

## Strategi Peningkatan Layanan Apotek Berdasarkan *Servqual* dan *Importance Performance Analysis*

Afiqoh Akmalia Fahmi<sup>1\*</sup>, Hasna Tsaniya Ilyas<sup>2</sup>, Mila Faila Sufa<sup>3</sup>, Dinda Safitri Ramadhani<sup>4</sup>  
Program Studi Teknik Industri, Universitas Muhammadiyah Surakarta<sup>1,2,3,4</sup>  
aaf550@ums.ac.id<sup>1</sup>

### Informasi Artikel

#### Riwayat Artikel:

Disubmit Mei 31, 2025  
Diterima Juni 14, 2025  
Diterbitkan Juni 27, 2025

#### Kata Kunci:

Kualitas Layanan  
Kepuasan Pelanggan  
Servqual  
IPA  
Apotek

### ABSTRAK

Apotek merupakan fasilitas pelayanan kefarmasian yang secara langsung bersinggungan dengan pelanggan, sehingga tak jarang muncul berbagai keluhan terkait kualitas pelayanannya. Salah satu apotek di wilayah Patikraja, Banyumas turut mengalami hal serupa, di mana pelanggan menyampaikan sejumlah keluhan, antara lain harga produk yang relatif lebih tinggi, pelayanan yang terkadang lambat, serta ketersediaan obat yang tidak selalu terjamin. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan, serta mengidentifikasi dimensi pelayanan yang memerlukan perbaikan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Service Quality* (Servqual) untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima, serta *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menentukan atribut layanan yang menjadi prioritas perbaikan. Hasil analisis Servqual menunjukkan nilai gap tertinggi pada dimensi *assurance* (0,23), diikuti oleh *reliability* (0,15), *empathy* (0,13), *tangible* (0,10), dan *responsiveness* (0,04). Adapun atribut prioritas berdasarkan analisis IPA meliputi: “Ruang tunggu yang nyaman”, “Petugas apotek selalu merespon keluhan pelanggan”, dan “Petugas apotek memiliki pengetahuan serta keterampilan yang baik”. Usulan perbaikan difokuskan pada peningkatan fasilitas ruang tunggu, konsistensi pelaksanaan SOP pelayanan, serta pelatihan berkelanjutan bagi petugas apotek.

© This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

### \*Penulis Korespondensi:

Afiqoh Akmalia Fahmi  
Program Studi Teknik Industri  
Universitas Muhammadiyah Surakarta  
Jl. A. Yani, Mendungan, Pabelan, Kartasura, Kabupaten Sukoharjo, Jawa Tengah, Indonesia  
Email: aaf550@ums.ac.id

## 1. PENDAHULUAN

Apotek merupakan industri jasa yang sangat dibutuhkan karena menjadi penyalur obat dari produsen ke masyarakat. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS), terdapat 13.356 apotek yang tersebar di Indonesia pada tahun 2020 dan meningkat sebanyak 510 apotek di tahun 2021. Kenaikan jumlah apotek di Indonesia akan terjadi seiring dengan bertambahnya populasi penduduk Indonesia tiap tahunnya. Apotek merupakan salah satu fasilitas kesehatan di mana layanan farmasi dilakukan, seperti penyaluran sediaan farmasi dan pembekalan kesehatan kepada publik [1].

Penelitian ini berfokus pada Apotek yang berada di daerah Patikraja, Banyumas yang bertempat cukup strategis, sehingga setiap harinya apotek ini selalu ramai oleh pelanggan. Apotek

ini melakukan kegiatan kefarmasian seperti menjual sediaan farmasi baik dengan resep maupun tanpa resep, menjual alat-alat medis, serta pengecekan GCU (Glucose, Cholesterol, and Uric Acid). Selain itu, apotek ini melakukan penyuluhan kepada warga-warga di lingkungan sekitar dan menyediakan praktik dokter. Namun pada penelitian kali ini, hanya berfokus pada pelayanan kefarmasian di apotek. Persaingan antar apotek membuat Apotek ini harus memberi pelayanan prima agar dapat mempertahankan kesetiaan pelanggan. Jumlah pelanggan yang datang mengalami fluktuasi. Hal ini dapat terjadi karena beberapa faktor seperti, faktor cuaca di bulan tertentu yang membuat banyaknya orang sakit dan faktor pelayanan yang diberikan apotek patikraja sehingga terjadi kenaikan dan penurunan jumlah pengunjung. Menurut Ilmadi & Setiyorini, (2018), terdapat beberapa faktor standar pelayanan yang dapat menyebabkan kenaikan dan penurunan jumlah pelanggan di Apotek, yaitu lokasi apotek, promosi dan edukasi yang diberikan, strategi penjualan tambahan, *cross-selling*, kepercayaan pasien, dan kualitas dari produk yang dijual. Keluhan-keluhan dari pelanggan lainnya, seperti harga produk yang lebih mahal dari tempat lain, pelayanan yang kadang terlambat, dan stok obat yang kosong. Untuk itu, perlu adanya evaluasi terkait pelayanan agar Apotek mampu memberikan pelayanan yang unggul untuk memenangkan persaingan dan akan tercipta kesetiaan pelanggan.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan di Apotek ini, perlu dilakukan analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Pendekatan atau metode penelitian ini adalah Servqual dan IPA untuk mengukur dan menganalisis kualitas pelayanan. Pada metode Servqual, kualitas layanan yang terukur ditentukan dengan membandingkan persepsi yang dirasakan pelanggan dengan harapan atau ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan yang diinginkan [2]. Sementara itu, metode IPA digunakan dalam mengidentifikasi atribut kualitas mana yang memerlukan peningkatan berdasarkan prioritas dari sebuah penyedia layanan [3].

