

Analisis Tingkat Kesenjangan Antara Harapan dan Kenyataan untuk Menggambarkan Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Kefarmasian PRB JKN Di Apotek X

Analysis of the Level of Gap Between Expectations and Reality to Describe Consumer Satisfaction with JKN PRB Pharmaceutical Services at Apotek X

Ni Kadek Mirah Rahayu¹, I Nyoman Gede Tri Sutrisna²

¹Prodi S1 Farmasi, Sekolah Tinggi Farmasi Mahaganesha, Denpasar, Indonesia

²Instalasi Farmasi, RSUD Bali Mandara

*Corresponding author email: mirahrahayu123@gmail.com

Received: 23-12-2022

Accepted: 24-12-2022

Published: 31-12-2022

ABSTRAK

Kualitas pelayanan program rujuk balik (PRB) di apotek Kabupaten Badung belum pernah dilakukan evaluasi, salah satu cara mengevaluasi adalah dengan mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas dari pelayanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan mengetahui hubungan tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan program rujuk balik PRB di apotek Kabupaten Badung. Penelitian ini termasuk jenis penelitian kuantitatif yang bersifat korelasi. Instrumen yang digunakan dalam penelitian adalah kuesioner yang sudah diuji validitas dan reliabilitas. Responden penelitian sebanyak 96 orang yang telah memenuhi kriteria inklusi. Hasil menunjukkan kepuasan konsumen terhadap pelayanan Kefarmasian PRB JKN Di Apotek X. Menunjukkan bahwa penilaian masing-masing indikator berada pada rentang -1,5 – 0. Maka dapat disimpulkan responden masih kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pelayanan kefarmasian PRB JKN di Apotek X. Berdasarkan hasil penelitian responden masih kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pelayanan Kefarmasian PRB JKN Di Apotek X. Ketidakpuasan konsumen seharusnya di tanggapinya dengan serius oleh manajemen apotek.

Kata kunci: Program rujuk balik (PRB), Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan Pasien.

ABSTRACT

The quality of service of the referral program (PRB) at the pharmacy in Badung Regency has never been evaluated, one way to evaluate is to measure the level of patient satisfaction with the quality of the services provided. This research is a type of quantitative research that is correlational. The instrument used in this research is a questionnaire that has been tested for validity and reliability. The research respondents were 96 people who had met the inclusion criteria. The results consumer satisfaction JKN PRB Pharmaceutical services It shows that the assessment of each indicator is in the range of -1.5 – 0. It can be concluded that respondents are still not satisfied with the services JKN PRB. Based on the results respondents are still not satisfied with the services provided by JKN PRB Pharmaceutical services at Apotek X. Consumer dissatisfaction should be taken seriously by the pharmacy management.

Keywords: Referback Program (PRB), Patient Satisfaction, Quality of Patient Service.

Pendahuluan

Penyakit kronis menurut World Health Organization (WHO) merupakan penyakit dengan durasi panjang yang pada umumnya berkembang secara lambat dan merupakan akibat faktor genetik, fisiologis, lingkungan dan perilaku. Riset kesehatan dasar yang dilakukan pada tahun 2013 dengan hasil data prevalensi nasional penyakit kronis seperti asma, penyakit paru obstruktif kronik (PPOK), dan kanker masing-masing sebesar 4,5%, 3,7% dan 1,4%, sedangkan prevalensi hipertensi, stroke dan gagal ginjal kronis masing-masing sebesar 9,4%, 57,9% dan 0,6% [12]. Mengatasi masalah pengelolaan penyakit kronis tersebut, saat ini pemerintah melalui sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) menyediakan Program rujuk balik (PRB) [4]. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional. Program rujuk balik (PRB) adalah suatu program untuk penderita dengan penyakit kronis disertai dengan kondisi yang stabil dan masih memerlukan pengobatan untuk jangka panjang. Penyakit yang termasuk dalam PRB yakni diabetes mellitus, hipertensi, jantung, asma, penyakit paru obstruktif kronik (PPOK), epilepsi, skizofrenia, stroke dan systemic lupus erythematosus. Pelaksanaan PRB adalah program dari BPJS sebagai penyelenggara dari JKN yang merupakan program jaminan perlindungan kesehatan yang di dapatkan oleh masyarakat dimana mampu memperoleh manfaat pemeliharaan Kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah setempat [4].

