

ANALISIS DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DALAM PELAYANAN RESEP TUNAI DI APOTEK KIMIA FARMA 8 SUKABUMI

¹*Muhamad Rizky Febriansyah, ²Fredy Arifita Nasel, ¹Elin Karlina.

¹Program Studi Farmasi, Sekolah Tinggi Teknologi Industri Dan Farmasi Bogor, Jl. Kumbang No. 23, Bogor.

² Apotek Kimia Farma 8 Veteran Sukabumi, Jl. Veteran II No.2, Gunung Parang, Kecamatan Cikole, Kota Sukabumi.

Korespondensi: rizkypharm@gmail.com

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan memegang peranan penting dalam kelancaran suatu bisnis dan mempengaruhi strategi bisnis, dengan cara mengukur nilai kesenjangan antara kenyataan dan harapan. Ketika kualitas pelayanan melebihi harapan, tentu akan menentukan tingkat kepuasan pelanggan. Pelayanan resep tunai merupakan bagian pelayanan kefarmasian di Apotek. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan yang akan diprioritaskan dalam perbaikan pelayanan resep tunai di Apotek Kimia Farma 8 Sukabumi. Desain penelitian ini deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional* secara prospektif menggunakan kuesioner. Jumlah sampel penelitian sebanyak 95 pelanggan yang merupakan pasien atau keluarga pasien secara *purposive sampling* yang memuat kriteria inklusi dan eksklusi. Metode yang digunakan yaitu *Servqual* (*Service Quality*) dan IPA (*Importance Performance Analysis*). Gambaran sosiodemografi berdasarkan usia 36-45 tahun yaitu dewasa akhir (36%), jenis kelamin perempuan (55%), pekerjaan swasta (56%), pendidikan SMA/SMK (66%). Hasil berdasarkan rata-rata metode *Servqual* kelima dimensi kualitas pelayanan menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan sangat puas (84,13). Berdasarkan metode IPA, prioritas perbaikan berada di kuadran I pada atribut P12 "Obat yang dibutuhkan pelanggan tersedia diapotek" (bagian dimensi *Assurance*) dan atribut P16 "Petugas melakukan 3S Senyum, Sapa, Salam" (bagian dimensi *Empathy*).

Kata kunci: IPA, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, *Servqual*

ABSTRACT

Customer satisfaction plays an important role in the smooth running of a business and influences business strategy, by measuring the value of the gap between reality and expectations. When service quality exceeds expectations, it will certainly determine the level of customer satisfaction. Cash prescription services are part of the pharmaceutical service at the pharmacy. The aim of the research is to determine the level of customer satisfaction and service quality that will be prioritized in improving cash prescription services at Kimia Farma 8 Sukabumi Pharmacy. This research design is descriptive analytical with a prospective cross sectional approach using a questionnaire. The total research sample was 95 customers who were patients or patient families using purposive sampling which included inclusion and exclusion criteria. The methods used are *Servqual* (*Service Quality*) and IPA (*Importance Performance Analysis*). Sociodemographic description based on age 36-45 years, namely late adulthood (36%), female gender (55%), private employment (56%), high school/vocational school education (66%). Results based on the average of the *Servqual* method for the five dimensions of service quality show that the level of customer satisfaction is very satisfied (84.13). Based on the IPA method, the improvement priority is in quadrant I in attribute P12 "Medicines needed by customers are available at the pharmacy" (part of the *Assurance*

dimension) and attribute P16 "Employees carry out the 3S Smile, Greet, Greet" (part of the Empathy dimension).

Keywords: IPA, Customer Satisfaction, Service Quality, Servqual

PENDAHULUAN

Kepuasan pelanggan memegang peranan penting dalam kelancaran suatu bisnis dan mempengaruhi strategi bisnis apapun. Kepuasan pelanggan memediasi hubungan antara manfaat hubungan dan loyalitas pelanggan, yang dapat berdampak positif pada kinerja perusahaan farmasi. Pada saat yang sama, ketidakpuasan pelanggan menjadi perhatian utama, karena rasa frustrasi pelanggan dapat dimanfaatkan oleh pesaing dengan terus meningkatkan layanan dan menawarkan alternatif yang ramah pengguna (Tjiptono, 2008)¹⁵.

Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai perasaan puas atau kecewa yang muncul sebagai hasil dari perbandingan kinerja suatu produk atau hasil yang dirasakan dengan harapan mereka (Kotler dan Keller, 2007)¹¹. Ketika kualitas layanan melebihi harapan, penyedia layanan akan mencapai kepuasan pelanggan. Ketidakpuasan terjadi ketika kualitas layanan yang dirasakan secara keseluruhan tidak memenuhi harapan. Terkadang harapan pelanggan terpenuhi namun pelanggan tetap tidak puas. Hal ini terjadi ketika ekspektasi rendah (Al-Jumaili *et al.*, 2020)¹.

Penting untuk melakukan penelitian tentang hubungan antara kebahagiaan pelanggan dan kualitas layanan. Dalam layanan kesehatan, penyedia layanan kesehatan harus memastikan bahwa persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan secara konsisten lebih tinggi dari harapan mereka sehingga pelanggan tetap puas (Nadi *et al.*, 2016)¹².

Survei tentang tingkat kepuasan pelanggan diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Menurut Parasuraman *et al* (1985)¹³ Untuk mengukur kepuasan pelanggan, ada lima dimensi kualitas jasa

yang disebut *Servqual*. Kelima dimensi tersebut diantaranya *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati) dan *Tangible* (Bukti fisik) (Daulay, 2015)⁵.

Salah satu metode mengevaluasi kepuasan pelanggan adalah metode pendekatan *Servqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) hal ini dimaksudkan agar pengukuran *Servqual* dapat dianalisis lebih lanjut menggunakan teknik analisis kinerja kepentingan, sehingga variabel-variabel yang terkait dengan peningkatan layanan dapat diprioritaskan. Metode analisis yang digunakan adalah analisis kuadran. Analisis kuadran ini digunakan untuk mengetahui respon pelanggan terhadap atribut yang disajikan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja masing-masing atribut. Berdasarkan analisis kuadran ini selanjutnya dapat melihat posisi masing-masing atribut pada kuadran yang berbeda, sehingga dapat mengetahui atribut mana yang perlu diperbaiki dan perlu mendapat perhatian lebih (Ramdan, 2020)¹⁴.

Pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan yang akuntabel dan langsung yang diberikan kepada pasien mengenai pengobatan. Tujuan dari pelayanan ini adalah untuk meningkatkan kualitas hidup pasien dengan mencapai hasil tertentu. (Depkes, 2009)⁶. Pelayanan resep dimulai dengan penerimaan, pemeriksaan ketersediaan, dan persiapan Produk. Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan. Medis Habis. Pakai. Ini termasuk peracikan obat, pemeriksaan, dan penyerahan, serta pemberian informasi. Pada setiap tahap alur pelayanan resep dilakukan upaya pencegahan terjadinya kesalahan

pemberian obat (*medication error*) (Depkes, 2016)⁷.

Apotek Kimia Farma 8 Sukabumi merupakan Apotek Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang membuka klinik spesialis dan dokter umum, serta salah satu apotek yang beroperasi 24 jam dengan rata-rata jumlah resep 60-70 lembar/hari dan berkomitmen memberikan pelayanan maksimal layanan kepada pelanggan.

Berdasarkan data keluhan pelanggan di Apotek Kimia Farma 8 diantaranya adalah waktu tunggu pelayanan resep yang lama, terjadi kekeliruan obat, sikap pegawai yang kurang ramah, informasi yang diterima pelanggan atau keluarga pelanggan kurang lengkap pada saat mengunjungi apotek, dan area parkir apotek yang kurang memadai. Oleh karena itu setiap apotek harus memberikan pelayanan kefarmasian yang baik untuk memuaskan pelanggan dan diharapkan memberi tambahan jumlah pelanggan loyal apotek. Berdasarkan uraian di atas maka penulis ingin melakukan penelitian mengenai Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Dalam Pelayanan Resep Tunai Di Apotek Kimia Farma 8 Sukabumi tahun 2023.