Penelitian terkait kualitas layanan telah menjadi topik yang luas dikaji dalam berbagai bidang, termasuk sektor kesehatan, pendidikan, dan jasa publik. Metode Service Quality (Servqual) sering digunakan untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima, sedangkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk memetakan prioritas perbaikan layanan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja atribut pelayanan. Berbagai studi sebelumnya telah menerapkan kedua metode ini pada objek penelitian yang beragam. Namun demikian, sebagian besar studi tersebut belum menyajikan usulan perbaikan yang konkret dan aplikatif terhadap temuan yang diperoleh, sehingga membatasi implementasi hasil penelitian dalam konteks perbaikan layanan secara langsung [4]–[7]. Di samping itu, apotek sebagai objek penelitian memiliki karakteristik lokal yang khas, dipengaruhi oleh kebutuhan masyarakat dan konteks wilayah tertentu. Penelitian ini mengambil fokus pada sebuah apotek yang telah lama memberikan layanan kefarmasian namun belum pernah dievaluasi dari sisi kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya mengukur kualitas pelayanan menggunakan metode Servqual dan IPA, tetapi juga menyusun usulan perbaikan yang spesifik dan relevan sebagai kontribusi terhadap peningkatan mutu pelayanan kefarmasian. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di Apotek di daerah Patikraja, Banyumas menggunakan metode Servqual dan menganalisis dimensi pelayanan yang harus diperbaiki menggunakan konsep IPA, serta memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

## 2. METODE

Sampel pada penelitian ini adalah pelanggan apotek yang telah mendapatkan pelayanan setidaknya satu kali. Penentuan jumlah sampel harus cermat karena besarnya sampel berpengaruh terhadap hasil penelitian. Penelitian ini menggunakan rumus Lemeshow pada Persamaan (1) karena jumlah populasinya tidak terhingga [8].

$$n = \frac{Z^2 \cdot p(1-p)}{E^2} \quad (1)$$

$$n = \frac{(1,645)^2 \cdot 0,5(1-0,5)}{(0,1)^2}$$

$$n = \frac{0,67650625}{0,01}$$

$$n = 67,65 \sim 68 \text{ sampel}$$

Keterangan:

n : ukuran sampel

Z : tingkat kepercayaan 90% (sehingga  $Z = 1,645$ )

p : proporsi dalam populasi (jika tidak diketahui, gunakan 0,5)

E : *sampling error* (10%)

Berdasarkan perhitungan jumlah sampel yang telah dilakukan, maka sampel minimal pada penelitian ini adalah 68 responden. Pada penelitian ini, jumlah sampel atau responden adalah sebanyak 75 responden. Penelitian ini juga menggunakan *purposive sampling* dengan kriteria sampel adalah pelanggan yang pernah berbelanja di Apotek ini dan mendapatkan pelayanan kefarmasian.

## 2.1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan pengujian untuk menguji isi dari sebuah instrumen. Uji validitas memiliki tujuan untuk menilai apakah instrumen pada sebuah penelitian memiliki ketepatan dan kecermatan [9]. Validitas sebuah instrumen berhubungan dengan tingkat keakuratan suatu pengukuran dalam mengukur apa yang akan diukur. Apabila data dari variabel menunjukkan hasil yang nyata secara tepat dan sesuai dengan kondisi faktual maka instrumen dapat dikatakan valid [10]. Uji validitas dapat dilakukan menggunakan rumus *pearson product moment* sebagaimana pada Persamaan (2).