Peserta yang berhak memperoleh obat PRB adalah peserta dengan diagnose penyakit kronis yang telah ditetapkan dalam kondisi terkontrol atau stabil oleh dokter Spesialis/Sub Spesialis dan telah mendaftarkan diri untuk menjadi peserta PRB. Pelayanan PRB bekerja sama dengan Apotek jejaring dalam pelayanan obat. Peningkatan dari segi praktek asuhan kefarmasian (pharmaceutical care) di Apotek oleh apoteker diyakini dapat membantu dalam keberhasilan terapi, hal ini akan sangat bermanfaat untuk pasien dengan penyakit kronis yang dilayani dalam PRB [4].

Apotek sebagai perantara sarana pelayanan kefarmasian yang akan membantu memberi pelayanan kefarmasian untuk melayani kebutuhan pasien PRB. Adapun kriteria apotek yang dapat melayani pasien PRB meliputi apotek harus memiliki surat izin operasional, memiliki surat ijin praktik (SIP), apoteker harus memiliki (SIPA), memiliki surat NPWP badan, surat pernyataan kesediaan mematuhi ketentuan yang terkait dengan JKN, bersedia memenuhi kebutuhan obat untuk pasien PRB, apotek yang bekerjasama dengan praktik dokter spesialis, memiliki ruang pemeriksaan dan konsultasi, bersedia memberi pelayanan terbaik untuk pasien PRB [4].

Pada apotek yang memberikan sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh Apoteker. Apoteker dalam menjalankan pekerjaan kefarmasian harus menerapkan standar pelayanan kefarmasian dimana standar pelayanan kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. [24]. Dalam Peraturan Menteri Kesehatan

Nomor 73 Tahun 2016 pasal 3 terdapat 2 standar pelayanan kefarmasian di Apotek yakni pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan serta alat medis habis pakai, dan pelayanan farmasi klinik sebagaimana dimaksud meliputi pengkajian resep, dispensing, pelayanan informasi obat (PIO), konseling, pelayanan kefarmasian di rumah (home pharmacy care), pemantauan terapi obat (PTO) dan *monitoring efek* samping obat (MESO).

Dalam memberi pelayanan kefarmasian Apotek harus mampu memberi pelayanan terbaik demi kepuasan dari pasien yang nantinya diharapkan mampu untuk membantu dalam pengobatan pasien Program Rujuk Balik (PRB) dengan penderita penyakit kronis tersebut. Kepuasan yang dimaksud adalah jika suatu harapan yang diinginkan konsumen tersebut tercapai sesuai dengan kenyataan yang diberikan maka dapat dinyatakan kepuasan dari suatu konsumen dapat terwujud. Tujuan kepuasan suatu konsumen tersebut harus di teliti karena berpengaruh terhadap seberapa optimal pelayanan yang telah diberikan. Dengan adanya pengukuran kepuasan pasien dapat menjadi upaya dalam meningkatkan serta menjaga kualitas mutu pelayanan kesehatan. Dalam membangun sebuah usaha hal yang paling penting adalah kepuasan pelanggan. Pentingnya meneliti harapan dengan kenyataan karena berpengaruh terhadap kualitas terhadap suatu usaha, usaha yang dimaksud adalah apotek yaitu sebagai sarana pelayanan yang memberikan pelayanan kefarmasian terhadap konsumen. Jika konsumen merasa puas dengan pelayanan yang kita berikan maka konsumen akan menjadi pelanggan yang loyal dan akan merekomendasikan tempat usaha kita kepada orang lain [4].

Apotek yang pilih dalam melakukan penelitian ini adalah Apotek X yang berlokasi di area Badung, Bali alasan dalam memilih penelitian di Apotek X adalah karena melihat adanya potensi baik dari banyaknya pasien yang berkunjung ke apotek tersebut, sarana prasarana yang disediakan lengkap, apotek sudah memenuhi kriteria untuk dijadikan apotek PRB namun pada Apotek X dan perlu dilakukan penelitian lebih lanjut terhadap pelayanan yang diberikan untuk pasien, dan juga belum pernah dilakukan pengukuran kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada Apotek X. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka hasil penelitian ini diharapkan mampu menganalisis tingkat kesenjangan antara harapan dan kenyataan untuk menggambarkan kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian PRB JKN di Apotek X [4].