METODE PENELITIAN

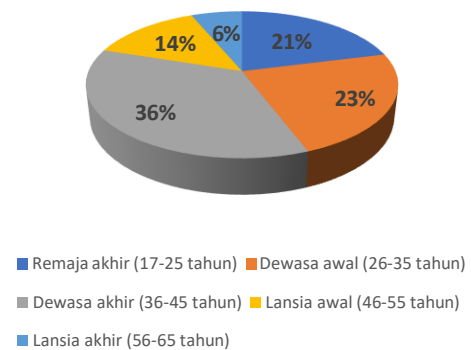
Penelitian ini merupakan penelitian analisis deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini bersifat prospektif, data yang dikumpulkan dari kuesioner akan diolah dan dianalisis menggunakan program SPSS versi 26.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian yang telah dilakukan untuk mengetahui analisis dimensi kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan dalam pelayanan resep tunai di Apotek Kimia Farma 8 Sukabumi dengan data yang digunakan yaitu data primer dengan kuesioner secara prospektif. Jumlah sampel yang diperoleh adalah sebanyak 95 responden pada bulan Desember 2023.

Karakteristik Sosiodemografi Responden Berdasarkan Usia

Usia di kelompokan menjadi 5 kelompok yaitu usia Remaja akhir (17-25 tahun), Dewasa awal (26-35 tahun), Dewasa akhir (36-45 tahun), Lansia awal (46- 55 tahun), Lansia akhir (56-65 tahun), dapat dilihat pada diagram berikut.

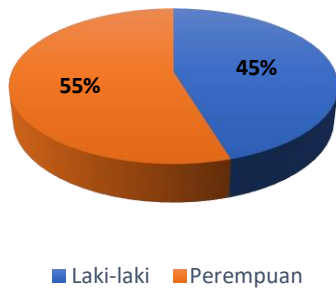


Gambar 1. Karakteristik Sosiodemografi Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan Gambar 1 di atas dapat dilihat bahwa responden paling banyak adalah pada usia Dewasa akhir (36-45 tahun) sebanyak 36 % dan paling sedikit pada usia Lansia akhir (56-65 tahun) yaitu sebanyak 6%. Menurut penelitian sebelumnya (Hasan *et al.*, 2018)¹⁰, mayoritas pasien dalam penelitian tersebut berumur 40 tahun ke atas. Ini karena menunjukkan bagaimana kenaikan usia atau usia memengaruhi bagaimana seseorang menggunakan layanan kesehatan, terutama apotek karena peningkatan usia cenderung menunjukkan penurunan kesehatan.

Jenis Kelamin

Pengelompokan sosiodemografi berdasarkan jenis kelamin terdiri dari laki-laki dan perempuan, dapat dilihat pada diagram berikut.

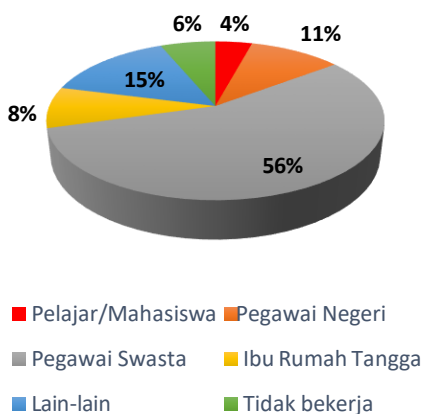


Gambar 2. Karakteristik Sosiodemografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Pengelompokan responden berdasarkan jenis kelamin bertujuan untuk melihat perbandingan jumlah pelanggan perempuan dan laki-laki. Hal yang didapat pada penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 2 yang menyatakan bahwa pelanggan berjenis kelamin perempuan lebih banyak yaitu sebanyak 55% dan sementara pelanggan berjenis kelamin laki-laki sebanyak 45%. Fuaddah (2015)⁹ menyatakan bahwa dibandingkan dengan responden laki-laki, responden perempuan melakukan pengobatan diri dan keluarga lebih banyak. Hal ini sesuai dengan data Badan Pusat Statistik Kota Sukabumi pada tahun 2023 tercatat bahwa angka kesakitan berdasarkan jenis kelamin perempuan lebih tinggi sebesar 11,31% dibandingkan laki-laki sebesar 10,43% (BPS Kota Sukabumi, 2023)⁴.

