

PENERAPAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* (CSI) DAN ANALISIS GAP PADA KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK KIMIA FARMA 347 PEKAYON JAWA BARAT BULAN MARET 2024

Yudha Sukowati*, Umul Angga Brahmono, Herty Nur Tanty, Gerbila Sabatini

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) IKIFA

*Email : yudhasukowati@gmail.com

ABSTRAK

Kepuasan konsumen bergantung pada persepsi dan harapan konsumen. Perasaan senang dan kecewa seseorang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja. Pelayanan kefarmasian merupakan suatu pelayanan langsung dan bertanggungjawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi, dimaksud mencapai hasil pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan dan harapan pelanggan terhadap kinerja pelayanan Apotek Kimia Farma 347 Pekayon. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan Analisis GAP. Penelitian ini dilakukan dengan metode survei yaitu membagikan kuesioner kepada pelanggan apotek. Pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *accidental sampling* dengan kriteria inklusi, sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 321 responden. Skala yang digunakan adalah skala likert yang berdasarkan tingkat kepuasan dan kepentingan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) terhadap tingkat kepuasan pelanggan sebesar 81,14% termasuk dalam kriteria sangat puas. Nilai gap tertinggi sebesar 0,61 pada indikator petugas menjelaskan tentang dosis/aturan seharusnya obat harus diminum dan nilai gap terendah sebesar 0,10 pada indikator Harga obat dapat dijangkau oleh pasien.

Kata Kunci: *Customer Satisfaction Index* (CSI), Gap Analisis, Pelayanan Kefarmasian

ABSTRACT

Consumer satisfaction depends on consumer perceptions and expectations. A person's feelings of pleasure and disappointment arise after comparing perceptions of performance. Pharmaceutical service is a direct and responsible service to patients related to pharmaceutical preparations, intended to achieve definite results to improve the quality of life of patients. The purpose of this study was to determine customer satisfaction and expectations of the service performance of the Kimia Farma 347 Pekayon Pharmacy. The methods used in this research are the Customer Satisfaction Index (CSI) method and GAP Analysis. This research was conducted using a survey method, namely distributing questionnaires to pharmacy customers. Sampling using accidental sampling technique with inclusion criteria, so that a total sample of 321 respondents was obtained. The scale used is a Likert scale based on the level of satisfaction and importance. The results showed that the Customer Satisfaction Index (CSI) value of the customer satisfaction level of 81.14% was included in the very satisfied criteria. The highest gap value is 0.61 in

the indicator of the officer explaining the dose/rule that the drug should be taken and the lowest gap value is 0.10 in the indicator The price of the drug can be reached by the patient.

Keywords: *Customer Satisfaction Index (CSI), Gap Analysis, Pharmaceutical Services*

PENDAHULUAN

Apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukannya praktek kefarmasian oleh apoteker¹ Indonesia memiliki 30.199 apotek pada tahun 2021². Berdasarkan data yang didapat di Jawa Barat tahun 2022 ada 4.683 apotek³ Sedangkan di wilayah Pekayon terdapat 20 apotek⁴ Semakin banyaknya apotek, persaingan tidak bisa dihindari terlebih di era digital seperti saat ini dimana masyarakat bisa mengakses banyak informasi dan membandingkan produk dan layanan antar apotek⁵. Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama⁶. Kunci untuk menghasilkan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai dan pelayanan yang terbaik⁷.

Berdasarkan penelitian sebelumnya tentang evaluasi kepuasan di Apotek sidodadi Karanganyar tahun 2020, hasil penelitian menunjukkan dari 100 responden berdasarkan dimensi *tangible* dengan nilai gap -0,12, dimensi *responsiveness* dengan nilai gap -0,16, dimensi *Assurance* dengan nilai gap -0,16, dimensi *reliability* dengan nilai gap -0,06, dimensi *emphthy* dengan nilai gap -0,05 adalah negatif maka dianggap pasien tidak puas terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek sidodadi Karanganyar. Hasil gap negatif menggambarkan bahwa pasien tidak puas, sedangkan hasil gap positif menggambarkan bahwa pasien puas⁸.