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{ \sum Y^2 - (\sum Y)^2 \}}} \quad (2)$$

Keterangan:

r = Koefisiensi korelasi

n = Jumlah responden

X = Variabel pertama

Y = Variabel kedua

Apabila nilai r hitung > r tabel, maka instrumen valid [11].

## 2.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana alat ukur dapat diandalkan atau dipercaya. Apabila pengukuran dilakukan berulang kali dengan alat ukur yang sama pada gejala yang serupa dan menunjukkan hasil yang konsisten maka alat ukur dikatakan reliabel. Uji reliabilitas dapat diukur menggunakan rumus *Cronbach's alpha* dengan Persamaan (3) [12].

$$r_i = \frac{k}{(k-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right\} \quad (3)$$

Keterangan:

$r_i$  = Koefisien Reliabilitas *Cronbach's Alpha*

k = Jumlah item soal

$s_i^2$  = Varians untuk setiap item

$s_t^2$  = Varians total

Berdasarkan hasil pengujian, akan diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* dari instrumen yang digunakan. Jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60, maka dapat disimpulkan *reliable*.

## 2.3. Service Quality (Servqual)

Metode Servqual adalah digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan jasa dengan menghitung kesenjangan (nilai gap) atribut dari masing-masing dimensi. Besarnya nilai gap didapatkan dari selisih persepsi pelanggan terhadap layanan yang mereka dapatkan dengan harapan mereka terhadap layanan yang akan diterima [13]. Skala dalam metode Servqual menggunakan lima dimensi kualitas layanan dengan indikatornya yang tersaji pada Tabel 1.

**Tabel 1.** Dimensi Kualitas Layanan Apotek dan Indikatornya

Dimensi	Indikator
<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	• Lokasi apotek yang strategis [14]

Dimensi	Indikator
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apotek bersih, rapi, dan terawat [14]</li> <li>• Petugas apotek berpenampilan bersih dan rapi [14]</li> <li>• Terdapat tempat parkir yang memadai [15]</li> <li>• Ruang tunggu yang nyaman [15]</li> </ul>
<i>Reliability</i> (Keandalan)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Petugas melayani pembelian produk dengan cepat dan tepat [14]</li> <li>• Kemudahan dalam bertransaksi dan melakukan pembayaran [14]</li> <li>• Memberikan obat yang sesuai dengan keluhan pelanggan [14]</li> <li>• Petugas memberi informasi yang jelas mengenai produk yang dibeli (manfaat, dosis, dan cara penggunaan obat) [16]</li> <li>• Terdapat diskon yang diberikan oleh Apotek</li> </ul>
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Petugas apotek melayani pelanggan dengan tanggap [16]</li> <li>• Petugas apotek selalu merespon keluhan pelanggan [14]</li> <li>• Petugas apotek memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik saat bekerja [15]</li> <li>• Petugas memberi alternatif obat apabila obat yang diminta pelanggan kosong [17]</li> </ul>
<i>Assurance</i> (Jaminan)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obat dijual dengan harga yang wajar [14]</li> <li>• Kualitas dari obat yang dijual terjamin [14]</li> <li>• Petugas memberikan obat yang sesuai dengan permintaan pelanggan [14]</li> <li>• Petugas apotek jujur dan dapat dipercaya [14]</li> </ul>
<i>Empathy</i> (Empati)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Petugas apotek sopan kepada pelanggan [16]</li> <li>• Petugas apotek melayani pelanggan tanpa membedakan [16]</li> <li>• Petugas mengerti kebutuhan pelanggan [14]</li> <li>• Kemampuan dalam memberi perhatian tulus kepada pelanggan [14]</li> </ul>

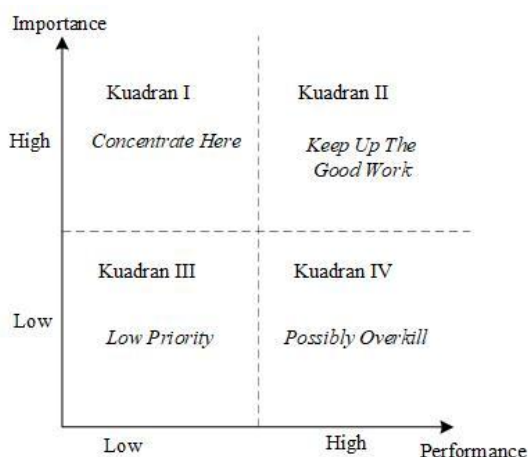
Pada metode Servqual terdapat rumus yang digunakan untuk menghitung *gap* antara nilai persepsi yang diberikan dengan nilai ekspektasi yang disajikan pada Persamaan (4).

$$\text{Gap} = \text{Nilai Persepsi (P)} - \text{Nilai Harapan (H)} \quad (4)$$

Apabila *gap* bernilai positif, maka konsumen merasakan kepuasan pada pelayanan yang diberikan karena nilai persepsi lebih tinggi dari pada nilai harapan. Tetapi, apabila hasil *gap* bernilai negatif, konsumen tidak merasakan kepuasan pada pelayanan yang diberikan karena nilai persepsi pelanggan kurang dari nilai harapannya.

