

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kefarmasian merupakan bagian integral dari sistem kesehatan yang berperan penting dalam menjamin keberhasilan terapi pasien. Dalam paradigma pelayanan kesehatan modern, apotek tidak hanya berfungsi sebagai tempat distribusi obat, tetapi juga sebagai pusat informasi dan edukasi terkait penggunaan obat yang aman dan rasional. Pergeseran orientasi dari *product-oriented* menjadi *patient-oriented* menuntut peningkatan mutu pelayanan kefarmasian, khususnya di apotek komunitas. (Lestari *et al.*, 2025).

Mutu pelayanan kefarmasian mencerminkan kualitas interaksi antara pasien dan tenaga kefarmasian, termasuk aspek teknis seperti ketepatan penyerahan obat serta aspek non-teknis seperti komunikasi, empati, dan kenyamanan pelayanan. Penilaian mutu pelayanan tidak hanya berdasarkan sudut pandang tenaga kefarmasian, tetapi juga sangat ditentukan oleh persepsi dan harapan pasien. Pasien yang merasa puas terhadap mutu pelayanan cenderung lebih patuh terhadap terapi dan loyal. (Lestari *et al.*, 2025).

Penilaian mutu pelayanan umumnya menggunakan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Kesenjangan antara harapan dan persepsi pada kelima dimensi

tersebut mencerminkan sejauh mana pelayanan memenuhi ekspektasi pasien (Lestari *et al.*, 2025). Namun, di Indonesia implementasi standar pelayanan kefarmasian sebagaimana diatur dalam Permenkes No. 73 Tahun 2016 masih belum optimal, terutama di apotek komunitas (Kemenkes RI, 2016).

Penelitian terdahulu oleh Mongi *et al.*, (2020) menunjukkan bahwa pelaksanaan standar pelayanan kefarmasian masih belum maksimal, khususnya pada aspek pelayanan resep dan informasi obat. Keterbatasan dalam memberikan konseling, informasi obat, serta waktu pelayanan yang terbatas turut memengaruhi persepsi pasien terhadap mutu layanan yang diberikan. Hal ini menjadi penting untuk dievaluasi dalam konteks apotek tertentu seperti Nulung Farma.

Dari sisi regulasi, Permenkes No. 5 Tahun 2023 menegaskan pentingnya pengawasan terhadap penggunaan obat dan edukasi kepada pasien, termasuk pemenuhan standar dalam pemberian informasi serta pemantauan efek terapi. Ketidakesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan ketentuan regulasi dapat memperbesar kesenjangan antara harapan dan persepsi pasien, sehingga perlu adanya upaya evaluasi berkala terhadap mutu layanan (Kemenkes RI, 2023).

Pasien tidak hanya menginginkan layanan cepat dan tepat, tetapi juga sikap ramah, empati, serta komunikasi efektif dari tenaga kefarmasian. Interaksi interpersonal yang baik mampu membangun kepercayaan dan meningkatkan loyalitas pasien terhadap apotek (Warti, 2025). Sebaliknya,

komunikasi yang kurang efektif dapat menimbulkan persepsi negatif meskipun aspek teknis sudah sesuai standar. Oleh karena itu, evaluasi kesenjangan antara harapan dan persepsi pasien menjadi penting untuk mengidentifikasi aspek mana yang sudah sesuai standar, serta aspek mana yang perlu diperbaiki agar mutu pelayanan kefarmasian semakin optimal. (Lestari *et al.*, 2025).

Evaluasi kesenjangan antara harapan dan persepsi pasien menjadi penting karena tanpa evaluasi, pelayanan kefarmasian di Apotek Nulung Farma berpotensi tidak memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pasien, yang dapat menurunkan kepatuhan terapi dan kepercayaan masyarakat. Meskipun beberapa penelitian telah menilai mutu pelayanan di apotek komunitas lain, masih sedikit studi yang menilai kesenjangan ini di Apotek Nulung Farma. Oleh karena itu, penelitian ini diperlukan untuk menutup gap tersebut dan menjadi dasar perbaikan mutu layanan, baik dari sisi fasilitas, ketepatan layanan, maupun kualitas komunikasi tenaga kefarmasian.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka perlu dilakukan penelitian untuk mengevaluasi kesenjangan antara harapan dan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan kefarmasian di Apotek Nulung Farma. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran nyata tentang kondisi pelayanan saat ini, mengidentifikasi titik kelemahan, serta menjadi bahan perbaikan berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian yang sesuai standar dan harapan masyarakat.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana kesenjangan antara harapan dan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan kefarmasian berdasarkan lima dimensi SERVQUAL di Apotek Nulung Farma?

