

GAMBARAN KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN SWAMEDIKASI APOTEKER DI APOTEK KOTA PALU

Firdawati Amir Parumpu¹, Muhamad Rinaldhi Tandah², Anggraeni Agus³, Deviani Widnesari⁴

Jurusan Farmasi, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Universitas Tadulako^{1,2,3,4}

firdaamirparumpu@gmail.com¹ prof.aldhi@gmail.com²

ABSTRACT

Self-medicated among the public tends to increase due to the relatively high cost of health services. Pharmacists have an important role in all pharmaceutical work in pharmacies, one of which is providing all the right drug information to patients or the self-medicated public. One of the indicators used to determine the quality of pharmacist self-medicating services is to measure the level of public satisfaction. The purpose of this study was to determine the level of public satisfaction with the self-medicating services of pharmacists in Palu City pharmacies. This type of research is a non-experimental research that is descriptive with a total sample, namely 410 taken using purposive sampling techniques using questionnaires that are shared online via Google Form and offline via hardcopy. The data were then analyzed using the ServQual method, customer satisfaction index (CSI) and importance performance analysis (IPA). The results showed that the gap value was in the tangible dimension with a value of 0.18. CSI in pharmacies is 76.8% which was included in the satisfied category. The cartesian diagram contains 6 attributes occupying quadrant I, 18 attributes occupying quadrant II, 7 attributes occupied quadrant III, and 2 attributes occupying quadrant IV. The conclusion of this study, public satisfaction with the self-medicated services of pharmacists in Palu City pharmacies was included in the category of satisfied. There were 6 attributes that occupied the priority quadrant of improvement in Palu city pharmacy.

Keywords : Pharmacy, Pharmacist Services, Satisfaction, Self-Medication

ABSTRAK

Swamedikasi dikalangan masyarakat cenderung meningkat karena biaya pelayanan kesehatan yang relatif tinggi. Apoteker memiliki peran penting terhadap seluruh pekerjaan kefarmasian di apotek salah satunya memberikan semua informasi obat yang tepat kepada pasien atau masyarakat yang melakukan swamedikasi. Salah satu indikator yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan swamedikasi apoteker adalah dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan swamedikasi apoteker di apotek Kota Palu. Jenis penelitian ini merupakan penelitian non eksperimental yang bersifat deskriptif dengan jumlah sampel, yaitu 410 yang diambil menggunakan teknik *purposive sampling* menggunakan kuesioner yang dibagikan secara online melalui *Google Form* dan offline melalui *hardcopy*. Data kemudian dianalisis menggunakan metode ServQual, *customer satisfaction index* (CSI) dan *importance performance analysis* (IPA). Hasil penelitian menunjukkan nilai *gap* berada pada dimensi *tangible* (berwujud) dengan nilai 0,18. CSI pada apotek sebesar 76,8% yang termasuk dalam kategori puas. Diagram kartesius terdapat 6 atribut yang menempati kuadran I, 18 atribut yang menempati kuadran II, 7 atribut yang menempati kuadran III, dan 2 atribut yang menempati kuadran IV. Kesimpulan dari penelitian ini, yaitu kepuasan masyarakat terhadap pelayanan swamedikasi apoteker di apotek Kota Palu termasuk dalam kategori puas. Terdapat 6 atribut yang menempati kuadran prioritas perbaikan di apotek kota Palu.

Kata Kunci : Apotek, Swamedikasi, Pelayanan Apoteker, Kepuasan

PENDAHULUAN

Apotek merupakan salah satu sarana pelayanan jasa berupa praktek kefarmasian serta

penyaluran sediaan farmasi dan perbekalan kesehatan lainnya oleh apoteker untuk masyarakat. Salah satu pelayanan kefarmasian yang dilakukan di

apotek adalah swamedikasi dimana pasien dapat mengobati segala keluhan yang dialaminya dengan obat-obatan yang dapat dibeli secara bebas di apotek atau toko obat dengan inisiatif atau kesadaran diri sendiri tanpa harus periksa atau meminta nasehat dokter (Muharni et al., 2015).

Swamedikasi dikalangan masyarakat cenderung semakin meningkat. Persentase swamedikasi yang dilakukan oleh masyarakat Sulawesi Tengah pada tahun 2018 sebesar 73,93 %, pada tahun 2019 sebesar 75,45 % dan pada tahun 2020 sebesar 76,02 %. Data ini menunjukkan bahwa masyarakat lebih memilih melakukan swamedikasi dari pada memeriksakan diri ke dokter.

Pelayanan swamedikasi di apotek memiliki tahapan yang harus dilakukan yaitu pasien *assessment*, penentuan rekomendasi obat, penyerahan obat dan pemberian informasi obat terhadap pasien. Pengobatan sendiri perlu dilakukannya pasien *assessment* agar obat yang digunakan tepat sesuai dengan keluhan dan penyakit yang dialaminya (Muharni et al., 2017).