#### 2.4. Importance Performance Analysis (IPA)

IPA dipergunakan untuk mengidentifikasi atribut dari layanan yang memerlukan perbaikan berdasarkan tingkat prioritas [3]. Dengan menggunakan metode IPA dapat diketahui kualitas layanan dengan menggunakan analisis kuadran. Kuadran tersebut dibagi ke dalam indeks kepentingan (*importance*) pada sumbu vertikal dan kinerja (*performance*) pada sumbu horizontal. Metode IPA membagi kuadran menjadi 4 yaitu kuadran I yang memiliki arti prioritas utama perbaikan, kuadran II yang berarti pertahankan prestasi dari kualitas pelayanan, kuadran III yang berarti prioritas rendah, dan kuadran IV yang berarti kuadran berlebihan.



### Gambar 1. Kuadran *Importance Performance Analysis* [18]

Adapun penjelasan diagram kartesius IPA sbb [19]:

- 1) Kuadran I (*Concentrate Here*)  
Kuadran satu menunjukkan bahwa atribut menjadi prioritas perbaikan karena atribut tersebut dianggap penting tetapi kurang memuaskan. Perbaikan dilakukan untuk meningkatkan performa dari kinerja atribut.
- 2) Kuadran II (*Keep Up the Good Work*)  
Atribut di kuadran dua dianggap penting dan memuaskan sehingga patut untuk dipertahankan. Atribut pada kuadran dua merupakan kekuatan yang perlu dijaga dan dipertahankan.
- 3) Kuadran III (*Low Priority*)  
Atribut di kuadran tiga adalah atribut yang kurang memuaskan dan dirasa tidak penting sehingga tidak memerlukan perhatian lebih lanjut. Atribut kuadran tiga bukan prioritas saat melakukan perbaikan.
- 4) Kuadran IV (*Possibly Overkill*)  
Atribut di kuadran empat dianggap tidak terlalu penting, namun memiliki kinerja yang terlalu baik. Untuk memaksimalkan kinerja atribut di kuadran satu, perlu dilakukan pengurangan perhatian pada atribut di kuadran empat. Atribut di kuadran empat bukan prioritas yang utama untuk perbaikan.

### 3. HASIL DAN ANALISIS

Uji Validitas data untuk uji validitas dihasilkan dari *pilot test* yang berjumlah 30 data dan taraf signifikansi sebesar 10% sehingga didapatkan nilai  $r$  tabel sebesar 0,3061. Terdapat 2 kuesioner yang akan diuji pada penelitian ini yaitu kuesioner persepsi dan kuesioner ekspektasi. Hasil pengujian uji validitas yang disajikan pada Tabel 2.

**Tabel 2.** Uji Validitas Kuesioner

No Butir	R hitung		R tabel	Keterangan
	Kinerja/Persepsi	Harapan/Ekspektasi		
1	0,63	0,246	0,3061	Tidak Valid
2	0,595	0,681	0,3061	Valid
3	0,524	0,802	0,3061	Valid
4	0,454	0,557	0,3061	Valid
5	0,333	0,557	0,3061	Valid
6	0,42	0,715	0,3061	Valid
7	0,665	0,553	0,3061	Valid
8	0,688	0,614	0,3061	Valid
9	0,334	0,77	0,3061	Valid
10	0,44	0,498	0,3061	Valid
11	0,67	0,645	0,3061	Valid
12	0,713	0,773	0,3061	Valid
13	0,485	0,783	0,3061	Valid
14	0,464	0,668	0,3061	Valid
15	0,493	0,656	0,3061	Valid
16	0,688	0,798	0,3061	Valid
17	0,441	0,684	0,3061	Valid
18	0,441	0,808	0,3061	Valid
19	0,369	0,665	0,3061	Valid
20	0,473	0,614	0,3061	Valid
21	0,61	0,551	0,3061	Valid
22	0,547	0,678	0,3061	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas kuesioner kinerja dan harapan, didapatkan hasil yaitu butir pernyataan 1 yaitu “Lokasi apotek yang strategis” pada kuesioner harapan tidak valid karena nilai  $r$

hitung < nilai r tabel sehingga butir pernyataan tersebut harus dihapus. Sedangkan untuk butir pernyataan lain pada kuesioner kinerja dan kuesioner harapan dapat dikatakan valid karena  $r_{hitung} > r_{tabel}$ .