Penelitian yang dilakukan Wistari (2015), tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada program rujuk balik (PRB) jaminan kesehatan nasional di apotek-apotek program rujuk balik Denpasar menunjukkan hasil analisis tingkat kepuasan yang rendah, baik ditinjau dari aspek pelayanan kefarmasian dan dimensi mutu pelayanan. Tingkat kepuasan pasien terhadap sub aspek pelayanan kefarmasian yang termasuk dalam klasifikasi rendah adalah pengkajian resep dan waktu tunggu, dispensing, PIO dan konseling dan monitoring sedangkan sub aspek yang termasuk dalam klasifikasi sedang adalah pelayanan umum dan sarana prasarana dan pengelolaan perbekalan farmasi. Tingkat Kepuasan pasien terhadap sub dimensi kualitas pelayanan yang termasuk dalam klasifikasi rendah adalah reliability,

assurance dan empathy sedangkan sub dimensi yang termasuk klasifikasi sedang adalah *tangible* dan *responsiveness*. Tingkat kepuasan rendah menunjukkan masih adanya l kesenjangan antara harapan dan persepsi responden yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan. Adapun 5 nilai dalam pengukuran suatu layanan kepuasan pasien yaitu *tangibles* (berwujud) yang merupakan penampilan fisik seperti gedung dan ruangan, tersedianya tempat parkir, kerapian dan kenyamanan ruangan, kebersihan, dan penampilan petugas, *reliability* (kehandalan) merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang ditawarkan, *assurance* (jaminan) merupakan kemampuan dalam memberikan rasa aman didalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan, *emphaty* (empati) merupakan memberi perhatian secara individual kepada pelanggan yang menyangkut kemudahan pelanggan dalam memanfaatkan jasa, *responsiveness* (daya tanggap) merupakan respon atau kesiapan karyawan membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.

Dalam Program Rujuk Balik (PRB) 5 nilai tersebut yaitu *tangibles*, *reliability*, *assurance*, *emphaty*, *responsiveness* yang menjadi tolak ukur untuk penilaian kepuasan dari pelayanan kefarmasian. Maka jika dari 5 penilaian tersebut

mendapatkan skor kepuasan yang tinggi maka dinyatakan harapan dan kenyataan dari kepuasan pelayanan kefarmasian tercapai. Salah satu upaya menjaga mutu pelayanan kefarmasian adalah dengan cara mnevaluasi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian yang ada disuatu tempat pelayanan kesehatan, harapan dan persepsi pada akhirnya mampu menentukan tingkat kepuasan terhadap suatu pelayanan. Dalam penelitian ini dilakukan di Apotek pada Kabupaten Badung karena melihat mengenai tingkat kepuasan di Apotek pada era JKN mengingat banyaknya peserta BPJS yang mendaftar di Apotek tetapi minimnya pemahaman tentang informasi tentang program rujuk balik yang ditujukan untuk penyakit kronis sehingga adanya potensi penerapan program PRB ini pada penelitian mengenai tingkat kepuasan perlu dilakukan sebagai evaluasi terhadap pelayanan kefarmasian yang dilakukan Apotek di Kabupaten Badung yang bekerja sama dengan BPJS melayani pasien PRB [4].

Metode Penelitian

Jenis rancangan penelitian ini adalah *observasional* dengan *cross sectional analitic* (jenis penelitian yang mengamati data-data populasi atau satu sampel pada saat yang sama) dengan menggunakan lembar Kuesioner. Dalam rancangan *observasional* tidak memberikan perlakuan atau intervensi terhadap sampel.

Dalam pengambilan data menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu teknik dengan pengambilan sampel yang dilakukan dengan pertimbangan tertentu dan menyesuaikan dengan tujuan penelitian. Kuesioner yang digunakan

adalah yang telah dilakukan uji validitas dimana validitas adalah suatu indeks yang membuktikan bahwa hal tersebut benar – benar diukur [27].