Pekerjaan

Pengelompokan pekerjaan responden diantaranya adalah pelajar atau mahasiswa, pegawai negeri, pegawai swasta, ibu rumah tangga, lain-lain, tidak bekerja, dapat dilihat dari diagram berikut:

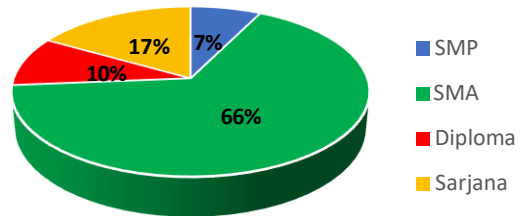


Gambar 3. Karakteristik Sosiodemografi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan diagram di atas, terlihat bahwa 56% responden bekerja sebagai karyawan swasta. Ini sesuai dengan penelitian Dewi (2015)⁸, yang menemukan bahwa 63% pasien apotek adalah karyawan swasta. Ini juga sesuai dengan penelitian Tsamrotul *et al.* (2019)¹⁶, yang menemukan bahwa mayoritas responden bekerja sebagai karyawan swasta. Pekerjaan seseorang dapat mempengaruhi jumlah aktivitas fisik yang mereka lakukan, sedangkan jumlah aktivitas fisik yang mereka lakukan akan mempengaruhi kesehatan mereka (Zainuddin *et al.*, 2015)¹⁷.

Pendidikan

Pengelompokan pendidikan terdiri dari SMP, SMA, Diploma, Sarjana dapat dilihat dari diagram tersebut:



Gambar 4. Diagram berdasarkan pendidikan

Berdasarkan diagram diatas bahwa responden paling banyak adalah responden yang mempunyai taraf pendidikan terakhir SMA sebanyak 66%. Selaras dengan penelitian Nursanti dan Evi (2022)³ yang menyebutkan bahwa responden yang menerima pelayanan resep terbanyak berpendidikan SMA. Kemampuan individu dalam menyerap informasi, memperoleh pengetahuan, dan fokus ketika dihadapkan pada pilihan alternatif dipengaruhi oleh tingkat pendidikannya. Pendidikan juga berdampak pada kemampuan seseorang dalam memperoleh

pengetahuan, penyerapan informasi, dan menurunnya minat terhadap kemungkinan-kemungkinan lain (Anisah *et al.*, 2010)².

Gambaran Atribut Dimensi Kualitas Pelayanan Resep Tunai

Berdasarkan hasil analisis *gap* (kesenjangan) antara kenyataan dan harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Apotek Kimia Farma 8 yang diteliti, diperoleh hasil sebagai berikut

Tabel 1. Nilai Rata-Rata Atribut *Servqual* Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Pertanyaan	Rata-rata		Kesenjangan (x-y)	Tingkat Kepuasan (%)	
	Kenyataan (x)	Harapan (y)			
<i>Reliability</i> (Kehandalan)					
P1	Informasi cara pemakaian obat oleh apoteker	3,832	4,516	-0,684	84,85%
P2	Petugas apotek dapat memberikan solusi jika obat yang dibutuhkan tidak ada	3,905	4,453	-0,547	87,71%
P3	Waktu tunggu pengambilan obat racikan ≤ 60 menit	3,516	4,432	-0,916	79,33%
P4	Waktu tunggu pengambilan obat non racikan ≤ 30 menit	3,568	4,389	-0,821	81,29%
P5	Petugas apotek mampu berkomunikasi dengan baik	3,916	4,674	-0,758	83,78%

Berdasarkan tabel tersebut atribut yang menjadi indikator prioritas atas untuk perbaikan pada dimensi *Reliability* (Kehandalan) adalah waktu tunggu pengambilan obat racikan ≤ 60 menit dengan tingkat kepuasan 79,33% dan kesenjangan sebesar -0,916, dikarenakan dokter praktek disaat jam yang bersamaan sehingga resep dokter menumpuk di kasir sehingga antrian tersebut menjadi

tertumpuk. Selain itu terkadang apabila obat tidak tersedia petugas mencarikan obat tersebut di Kimia Farma lain. Hal ini sangat perlu diperbaiki karena mempengaruhi kepuasan pasien. Kecepatan pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien. Dengan memperbaiki kecepatan pelayanan, pasien akan merasa dihargai dan puas dengan pengalaman mereka di apotek.