Adanya tahapan pelayanan swamedikasi oleh apoteker, maka tiap apotek perlu meningkatkan kualitas pelayanan untuk memenuhi keinginan pasien. Untuk menciptakan kualitas pelayanan yang tinggi apotek harus memberikan pelayanan yang bisa dirasakan dan sesuai atau bahkan melebihi harapan pasien. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, pasien akan semakin puas. Kepuasan yang dirasakan pasien akan berdampak baik bagi pelayanan apotek, yaitu seperti keramahan petugas, harga obat yang terjangkau, antrian yang tidak lama, waktu tunggu pengerjaan resep yang tidak lama, pemberian informasi yang jelas seputar obat yang diberikan, dan fasilitas ruang tunggu yang nyaman (Susilo et al., 2019)

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan swamedikasi apoteker di apotek Kota Palu, sehingga diharapkan dapat

meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan meningkatkan peran apoteker dalam pelayanan swamedikasi di apotek Kota Palu.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan desain rancangan *cross-sectional*. Penelitian ini dilakukan dengan pembagian kuesioner kepada masyarakat melalui Google Form dan *hard file*. Penelitian ini dilaksanakan di sekitar apotek Kota Palu Sulawesi Tengah pada bulan oktober 2021-Februari 2022. Sampel pada penelitian ini, yaitu masyarakat yang berkunjung di apotek Kota Palu yang mendapatkan pelayanan swamedikasi oleh apoteker dengan memenuhi kriteria inklusi, yaitu responden yang berusia 15-64 tahun dan masyarakat yang menerima pelayanan swamedikasi dari apoteker minimal 3 kali di apotek Kota Palu. Adapun Kriteria Eksklusi, yaitu responden yang tidak bersedia mengisi kuesioner, responden yang membeli obat dengan resep dokter, responden yang tidak selesai mengisi kuesioner. Analisis data yang dilakukan pada penelitian ini berdasarkan hasil kuisisioner mengenai gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan apotek di Kota palu, yaitu:

Analisis kesenjangan (*gap*)

Nilai kesenjangan (*gap score*) merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap pelayanan yang diterima (*perceived/kinerja*) dengan pelayanan yang diharapkan (*expected/harapan*).

Tabel 1. Kriteria penilaian kualitas pelayanan

Interval	Kriteria penilaian
(2,44) – (4,00)	Sangat puas
(0,81) – (2,40)	Puas

(-0,81) – (0,80)	Cukup puas
(-2,41) – (-0,80)	Kurang puas
(-4,00) – (-2,40)	Tidak puas

Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer satisfaction index (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan dari masyarakat secara menyeluruh dengan melihat tingkat kinerja dan tingkat kepentingan atau harapan dari atribut-atribut jasa pelayanan.

Tabel 2. Kriteria tingkat kepuasan

Nilai CSI (%)	Kriteria penilaian
81% - 100%	Sangat puas
66% - 80%	Puas
51% - 65,99%	Cukup puas
35% - 50,99%	Kurang Puas
0% - 34,99%	Tidak Puas

Importance Performance Analysis (IPA)

Metode *Importance performance analysis* (IPA) bertujuan untuk membagi atau mengelompokkan atribut nilai *gap* ke dalam diagram kartesius yang memiliki empat prioritas, yaitu prioritas utama (kuadran I), prioritas rendah (kuadran III), pertahankan kualitas (kuadran II), kualitas berlebihan (kuadran IV) (Nagara Akbar & Emaputra, 2020).

HASIL

Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini peneliti membagi karakteristik responden menjadi beberapa bagian, yaitu berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan, penghasilan dan frekuensi berkunjung. Berdasarkan total sampel sebanyak 410 responden dapat disimpulkan karakteristik responden sebagai berikut :

Tabel 1. Karakteristik responden

Karakteristik Responden	Jumlah Responden (n=410)	Persentase Responden (%)
Usia		
15-19	36	8,78
20-24	150	36,59
25-29	37	9,02
30-34	18	4,39
35-39	29	7,07

40-44	43	10,49
45-49	38	9,27
50-54	33	8,05
55-59	19	4,63
60-64	7	1,71
Total	410	100
Jenis Kelamin		
Perempuan	270	65,85
Laki-laki	140	34,15
Total	410	100
Kecamatan		
Palu Barat	49	11,95
Palu Timur	49	11,95
Palu Utara	29	7,07
Palu Selatan	77	18,78
Mantikulore	85	20,73
Tawaeli	27	6,59
Tatanga	57	13,90
Ulujadi	37	9,20
Total	410	100
Pendidikan Terakhir		
SD	4	0,98
SMP/Sederajat	13	3,17
SMA/Sederajat	223	54,39
Diploma/S1/S2/S3	170	41,46
Total	410	100
Pekerjaan		
Pelajar/Mahasiswa	170	41,46
Wiraswasta	77	18,78
PNS/TNI/POLRI	59	14,39
Karyawan swasta	35	8,54
Lainnya	69	16,83
Total	410	100
Penghasilan		
Kurang dari Rp. 1.500.000	184	44,88
Rp. 1.500.000 – Rp 2.500.000	101	24,63
Rp 2.500.000 – Rp 3.500.000	51	12,44
Lebih dari Rp. 3.500.000	74	18,05
Total	410	100
Apotek dikunjungi		
Apotek Manggala	20	4,88
Apotek Veteran Farma	25	6,10
Apotek Hasanah Farma	23	5,61
Apotek Saviqa Farma	15	3,66
Apotek Farmindah 3	46	11,22

