

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN
DI APOTEK PUSPA INDAH FARMA DENGAN MENGGUNAKAN METODE
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

***ANALYSIS OF CONSUMER SATISFACTION WITH PHARMACEUTICAL SERVICES
AT PUSPA INDAH FARMA PHARMACY USING THE IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) METHOD***

Aisyatul Lovilia¹, Nanang Ardianto^{2*}, Beta Herilla Sekti³

^{1,3} Program Studi Diploma III Farmasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Institut Teknologi, Sains, dan Kesehatan RS DR. Soepraoen Kesdam V/BRW Malang, Jawa Timur, Indonesia.

²Program Studi Sarjana Farmasi Komunitas dan Klinis, Fakultas Sains dan Teknologi, Institut Teknologi, Sains, dan Kesehatan RS DR. Soepraoen Kesdam V/BRW Malang, Jawa Timur, Indonesia

[\(nanangardianto@itsk-soepraoen.ac.id\)](mailto:nanangardianto@itsk-soepraoen.ac.id)

ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian menjadi tolak ukur bagi tenaga teknis kefarmasian dalam pelayanan di apotek guna meningkatkan kualitas hidup, pelayanan yang bermutu, dan kepuasan konsumen. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kepuasan di setiap item dalam pelayanan kefarmasian di apotek Puspa Indah Farma. Penelitian ini melibatkan 100 konsumen yang membeli obat dengan resep tunai di Apotek Puspa Indah Farma Malang menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA), Desain penelitian yang digunakan adalah kuantitatif “non eksperimental” deskriptif. Hasil yang di dapat pada dimensi kehandalan mendapatkan yang seluruhnya masuk kategori sangat puas. Dimensi ketanggapan mendapat nilai yang seluruhnya masuk kategori sangat puas. Dimensi jaminan mendapat nilai dimana seluruhnya masuk pada kategori sangat puas. Dari dimensi empati mendapat nilai dengan seluruhnya termasuk kategori sangat puas. Dari dimensi bukti langsung mendapat nilai yang seluruhnya masuk pada kategori sangat puas. Berdasarkan analisis IPA diagram kartesius tidak ada item yang masuk pada kuadran I, kuadran II di tempati item nomor 1,5,6,7,8,10,11,12,14,15 dan 16, kuadran III item nomor 17,18,19, dan 20. Kuadran IV item nomor 2,3,4,9, dan 12. Dari hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa tidak ada item yang harus di perbaiki, namun 11 item harus di pertahankan.

Kata kunci: Analisis Kepuasan Pasien, Apotek, Pelayanan Kefarmasian

ABSTRACT

Pharmaceutical services are a benchmark for pharmaceutical technical personnel in services at pharmacies in order to improve quality of life, quality service and consumer satisfaction. The aim of this research to determine satisfaction with each item in pharmaceutical services

at Puspa Indah Farma pharmacy. This research involved 100 consumers who purchased prescription drugs cash at Puspa Indah Farma Malang Pharmacy using Importance Performance Analysis (IPA) method. The research design used was descriptive quantitative "non-experimental". The results obtained in reliability dimension were all very satisfied category. The responsiveness dimension received scores that were all very satisfied category. The guarantee dimension received a score where all of them were in very satisfied category. From the empathy dimension, all of them were very satisfied category. From the direct evidence dimension, all scores were in the very satisfied category. Based on the science analysis of Cartesian diagram, there are no items included in quadrant I, quadrant II is occupied by items number 1,5,6,7,8,10,11,12,14,15 and 16, quadrant III item number 17,18, 19, and 20. Quadrant IV items number 2,3,4,9, and 12. From the results of the research conducted it can concluded that there are no items need to be improved, However, 11 items must maintained.