Tabel 2. Nilai Rata-Rata Atribut *Servqual* Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)

Pertanyaan	Rata-rata		Kesenjangan (x-y)	Tingkat Kepuasan (%)	
	Kenyataan (x)	Harapan (y)			
<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)					
P6	Petugas mengucapkan "Selamat datang di Kimia Farma"	3,958	4,589	-0,632	86,24%

Pertanyaan	Rata-rata		Kesenjangan (x-y)	Tingkat Kepuasan (%)	
	Kenyataan (x)	Harapan (y)			
P7	Petugas tanggap terhadap komplain obat yang diterima	3,874	4,653	-0,779	83,26%
P8	Petugas melayani dengan baik saat pelanggan minta penjelasan terkait obat	3,853	4,611	-0,758	83,56%
P9	Petugas tanggap terhadap keluhan pelanggan terkait pelayanan	3,768	4,474	-0,705	84,24%
P10	Petugas memberikan informasi obat dengan detail dan akurat	3,842	4,558	-0,716	84,30%

Berdasarkan tabel tersebut atribut yang menjadi indikator prioritas atas untuk perbaikan pada dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) adalah petugas tanggap terhadap komplain obat yang diterima dengan kesenjangan sebesar -0,779 dan tingkat kepuasan 83,26%. Kurangnya

ketanggapan dikarenakan kurangnya kesadaran bahwa ada komplain tentang obat yang diterima. Komunikasi yang tidak efektif atau kurangnya mekanisme yang jelas untuk melaporkan masalah dapat menghambat aliran informasi.

Tabel 3. Nilai Rata-Rata Atribut *Servqual* Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Pertanyaan	Rata-rata		Kesenjangan (x-y)	Tingkat Kepuasan (%)	
	Kenyataan (x)	Harapan (y)			
<i>Assurance (Jaminan)</i>					
P11	Obat yang dijual terjamin kualitasnya	3,958	4,621	-0,663	85,65%
P12	Obat yang dibutuhkan pelanggan tersedia di apotek	3,800	4,663	-0,863	81,49%
P13	Jumlah obat yang diberikan sesuai dan tidak kedaluarsa	3,884	4,674	-0,789	83,11%
P14	Obat dalam kemasan yang baik.	3,832	4,653	-0,821	82,35%
P15	Petugas memastikan kebenaran penerima obat	3,863	4,611	-0,747	83,79%

Berdasarkan tabel tersebut atribut yang menjadi indikator prioritas atas untuk perbaikan pada dimensi *Assurance* (Jaminan) adalah obat yang dibutuhkan pelanggan tersedia diapotek dengan kesenjangan -0,863 dan tingkat kepuasan 81,49% . Hal ini dikarenakan oleh permintaan yang tinggi, terkadang obat mungkin mengalami keterlambatan dalam

pasokan dari pabrik atau distributor. Hal ini bisa terjadi karena masalah produksi, perubahan regulasi, atau kendala logistik. Jika obat yang dibutuhkan mengalami keterlambatan pengiriman, maka apotek harus mencari obat tersebut di cabang Apotek Kimia Farma lain agar tidak terjadi penolakan

Tabel 4. Nilai Rata-Rata Atribut *Servqual* Dimensi *Empathy* (Empati)