Apotek Difhas	21	5,12
Apotek Asyifa Gamma 2	18	4,39
Apotek Mega Buana	17	4,15
Apotek Kimia Farma Pel.25	34	8,29
Apotek Kimia Farma Veteran	11	2,68
Apotek Kimia Farma 328 Megatama	26	6,34
Apotek Kimia Farma Dewi Sartika	23	5,61
Apotek Kimia Farma Towua	11	2,68
Apotek Kimia Farma Basuki Rahmat	25	6,10
Apotek Kimia Farma I Gusti Ngurah Rai	17	4,15
Apotek Kimia Farma Monginsidi	20	4,88
Apotek Kimia Farma Tatura	20	4,88
Apotek Kimia Farma 390	15	3,66
Apotek Kimia Farma POS Sudirman	23	5,61
Total	410	100
Frekuensi Berkunjung		
Lebih dari sama dengan 3 kali	410	100
Total	410	100

Berdasarkan usia didapatkan responden yang mengisi kuesioner tersebut didominasi dengan usia 20-24 tahun, yaitu sebanyak 150 responden dengan persentase sebesar 36,59%. Dilihat dari jenis kelamin didapatkan responden yang mengisi kuesioner tersebut didominasi oleh jenis kelamin perempuan, yaitu sebanyak 270 responden dengan persentase sebesar 65,85%. Berdasarkan karakteristik kecamatan responden terbanyak yang berada di Kota Palu, yaitu Kecamatan Mantikulore dengan total sampel sebanyak 85 responden. Tingkat pendidikan terakhir responden terbanyak, yaitu tingkat SMA dengan total 223 (54,39%) responden. Data karakteristik berdasarkan jenis pekerjaan terdapat 170 responden terbanyak, yaitu pelajar/mahasiswa dengan persentase (41,46%). Dilihat dari penghasilan responden,

sebanyak 184 (44,88%) responden memiliki penghasilan kurang dari Rp. 1.500.000. Karakteristik responden berdasarkan frekuensi kunjungan ke apotek, dari 410 responden menunjukkan frekuensi kunjungan terbanyak, yaitu Apotek Farmindah 3 yang dimana terdapat 46 responden yang sering mengunjungi apotek tersebut.

Analisis Kesenjangan (GAP)

Metode *gap* dilakukan untuk mengukur kualitas suatu pelayanan berdasarkan 5 dimensi, yaitu dimensi kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), kepedulian (*empathy*), dan berwujud (*tangible*), sehingga akan diperoleh nilai *gap* atau kesenjangan yang merupakan selisih antara persepsi dan harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima.

Tabel 2. Identifikasi *Gap*

Dimensi	Pertanyaan n	Nilai <i>Gap</i>
Kehandalan (Reliability)	1	-0,54
	2	1,88
	3	-0,07
	4	-0,22
	5	-0,15
	6	1,62
	7	-0,25
Rata-rata		0,32
Ketanggapan (Responsiveness)	8	-0,12
	9	1,85
	10	-0,12
	11	-0,03
	12	1,47
	13	-0,16
	14	-0,35
Rata-rata		0,36
Jaminan (Assurance)	15	-0,14
	16	-0,17
	17	-0,18
	18	-0,20
	19	-0,10
	20	1,62
	21	2,02
	22	-0,07

	Rata-Rata	0,35
	23	-0,07
	24	1,74
Kepedulian (Empathy)	25	-0,12
	26	1,97
	27	-0,23
	28	-0,21
	Rata-Rata	0,51
	29	1,83
	30	-0,14
Berwujud (Tangible)	31	-0,19
	32	-0,17
	33	-0,42
	Rata-rata	0,18

Berdasarkan tabel, terlihat bahwa kesenjangan terbesar pada dimensi *reliability* (kehandalan) berada di atribut pertanyaan nomor 1, yaitu apoteker memberi informasi tentang golongan obat yang dapat digunakan dalam swamedikasi dengan nilai kesenjangan -0,54. Pada dimensi *responsiveness* (ketanggapan) terdapat 7 atribut pelayanan swamedikasi di apotek. Nilai kesenjangan terbesar dimensi ini berada pada atribut pertanyaan nomor 14, yaitu apoteker memberikan informasi obat tanpa pasien minta yang memiliki nilai kesenjangan -0,35. Atribut pelayanan dimensi *Assurance* (jaminan) terdapat nilai kesenjangan terbesar pada atribut pertanyaan nomor 18, yaitu obat yang dibeli terjamin kualitasnya dengan nilai kesenjangan sebesar -0,2. Dalam dimensi *empathy* (kepedulian) terdapat 6 atribut pertanyaan yang nilai kesenjangan terbesar berada pada atribut pertanyaan nomor 27, yaitu kesediaan apoteker untuk meminta maaf jika terjadi kesalahan. Atribut pertanyaan pada dimensi *tangible* (berwujud) menunjukkan nilai kesenjangan terbesar -0,42, yaitu ada atribut pertanyaan nomor 33 tersedianya informasi obat dalam bentuk brosur.

Customer satisfaction index (CSI)

Metode *customer satisfaction index* (CSI) dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan secara menyeluruh dengan melihat tingkat kinerja dan tingkat kepentingan atau harapan dari atribut suatu pelayanan.