Visi Apotek Kimia Farma adalah menjadi perusahaan jaringan layanan kesehatan yang terkemuka dan mampu memberikan solusi kesehatan masyarakat Indonesia⁹. Oleh karena itu, Apotek Kimia Farma penting untuk meningkatkan kepuasan

bagi pasien. Berdasarkan hasil survei pendahuluan yang dilakukan pada bulan Januari 2024 terhadap 10 responden menunjukkan hasil tidak puas pada pernyataan harga obat yang lebih mahal, petugas tidak memberikan informasi obat dengan jelas dan ketidaktepatan petugas dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan uraian diatas, kami tertarik melakukan penelitian tentang kepuasan dan harapan pelanggan terhadap kinerja pelayanan Apotek Kimia Farma 347 Pekayon.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan selama 1 bulan, menggunakan pendekatan metode survei deskriptif dan pengambilan data secara prospektif pada bulan Maret 2024. Alat penelitian yang digunakan alat tulis, laptop, sedangkan instrumen penelitian berupa kuesioner. Pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling* sehingga diperoleh 321 responden, dengan kriteria inklusi yakni pasien yang melakukan transaksi di Apotek Kimia Farma 347 Pekayon dan usia 17 – 65 tahun. Penelitian ini menggunakan

analisa univariat dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Dibawah ini penentuan tingkat kepentingan (*importance*), skala tingkat kepuasan (*performance*) dan kriteria tingkat kepuasan¹⁰.

Tabel 1. Skala Tingkat Kepentingan (*Importance*), Skala Tingkat Kepuasan (*Performance*) Dan Kriteria Tingkat Kepuasan

Bobot	Keterangan Skala Likert Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan	Nilai Kriteria Tingkat Kepuasan
1	Sangat Tidak Puas	0% - 20%
2	Tidak Puas	21% - 40%
3	Cukup Puas	41% - 60%
4	Puas	61% - 80%
5	Sangat Puas	81 – 100%

Tahapan pengukuran CSI adalah sebagai berikut¹¹ :

1. Menghitung *Mean Importance Scores* (MIS)
2. Menghitung *Mean Satisfaction Scores* (MSS)
3. Pengukuran tingkat *Weighted Factor* (WF)

$$\text{Rumus: } WF = \frac{y_i}{\sum y_i} \times 100\%$$

Keterangan :

WF = *Weighted Factor*

y_i = rata-rata tingkat kepentingan (harapan) untuk pernyataan ke-i

$\sum y_i$ = jumlah rata-rata tingkat

kepentingan (harapan) untuk pernyataan ke-i

4. Pengukuran tingkat *Weighted Score* (WS)

$$\text{Rumus : } WS = \frac{WF \times xi}{100\%}$$

Keterangan :

WS = *Weighted Score*

xi = rataan tingkat kepuasan (kenyataan) untuk pernyataan ke-i

5. Menghitung *Weighted Total* (WT)

$$\text{Rumus : } WT = \sum \frac{WF \times xi}{100\%}$$

Keterangan :

WT = *Weighted Total*

WF = *Weighted Factor*

xi = rataan tingkat kepuasan (kenyataan) untuk pernyataan ke-i

6. Menghitung kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan CSI

$$\text{Rumus : } CSI = WT_n \times 100\%$$

HASIL DAN PEMBAHASAN

Nilai CSI dalam penelitian ini dibagi dalam 5 kriteria dari Sangat Tidak Puas sampai dengan Sangat Puas. Perhitungan CSI dapat dilihat pada tabel 2-6 yang dijabarkan berdasarkan 5 dimensi dibawah ini :

Tabel 2. Perhitungan CSI pada Dimensi *Reliability*

No	Pernyataan	Nilai MIS	Nilai MSS	Nilai WF	Nilai WS	Nilai WT	Nilai CSI	GAP Analisis	Rank
1	Jam buka dan tutup Apotek tepat waktu	3,66	4,15	4,02	16,69			0,49	7
2	Petugas memberikan informasi tentang kegunaan obat	3,64	4,14	3,99	16,52			0,50	6
3	Petugas menjelaskan tentang penggunaan obat	3,63	4,20	3,98	16,71			0,57	4
4	Petugas menjelaskan tentang dosis/aturan seharusnya obat harus diminum	3,63	4,24	3,98	16,89	405,71	81,14	0,61	2
5	Petugas memberikan informasi cara penyimpanan obat di rumah	3,60	4,18	3,95	16,51			0,58	3