Penelitian dilakukan pada tahun 2021-2022 dari persiapan awal sampai penyusunan naskah publikasi, pada (10-24 Juli-2022) dilakukan pengambilansampel kepadapasien yang telah terdaftar sebagai pasien PRB yang padasaat menebus obat di Apotek X. Apotek X merupakan apotek yang berlokasi diarea Badung yang merupakan apotek yang bekerjasama dengan program JKNyaitu PRB untuk menerima pengobatan. populasi yang digunakan yakni seluruh pasien yang terdaftar sebagaipeserta (BPJS) khususnya pasien PRByang mendapatkan pelayanan di Apotek X yang merupakan salah satu Apotek diKabupatenBadung.

Total populasidibulan Juli 2022 sebanyak 620 pasien. Sampel dalam penelitian adalah peserta PRB yang memanfaatkan pelayanan diApotek pada bulan Juli 2022. Untukmenentukan sampel pada penelitianmenggunakan rumus *Slovin*. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis univariat dan analisis *gap* dengan grafik kartesius.

Hasil dan Pembahasan

Uji Validitas

Uji validitasi ini menggunakan *korelasi product moment* yang membandingkan nilai *r* tabel dengan nilai *r* hitung tiapi butir pernyataan. Nilai *r* tabel untuk responden sebanyak 30 orang

sebesar 0,361 [19]. Apabila nilai *r* hitung > 0,361 makai butir pernyataan pada kuesioner penelitian ini dinyatakan valid. Pada uji validitas sudah dilakukan pada penelitian sebelumnya dan sudah dibuktikan valid.

Uji Reliabilitas

Pertanyaan yang sudah melalui uji validitasi dan memenuhi syarat uji validitas kemudiani diuji kembali dengani uji reabilitas menggunakan model *Cronbach Alpha*. Kuesioner dikatakan reliabel jika memiliki nilai *r* hitung *Cronbach Alpai* > 0,60 [19]. Apabila nilai *r* hitung > 0,6 maka butir pernyataan pada kuesioner penelitian ini dinyatakan reliabel.

Uji Face Valididty

Berdasarkan hasil tersebut menunjukan bahwa Kuesioner yang digunakan dalam penelitian dapat dipahami oleh responden sehingga dapat digunakan untuk memberikan penilaian kepuasan konsumen terhadap pelayanan Kefarmasian PRB JKN di Apotek X.

Hal tersebut dibuktikan dengan rentan skor yaitu sebesar 70-80%. Cara perhitungan face validity yaitu dengan menjumlahkan soal pertanyaan 1-8 jika pertanyaan 1-8 benarpoin 10 jika salah poin 0, kecuali bertanyaanno 2 dan 5 jika benar poin 0 jika benar poin 10 dan terakhir dikalikan 100%.

Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini responden berjumlah 96 orang yang digunakan dalam memberikan penilaian kepuasan konsumen terhadap pelayanan Kefarmasian PRB JKN di Apotek X. Karkarakteristik responden terdiri dari jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, dan penyakit yang di derita responden. Berikut disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik responden

	Keterangan	Frequency	Percent
Jenis kelamin	Laki-laki	28	29.2
	Total	96	100.0
Usia	18-25 tahun	4	4.2
	26-35 tahun	6	6.3
	> 50 tahun	8	8.3
	Total	96	100.0
Pendidikan	Sd-smp	2	2.1
	Sma/ sederajat	6	6.3
	Diploma	7	7.3
	Total	96	100.0
Pekerjaan	Pelajar	4	4.2
	Pns/tni/polri	7	7.3
	Petani	7	7.3
	Buruh	4	4.2
	Lainnya	3	3.1
	Total	96	100.0
	Asma	6	6.3
	Diabetes Melitus	12	12.5
Penyakit	Ppok	10	10.4
	Epilepsi	2	2.1
	Skizofrenia	1	1.0
	SLE	2	2.1
	Jantung	6	6.3
	Stroke	6	6.3
	Total	96	100.0

Analisis Gap

Analisis dengan membandingkan mean antara harapan dengan kenyataan yang diterima konsumen dari dimensi

pelayanan yaitu *reability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles*. Berikut hasil kesenjangan antara harapan dan kenyataan disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil nilai analisis gap 5 domain