Tabel 3. Perhitungan metode CSI apotek Kota Palu

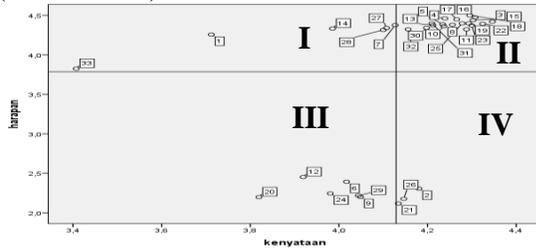
Pertanyaan	MIS	MSS	WF (%)	WS
p1	4,26	3,71	2,72	11,56
p2	2,30	4,18	3,06	7,06
p3	4,42	4,35	3,18	14,08
p4	4,46	4,24	3,11	13,86
p5	4,39	4,23	3,10	13,61
p6	2,39	4,02	2,94	7,04
p7	4,38	4,13	3,02	13,23
p8	4,38	4,26	3,12	13,66
p9	2,20	4,05	2,97	6,53
p10	4,36	4,24	3,10	13,54
p11	4,32	4,29	3,14	13,58
p12	2,45	3,92	2,87	7,04
p13	4,37	4,21	3,09	13,50
p14	4,33	3,99	2,92	12,56
p15	4,44	4,30	3,15	13,99
p16	4,47	4,31	3,16	14,12
p17	4,45	4,27	3,13	13,91
p18	4,50	4,30	3,15	14,16
p19	4,40	4,29	3,15	13,83
p20	2,20	3,82	2,80	6,15
p21	2,12	4,13	3,03	6,41
p22	4,39	4,32	3,17	13,92
p23	4,37	4,30	3,15	13,77
p24	2,24	3,98	2,92	6,54
p25	4,40	4,28	3,13	13,79
p26	2,18	4,15	3,04	6,61
p27	4,34	4,11	3,01	13,06
p28	4,31	4,10	3,00	12,96
p29	2,22	4,04	2,96	6,57
p30	4,34	4,20	3,08	13,35
p31	4,40	4,21	3,08	13,57
p32	4,32	4,16	3,05	13,16
p33	3,82	3,41	2,50	9,55
<i>Weight Total (WT)</i>				380,83
<i>Customer satisfaction index (CSI)</i>				76,08%

Index pelayanan swamedikasi di apotek berdasarkan perhitungan *customer satisfaction index* (CSI) sebesar 76,08%, sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat pelayanan swamedikasi secara keseluruhan termasuk dalam kategori puas.

Importance Performance Analysis (IPA)

Metode *Importance performance analysis* (IPA) dilakukan untuk mengelompokkan atribut nilai *gap* ke

dalam diagram kartesius yang memiliki empat prioritas, yaitu prioritas utama (kuadran 1), prioritas rendah (kuadran III), pertahankan kualitas (kuadran II), kualitas berlebihan (kuadran IV).



Gambar 1. Diagram kartesius atribut pelayanan apotek Kota Palu.

Tabel 4. Hasil pembagian atribut tiap kuadran pada apotek Kota Palu.

Kuadran	Keterangan	Atribut
I	Prioritas Utama	1,7,14,27,28,33
II	Pertahankan Prestasi	3,4,5,8,10,11,13,15,16,1,18,19,22,23,25,30,31,32
III	Prioritas Rendah	6,9,12,20,24,29
IV	Berlebihan	2,21,26

Berdasarkan hasil pemetaan pada diagram kartesius, menunjukkan semua atribut tersebar di seluruh kuadran. Kuadran I disebut prioritas utama, pada kuadran ini ditempati oleh atribut nomor 1,7,14,27,28,33. Kuadran II ditempati oleh atribut nomor 3,4,5,8,10,11,13,15,16,17,18,19,22,23,25,30,31,32. Kuadran III ditempati oleh atribut nomor 6,9,12,20,24,29 yang disebut dengan kuadran prioritas rendah. Kuadran IV disebut sebagai kuadran yang berlebihan, ditempati oleh atribut nomor 2,21,26.

PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Data pada tabel 3 di atas, menunjukkan bahwa pengelompokan karakteristik berdasarkan usia didapatkan responden yang mengisi kuesioner tersebut didominasi dengan usia 20-24 tahun, yaitu sebanyak 150 responden dengan persentase sebesar 36,59%. Gambaran

usia tersebut sesuai dengan penelitian Harahap et al.(2017), bahwa golongan usia muda di bawah 30 tahun banyak melakukan swamedikasi. Menurut Putra et al.(2020) pasien yang melakukan swamedikasi cenderung pada usia 18-28 tahun yang tergolong dewasa muda dikarenakan mereka mulai bertanggung jawab untuk menentukan pilihan terhadap dirinya sendiri kemudian ingin mendapatkan pengobatan yang tepat terkait penyakit ringan yang dideritanya.

Dilihat dari jenis kelamin didapatkan responden yang mengisi kuesioner tersebut didominasi oleh jenis kelamin perempuan, yaitu sebanyak 270 responden dengan persentase sebesar 65,85%. Hal ini dikarenakan perempuan lebih banyak bersedia dalam mengisi kuesioner dibandingkan laki-laki. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Pristianty et al.(2021), jenis kelamin perempuan lebih banyak dalam melakukan swamedikasi karena pada umumnya perempuan lebih cepat merespon kebutuhan pengobatan baik untuk diri sendiri maupun untuk keluarganya.