Pada dimensi *reliability*, diperoleh skor paling rendah pada

tingkat kepentingan sebesar 3,60 tentang pemberian informasi cara penyimpanan obat di rumah. Semua obat/bahan obat harus disimpan pada kondisi yang sesuai sehingga terjamin keamanan dan stabilitasnya serta tempat penyimpanan obat tidak dipergunakan untuk penyimpanan barang lain yang menyebabkan kontaminasi¹². Skor paling tinggi pada tingkat kepentingan sebesar 3,66 terkait jam buka dan tutup apotek tepat waktu. Waktu operasional apotek ditentukan oleh pengelola apotek disesuaikan dengan kebutuhan dan

kondisi setempat. Namun jika apotek membuka layanan 24 jam harus disesuaikan dengan jumlah apoteker dan tenaga lainnya¹³. Pada tingkat kepuasan, skor paling rendah adalah 4,14 tentang pemberian informasi kegunaan obat sedangkan skor tertinggi sebesar 4,24 tentang penjelasan dosis/aturan obat harus diminum. Setelah obat siap selanjutnya dilakukan penyerahan obat yang disertai pemberian informasi obat untuk mendukung penggunaan obat yang benar dan rasional¹².

Tabel 3. Perhitungan CSI pada Dimensi Responsiveness

No	Pernyataan	Nilai MIS	Nilai MSS	Nilai WF	Nilai WS	Nilai WT	Nilai CSI	GAP Analisis	Rank
1	Petugas apotek sigap dalam menangani transaksi	3,62	4,08	3,97	16,20			0,46	11
2	Petugas apotek sigap dalam menanggapi keluhan pasien	3,61	4,05	3,97	16,06			0,44	12
3	Memberikan solusi dengan tepat atas gejala penyakit yang dikeluhkan pasien	3,60	4,14	3,95	16,36	405,71	81,14	0,55	5
4	Penyampaian informasi jelas dan mudah dipahami	3,61	4,08	3,96	16,19			0,47	9
5	Petugas apotek melayani dengan cekatan	3,64	4,06	3,99	16,19			0,42	14

Dimensi *responsiveness*, tingkat

kepentingan yang memperoleh skor

terendah sebesar 3,60 tentang pemberian solusi yang tepat atas gejala penyakit yang dikeluhkan pasien. Skor tertinggi sebesar 3,64 terkait petugas melayani dengan cekatan. Pada tingkat kepuasan, skor terendah sebesar 4,05 terkait petugas apotek sigap dalam menanggapi keluhan pasien. Skor tertinggi sebesar 4,14 tentang pemberian solusi yang tepat atas gejala penyakit yang dikeluhkan pasien. Skor terendah tingkat kepentingan dan skor tertinggi tingkat kepuasan pada pernyataan yang sama yakni memberikan solusi dengan tepat atas gejala penyakit yang

dikeluhkan pasien. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan yaitu *service ability* yang mencakup kecepatan, kompetensi serta penanganan keluhan yang memuaskan. Pada standar pelayanan publik juga menyatakan kejelasan dalam memberikan pelayanan dan menyelesaikan keluhan dalam pelayanan publik¹⁴. Pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan dengan memberikan penanganan yang cepat dan kompetensi yang tinggi terhadap keluhan pasien sewaktu-waktu¹⁵.

Tabel 4. Perhitungan CSI pada Dimensi Assurance

No	Pernyataan	Nilai MIS	Nilai MSS	Nilai WF	Nilai WS	Nilai WT	Nilai CSI	GAP Analisis	Rank
1	Setiap jenis obat yang pasien butuhkan tersedia	3,70	3,92	4,07	15,95			0,22	22
2	Harga obat dapat dijangkau oleh pasien	3,70	3,80	4,06	15,45			0,10	25
3	Petugas memiliki pengetahuan tentang obat	3,70	4,07	4,06	16,51	405,71	81,14	0,36	18
4	Petugas apotek memberikan informasi sesuai keluhan pasien	3,69	4,01	4,05	16,22			0,32	20
5	Obat yang diterima pasien dalam keadaan baik	3,69	4,02	4,06	16,28			0,32	19

Dimensi *assurance*, tingkat kepentingan yang memperoleh skor

rendah sebesar 3,69 yakni pernyataan petugas apotek memberikan informasi

sesuai keluhan pasien dan obat yang diterima pasien dalam keadaan baik. Sedangkan skor tertinggi sebesar 3,70 pada pernyataan setiap jenis obat yang pasien butuhkan tersedia, harga obat dapat dijangkau oleh pasien dan petugas memiliki pengetahuan tentang obat. Pada tingkat kepuasan, skor terendah sebesar 3,80 yakni harga obat dapat dijangkau oleh pasien. Skor tertinggi sebesar 4,07 yakni petugas memiliki pengetahuan tentang obat. Pada atribut tingkat kepentingan dan kepuasan memiliki pernyataan yang sama yakni petugas memiliki pengetahuan tentang obat. Apoteker dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan perilaku agar dapat melaksanakan interaksi langsung dengan pasien¹². Pada tingkat kepentingan yang memiliki skor tertinggi terkait harga yang dapat dijangkau oleh pasien.