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana alat ukur dapat diandalkan atau dipercaya. Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan butir pernyataan yang dikatakan 'valid' pada uji validitas sehingga hanya 21 butir pernyataan yang diuji. Hasil uji reliabilitas pada kuesioner kinerja dan kuesioner harapan pada Tabel 3.

**Tabel 3.** Uji Reliabilitas Kuesioner

<i>Reliability Statistic</i>			
Kuesioner	<i>Cronbach's Alpha</i>	N of Items	Keterangan
Kinerja	0,861	21	Reliabel
Harapan	0,938	21	Reliabel

Alat ukur dapat dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's alpha* > 0,6. Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada kuesioner kinerja, nilai *Cronbach's alpha* sebesar 0,87 dan nilai *Cronbach's alpha* kuesioner harapan sebesar 0,935 sehingga dapat dikatakan bahwa kuesioner kinerja dan kuesioner harapan reliabel.

Perhitungan metode Servqual dilakukan dengan menghitung rata-rata tiap butir pernyataan pada kuesioner persepsi dan kuesioner ekspektasi. Kemudian menghitung selisih antara nilai persepsi dan nilai ekspektasi dari kualitas pelayanan Apotek. Hasil dari perhitungan metode Servqual tersaji pada Tabel 4.

**Tabel 4.** Hasil Perhitungan Metode Servqual

Dimensi Servqual	Butir	Atribut	Kinerja	Harapan	Nilai Gap
<i>Tangible</i>	1	Apotek bersih, rapi, dan terawat	3,41	3,37	0,04
	2	Petugas apotek berpenampilan bersih dan rapi	3,55	3,40	0,15
	3	Terdapat tempat parkir yang memadai	3,57	3,29	0,28
	4	Ruang tunggu yang nyaman	3,36	3,43	-0,07
<i>Reliability</i>	5	Petugas melayani pembelian produk dengan cepat dan tepat	3,64	3,37	0,27
	6	Kemudahan dalam bertransaksi dan melakukan pembayaran	3,64	3,29	0,35
	7	Memberikan obat yang sesuai dengan keluhan pelanggan	3,64	3,41	0,23
	8	Petugas memberi informasi yang jelas mengenai produk yang dibeli (manfaat, dosis, dan cara penggunaan obat)	3,61	3,48	0,13
	9	Terdapat diskon yang diberikan oleh Apotek	2,96	3,20	-0,24
<i>Responsiveness</i>	10	Petugas apotek melayani pelanggan dengan tanggap	3,60	3,52	0,08
	11	Petugas apotek selalu merespon keluhan pelanggan	3,48	3,55	-0,07
	12	Petugas apotek memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik saat bekerja	3,52	3,51	0,01
	13	Petugas memberi alternatif obat apabila obat yang diminta pelanggan kosong	3,57	3,43	0,15
<i>Assurance</i>	14	Obat dijual dengan harga yang wajar	3,48	3,21	0,27
	15	Kualitas dari obat yang dijual terjamin	3,68	3,47	0,21

Dimensi Servqual	Butir	Atribut	Kinerja	Harapan	Nilai Gap
<i>Emphaty</i>	16	Petugas memberikan obat yang sesuai dengan permintaan pelanggan	3,71	3,41	0,29
	17	Petugas apotek jujur dan dapat dipercaya	3,64	3,48	0,16
	18	Petugas apotek sopan kepada pelanggan	3,65	3,55	0,11
	19	Petugas apotek melayani pelanggan tanpa membedakan.	3,64	3,51	0,13
	20	Petugas mengerti kebutuhan pelanggan	3,61	3,45	0,16
	21	Kemampuan dalam memberi perhatian tulus kepada pelanggan	3,61	3,51	0,11

Berdasarkan Tabel 4, terdapat 21 butir pernyataan yang digunakan pada penelitian ini. Hasil perhitungan metode Servqual yaitu terdapat 3 butir pernyataan yang bernilai negatif. Butir-butir tersebut adalah butir ke-4 yaitu “Ruang tunggu yang nyaman”, butir ke-9 yaitu “Terdapat diskon yang diberikan oleh Apotek”, dan butir ke-11 yaitu “Petugas apotek selalu merespon keluhan pelanggan”. Butir yang bernilai negatif dapat diartikan bahwa pelanggan merasa tidak puas karena nilai harapan dari pelanggan lebih tinggi dibandingkan dengan nilai persepsi yang diberikan oleh Apotek. Kemudian, pengukuran nilai gap dilakukan berdasarkan dimensi pelayanan kualitas untuk mengetahui tingkat kepuasan responden terhadap dimensi tersebut yang tersaji pada Tabel 5.