Berdasarkan karakteristik kecamatan responden terbanyak yang berada di Kota Palu, yaitu Kecamatan Mantikulore dengan total sampel sebanyak 85 responden. Hal ini juga menunjukkan bahwa apotek terbanyak yang berada di Kota Palu terletak pada Kecamatan Mantikulore yang terdiri dari 54 apotek.

Tingkat pendidikan terakhir responden terbanyak, yaitu tingkat SMA dengan total 223 (54,39%) responden. Pendidikan berperan penting dalam menerima pengetahuan dan informasi yang disampaikan, sehingga responden yang memiliki tingkat pendidikan tinggi cenderung lebih mudah untuk menerima informasi mengenai obat-obatan pada swamedikasi (Nasution et al., 2021).

Data karakteristik berdasarkan jenis pekerjaan terdapat 170 responden terbanyak, yaitu pelajar/mahasiswa dengan persentase (41,46%). Menurut Pariyana et al.(2021), pelajar/mahasiswa mempunyai tingkat kesibukan stress dan gaya hidup yang kurang memperhatikan kesehatan, sehingga lebih berpotensi sakit dan melakukan pengobatan sendiri atau swamedikasi.

Dilihat dari penghasilan responden, sebanyak 184 (44,88%) responden memiliki penghasilan kurang dari Rp. 1.500.000. Salah satu alasan responden melakukan swamedikasi adalah biaya yang murah, sehingga tidak perlu mempertimbangkan jasa dokter yang mahal (Artini & Ardy, 2020). Penelitian yang dilakukan oleh Ilmi et al.(2021), menunjukkan hasil bahwa pasien yang berpenghasilan rendah lebih banyak melakukan swamedikasi, yaitu sebesar 74,5%.

Karakteristik responden berdasarkan frekuensi kunjungan ke apotek, dari 410 responden menunjukkan frekuensi kunjungan terbanyak, yaitu Apotek Farindah 3 yang dimana terdapat 46 responden yang sering mengunjungi apotek tersebut. Hal ini dikarenakan menurut responden Apotek Farindah 3 memiliki kinerja melebihi harapan sehingga pasien merasa puas. Sebanyak 410 responden dengan frekuensi kunjungan lebih dari sama dengan 3 kali. Banyaknya jumlah kunjungan berpengaruh pada penilaian kepuasan responden terhadap pelayanan obat yang berada di apotek tersebut. Semakin banyak jumlah frekuensi kunjungan ke apotek minimal 3 kali maka responden akan lebih mengetahui pelayanan yang dilakukan di apotek tersebut (Dianita & Latifah, 2017)

Analisis Kesenjangan (Gap)

Kesenjangan terbesar pada dimensi *reliability* (kehandalan) berada di atribut pertanyaan nomor 1, yaitu apoteker memberi informasi tentang golongan obat yang dapat digunakan dalam swamedikasi dengan nilai kesenjangan -0,54. Hal ini menggambarkan bahwa masyarakat mengharapkan adanya

informasi mengenai golongan obat yang dapat digunakan dalam swamedikasi. Menurut Efayanti et al. (2019), golongan obat yang aman digunakan dalam swamedikasi, yaitu obat bebas dan obat bebas terbatas. Nilai kesenjangan terkecil pada dimensi ini, yaitu 1,88 mengenai apoteker tidak memberi informasi terkait pemilihan obat yang tepat untuk swamedikasi yang merupakan pernyataan negatif yang bernilai 5 apabila responden menjawab tidak. Salah satu kriteria obat rasional, yaitu ketepatan pemilihan obat karena swamedikasi dapat menjadi beresiko apabila disebabkan diagnosa diri yang tidak tepat, cara pemberian obat yang tidak tepat dan dosis yang tidak tepat (Octavia et al., 2019). Berdasarkan kategori kepuasan pada dimensi *reliability* bahwa masyarakat sudah merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Pada dimensi *responsiveness* (ketanggapan) terdapat 7 atribut pelayanan swamedikasi di apotek. Nilai kesenjangan terbesar dimensi ini berada pada atribut pertanyaan nomor 14, yaitu apoteker memberikan informasi obat tanpa pasien minta yang memiliki nilai kesenjangan -0,35. Hal ini menggambarkan masyarakat membutuhkan adanya pemberian informasi mengenai obat yang digunakan agar tidak terjadi kesalahan dalam penggunaan obat terutama. Penelitian ini sejalan dengan Putra et al.(2020), bahwa nilai gap yang didapatkan sebesar -0,32, sehingga pasien mengharapkan adanya pemberian informasi obat kepada pasien yang mendapatkan swamedikasi tanpa harus memintanya untuk menjamin bahwa pasien menggunakan obat dengan benar. Pemberian informasi sangat penting khususnya pasien yang melakukan swamedikasi dikarenakan tidak adanya pemberian informasi akan menjadi pemicu terjadinya *medication error* (Tedi et al., 2021). Sementara nilai kesenjangan

terkecil pada dimensi ini, yaitu pada pernyataan negatif yang bernilai 5 apabila responden menjawab tidak dengan nilai *gap* 1,85 mengenai setiap keluhan pasien tidak diatasi dengan cepat.