Keywords: Consumer Satisfaction Analysis, Pharmaceutical Services, Pharmacy

INFO ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Diterima: 18 Desember 2024

Disetujui: 23 Desember 2024

Tersedia secara online 31 Desember 2024

Alamat Korespondensi:

Nama: Nanang Ardianto

Afiliasi: ITSK RS dr Soepraoen Kesdam V/BRW

Alamat: Jl. S. Supriadi no 22, Sukun, Kota Malang

Email: nanangardianto@itsk-soepraoen.ac.id

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh Apoteker (Menkes RI, 2004). Orientasi pelayanan kefarmasian saat ini telah bergeser dari *drug oriented* menjadi *patient oriented* yang mengacu pada asas *pharmaceutical care* (Akhmad et al., 2019). Pelayanan yang bermutu selain mengurangi resiko terjadinya medication error, juga memenuhi kebutuhan dan tuntutan masyarakat sehingga masyarakat akan memberikan persepsi yang baik terhadap apotek.

Untuk mengetahui kepuasan konsumen ada beberapa cara atau upaya

yang perlu dilakukan salah satu diantaranya adalah metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode ini merupakan salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen dengan melibatkan analisis sikap pelanggan terhadap item produk atau jasa dan membantu praktisi memprioritaskan peluang untuk memperbaiki kualitas produk atau jasa secara langsung (Dewi, 2019).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Driharsari (2017) di Apotek Panjerejo Kabupaten Tulungagung, hasil penelitian menunjukkan nilai rata-rata kinerja (3,38) lebih rendah dibandingkan nilai rata-rata harapan (4,65) dari hasil

tersebut didapat kesimpulan bahwa konsumen belum merasa puas terhadap pelayanan di Apotek Panjerejo. Penelitian serupa juga dilakukan oleh Akhmad (2019) di Apotek Kecamatan Sukarame, Mendapatkan hasil bahwa 58,08% konsumen tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Apotek.

Penelitian ini dilakukan di Apotek Puspa Indah Farma yang terletak di daerah padat penduduk dengan lokasi yang cukup strategis sehingga banyak konsumen yang datang.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini menggunakan metode kuantitatif “non eksperimental” deskriptif dengan sampel yaitu konsumen yang melakukan pembelian obat menggunakan resep tunai di apotek Puspa Indah Farma. Teknik sampling pada penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu. Penelitian ini dilakukan di Apotek Puspa Indah Farma.

Pada penelitian ini sebelum melakukan penyebaran kuisisioner pemberian beberapa pernyataan yang sudah tervalidasi. Kuisisioner disebarkan secara langsung kepada responden, di mana peneliti memberikan bimbingan tentang cara mengisi kuisisioner dan memberikan

penjelasan sebelum responden mulai mengisinya.

Untuk pengambilan data digunakan instrumen penelitian yang berupa daftar pernyataan dalam bentuk kuesioner. Kuesioner yang akan digunakan terdiri dari 20 pernyataan untuk mengetahui profil kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di apotek menggunakan 5 dimensi yaitu, daya tanggap (*Responsivess*), kehandalan (*Reability*), jaminan (*Assurance*), empati (*Empaty*), bukti langsung (*Tangible*). Skala pengukuran pada kuesioner menggunakan skala Likert karena untuk mengekspresikan intensitas perasaan konsumen secara lebih luas.

HASIL PENELITIAN

Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Data yang didapat berdasarkan jenis kelamin responden dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	42	42%
Perempuan	58	58%
Jumlah	100	100%

Berdasarkan Tabel 1. menunjukkan bahwa persentase tertinggi berdasarkan jenis kelamin responden adalah perempuan dengan persentase 58%.

Karakteristik Berdasarkan Usia

Berdasarkan data yang ada, usia responden dapat dilihat pada Tabel 2. dibawah ini :

Tabel 2. Karakteristik Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
17-24	19	19%
25-34	42	42%
35-49	35	35%
50-60	4	4%
Jumlah	100	100%

Dari data table di atas jumlah responden terbanyak adalah umur 25-34 tahun sebesar 42%.