No.Indikator	Gap	Interval	Keterangan
1.TANGIBLE	-0.53	-1,5 sd 0	Kurang puas banding harapan
2. REABILITY	-0.45	-1,5 sd 0	Kurang puas banding harapan
3.ASSURANCE	-0.50	-1,5 sd 0	Kurang puas banding harapan

4.EMPATY	-0.49	-1,5 sd 0	Kurang puas banding harapan
5.RESPONSIVENESS	-0,52	-1,5 sd 0	Kurang puas banding harapan

Berdasarkan hasil data menunjukan bahwa pada variabel tangible nilai harapan tertinggi ada pada indikator 4 yaitu “alur pelayanan atas resep obat dan alat kesehatan telah tercantum dengan baik di apotek” dengan nilai rata-rata sebesar 3,61. Berdasarkan nilai kenyataan tertinggi ada pada indikator ke 5 yaitu “pelayanan resep obat dan alat kesehatan menggunakan nomor antrian yang jelas dan terorganisir”. Hal ini menunjukan bahwa harapan pelayanan apoteker kepada konsumen ada pada pelayanan yang baik. Sedangkan kenyataannya responden menilai pelayanan terbaik ada pada pelayanan resep obat dan alat kesehatan yang menggunakan nomor antrian.

Pada variabel keandalan, nilai rata-rata tertinggi pada penilaian harapan ada pada indikator ke 5 yaitu “obat yang diresepkan selalu dapat dilayani sehingga tidak perlu mencari ke tempat lain” sedangkan pada penilaian kenyataan ada pada indikator ke 5 yaitu “obat yang diresepkan selalu dapat dilayani sehingga tidak perlu mencari ke tempat lain”. Hal ini menunjukan bahwa kenyataan terhadap keandalan dalam pelayanan apoteker sesuai dengan harapan dari responden.

Pada variabel jaminan, indikator harapan tertinggi ada pada indikator 6 yaitu “penyerahan obat selalu disertai informasi tambahan misalnya mengenai efek samping yang mungkin terjadi, makanan yang harus dihindari selama mengkonsumsi obat dan

sebagainya”. Sedangkan gambaran kenyataan tertinggi ada pada indikator ke-3 “penyerahan obat selalu disertai pemberian informasi mengenai aturan pakai obat, misalnya 3 kali sehari 1 tablet sesudah makan”. Hal ini menunjukan bahwa pada variabel jaminan harapan tertinggi ada pada penyerahan obat disertai dengan informasi tambahan sedangkan kenyataannya responden merasa puas terhadap penyerahan obat informasi yang di berikan dalam aturan penggunaan obat.

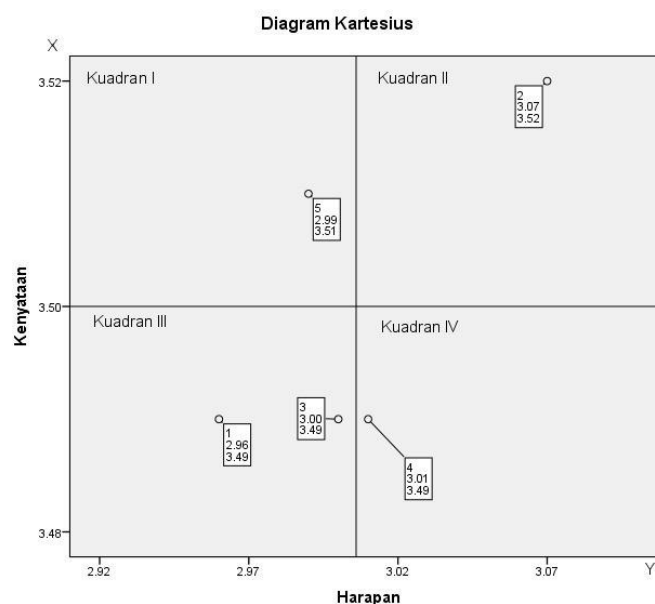
Berdasarkan variabel empati, gambaran harapan responden tertinggi ada pada indikator ke-7 yaitu “apoteker melakukan monitoring penggunaan obat dengan menelpon pasien” sedangkan nilai kenyataan tertinggi ada pada pernyataan ke-5 yaitu “apoteker bersedia melakukan pelayanan kefarmasian yang bersifat kunjungan rumah”. Hal ini menunjukan jika harapan tertinggi responden yaitu monitoring apoteker kepada konsumen dalam penggunaan obat, sedangkan kenyataan tertinggi kepuasan responden ada pada pelayanan kefarmasian dalam kunjungan langsung ke rumah pasien.