Ukuran yang mencirikan harga adalah keterjangkauan harga dan kesesuaian harga dengan kualitas, dimana konsumen menjangkau harga yang telah ditetapkan oleh perusahaan serta harga dijadikan indikator kualitas produk baik konsumen dimana harga yang tinggi menunjukkan kualitas lebih baik¹⁶. Selain itu menurut penelitian di Apotek Rafa Farma Surabaya menunjukkan hasil harga berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Apotek Rafa Farma Surabaya¹⁷. Pernyataan lain tingkat kepentingan yang memiliki skor tertinggi tentang setiap jenis obat yang dibutuhkan tersedia. Penyelenggaraan pelayanan kefarmasian di apotek harus menjamin ketersediaan sediaan farmasi, alkes dan BMHP yang aman, bermutu, bermanfaat dan terjangkau¹.

Tabel 5. Perhitungan CSI pada Dimensi *Empathy*

No	Pernyataan	Nilai MIS	Nilai MSS	Nilai WF	Nilai WS	Nilai WT	Nilai CSI	GAP Analisis	Rank
1	Komunikasi antara pasien dan petugas berjalan dengan baik	3,72	4,15	4,08	16,91	405,71	81,14	0,43	13
2	Petugas melayani pasien sesuai urutan kedatangan pasien	3,65	4,05	4,00	16,20			0,40	16

3	Petugas melayani pasien tanpa memandang status sosial pasien	3,61	4,08	3,97	16,17	0,46	10
4	Petugas memahami kebutuhan pasien	3,62	4,10	3,97	16,26	0,48	8
5	Petugas bersifat ramah dan sopan dalam memberikan obat	3,55	4,19	3,90	16,35	0,64	1

Dimensi *empathy*, tingkat kepentingan diperoleh skor terendah sebesar 3,55 yakni petugas bersifat ramah dan sopan dalam memberikan obat. Skor tertinggi sebesar 3,72 yakni pada atribut komunikasi antara pasien dan petugas apotek berjalan dengan baik. Tingkat kepuasan, atribut yang memperoleh skor terendah sebesar 4,05 yakni petugas melayani pasien sesuai dengan urutan kedatangan pasien. Sedangkan skor tertinggi

sebesar 4,19 yakni petugas bersifat ramah dan sopan dalam memberikan obat. Seorang apoteker menjalankan peran sebagai komunikator, dimana mampu berkomunikasi dengan pasien maupun profesi kesehatan lainnya sehubungan terapi pasien, selain itu apoteker juga dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan perilaku agar dapat melaksanakan interaksi langsung dengan pasien¹².

Tabel 6. Perhitungan CSI pada Dimensi *Tangible*

No	Pernyataan	Nilai MIS	Nilai MSS	Nilai WF	Nilai WS	Nilai WT	Nilai CSI	GAP Analisis	Rank
1	Luas ruang tunggu memadai, bersih dan rapi	3,65	4,04	4,01	16,19	405,71	81,14	0,39	17
2	Tempat duduk di ruang tunggu mencukupi	3,65	3,85	4,01	15,43			0,20	23
3	Petugas berpakaian dengan sopan dan rapi	3,65	4,06	4,00	16,24			0,41	15
4	Obat bebas di etalase tertata dengan baik dan rapi	3,64	3,96	4,00	15,81			0,31	21

5	Apotek memiliki lahan parkir yang memadai	3,65	3,84	4,00	15,39	0,20	24
---	---	------	------	------	-------	------	----

Pada dimensi *tangible*, skor terendah sebesar 3,64 pada tingkat kepentingan yakni obat bebas di etalase tertata dengan baik dan rapi. Sedangkan skor tertinggi sebesar 3,65 yakni pada atribut luas ruang tunggu memadai, bersih dan rapi, tempat duduk di ruang tunggu mencukupi, petugas berpakaian dengan sopan dan rapi serta apotek memiliki lahan parkir yang memadai. Tingkat kepuasan yang memperoleh skor terendah sebesar 3,84 yakni apotek memiliki lahan parkir yang memadai. Sedangkan skor tertinggi sebesar 4,06 yakni petugas berpakaian dengan sopan dan rapi. Faktor penentu tingkat kepuasan pelanggan di apotek salah satunya adalah tampilan pelayanan yang diberikan yang termasuk ketersediaan sarana prasarana termasuk alat yang siap pakai serta penampilan karyawan/staf yang menyenangkan⁶.