Karakteristik Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan data yang ada, karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Karakteristik Berdasarkan Pendidikan

Kategori	Jumlah	Persentase
SD	12	12%
SMP	14	14%
SMA/Sederajat	35	35%
Sarjana	39	39%
Jumlah	100	100%

Responden terbanyak adalah kategori sarjana dengan persentase 39% sesuai dengan Tabel 3.

Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan

Kategori	Jumlah	Persentase
Mahasiswa	19	19%
PNS	21	21%
Swasta	17	17%
Wiraswasta	39	39%
Tidak Bekerja	4	4%
Jumlah	100	100%

Dari data Tabel 4. diatas jumlah responden terbanyak adalah dengan pekerjaan wiraswasta sebesar 39%.

Pengolahan Data Dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)*

Kesesuaian antara harapan dan kenyataan pada dimensi kehandalan

Tabel 5. Tingkat Kesesuaian Dimensi Kehandalan

	Kenyataan	Harapan	Kesesuaian
1	438	479	91,44%
2	439	471	93,20%
3	431	470	91,70%
4	431	469	91,89%

Berdasarkan data tersebut, penelitian ini pada dimensi kehandalan nilai kesesuaian yang di dapat semua masuk dalam kategori sangat puas

Kesesuaian antara harapan dan kenyataan pada dimensi Ketanggapan

Tabel 6. Tingkat Kesesuaian Dimensi Ketanggapan

	Kenyataan	Harapan	Kesesuaian
5	444	477	93,08%
6	434	479	90,60%
7	433	479	90,39%
8	435	474	91,77%

Berdasarkan data pada Tabel 6. penelitian ini pada dimensi ketanggapan nilai kesesuaian yang di dapat sangat puas. Kesesuaian antara harapan dan kenyataan pada dimensi Ketanggapan

Tabel 7. Tingkat Kesesuaian Dimensi Jaminan

	Kenyataan	Harapan	Kesesuaian
9	439	471	93,20%
10	444	475	90,47%
11	436	477	91,40%
12	442	476	92,85%

Berdasarkan data pada Tabel 7. penelitian ini pada dimensi jaminan nilai kesesuaian yang di dapat sangat puas.

Tabel 8. Tingkat Kesesuaian Dimensi Empati

	Kenyataan	Harapan	Kesesuaian
13	430	473	92,81%
14	440	476	92,43%
15	444	479	92,69%
16	440	481	91,47%

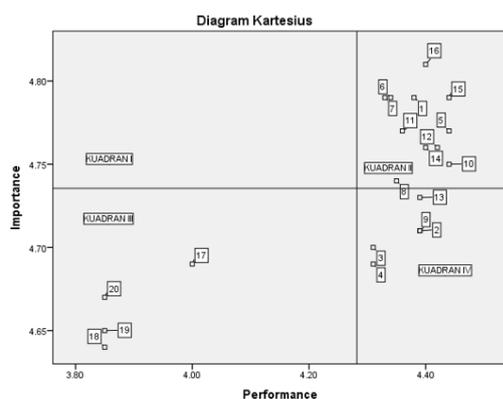
Berdasarkan data tersebut penelitian ini pada dimensi empati nilai kesesuaian yang di dapat bahwa seluruhnya masuk pada kategori sangat puas.

Tabel 9. Tingkat Kesesuaian Dimensi Bukti Langsung

	Kenyataan	Harapan	Kesesuaian
17	400	469	85,28%
18	485	464	82,97%
19	485	465	82,79%
20	485	467	82,44%

Berdasarkan data tersebut penelitian ini pada dimensi bukti langsung nilai kesesuaian yang di dapat bahwa seluruh item masuk pada kategori sangat puas.