Pertanyaan	Rata-rata		Kesenjangan (x-y)	Tingkat Kepuasan (%)	
	Kenyataan (x)	Harapan (y)			
<i>Empathy</i> (Empati)					
P16	Petugas melakukan 3S (Senyum, Sapa, Salam)	3,789	4,642	-0,853	81,63%
P17	Petugas bersikap ramah dalam memberikan informasi obat	3,779	4,463	-0,684	84,67%
P18	Petugas tidak membedakan status sosial pelanggan	3,926	4,674	-0,747	84,01%
P19	Petugas memahami kebutuhan pelanggan dan memberikan solusi	3,842	4,621	-0,779	83,14%
P20	Petugas mendengarkan dengan sabar pertanyaan dan keluhan pelanggan atau keluarga pelanggan	3,832	4,621	-0,789	82,92%

Berdasarkan tabel tersebut atribut yang menjadi indikator prioritas atas untuk perbaikan pada dimensi *Empathy* (Empati) adalah petugas melakukan 3S (Senyum, Sapa, Salam) dengan kesenjangan sebesar -0,853 dan tingkat kepuasan 81,63%. Hal tersebut disebabkan petugas di apotek seringkali dihadapkan pada situasi yang

sibuk dan padat, terutama pada jam sibuk atau saat adanya antrian pelanggan. Dalam situasi ini, petugas mungkin lebih fokus untuk menyelesaikan tugas mereka dengan cepat, sehingga kurang memberikan perhatian pada aspek pelayanan seperti senyum, sapa, dan salam.

Tabel 5. Nilai Rata-Rata Atribut *Servqual* Dimensi *Tangibel* (Bukti Fisik)

Pertanyaan	Rata-rata		Kesenjangan (x-y)	Tingkat Kepuasan (%)	
	Kenyataan (x)	Harapan (y)			
<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)					
P21	Ruang tunggu apotek bersih dan nyaman	3,842	4,442	-0,600	86,49%

Pertanyaan	Rata-rata		Kesenjangan (x-y)	Tingkat Kepuasan (%)
	Kenyataan (x)	Harapan (y)		
P22 Pakaian karyawan apotek rapih	3,832	4,284	-0,453	89,43%
P23 Apotek mudah dijangkau oleh pelanggan	3,758	4,295	-0,537	87,50%
P24 Tempat parkir apotek memadai	3,747	4,463	-0,716	83,96%
P25 Toilet bersih dan nyaman	3,726	4,411	-0,684	84,49%

Berdasarkan tabel tersebut atribut yang menjadi indikator prioritas atas untuk perbaikan pada dimensi *Tangibel* (Bukti Fisik) adalah tempat parkir apotek memadai dengan kesenjangan -0,716 dan tingkat kepuasan 83,96%. Hal ini dikarenakan lokasi apotek yang bertempat di pusat kota sehingga kendaraan yang tidak berkeperluan ke apotek parkir di area tempat parkir apotek.

Dari seluruh dimensi atribut yang menjadi prioritas untuk diperbaiki adalah pada dimensi *Reliability* (Kehandalan) dengan pertanyaan no. 8 “Waktu tunggu pengambilan obat racikan \leq 60 menit”. Hal ini dapat diperbaiki dengan cara

membagi kasir khusus pelayanan resep tunai tersendiri dan menambah petugas apotek pada jam sibuk (*peak hours*) sehingga diharapkan bisa memperbaiki kualitas pelayanan dalam hal waktu tunggu obat racikan kurang dari 1 jam.

Tingkat Kepuasan Pelanggan

Berikut rincian data tingkat kepuasan pasien berdasarkan lima indikator yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) dan *tangible* (bukti fisik).

Tabel 6. Nilai Rata-rata Kesenjangan dan tingkat kepuasan dimensi *Servqual*

Dimensi	Kesenjangan	Tingkat Kepuasan (%)
<i>Reliability</i> (Kehandalan)	-0,745	83,39%
<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	-0,718	84,32%
<i>Assurance</i> (Jaminan)	-0,777	83,28%
<i>Empathy</i> (Empati)	-0,771	83,27%
<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	-0,598	86,38%
Rata-Rata	-0,722	84,13%

