

**Program Studi Sarjana Farmasi
Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan
Juni, 2025**

ABSTRAK

Muhammad Ikhwan Shodiq

**Studi Kualitas Layanan Telefarmasi Berdasarkan Persepsi dan Harapan di
Kota Pekalongan**

Telefarmasi telah menjadi alternatif penting dalam penyediaan layanan informasi obat sejak pandemi COVID-19, namun evaluasi kualitas layanan berdasarkan perbandingan persepsi dan harapan pengguna di Kota Pekalongan masih terbatas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan informasi obat melalui telefarmasi serta mengidentifikasi aspek layanan yang perlu diperbaiki. Penelitian ini menggunakan metode observasional analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel penelitian sebanyak 100 responden masyarakat yang pernah menggunakan layanan telefarmasi dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Instrumen penelitian berupa kuesioner berdasarkan tujuh dimensi *e-SERVQUAL*: *Efficiency, Reliability, Fulfillment, Privacy, Responsiveness, Compensation, and Contact* yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Analisis data dilakukan dengan menggunakan *uji gap analysis, paired sample t-test* dan *Importance–Performance Analysis*. Hasil analisis *paired sample t-test* menunjukkan adanya perbedaan bermakna ($\text{sig.2 tailed } 0,016$) antara persepsi dan harapan, dan hasil *gap analysis* dengan nilai gap $-0,09$ yang berarti kualitas layanan informasi obat melalui telefarmasi di kota Pekalongan belum memenuhi harapan masyarakat dan dikategorikan kurang baik. *Importance–Performance Analysis* menempatkan dimensi *contact* sebagai prioritas perbaikan. Kesimpulannya layanan telefarmasi dinilai kurang baik kualitasnya karena belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat, sehingga diperlukan perbaikan terutama pada aspek *contact* agar kualitas layanan menjadi semakin baik.

Kata Kunci: *Telefarmasi, Kualitas Pelayanan, e-SERVQUAL, Persepsi, Harapan*