

**EVALUASI KESENJANGAN ANTARA HARAPAN DAN PERSEPSI  
PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN KEFARMASIAN  
DI APOTEK NULUNG FARMA**



**TUGAS AKHIR**

**Oleh :**

**RAHMA AYU**

**NIM. 23081011**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III FARMASI**

**SEKOLAH VOKASI**

**UNIVERSITAS HARKAT NEGERI**

**2026**

**EVALUASI KESENJANGAN ANTARA HARAPAN DAN PERSEPSI  
PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN KEFARMASIAN  
DI APOTEK NULUNG FARMA**



**TUGAS AKHIR**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi

Pada Program Studi Diploma III Farmasi

**Oleh :**

**RAHMA AYU**

**NIM. 23081011**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III FARMASI**

**SEKOLAH VOKASI**

**UNIVERSITAS HARKAT NEGERI**

**2026**

UNIVERSITAS HARKAT NEGERI	Kode/No :
	Tanggal :
FORMULIR LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	Revisi :
	SEKOLAH VOKASI

**HALAMAN PERSETUJUAN  
TUGAS AKHIR**

**EVALUASI KESENJANGAN ANTARA HARAPAN DAN PERSEPSI  
PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN KEFARMASIAN  
DI APOTEK NULUNG FARMA**


Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Melaksanakan  
Tugas Akhir

Oleh:  
Nama : Rahma Ayu  
NIM : 23081011

Tegal, 5 Maret 2026

Menyetujui,  
Pembimbing I Pembimbing II

  
apt. Rizki Febriyanti, M.Farm  
NIDN. 0627028302

  
apt. Susiyarti, M.Farm  
NIDN. 0627057502

UNIVERSITAS HARKAT NEGERI	Kode/No : _____
	Tanggal : _____
FORMULIR LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	Revisi : _____
	SEKOLAH VOKASI

**HALAMAN PENGESAHAN  
TUGAS AKHIR (TA)**

**EVALUASI KESENJANGAN ANTARA HARAPAN DAN PERSEPSI  
PASIEEN TERHADAP MUTU PELAYANAN KEFARMASIAN  
DI APOTEK NULUNG FARMA**

Oleh:

Nama : Rahma Ayu  
NIM : 23081011

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya Farmasi pada Program Studi Diploma III Farmasi, Universitas Harkat Negeri.

**Tim Penguji**

**Ketua Penguji** : Dr. apt. Heru Nurcahyo, S.Farm., M.Sc. (.....)   
NIDN. 0611058001

**Anggota Penguji I** : apt. Muladi Putra Mahardika, M.Farm. (.....)   
NIDN. 0617089202

**Anggota Penguji II** : apt. Susiyarti, M.Farm. (.....)   
NIDN. 0627057502

Tegal, 5 Maret 2026

Menyetujui,

Fakultas Sekolah Vokasi  
Dekan


Dr. apt. Heru Nurcahyo, S.Farm., M.Sc.  
NIPY. 10.007.038

Program Studi Diploma III Farmasi  
Ketua Program Studi

  
Dipfarmasi

apt. Rizki Febriyanti, M. Farm  
NIPY. 09.012.117

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS

Tugas Akhir ini adalah karya saya sendiri,  
dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya  
nyatakan dengan benar.

<b>Nama</b>	: <b>Rahma Ayu</b>
<b>NIM</b>	: <b>23081011</b>
<b>Tanda Tangan</b>	: 
<b>Tanggal</b>	: <b>5 Maret 2026</b>

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Harkat Negeri, saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Rahma Ayu  
NIM : 23081011  
Program Studi : Diploma III farmasi  
Jenis Karya : Tugas Akhir  
Skim TA : KTI

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Harkat Negeri Tegal Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*None – eksklusif Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**“Evaluasi Kesenjangan Antara Harapan dan Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian di Apotek Nulung Farma”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti/Noneksklusif ini Universitas Harkat Negeri Tegal berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Tegal  
Pada tanggal : 5 Maret 2026

Vera menyantakan  
  
(Rahma Ayu)  
23081011

## **MOTTO**

"Setiap tetes keringat orangtuaku adalah ribuan langkahku untuk terus maju"

"Allah tidak membebani seseorang melainkan dengan kesanggupannya "

(Q.S AL-Baqarah: 286)

## **PERSEMBAHAN**

Tugas Akhir ini kupersembahkan untuk:

1. Saya mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada bapak dan ibu tercinta atas segala doa, dukungan, dan kasih sayang yang tak ternilai selama ini. Tanpa restu dan semangat dari kalian, saya tidak akan mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Saya juga menyampaikan terimakasih kepada Teman-teman seperjuangan Arsy, Astrit, Zalfa, dan Mba Maya, Tri aji yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan ini. Terimakasih atas kebersamaan, bantuan, semangat, serta tawa dan selalu mendengar curahan hati saya semasa proses pembuatan Tugas Akhir ini.
3. Saya mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu apt. Rizki Febriyanti, M.Farm. selaku dosen pembimbing 1 dan Ibu apt. Susiyarti, M.Farm. selaku dosen pembimbing II, yang telah sabar membimbing, serta memberi masukan yang sangat berharga selama proses penyusunan tugas akhir ini. Bimbingan dan dedikasi yang Ibu berikan menjadi bagian penting dalam proses keberhasilan saya menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Saya ingin menyampaikan terimakasih sebesar-besarnya kepada Bapak apt. Nurul Fakhmi, S.Farm selaku pemilik Apotek Nulung Farma beserta seluruh Karyawan atas izin, kesempatan, serta bantuan luar biasa yang diberikan kepada saya. Terima kasih telah mengizinkan saya melakukan penelitian di instansi Bapak dan membantu saya dalam setiap proses pengambilan data dengan penuh keramahan.

Kerja sama dan kehangatan seluruh tim di Apotek Nulung Farma telah memberikan pengalaman belajar yang sangat berharga bagi saya.

5. Tak lupa, saya juga ingin mengucapkan kepada diri saya sendiri. Terimakasih telah bertahan, tetap berjuang dan tidak menyerah meski banyak rintangan yang harus dilalui. Terimakasih telah percaya bahwa setiap proses, sekecil apa pun akan membawa hasil.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur panjatkan kepada ke hadiran Allah SWT. karena atas rahmat dan karunianya saya dapat menyusun Tugas Akhir yang berjudul : “Evaluasi Kesenjangan Antara Harapan dan Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian di Apotek Nulung Farma”

Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Diploma III Farmasi di Universitas Harkat Negeri. Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis mendapat banyak bantuan, dukungan, dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Sudirman Said, AK.,M.B.A Selaku Rektor Universitas Harkat Negeri.
2. Bapak Dr. apt. Heru Nurcahyo,S.Farm.,M.Sc Selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Harkat Negeri.
3. Ibu apt. Rizki Febriyanti, M. Farm. Selaku Ketua Program Studi Diploma III Farmasi Sekolah Vokasi Universitas Harkat Negeri dan Pembimbing 1.
4. Ibu apt. Susiyarti, M. Farm. Selaku Pembimbing 2 yang telah memberi banyak ilmu dan masukan dalam penyempurnaan tugas akhir ini.
5. Bapak apt. Nurul Fakhmi, S.Farm. Selaku Apoteker dan penanggung jawab di Apotek Nulung Farma, yang telah memberikan izin penelitian,

arahan, serta dukungan selama proses pengambilan data sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan lancar.

6. Orang tua, keluarga, serta sahabat penulis, yang memberikan do'a, semangat, dan dukungan moral yang tak ternilai.

Semoga karya saya dapat memberikan referensi dan bermanfaat bagi semua pihak pembaca.

Tegal, Februari 2026

Penulis

Rahma Ayu  
23081011

## INTISARI

**Ayu, Rahma., Febriyanti, Rizki., Susiyarti., 2026. Evaluasi Kesenjangan Antara Harapan dan Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian di Apotek Nulung Farma.**

Pelayanan kefarmasian yang berorientasi pada pasien menuntut kesesuaian antara harapan dan persepsi terhadap mutu layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kesenjangan antara harapan dan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan kefarmasian di Apotek Nulung Farma menggunakan metode SERVQUAL.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif dengan pendekatan survei terhadap 100 responden yang dipilih secara purposive sampling. Instrumen penelitian mencakup lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Analisis data dilakukan dengan metode gap analysis (Persepsi–Harapan).

Hasil penelitian menunjukkan seluruh dimensi memiliki nilai gap negatif, yaitu *tangible* (-1,0943), *reliability* (-1,0657), *responsiveness* (-1,0829), *assurance* (-1,0543), dan *empathy* (-1,1200). Gap terbesar terdapat pada dimensi *empathy*, sedangkan gap terkecil pada dimensi *assurance*. Secara umum, hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien, meskipun mutu pelayanan tergolong cukup baik dan memerlukan peningkatan berkelanjutan.

**Kata kunci:** Evaluasi; Mutu Pelayanan; SERVQUAL; Apotek Nulung Farma.

## **ABSTRACT**

**Ayu, Rahma., Febriyanti, Rizki., Susiyarti., 2026. *Evaluation of the Gap Between Patients' Expectations and Perceptions of Pharmaceutical Service Quality at Nulung Farma Pharmacy.***

*Patient-oriented pharmaceutical services require alignment between expectations and perceptions of service quality. This study aimed to evaluate the gap between patients' expectations and perceptions of pharmaceutical service quality at Apotek Nulung Farma using the SERVQUAL method.*

*This descriptive quantitative study involved 100 respondents selected through purposive sampling. The instrument covered five SERVQUAL dimensions: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Data were analyzed using gap analysis (Perception–Expectation).*

*The results revealed negative gap values across all dimensions: tangible (-1.0943), reliability (-1.0657), responsiveness (-1.0829), assurance (-1.0543), and empathy (-1.1200). The largest gap was found in empathy, while the smallest gap occurred in assurance. These findings indicate that the services provided have not fully met patients' expectations. Overall, the quality of pharmaceutical services was categorized as fairly good, but continuous quality improvement is necessary.*