1.3 Batasan Masalah

1. Penelitian ini dibatasi pada evaluasi kesenjangan antara harapan dan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan kefarmasian di Apotek Nulung Farma, tanpa membandingkan dengan apotek lain.
2. Subjek dalam penelitian ini adalah pasien yang telah menerima pelayanan kefarmasian di Apotek Nulung Farma, berusia 17 tahun – 60 tahun.
3. Pemilihan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*.
4. Penelitian dilaksanakan di Apotek Nulung Farma. Pemilihan Lokasi dilakukan secara purposive karena apotek ini dinilai memenuhi syarat dalam konteks penelitian. Waktu pelaksanaan penelitian direncanakan pada Bulan September hingga Desember 2025.
5. Pengambilan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuisioner.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kesenjangan antara harapan dan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan kefarmasian dengan menggunakan pendekatan lima dimensi *SERVQUAL*, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi yang signifikan bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang farmasi, khususnya dalam konteks evaluasi kualitas pelayanan kefarmasian dengan menggunakan pendekatan *SERVQUAL* yang sistematis, karena melalui analisis kesenjangan antara harapan dan persepsi pasien, penelitian dapat menyoroti secara mendalam aspek-aspek yang memengaruhi pengalaman pasien, mulai dari fasilitas fisik, ketepatan layanan, kesigapan apoteker, hingga kemampuan tenaga kefarmasian memberikan rasa aman dan kepercayaan; lebih jauh lagi, hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman tentang pentingnya komunikasi yang efektif, empati yang tulus, dan jaminan profesionalisme dalam membentuk persepsi pasien terhadap kualitas layanan, sehingga informasi dan temuan yang diperoleh tidak hanya menjadi dasar pengambilan keputusan untuk perbaikan mutu pelayanan di Apotek Nulung Farma, tetapi juga menjadi referensi berharga bagi pengembangan praktik kefarmasian yang

berorientasi pada *patient-centered care* di berbagai apotek lain, sehingga pelayanan dapat menjadi lebih aman, nyaman, dan memuaskan bagi masyarakat secara konsisten.

1.5.2 Manfaat Praktis

1. Untuk Apotek Nulung Farma

Memberikan wawasan yang jelas tentang kekuatan dan kelemahan dalam pelayanan kefarmasian yang ada, sehingga dapat digunakan sebagai dasar dalam merancang strategi untuk memperbaiki kualitas layanan.

2. Untuk Apoteker dan Tenaga Kefarmasian

Menjadi informasi yang berguna dalam meningkatkan ketrampilan komunikasi, profesionalisme, dan pelayanan yang berfokus pada pasien.

3. Untuk Peneliti Selanjutnya

Dapat dijadikan sumber referensi atau acuan dalam melaksanakan penelitian berikutnya yang berhubungan dengan evaluasi kualitas pelayanan atau kepuasan pasien di apotek Nulung Farma.

1.6 Keaslian Penelitian

Peneliti meninjau beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan mutu pelayanan kefarmasian dan kepuasan pasien. Tinjauan ini dilakukan untuk mengetahui persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan, sehingga dapat menunjukkan posisi serta keaslian penelitian ini.

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

No	Pembeda	Nathalia dan Rozy (2022)	Tohang dan Harsono (2025)	Ayu (2026)
1	Judul Penelitian	Analisis pengaruh kualitas pelayanan kefarmasian terhadap tingkat kepuasan pasien di Apotek SM Bekasi Timur	Penilaian tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Sami Mirah Farma Klaten	Evaluasi kesenjangan antara harapan dan persepsi pasien terkait mutu pelayanan di Apotek Nulung Farma
2	Rancangan Penelitian	Kuantitatif analitik dengan desain <i>cross-sectional</i>	Kuantitatif deskriptif berbasis pendekatan SERVQUAL	Kuantitatif deskriptif
3	Subjek Penelitian	Pasien apotek komunitas secara umum	Pasien apotek komunitas yang memenuhi kriteria tertentu	Pasien Apotek Nulung Farma berusia 17–60 tahun dengan minimal dua kali kunjungan
4	Teknik Sampling	<i>Accidental sampling</i>	<i>Purposive sampling</i>	<i>Purposive sampling</i>
5	Data Penelitian	Kuesioner SERVQUAL yang menilai lima dimensi mutu pelayanan	Kuesioner SERVQUAL dengan fokus pada persepsi dan harapan pasien	Kuisisioner
6	Hasil Penelitian	Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan dimensi <i>assurance</i> dan <i>responsiveness</i> paling dominan	Tingkat kepuasan pasien tergolong cukup baik, namun ditemukan <i>service quality gap</i> negatif pada beberapa dimensi, terutama <i>empathy</i> dan <i>tangibles</i> , sehingga pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan	Seluruh dimensi menunjukkan <i>service quality gap</i> negatif dengan gap terbesar pada <i>empathy</i> (-1,1200); mutu layanan tergolong cukup baik tetapi belum sepenuhnya sesuai harapan pasien