Berdasarkan variabel responsiveness, nilai rata-rata harapan tertinggi pada indikator ke-3 yaitu “apoteker menjawab pertanyaan – pertanyaan yang saya ajukan mengenai penggunaan obat.” Dan penilaian kenyataan tertinggi ada pada indikator ke-2 yaitu “petugas memberikan penjelasan mengenai adanya racikan pada resep yang

saya terima sehingga membutuhkan waktu lebih lama” hal ini menunjukkan jika harapan responden tertinggi ada pada penyataan apoteker menjawab pertanyaan dari pasien

dan kenyataan kepuasan pelayanan ada pada penjelasan dari apoteker dalam memberikan penjelasan racikan resep penggunaan obat:

Gambar 1. Diagram kartesius dari 5 domain (tangible, reliability, assurance ,empathy, responsiveness)



Berdasarkan hasil diagram kartesius penelitian dari analisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian PRB JKN Di Apotek X. Menunjukan bahwa penilaian masing-masing indikator berada pada rentang -1,5 – 0. Maka dapat disimpulkan responden masih kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pelayanan kefarmasian PRB JKN di Apotek X.

Pada diagram kartesius diatas menjelaskan bahwa yang termasuk kuadran satu adalah responsiveness dengan nilai kenyataan 2.99 dan nilai harapan 3.51 hal tersebut menunjukan besarnya nilai harapan dibanding dengan kenyataan yang diterima pada bagian ini pasien mengharapkan adanya pelayanan atasresep dokter dilakukan secara sigap olehpetugas yang ada diapotek, selain hal

tersebut ada beberapa hal yang juga harus diperhatikan seperti petugas memberikan penjelasan mengenai adanya racikan pada resep yang saya terima sehingga membutuhkan waktu lebih lama, apoteker menjawab pertanyaan – pertanyaan yang saya ajukan mengenai penggunaan obat hal – hal tersebut yang ingin diprioritaskan oleh pasien sehingga kepuasan bisa tercapai.

Kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka konsumen akan kecewa. Tetapi apabila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik terhadap kinerja perusahaan.

Kepuasan pelanggan merupakan tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Konsumen bisa memahami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja di bawah harapan, konsumen akan merasa kecewa, tetapi kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan bila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasa sangat puas senang atau sangat gembira. Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, perusahaan menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dari kemampuan untuk mempertahankan pelanggannya.

Ketidakpuasan konsumen seharusnya di tanggapi serius oleh manajemen apotek. Dikarenakan ketika konsumen merasa tidak puas, mereka akan mencari apotek lain yang dapat memberikan pelayanan yang sesuai atau diatas yang konsumen harapkan. Konsumen merasa puas kalau harapan mereka terpenuhi, dan merasa amat gembira kalau harapan mereka terlampaui. Konsumen yang puas cenderung tetap loyal lebih lama, membeli lebih banyak, kurang peka terhadap perubahan harga dan pembicaraanya menguntungkan perusahaan. Dalam rangka menciptakan kepuasan konsumen, produk atau jasa yang di tawarkan organisasi / perusahaan harus berkualitas. Kepuasan konsumen merupakan hasil evaluasi konsumen yang menggunakan barang atau jasa yang mana

sesuai dengan harapan yang di inginkan oleh konsumen tersebut dan secara alami akan menggunakan barang atau jasa tersebut kembali. Hal ini kiranya benar adanya karena orang dapat di katakan puas apabila apa yang di dapatkan lebih besar dari apa yang di harapkan.