Analisis Diagram Kartesius pada metode Importance Performance Analysis (IPA)



Gambar 1. Diagram Kartesius

PEMBAHASAN

Karakteristik konsumen yang berpartisipasi dalam penelitian ini diklasifikasikan berdasarkan kelompok jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, dan pekerjaan. Jenis kelamin perempuan dengan total 58% merupakan yang terbanyak, hal tersebut sesuai dengan penelitian (Putri Cipto, 2023) bahwa jenis kelamin terbanyak adalah jenis kelamin perempuan dengan total 80 responden atau 80%. Menurut (Rahmayanti dan Tri, 2017) menyatakan bahwa pada umumnya perempuan lebih rentan terhadap penyakit dan lebih cepat menginginkan untuk mendapat bantuan kesehatan jika mengalami masalah kesehatan.

Tabel 2. jumlah kelompok usia terbanyak adalah umur 25-34 tahun dengan presentase 42%. Penelitian (Putri, 2016) kelompok umur terbanyak adalah kelompok umur 26-35 tahun dengan total 39%. Pada penelitian (Helni, 2017) menyatakan bahwa usia yang semakin meningkat akan meningkatkan pula kesadaran seseorang akan pentingnya pemeriksaan kesehatan.

Jumlah kelompok pendidikan terbanyak adalah sarjana dengan presentase nilai 39%. Hal tersebut sesuai dengan (Kurniawati et al., n.d.) data presentase responden terbanyak berdasarkan

Pendidikan adalah S1 dengan presentase nilai 57,30%. Menurut (Priyanto, 2017) semakin tinggi Pendidikan seseorang dapat memungkinkan untuk mengenali gejala awal penyakit.

Berdasarkan tabel 4. jumlah responden kelompok pekerjaan terbanyak yaitu swasta dengan presentase nilai 39%. Pada penelitian Kurniawati et al presentase responden terbanyak berdasarkan jenis pekerjaan adalah pegawai swasta dengan jumlah 40 responden (41,67%). Pekerjaan merupakan salah satu hal yang paling erat kaitannya dengan pendapatan seseorang sehingga akan mempengaruhi daya beli seseorang (Yulianti, 2011).

Nilai kesesuaian dimensi kehandalan (*Reliability*) pada tabel 4.11, semua item masuk ke dalam kategori sangat puas, tetapi dari ke-4 item tersebut, item ke-1 nilainya lebih rendah dibandingkan item yang lain. Hal tersebut disebabkan karena petugas kefarmasian kurang teliti dalam menyiapkan obat

Diskusi menyarankan relevansi atau kompatibilitas antara hasil penelitian dengan teori dan perbandingan hasil terbaru dengan hasil yang dipublikasikan lainnya. Diskusi juga menjelaskan implikasi temuan untuk sains dan pemanfaatannya.

Nilai Kesesuaian dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*) pada tabel 4.12, semua item masuk ke dalam kategori

sangat puas, tetapi dari ke-4 item tersebut, item ke-3 nilainya lebih rendah dibandingkan item yang lain. Hal tersebut disebabkan karena kurangnya ketanggapan petugas kefarmasian ketika ada resep yang masuk.

Nilai kesesuaian dimensi Jaminan (*Assurance*) pada tabel 4.13, semua item masuk ke dalam kategori sangat puas, tetapi dari ke-4 item tersebut, item ke-2 nilainya lebih rendah dibandingkan item yang lain. Hal tersebut karena kurangnya ketelatenan dan kesabaran petugas kefarmasian dalam melayani konsumen.

Nilai kesesuaian dimensi Empati (*Empathy*) pada tabel 4.14, semua item masuk ke dalam kategori sangat puas, tetapi dari ke-4 item tersebut, item ke-4 nilainya lebih rendah dibandingkan item yang lain. Hal tersebut karena kurangnya kesopanan dalam menggunakan bahasa dan perilaku ketika melayani konsumen.

Nilai kesesuaian dimensi Bukti langsung (*Tangible*) pada tabel 4.15, semua item masuk ke dalam kategori sangat puas, tetapi dari ke-4 item tersebut, item ke-4 nilainya lebih rendah dibandingkan item yang lain. Hal tersebut karena penampilan dan cara berpakaian petugas kefarmasian kurang rapi.