**Keywords:** *Evaluation; Service Quality; SERVQUAL; Nulung Farma Pharmacy.*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
INTISARI.....	xi
<i>ABSTRACT</i> .....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1    Latar Belakang.....	1
1.2    Rumusan Masalah.....	4
1.3    Batasan Masalah.....	4
1.4    Tujuan Penelitian.....	5
1.5    Manfaat Penelitian.....	5
1.5.1    Manfaat Teoritis.....	5
1.5.2    Manfaat Praktis.....	6
1.6    Keaslian Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1    Pengertian Mutu Pelayanan Kefarmasian.....	8
2.2    Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek.....	14
2.2.1    Konsep Mutu Pelayanan Obat.....	20
2.2.2    Standar Pelayanan sebagai Dasar Mutu.....	22

2.2.3	Peran Apoteker dalam Menjamin Mutu .....	23
2.2.4	Evaluasi dan Audit Mutu Pelayanan .....	24
2.2.5	Indikator Mutu Pelayanan Obat .....	25
2.3	Harapan dan Persepsi Pasien.....	26
2.4	Teori SERVQUAL .....	30
2.5	Kerangka Teori.....	36
2.6	Kerangka Konsep .....	37
BAB III METODE PENELITIAN.....		40
3.1	Ruang Lingkup Penelitian.....	40
3.1.1	Ruang Lingkup Tempat.....	40
3.1.2	Ruang Lingkup Waktu .....	40
3.2	Rancangan dan Jenis Penelitian .....	41
3.3	Populasi dan Sampel .....	41
3.3.1	Populasi.....	41
3.3.2	Sampel dan Teknik Sampling.....	42
3.4	Variabel Penelitian .....	45
3.5	Definisi Operasional Variabel .....	48
3.6	Jenis dan Sumber Data .....	50
3.6.1	Jenis Data .....	50
3.6.2	Cara Pengumpulan Data.....	50
3.7	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	51
3.7.1	Uji Validitas.....	51
3.7.2	Uji Reliabilitas .....	53
3.8	Pengolahan dan Analisis data.....	55
3.8.1	Pengolahan Data.....	55
3.8.2	Analisis Data .....	56
3.9	Etika Penelitian .....	59
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		60
4.1	Gambaran Umum Sampel.....	60
4.2	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	60
4.2.1	Uji Validitas Instrumen .....	60

4.2.2	Uji Reliabilitas .....	73
4.3	Karakteristik Responden .....	76
4.3.1	Karakteristik Berdasarkan Usia.....	78
4.3.2	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	80
4.3.3	Karakteristik Berdasarkan Pendidikan.....	83
4.3.4	Karakteristik Berdasarkan Frekuensi Kunjungan .....	85
4.4	Hasil Analisis SERVQUAL .....	87
4.4.1	Dimensi <i>Tangibles</i> .....	90
4.4.2	Dimensi <i>Reliability</i> .....	92
4.4.3	Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	94
4.4.4	Dimensi <i>Assurance</i> .....	95
4.4.5	Dimensi <i>Empathy</i> .....	97
4.5	Pembahasan.....	99
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		107
5.1	Kesimpulan .....	107
5.2	Saran.....	109
DAFTAR PUSTAKA .....		112
LAMPIRAN.....		116

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian.....	117
Lampiran 2. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian.....	118
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	119
Lampiran 4. Informed Consent dan Kuisisioner.....	122
Lampiran 5. Rekapitulasi Karakteristik Responden.....	128
Lampiran 6. Hasil Kuisisioner .....	131
Lampiran 7. Hasil Turnitin.....	156
Lampiran 8. Dokumentasi.....	157
Lampiran 9. <i>Curriculum Vitae</i> .....	158

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian.....	7
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel .....	49
Tabel 3. 2 Kategori Penilaian .....	58
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Dimensi Tangibles .....	62
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Reliability</i> .....	64
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	67
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Assurance</i> .....	69
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Empathy</i> .....	71
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas 5 Dimensi SERVQUAL.....	75
Tabel 4. 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	78
Tabel 4. 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	81
Tabel 4. 9 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	83
Tabel 4. 10 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan.....	85
Tabel 4. 11 Gap Harapan dan Persepsi Pasien .....	88

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori .....	37
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep .....	39
Gambar 4. 1 Grafik Batang Gap Harapan dan Persepsi Dimensi <i>Tangibles</i> .....	91
Gambar 4. 2 Grafik Batang Gap Harapan dan Persepsi Dimensi <i>Reliability</i> .....	93
Gambar 4. 3 Grafik Batang Gap Harapan dan Persepsi Dimensi <i>Responsiveness</i> 94	
Gambar 4. 4 Grafik Batang Gap Harapan dan Persepsi Dimensi <i>Assurance</i> .....	96
Gambar 4. 5 Grafik Batang Gap Harapan dan Persepsi Dimensi <i>Emphaty</i> .....	98