**Tabel 5.** Nilai Gap Tiap Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi	Kinerja	Harapan	Nilai Gap
<i>Tangible</i>	3,47	3,37	0,10
<i>Reliability</i>	3,50	3,35	0,15
<i>Responsivness</i>	3,54	3,50	0,04
<i>Assurance</i>	3,63	3,39	0,23
<i>Emphaty</i>	3,63	3,50	0,13

Berdasarkan Tabel 5 diketahui bahwa tidak terdapat dimensi dengan nilai gap negatif. Artinya, responden merasa puas dengan kualitas pelayanan yang telah diberikan Apotek sejauh ini.

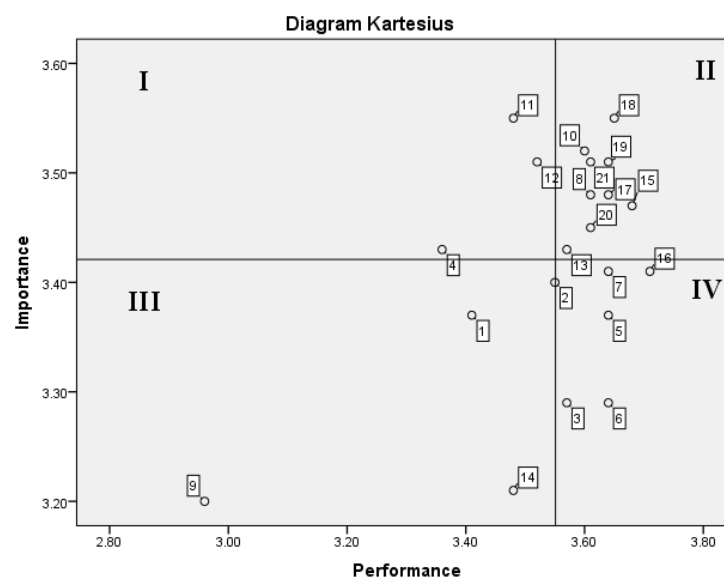
Selanjutnya, hasil metode IPA membagi butir-butir pernyataan ke dalam diagram kartesius dengan membandingkan nilai *performance*/kinerja dengan *importance*/harapan. Diagram kuadran IPA dibagi menjadi 4 kuadran untuk mengetahui prioritas utama perbaikan butir pernyataan. Nilai rata-rata *importance* dan *performance* tiap butir, tersaji pada Tabel 6.

**Tabel 6.** Nilai Rata-Rata Importance-Performance Tiap Butir

Butir Pernyataan	<i>Performance</i> / Kinerja	<i>Importance</i> / Harapan
1	3,41	3,37
2	3,55	3,40
3	3,57	3,29
4	3,36	3,43
5	3,64	3,37
6	3,64	3,29
7	3,64	3,41
8	3,61	3,48

Butir Pernyataan	<i>Performance / Kinerja</i>	<i>Importance / Harapan</i>
9	2,96	3,20
10	3,60	3,52
11	3,48	3,55
12	3,52	3,51
13	3,57	3,43
14	3,48	3,21
15	3,68	3,47
16	3,71	3,41
17	3,64	3,48
18	3,65	3,55
19	3,64	3,51
20	3,61	3,45
21	3,61	3,51

Setelah mengetahui nilai rata-rata *performance* dan *importance* tiap butir, kemudian dilakukan pemetaan dalam diagram kartesius. Pada diagram kartesius IPA, sumbu X mewakili nilai *performance* atau kinerja dan sumbu Y mewakili *importance* atau harapan. Berikut merupakan diagram kartesius IPA yang tersaji dalam Gambar 2.



**Gambar2.** Diagram Kartesius IPA Hasil Penelitian

Dapat dilihat bahwa terdapat 3 butir pernyataan berada pada kuadran I, 9 butir pernyataan berada di kuadran II, 4 butir pernyataan berada di kuadran III, dan 5 butir pernyataan berada di kuadran IV. Berikut merupakan penjelasan diagram kartesius untuk tiap kuadran:

- 1) **Kuadran I** merupakan prioritas utama perbaikan sehingga pengelola atau *owner* Apotek harus segera memperbaiki atribut yang berada di kuadran I karena atribut tersebut dianggap penting oleh pelanggan, namun kurang memuaskan. Kuadran I terdiri dari butir 4, 11, dan 12, yakni Ruang tunggu yang nyaman, Petugas apotek selalu merespon keluhan pelanggan, dan Petugas apotek memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik saat bekerja.