Atribut pelayanan dimensi *Assurance* (jaminan) terdapat nilai kesenjangan terbesar pada atribut pertanyaan nomor 18, yaitu obat yang dibeli terjamin kualitasnya dengan nilai kesenjangan sebesar -0,2. Dalam hal ini masyarakat memerlukan adanya keyakinan dari apoteker bahwa obat yang dibeli terjamin kualitasnya. Menurut Sari & Suprianto (2017), obat yang dibeli terjamin kualitasnya jika petugas memberikan keyakinan kepada konsumen bahwa obat yang dibelinya terjamin dan halal seperti menjelaskan bahan-bahan yang terkandung dari obat dan manfaat dari obat yang dibelinya, sehingga konsumen dapat merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

Dalam dimensi *empathy* (kepedulian) terdapat 6 atribut pertanyaan yang nilai kesenjangan terbesar berada pada atribut pertanyaan nomor 27, yaitu kesediaan apoteker untuk meminta maaf jika terjadi kesalahan. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat menginginkan adanya permintaan maaf bila terjadi kesalahan saat membeli atau menginformasikan mengenai obat yang mereka beli. Dengan adanya permintaan maaf dari apoteker masyarakat dapat menilai adanya perasaan peduli dari apoteker kepada pasien. Kepedulian dari apoteker sangat berpengaruh besar terhadap tingkat kepuasan pasien. Menurut Stevani et al.(2018), pasien dapat menilai petugas atau pelayanan kesehatan lainnya berdasarkan sikap dan kesopanan saat melayani seorang pasien.

Atribut pertanyaan pada dimensi *tangible* (berwujud) menunjukkan nilai kesenjangan terbesar -0,42, yaitu ada atribut pertanyaan nomor 33 tersedianya informasi obat dalam bentuk brosur. Hal tersebut terjadi karena pada saat pembelian obat pasien berharap mendapatkan brosur mengenai obat yang dibeli. Pentingnya mendapatkan brosur obat, yaitu

masyarakat dapat membaca kembali mengenai indikasi, aturan pemakaian, kontraindikasi, efek samping, sehingga tidak terjadi kesalahan penggunaan dan juga mendapatkan informasi yang tidak tersampaikan oleh apoteker. Menurut Nisa et al.(2021), terdapat 86% responden menyatakan penting dan sangat penting mengenai tersedianya informasi obat bagi pasien berupa brosur, leaflet, poster atau majalah, sehingga bermanfaat untuk memperbaiki kualitas hidup pasien.

Customer Satisfaction Index (CSI)

Index pelayanan swamedikasi di apotek berdasarkan perhitungan *customer satisfaction index* (CSI) sebesar 76,08%, sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat pelayanan swamedikasi secara keseluruhan termasuk dalam kategori puas. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Nisa et al.(2021), kepuasan pasien dengan metode CSI didapatkan yakni 69,56% yang menunjukkan bahwa secara keseluruhan konsumen apotek merasakan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja apoteker sudah hampir mencapai harapan masyarakat, sehingga sebagian besar masyarakat sudah merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh apoteker. Ketika kinerja sesuai dengan harapan maka masyarakat akan merasa puas dan ketika kinerja melebihi harapan maka masyarakat akan merasa sangat puas, sehingga kualitas pelayanan yang baik mempengaruhi kepuasan pasien di apotek Kota Palu.

Importance Performance Analysis (IPA)

Berdasarkan hasil pemetaan pada diagram kartesius, menunjukkan semua atribut tersebar di seluruh kuadran. Kuadran I disebut prioritas utama, pada kuadran ini ditempati oleh atribut nomor 1,7,14,27,28,33 yang artinya atribut pada

kuadran I ini memiliki harapan yang lebih tetapi kenyataan atau kinerja pelayanan yang rendah. Atribut yang terletak pada kuadran ini, yaitu pertanyaan mengenai apoteker memberi informasi tentang golongan obat yang dapat digunakan dalam swamedikasi, apoteker memberi informasi tentang efek samping yang mungkin timbul setelah minum obat, apoteker memberikan informasi obat tanpa pasien minta, kesediaan apoteker untuk meminta maaf jika terjadi kesalahan, apoteker tidak membiarkan pasien menunggu lama dan tersedianya informasi obat dalam bentuk brosur. Semua atribut ini dianggap penting oleh pasien, sehingga menjadi prioritas utama untuk di tingkatkan pelayanannya namun kenyataannya pasien selama ini menilai pemberian atribut pelayanan pada apoteker tersebut masih kurang terutama pada atribut mengenai informasi obat dikarenakan jika pasien tidak mendapat informasi yang jelas obat yang dibeli maka besar kemungkinan efek terapi akan sulit tercapai.