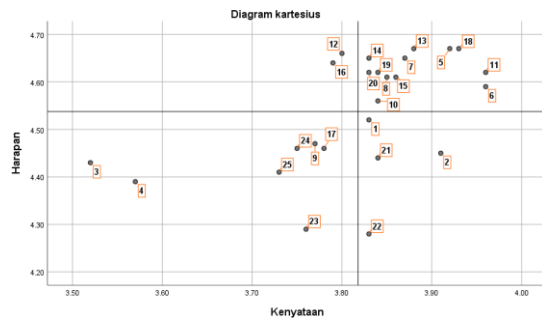
Berdasarkan Tabel 6 menunjukkan dimensi *Empathy* (Empati) yang memerlukan perbaikan dikarenakan nilai tingkat kepuasannya 83,27% dengan nilai kesenjangan yaitu -0,771. Tingkat kepuasan yang paling tinggi adalah dimensi *Tangible* (Bukti Fisik) dengan nilai kesenjangan -0,598 dan tingkat kepuasannya 86,38%. Hasil berdasarkan rata-rata metode *Servqual* kelima dimensi

kualitas pelayanan menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan sangat puas (84,13%).

IPA (*Importance Performance Analysis*)

IPA (*Importance Performance Analysis*) adalah kegiatan analisis yang membandingkan tingkat harapan (*importance*) dengan tingkat kinerja (*performance*) dari setiap atribut atau item pertanyaan dalam penilaian kuesioner di

Apotek Kimia Farma 8 Sukabumi. Teknik ini digunakan untuk menganalisis perbandingan rata-rata tingkat harapan (*importance*) dengan rata-rata tingkat kinerja (*performance*) dari setiap 25 atribut pertanyaan yang ditampilkan menggunakan diagram kartesius:



Gambar 5. Posisi Atribut Pada Diagram Kartesius

Tabel 7. Distribusi Kuadran Tiap Atribut

Kuadran	Kode Atribut	Kategori	Jumlah Item
I	12, 16	Prioritas Utama	2
II	5, 6, 7, 8, 10, 11, 13, 14, 15, 18, 19, 20	Pertahankan kinerja	12
III	3, 4, 9, 17, 23, 24, 25	Prioritas rendah	7
IV	1, 2, 21, 22	Berlebihan	4

Kuadran I prioritas utama adalah kuadran yang memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh pelanggan, namun harus menjadi perhatian utamaperusahaan karena kinerjanya belum baik atau belum memenuhi harapan pelanggan. Meskipun atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran pertama dianggap sangat signifikan oleh pelanggan, namun atribut-atribut tersebut tidak memenuhi harapan mereka sehingga tidak mendapat perhatian atau prioritas yang memadai.

Kuadran I mencakup atribut berikut:

P 12 : Obat yang dibutuhkan pelanggan tersedia diapotek

P 16 : Petugas melakukan 3S (Senyum, Sapa, Salam)

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Dalam Pelayanan Resep Tunai Di Apotek

Berdasarkan gambar 5 dapat diketahui letak atribut dominan pada kuadran II yaitu sebanyak 12 item atribut, kuadran III sebanyak 7 item atribut, kuadran IV sebanyak 4 item atribut, dan kuadran I sebanyak 2 item atribut. Hasil lebih rinci diagram kartesius IPA dapat dilihat pada tabel 11.

Kimia Farma 8 Sukabumi dengan pengambilan sampel secara prospektif dapat disimpulkan gambaran sosiodemografi berdasarkan usia yang terbanyak di usia 36-45 tahun yaitu dewasa akhir sebanyak (36%), jenis kelamin perempuan (55%), pekerjaan swasta (56%), pendidikan SMA/SMK (66%). Gambaran atribut dimensi kualitas pelayanan paling rendah dari dimensi kehandalan adalah waktu tunggu pengambilan obat racikan ≤ 60 menit dengan kesenjangan $-0,916$. Dimensi ketanggapan adalah petugas tanggap terhadap komplain obat yang diterima dengan kesenjangan sebesar $-0,779$. Dimensi jaminan adalah obat yang dibutuhkan pelanggan tersedia diapotek dengan kesenjangan $-0,863$. Dimensi empati adalah petugas melakukan 3S (Senyum, Sapa, Salam) dengan kesenjangan sebesar $-0,853$. Dimensi bukti fisik adalah tempat parkir apotek memadai