- 2) **Kuadran II** dianggap penting dan memuaskan oleh pelanggan sehingga Apotek Patikraja perlu mempertahankan atribut-atribut tersebut. Kuadran II berisi butir 8, 10, 13, 15, 17, 18, 19, 20, dan 21, yaitu Petugas memberi informasi yang jelas mengenai produk yang dibeli (manfaat, dosis, dan cara penggunaan obat), Petugas apotek melayani pelanggan dengan tanggap, Petugas memberi alternatif obat apabila obat yang diminta pelanggan kosong, Kualitas dari obat yang dijual terjamin, Petugas apotek jujur dan dapat dipercaya, Petugas apotek sopan kepada pelanggan, Petugas apotek melayani pelanggan tanpa membedakan, Petugas mengerti kebutuhan pelanggan, dan Kemampuan dalam memberi perhatian tulus kepada pelanggan 3.
- 3) **Kuadran III** dianggap kurang penting dan kurang memuaskan oleh pelanggan yang artinya atribut di kuadran ini merupakan prioritas rendah untuk dilakukan perbaikan oleh Apotek Patikraja. Kuadran III berisi butir 1, 2, 9, dan 14, yaitu: Apotek bersih, rapi, dan terawat, Petugas apotek berpenampilan bersih dan rapi, Terdapat diskon yang diberikan oleh Apotek, Obat dijual dengan harga yang wajar.
- 4) **Kuadran IV** berisi atribut yang dianggap kurang penting tetapi kinerjanya sangat memuaskan. Apotek perlu untuk mengurangi perhatian terhadap beberapa atribut di kuadran ini agar dapat memaksimalkan atribut di kuadran I. Butir-butir yang ada pada kuadran IV adalah butir 3, 5, 6, 7, dan 16. Butir tersebut adalah Terdapat tempat parkir yang memadai, Petugas melayani pembelian produk dengan cepat dan tepat, Kemudahan dalam bertransaksi dan melakukan pembayaran, Memberikan obat yang sesuai dengan keluhan pelanggan, dan Petugas memberikan obat yang sesuai dengan permintaan pelanggan.

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan Servqual dan IPA, terdapat perbedaan hasil dari kedua metode yaitu butir dengan nilai gap negatif pada metode Servqual tidak sama dengan prioritas utama perbaikan pada metode IPA. Hal ini terjadi karena fokus penilaian pada metode Servqual adalah mengukur dan mengetahui besarnya gap antara harapan pelanggan dengan persepsi atau kinerja dari pelayanan yang diterima. Sedangkan metode IPA berfokus pada kepentingan atribut dan kinerja aktual dari pelayanan yang diberikan sehingga metode IPA akan menyajikan informasi mengenai variabel pelayanan yang dianggap memiliki pengaruh besar terhadap loyalitas dan kepuasan dari pelanggan [20]. Namun kedua metode tersebut saling melengkapi karena metode Servqual hanya memberikan atribut yang membutuhkan perbaikan tanpa memberikan rekomendasi atribut yang menjadi prioritas perbaikan. Penggabungan metode Servqual dan IPA akan menunjukkan atribut yang memerlukan perbaikan segera untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Hasil penelitian dengan metode Servqual dan IPA menunjukkan bahwa pada metode Servqual terdapat tiga butir pernyataan yang bernilai negatif yaitu butir nomor 4 dengan nilai gap -0,07, butir nomor 9 dengan nilai gap -0,24, dan butir nomor 11 dengan nilai gap -0,07. Sedangkan hasil dari metode IPA menunjukkan bahwa butir yang menjadi prioritas utama perbaikan atau berada di kuadran I adalah butir nomor 4, 11, dan 12. Perbedaan terjadi pada butir nomor 9 di metode Servqual yang menunjukkan hasil negatif yang artinya persepsi pelanggan lebih rendah dibandingkan harapan mereka. Butir nomor 9 pada pengolahan menggunakan IPA masuk ke dalam kuadran III yang termasuk dalam atribut yang perlu diperbaiki dengan prioritas perbaikan rendah. Perbedaan kedua terjadi pada butir 12 di metode IPA yang masuk pada kuadran I sehingga merupakan prioritas utama perbaikan. Pada pengolahan data menggunakan metode Servqual, nilai gap butir 12 sebesar 0,01. Hal ini dapat terjadi karena atribut butir 12 dianggap penting oleh pelanggan sehingga perlu untuk segera ditingkatkan.