Kuadran II ditempati oleh atribut nomor 3,4,5,8,10,11,13,15,16,17,18,19,22,23,25,30,31, 32. Kuadran ini disebut dengan kuadran pertahankan prestasi karena berisi atribut yang diharapkan oleh pasien dan kinerja pelayanan apoteker tinggi maka setiap atribut pada kuadran ini perlu dipertahankan. Atribut yang terletak pada kuadran ini, yaitu apoteker memberi informasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti mengenai obat yang dibeli, apoteker memberi informasi tentang dosis obat, apoteker memberi informasi tentang aturan pemakaian obat dengan jelas, apoteker menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien, apoteker mudah berkomunikasi dengan pasien, apoteker mendengarkan keluhan pasien dengan seksama, apoteker memberikan solusi terhadap keluhan pasien, apoteker memiliki pengetahuan yang luas terkait obat, informasi yang diberikan oleh apoteker meyakinkan dan dapat dipercaya, apoteker menjamin kerahasiaan data pasien, obat yang dibeli terjamin kualitasnya, obat yang

diberikan sesuai dengan yang diminta, kemasan obat yang diserahkan kepada pasien dalam kondisi baik, apoteker bersikap ramah serta sopan saat memberikan informasi obat kepada pasien, apoteker memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial pasien, apoteker memiliki ruang konseling yang bersih dan nyaman, ruang tunggu pengambilan obat terlihat bersih dan rapi, dan apoteker berpenampilan rapi, bersih, menarik dan murah senyum saat memberikan pelayanan swamedikasi. Atribut-atribut yang terletak pada kuadran II ini dianggap penting dan kinerja pelayanannya dianggap tinggi oleh responden, terutama pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Hal ini menunjukkan bahwa dalam atribut tenaga kesehatan khususnya apoteker telah menjalankan tugasnya dengan baik sesuai dengan pedoman pelayanan kefarmasian di apoteker (Putra et al., 2020).

Kuadran III ditempati oleh atribut nomor 6,9,12,20,24,29 yang disebut dengan kuadran prioritas rendah. Atribut ini termasuk kuadran III dikarenakan berisi pertanyaan yang diharapkan oleh pasien dan kinerja pelayanan apotekernya rendah maka atribut di kuadran ini perlu diperbaiki. Atribut yang terletak pada kuadran ini, yaitu pertanyaan mengenai apoteker tidak memberi informasi tentang cara penyimpanan obat dengan baik, setiap keluhan pasien tidak diatasi dengan cepat, apoteker tidak memberi informasi obat secara tertulis bila pasien kurang paham, obat yang dibutuhkan oleh pasien tidak selalu tersedia, apoteker tidak memahami perasaan pasien terkait kondisi kesehatan pasien, dan obat tidak tertata dengan rapi di etalase obat. Sebaiknya untuk atribut pada pelayanan ini, apoteker dapat melakukan perbaikan dengan meningkatkan kualitasnya, tetapi apoteker tidak perlu memprioritaskan atribut-atribut

ini (Yulia et al., 2016).

Kuadran IV disebut sebagai kuadran yang berlebihan, ditempati oleh atribut nomor 2,21,26. Kuadran ini berisi atribut yang kurang diharapkan oleh pasien dan kinerja apotekernya tinggi, sehingga pertanyaan yang termasuk dalam kuadran ini dirasa berlebihan oleh pasien. Atribut yang terletak pada kuadran ini berisi pertanyaan mengenai apoteker tidak memberi informasi terkait pemilihan obat yang tepat untuk swamedikasi, pasien pernah menerima obat yang kadaluarsa, dan apoteker tidak memberikan kesempatan kepada pasien untuk menyampaikan keluhannya. Pada atribut ini pasien beranggapan tidak terlalu penting tetapi kinerja yang diberikan tinggi. Hal ini berdampak kurang menguntungkan bagi apotek karena pelayanan yang diberikan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dari apotek tersebut. Sebaiknya atribut pada kuadran ini tetap diberikan oleh apoteker di apotek sebagai bentuk pelayanan kefarmasian yang bertanggung jawab (Putra et al., 2020).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan swamedikasi apoteker di apotek Kota Palu berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan dengan metode *Gap Analysis*, yaitu dimensi *reliability* (kehandalan) 0,32, *responsiveness* (daya tanggap) 0,36, *assurance* (jaminan) 0,35, *empathy* (kepedulian) 0,51, dan *tangible* (sarana fisik) 0,18 yang termasuk dalam kategori cukup puas. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan swamedikasi apoteker di apotek Kota Palu berdasarkan *Customer Satisfaction Index* (CSI) termasuk dalam kategori puas. Terdapat 6 atribut pelayanan swamedikasi apoteker yang harus diprioritaskan untuk perbaikan di apotek Kota Palu dengan metode *Importance and Performance Analysis* (IPA), yaitu atribut nomor 1, 7, 14, 27, 28, dan 33.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terima kasih kepada pihak apotek yang bersedia menjadi tempat penelitian dan responden yang sudah meluangkan waktu dan bersedia untuk mengisi kuesioner penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Artini, K. S., and Ardy, H. (2020) 'Hubungan Tingkat Pengetahuan Pasien terhadap Perilaku Swamedikasi Nyeri yang Rasional di Apotek Harish Farma Kabupaten Sukoharjo', *Inpharmmed Journal*, 4(2), pp.34–42.
- Badan Pusat Statistik. (2020). *Hasil Sensus Penduduk 2020 Kota Palu*. Diperoleh dari Website Badan Pusat Statistika.
- Dianita, P. S., and Latifah, E. (2017) 'Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Obat di Apotek Wilayah Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang', *Jurnal Farmasi Sains Dan Praktis*, 3(2), pp.19–23.
- Efayanti, E., Susilowati, T., and Imamah, I. N. (2019) 'Hubungan Motivasi dengan Perilaku Swamedikasi', *Jurnal Penelitian Perawat Profesional*, 1(1), pp.21–32.
- Harahap, N. A., Khairunnisa, and Tanuwijaya, J. (2017) 'Tingkat Pengetahuan Pasien dan Rasionalitas Swamedikasi di Tiga Apotek Kota Panyabungan', *Jurnal Sains Farmasi Dan Klinis*, 3(2), pp.186–192.
- Ilmi, T., Suprihatin, Y., and Probosiwi, N. (2021) 'Hubungan Karakteristik Pasien dengan Perilaku Swamedikasi Analgesik di Apotek Kabupaten Kediri Indonesia', *Jurnal Kedokteran Dan*