dengan kesenjangan -0,716. Hasil berdasarkan rata-rata metode *Servqual* kelima dimensi kualitas pelayanan menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan sangat puas (84,13%). Berdasarkan metode IPA yang prioritas untuk diperbaiki di Apotek Kimia Farma 8 Kota Sukabumi adalah yang termasuk kedalam kuadran II yaitu P12: Obat yang dibutuhkan pelanggan tersedia diapotek dan P16: Petugas melakukan 3S (Senyum, Sapa, Salam).

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Al-Jumaili, A. A., Ameen, I. A., & Alzubaidy, D. A. 2020. Influence of Pharmacy Characteristics and Customer Quality of Life on Satisfaction of Community Pharmacy Customers. *Innovations in Pharmacy*, 11(1), 13.
- [2] Anisah, Z., Moeslich, H., dan Didik, S. 2010. Pengaruh Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Konsumen Apotek Di Wilayah Purwokerto. *Jurnal Farmasi Indonesia*, 7(01): pp. 46-52.
- [3] Binar Nursanti, and Evi Nurul Afiatul. "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep Di Apotek K24 Kemakmuran Depok". *Jurnal Farmamedika (Pharmamedika Journal)* 7, no. 2 (December 1, 2022): 95-103. Accessed February 19, 2024. <https://ejournal.sttif.ac.id/index.php/farma-medika/article/view/170>.
- [4] [BPS]. 2023. Kota Sukabumi Dalam Angka: Badan Pusat Statistik Kota Sukabumi
- [5] Daulay, M.A., 2015, *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Dua Puskesmas di kota Medan* bulan agustus 2015, Skripsi, Fakultas Farmasi, Universitas Sumatera Utara, Medan
- [6] [DEPKES RI] Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2009. Peraturan Pemerintah No. 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia
- [7] [DEPKES RI] Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2016. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- [8] Dewi, V. C. 2015. Persepsi Pasien Terhadap Pelayanan Swamedikasi Oleh Apoteker di Beberapa Apotek Wilayah Sidoarjo. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*. Volume 4, No. 2
- [9] Fuaddah, A. T. 2015. Description of Self-Medication Behavior in Community of Subdistrict Purbalingga, District Purbalingga. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*. Volume 3, No. 1.
- [10] Hasan, S. dan Putra, A.H.P.K. 2018. Loyalitas Pasien Rumah Sakit Pemerintah: Ditinjau Dari Perspektif Kualitas Layanan, Citra, Nilai Dan Kepuasan. *Jurnal Manajemen Indonesia*. 18(3) pp. 184-196.
- [11] Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller., 2007. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kedua Belas, Jilid 1, dialih bahasakan oleh Benjamin Molan, Jakarta: PT Indeks.
- [12] Nadi, A., Shojaee, J., Abedi, G., Siamian, H., Abedini, E., & Rostami, F. 2016. Patients' Expectations and Perceptions of Service Quality in the Selected Hospitals. *Medical Archives (Sarajevo, Bosnia and Herzegovina)*, 70(2), 135-139.
- [13] Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. 1985. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*. 49 (3): 41-50.

[14] Ramdan, U.S. 2020. Analisis Tingkat Kualitas *Pelayanan Dengan Metode Servqual – Importance Performance Analysis* (Studi Kasus Nasabah PT BNI Syariah cabang Karawang). [skripsi]. Karawang: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. Hlm 6-7.

[15] Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*, Edisi II Cetakan Ketiga. Yogyakarta: Andi Offset.

[16] Tsamrotul, I., Yayuk, S., & Neni, P. 2019. Hubungan Karakteristik Pasien dengan Perilaku Swamedikasi Analgesik di Apotek Kabupaten Kediri, *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan*, 17(1):21-34.

[17] Zainuddin, M., Utomo, W., Herlina. 2015. Hubungan Stres dengan Kualitas Hidup Penderita Diabetes Mellitus Tipe 2. *Jurnal JOM*, 2(1).