Perhitungan CSI diperoleh hasil 81,14% yang termasuk kategori sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa

pelanggan merasa puas terhadap kualitas pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh petugas. Ketika kinerja sesuai dengan harapan pelanggan maka pelanggan akan merasa sangat puas. Sejalan dengan penelitian di Apotek Narogong diperoleh hasil penelitian dengan nilai CSI terhadap tingkat kepuasan pelanggan sebesar 91,50% yang termasuk dalam kriteria puas¹⁸. Hasil perhitungan GAP juga diperoleh hasil positif yang menunjukkan bahwa pelanggan merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh petugas apotek Kimia Farma 347 Pekayon Jawa Barat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien di Apotek Kimia Farma 347 Pekayon Jawa Barat secara keseluruhan adalah kategori sangat puas. Hal ini dibuktikan dengan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang diperoleh berada di antara range 81% - 100% yaitu sebesar 81,14%. Hasil perhitungan GAP juga diperoleh

hasil positif yang menunjukkan bahwa pelanggan merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh petugas apotek Kimia Farma 347 Pekayon Jawa Barat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami sampaikan terima kasih sedalam-dalamnya kepada pihak-pihak yang telah mendukung penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

1. Permenkes N. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2017 tentang Apotik. Peratur Menteri Kesehat Republik Indones Nomor 9 Tahun 2017 tentang Apotik. 2017;1–36.
2. Indonesia jumlah apotek. jumlah apotek di Indonesia [Internet]. 2022. Available from: <https://dataindonesia.id/kesehatan/detail/berapa-jumlah-apotek-di-indonesia>
3. Dinkes jumlah apotek. Jumlah Apotek di Jawa Barat. 2023;
4. Dekat Sini ID. toko obat dan apotek di jaka setia [Internet]. 2021. Available from: <https://dekatsini.id/places/category/apotek-toko-obat/indonesia/kota-bekasi/jaka-setia-bekasi-selatan>
5. Dr I nugroho. Rumus Memenangkan Persaingan Bisnis Onilne. 2021; Available from: 5.%09Dr. Indrawan Nugroho, 2021, Rumus Memenangkan Persaingan Bisnis Onilne
6. DM. I. Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan. Unitomo Press, editor. 2019. 82,66,67.
7. Priyoto. Teori Sikap Dan Prilaku Dalam Kesehatan. Nuha Medika. 2014;299–300.
8. Nurhaesti. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Tanpa Resep Di Apotek Sidodadi. 2020;15.
9. Profil apotek kimia farma. No Title [Internet]. 2024. Available from: <https://www.kimiafarma.co.id/id/sejarah-kimia-farma>
10. MBUB A. Buku Ajar Statistik Pendidikan. 2021. 24,38.
11. Dedy Douglas Harianja, Rita Rahmawati MAM. Analisis Kesenjangan Kualitas Pelayanan Terhadap Pengunjung Perpustakaan Universitas Diponegoro. Gaussian. 2015;4:75–784.
12. Permenkes. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 73 Tentang Standar Kefarmasian di Apotek. 2016;
13. Kemenkes. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia no 17 tahun 2024 tentang standar usaha dan kegiatan produk. 2024;8(5):55.
14. Negara MP. Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik [Internet]. 2003. Available from: https://simpuh.kemenag.go.id/regulasi/kepmenpan_63_03.pdf.
15. Prayatna E. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien. 2023.
16. Pahmi. Kualitas Produk Dan Harga Mempengaruhi Minat Beli

- Masyarakat. Pustaka. NM, editor.
2024. 17 p.
17. Jelita Amalia Putri, Iswati Iswati, Siti Aisah, Anis Fitriyasari. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Apotek Rafa Farma Surabaya. Lokawati J Penelit Manaj dan Inov Ris. 2024;2(5):186–201.
 18. Widiyanto R, Umul Angga Brahmono, Bayu Dwi Handono, Azelya Yoshe Martin. Penerapan Customer Satisfaction Index (Csi) Dan Analisis Gap Pada Kualitas Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Narogong Bulan April 2022. J Kefarmasian Akfarindo. 2023;(April 2022):115–23.