- Kesehatan*, 17(1), pp. 21–34.
- Muharni, S., Aryani, F., Agustin, T. T., and Fitriani, D. (2017) ‘Sikap Tenaga Kefarmasian dalam Penggalan Informasi pada Swamedikasi Nyeri Gigi di Apotek-Apotek Kota Pekanbaru Provinsi Riau’, *Jurnal Penelitian Farmasi Indonesia*, 5(2), pp. 67–73.
- Muharni, S., Aryani, F., and Mizanni, M. (2015) ‘Gambaran Tenaga Kefarmasian dalam Memberikan Informasi Kepada Pelaku Swamedikasi di Apotek-Apotek Kecamatan Tampan, Pekanbaru’, *Jurnal Sains Farm Klin*, 2(1), pp. 47–53.
- Nagara Akbar, A. O., and Emaputra, A. (2020) ‘Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Barbershop dengan Metode Service Quality (Servqual) dan Importance Performance Analysis (IPA) Studi Kasus XYZ Barbershop’, *Jurnal Rekayasa Industri (Jri)*, 2(2), pp. 97–104.
- Nasution, R. A., Sari, S. K., Rangkuti, I. Y., and Darungan, T. S. (2021) ‘Tingkat Pengetahuan tentang Obat-obatan pada Pelaku Swamedikasi di Kelurahan Pangkalan Masyhur Kecamatan Medan Johor’, *Jurnal Kedokteran Ibnu Nafis*, 10(1), pp. 58–66.
- Nisa, Z., Sugihantoro, H., Syahrir, A., and Wijaya, D. (2021) ‘Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Ganesha Farma Kabupaten Lamongan’, *Jurnal Islamic Pharm*, 6(1), pp. 52–65.
- Octavia, D. R., Zakaria, M. S., and Nurafifah, D. (2019) ‘Tingkat Pengetahuan Masyarakat tentang Swamedikasi yang Rasional di Lamongan’, *Jurnal Media Komunikasi Ilmu Kesehatan*, 11(3), pp. 1–8.
- Pariyana, Mariana, and Liana, Y. (2021) ‘Perilaku Swamedikasi Masyarakat pada Masa Pandemi Covid-19 di Kota Palembang’, *Jurnal Seminar Nasional Syedza Saintika*, 1(1), pp. 403–415.
- Pristianty, L., Fransiska, H. A., and Titani, M. (2021) ‘Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Swamedikasi terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kelurahan Mojolangu Kecamatan Lowokwaru Kota Malang’, *Jurnal Farmasetika*, 6(1), pp. 88–95.
- Putra, O. N., Kresnamurti, A., and Yunita, A. (2020) ‘Tingkat Kepuasan Pasien Swamedikasi terhadap Pelayanan Informasi Obat di Apotek Pesisir Surabaya Timur’, *Jurnal Ilmu Kefarmasian Indonesia*, 18(2), pp. 143–149.
- Sari, F. M., and Suprianto. (2017) ‘Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Global Medan’, *Jurnal Dunia Farmasi*, 1(3), pp. 91–100.
- Stevani, H., Putri, A. N., and Side, S. (2018) ‘Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Doi-Doi Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru’, *Jurnal Media Farmasi*, 14(1), pp. 1–7.
- Susilo, R., Kunaedi, A., Afiah, N. N., and Indyati, R. (2019) ‘Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Rawat Jalan Rsud Gunung Jati Kota Cirebon’, *Jurnal Ilmiah Kefarmasian*, 4(1), pp. 67–72.
- Tedi, Astuti Tedi, Astuti, R. D., and Mayasari, B. (2021) ‘Gambaran Pemberian Informasi Obat Analgesik sebagai Upaya Swamedikasi di Apotek-Apotek Kecamatan Talang Kelapa Banyuasin’, *Jurnal Kesehatan Pharmasi*, 3(2), pp. 69–75.

Yulia, P. R., Baga, L. M., and Djohar, S. (2016) 'Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Apotek dan Tingkat Pengetahuan Konsumen Mengenai Standar Pelayanan Kefarmasian yang Berlaku (Studi Kasus di Kota Depok)', *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 2(3), pp. 312–322.