Berdasarkan hasil pemetaan pada diagram kartesius, Pada Kuadran I tidak ada satupun item yang masuk pada kuadran

ini. Kuadran ini disebut dengan prioritas utama atau penting dikarenakan tingkat harapan lebih tinggi daripada kenyataan.

Kuadran II di tempati oleh item nomor 1, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12, 14, 15, 16. Kuadran ini disebut dengan kuadran pertahankan dikarenakan tingkat harapan sama dengan kenyataan.

Kuadran III ditempati oleh item nomor 17,18,19,20. Kuadran ini disebut dengan kuadran prioritas rendah karena tingkat harapannya rendah dan kenyataannya juga rendah atau tidak memiliki pengaruh terhadap konsumen.

Kuadran IV ditempati oleh item 2,3,4,9,13. Kuadran IV sendiri disebut dengan kuadran yang kurang diharapkan oleh konsumen tetapi kinerja apoteknya tinggi

KESIMPULAN

Berdasarkan perhitungan kesesuaian dan diagram kartesius pada penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa, tidak ada item yang harus di perbaiki, dan terdapat 11 item yang harus di pertahankan.

DAFTAR PUSTAKA

Akhmad, A. D., Dirga, K, S. M., Adliani, N., & Sukrasno. (2019). Tingkat Kepuasan Konsumen Apotek terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kecamatan Sukarame. *Jurnal Farmasi Malahayati*, 2(kepuasan konsumen), 86–98.

Budhiana, J., & Wahida, A. Z. (2019). *Penggunaan Metode Integrasi Importance Performance Analysis (IPA) dan Metode Kano dalam Mengukur Tingkat Kepuasan Konsumen*. 9(2).

Burta, F. S. (2018). *permana*. 3(1), 430–439.

Darmawan Setijanto, Nyoman Anita Damayanti, T. B. (2018). *Pengantar metodologi penelitian kedokteran gigi* (Ovarline (Ed.)). Airlangga University Press.

Dewi, S. K. (2018). *Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Integrasi Importance Performance Analysis dan Model KANO*. 7–8.

Diarti, D. S. P., Budi S., P., & Wiratmo. (2014). Studi Kualitas Pelayanan Apotek Ditinjau dari Tingkat Kepuasan Konsumen di Kecamatan Sumpalsari Jember (Study of Pharmacy Quality Service According to Costumer Satisfaction Levels in Sumpalsari Jember). *E-Jurnal Pustaka Kesehatan*, 2(3), 432–438.

Doni Juni Priansa. (2017). *Perilaku Konsumen Dalam Perilaku Bisnis Kontemporer* (Cet.1).

Eddy Roflin. (2021). Pupulasi, Sampel, Variabel. *Pontificia Universidad Catolica Del Peru*, 02, 1–6.

Garalka, & darmanah. (2019). *Metodologi Penelitian*. cv. hira tech.

Helni. (2015). Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Apotek Di Kota Jambi. *Jurnal*

- Penelitian Universitas Jambi Seri Humaniora*, 17(2), 01–08.
- Herdayati, & syahrial. (2020). *Desain penelitian dan teknik pengumpulan data dalam penelitian*. July, 1–23.
- Indrajaya, D. (2018). *Metode Impostance Performance Analysis Dan Customer*. 2(3), 1–6.
- Kesehatan, U. (2009). Peraturan Pemerintah Nomor 51. *اراء الخليج مجلة*, 57, 3.
- Kotler. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. Jarliyah Harfika & Nadiya Abdullah, 48. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya*. Jarliyah Harfika & Nadiya Abdullah, 48., 44(1), 1–24.
- MenKes, R. (2017). *Berita Negara*. 276.
- Menkes RI. (2004). Keputusan Menteri Kesehatan No. 1027 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek. In *Menteri Kesehatan Republik Indonesia* (pp. 1–12).