Simpulan

Berdasarkan pada data analisis gap dan diagram kartesius maka dapat disimpulkan bahwa nilai kesenjangan (gap) paling tinggi terdapat pada domain tangible dengan total nilai gap -0,54 dengan interval -1,5 – 0 dengan keterangan kurang puas banding harapan. Dan domain yang paling harus diprioritaskan pada apotek x adalah responsiviness (daya tangkap) karena rata-rata nilai harapan dan nilai kenyataan paling tinggi, maka jika pelayanan kefarmasian ini tidak ditingkatkan akan berpengaruh terhadap kualitas layanan pada apotek x.

Pustaka

- [1] Aer Sondari, 2015. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD): Kabupaten Brebes
- [2] AHA. 2017. (American Heart Association). Cardiovascular Disease: A Costly Burden For America Projections Through 2035. The American Heart Association Office of Federal Advocacy: Washington DC.
- [3] Apotek Kimia Farma. 2022. Data Kunjungan Pasien PRB Tahun 2022
- [4] Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. 2014. Panduan praktis

- program rujuk balik bagi peserta JKN. Jakarta: BPJS Kesehatan.
- [5] Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). 2014. Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional. Jakarta: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial BPJS.
- [6] Bambang, Lina, 2013. Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- [7] Bagus, 2020, Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Dr. H. Soewondo Kendal Tahun 2010, UNDIP FKM, Semarang.
- [8] Bustani, Neti M. 2015. Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Propinsi Sulawesi Utara 2015. Universitas Sam Ratulangi.
- [9] Direktur Pelayanan BPJS Kesehatan. 2014. Pelayanan program rujuk balik bagi peserta jaminan kesehatan nasional. Jakarta: BPJS.
- [10] Davidson, G.C, 2020. psikologi abnormal. Jakarta: PT Rajagrafindo permai.
- [11] Djaali dan Muljono, P. 2014, Pengukuran dalam Bidang Pendidikan, PT. Grasindo, Jakarta
- [12] Depkes RI, 2013, Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), Jakarta
- [13] Depkes RI, 2012, Peta Jalan Menuju Jaminan Kesehatan Nasional 2012-2019, Jakarta
- [14] Dewi, ASE., Muhlis, M., Supadmi, W., 2020. Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Di Apotek Rawat Jalan RSUD Penambahan Senopati Kabupaten Bantul Priode Juni-Juli 2020. (Skripsi). Fakultas Farmasi Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
- [15] Hasan A, 2018. Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan, CAPS (Center for Academic Publishing Service), Yogyakarta.
- [16] Helni. 2015, Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap pelayanan Apotek di Kota Jambi, Jurnal Penelitian Universitas Jambi Seri Humaniora, Vol. 17(2): 01-08.
- [17] Irianto Koes. 2014. Ilmu Kesehatan Masyarakat. Bandung: Alfabet.
- [18] Junaidi, Iskandar., 2014. Stroke Waspada! Ancamannya. Yogyakarta : ANDI.
- [19] Kusumapradja R, Ni Putu, dan Ali Germas, 2014, Analisis Hubungan Antara Kualitas Pelayanan, Karakteristik Pasien, dan Hambatan Pindah Loyalitas Pasien Rawat Jalan RSUD Cibinong, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Esa Unggul, Jakarta, Forum Ilmiah Volume 10 Nomor 1, Januari 2014.
- [20] Marjadi, B dan Pratidina, A. 2020. Pengantar Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitataif bagi Peneliti Pemula di Bidang Kesehatan. Surabaya: Universitas Airlangga.
- [21] Maulidhany, F, 2012, Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Hidayatullah Yogyakarta, Jurnal 32 Kindai, Vol 8 No 2.
- [22] Notoatmodjo, S. 2018. Metode Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.

- [23] Notoatmodjo, S.2012.Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.
- [24] Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomer 73 tahun 2016 (Permenkes Ri no 73 tahun 2016) Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek.
- [25] Perhimpunan Dokter Paru Indonesia.2016. (Penyakit Paru Obstruktif Kronik (PPOK), Diagnosis dan penatalaksanaan. PDPI. Jakarta.
- [26] Putri, F. P. 2015. Pengaruh Pengetahuan Auditor, Pengalaman Auditor, Kompleksitas Tugas, Locus Of Control, Dan Tekanan Ketaatan Terhadap Audit Judgment.
- [27] Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabeta.