo yang telah bersedia ikut serta dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. (2016). *Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan, Metode Importance-Performance Analysis (IPA) dan Model Kano*. Yogyakarta: BPFE.
- Asyikin, H. A. (2017). Studi Kebutuhan dan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Informasi Obat di Apotek Kimia Farma Pettarani Makassar. *Media Farmasi, XIII*(1), 31–39.
- Badan Pusat Statistik Kota Palopo. (2021). *Luas Wilayah Menurut Kecamatan di Kota Palopo, 2015*. <https://palopokota.bps.go.id/statictable/2016/09/30/3/luas-wilayah-menurut-kecamatan-di-kota-palopo-2015.html>
- Baroroh, F. (2014). Evaluasi Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kota Yogyakarta. *Pharmaciana, 4*(2), 135–141. <https://doi.org/10.12928/pharmaciana.v4i2.1570>
- Dewi, S. K., Restuputri, D. P., & Sulaksmi, A. (2015). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Impotance Performance Analysis. *Seminar Teknologi Dan Rekayasa (SENTRA), 1*, 206–222.
- Dianita, 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. <https://doi.org/10.31603/pharmacy.v3i2.1727>

- Diarti, D. S. P., Budi S., P., & Wiratmo. (2014). Studi Kualitas Pelayanan Apotek Ditinjau dari Tingkat Kepuasan Konsumen di Kecamatan Summersari Jember (Study of Pharmacy Quality Service According to Costumer Satisfaction Levels in Summersari Jember). *E-Jurnal Pustaka Kesehatan*, 2(3), 432–438.
- Faisal, H. (2020). *Komunikasi Interpersonal Tenaga Kefarmasian dengan Pasien Melalui Swamedikasi di Apotek Bunga Martapura* [Universitas Islam Kalimantan]. <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/2063/>
- 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.
- Handayani, S. (2016). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Baturetno. *Profesi (Profesional Islam) : Media Publikasi Penelitian*, 14(1), 42. <https://doi.org/10.26576/profesi.135>
- Ihsan, S., Rezky, P., & Akib, N. I. (2014). Evaluasi Mutu Pelayanan di Apotek Komunitas Kota Kendari berdasarkan Standar Pelayanan Kefarmasian. *Jurnal Farmasi Dan Ilmu Kefarmasian Indonesia*, 1(2), 30–35.
- Ismail, A. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Tenaga Kefarmasian di Apotek Wilayah Samata. *Jf Fik Uinam*, 6(2), 59–64.
- Menteri Kesehatan RI. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Menteri Kesehatan RI.
- Narendra, M. P., Skarayadi, O., Duda, M., & Adirestuti, P. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan di Apotek Kimia Farma Gatot Subroto Bandung. *Kartika Jurnal Ilmiah Farmasi*, 5(1), 31–37. <https://doi.org/10.26874/kjif.v5i1.116>
- Nisa', Z., Sugihantoro, H., Syahrir, A., & Wijaya, D. (2021). Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Ganesha Farma Kabupaten Lamongan. *Journal of Islamic Pharmacy*, 6(1), 52–65. <https://doi.org/10.18860/jip.v6i1.11273>
- Pariyana, P., Mariana, M., & Liana, Y. (2021). Perilaku Swamedikasi Masyarakat pada Masa Pandemi Covid-19 di Kota Palembang. *Prosiding Seminar Nasional STIKES Syedza Saintika*, 403–415. <http://jurnal.syedzasaintika.ac.id/index.php/PSNSYS/article/view/947>
- 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.
- 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. <https://doi.org/10.21776/ub.pji.2021.006.02.4>
- Stevani, H., Putri, A. N., & Side, S. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Doi-Doi Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru. *Media Farmasi*, 14(1), 1–7. <https://doi.org/10.32382/mf.v14i1.70>
- Syamsu, A. S. I., & Farida. (2015). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Informasi Obat di Apotek Rawat Jalan RSUD Labuang Baji Makassar. *As-Syifaa*, 07(02), 197–208.
- Umar, A. (2020). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Obat di Apotek X Desa Pattimang Kecamatan Malangke Kabupaten Luwu Utara tahun 2020. *Jurnal Kesehatan Luwu Raya*, 7(1), 22–27.

Utami, S. A., & Cholisoh, Z. (2017). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kabupaten Rembang. *Pharmacon: Jurnal Farmasi Indonesia*, 14(2), 54–61.

Yuswantina, R., Dyahariesti, N., Rahmawati, N. R., & Sukma, N. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap

Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang. *Indonesian Journal of Pharmacy and Natural Product*, 3(2), 59–67. <http://jurnal.unw.ac.id:1254/index.php/jjnp/article/view/665>