Usulan perbaikan diberikan terhadap butir pernyataan yang berada di kuadran I atau kuadran prioritas perbaikan pada diagram kartesius IPA. Butir tersebut harus diperbaiki karena butir pernyataan tersebut dianggap penting oleh pelanggan, namun kinerjanya rendah. Sehingga untuk meningkatkan kinerja atribut tersebut, maka pihak Apotek harus melakukan perbaikan. Berikut merupakan usulan perbaikan yang dapat diberikan kepada Apotek di Patikraja, Banyumas:

1) Usulan perbaikan butir nomor 4 “Ruang tunggu yang nyaman”

Berdasarkan diagram kartesius IPA, ruang tunggu yang nyaman masuk pada kategori kuadran I yang artinya membutuhkan prioritas perbaikan. Area ruang tunggu apotek memiliki peran penting dalam pelayanan kefarmasian. Menurut Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 1027/Menkes/SK/IX/2004 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek, menyatakan bahwa apotek harus memiliki ruang tunggu yang nyaman bagi pasien. Ruang tunggu yang nyaman mencakup pada jumlah tempat duduk yang cukup, temperatur ruangan yang sesuai, pencahayaan yang cukup, bebas dari bau tidak sedap, serta bebas dari kebisingan [21]. Kondisi ruang tunggu saat ini yaitu pencahayaan ruangan yang cukup, memiliki 6 kursi untuk pelanggan menunggu antrian, suhu ruangan yang cukup panas, dan banyak polusi yang masuk ke ruang tunggu karena pintu apotek terbuka sehingga apotek sering kotor. Hal ini perlu diperbaiki agar pelanggan dapat merasakan ruang tunggu yang nyaman.

Usulan perbaikan yang dapat diberikan adalah: (1) Menutup pintu apotek agar polusi udara dari kendaraan tidak masuk ke dalam apotek; (2) Mengganti kipas angin menjadi *Air Conditioner* (AC) agar suhu ruangan di dalam apotek lebih stabil, sirkulasi udara bersih, dan dapat mengontrol suhu dan kelembapan udara; (3) Meningkatkan pemantauan jadwal piket dan inspeksi tempat-tempat yang rawan kotor; (4) Menambah kursi lipat yang dapat digunakan saat diperlukan.

2) Usulan perbaikan butir nomor 11 “Petugas apotek selalu merespon keluhan pelanggan”

Pelayanan kesehatan akan terlihat baik jika petugas apotek bersikap ramah dan mampu membangun komunikasi yang baik [22]. Sedangkan apabila petugas apotek kasar dan tidak merespon keluhan pasien maka pelayanan kesehatan tersebut dianggap kurang baik. Berdasarkan hasil penelitian, pelanggan merasa bahwa petugas apotek kurang dalam merespon keluhan. Kondisi apotek saat ini yaitu terkadang petugas apotek tidak merespon keluhan pelanggan, menggunakan nada bicara tinggi, dan jutek. Petugas apotek terkadang tampak kesal dengan pelanggan yang memberikan informasi yang kurang jelas terkait obat atau keluhan yang diminta. Sehingga hal tersebut perlu dilakukan perbaikan.

Usulan perbaikan yang dapat diberikan adalah: (1) Pegawai Apotek perlu pelatihan keterampilan dalam pelayanan seperti pelatihan komunikasi dan penanganan pasien yang tepat; (2) Menyediakan area konsultasi untuk pelanggan agar terjalin interaksi yang nyaman dan baik antara petugas apotek dengan pelanggan.

3) Usulan perbaikan butir nomor 12 “Petugas apotek memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik saat bekerja” Menurut Peraturan Pemerintahan No. 51 Tahun 2009 terjadi perubahan paradigma pelayanan kefarmasian dari *drug orientation* (berorientasi pada obat/produk) menjadi *patient orientation* (berorientasi pada pasien). Hal ini berarti bahwa setiap petugas apotek tidak hanya berfokus untuk menjual obat tetapi harus memberikan pelayanan kefarmasian kepada para pasiennya. Petugas apotek harus memberikan informasi dan edukasi kepada pasiennya mengenai obat yang diresepkan. Untuk itu, petugas apotek harus memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik saat bekerja [23]. Namun, pada apotek ini, para pasien atau pelanggan merasa bahwa petugas apotek belum memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik. Kondisi saat ini di apotek patikraja adalah petugas apotek tidak selalu menanyakan obat (*monitoring* obat) yang telah dikonsumsi oleh pelanggan sehingga rawan terjadi kontraindikasi obat. Selain itu petugas apotek juga tidak selalu memberi konseling kepada pelanggan. Perlu dilakukan perbaikan agar kepuasan pelanggan meningkat. Perbaikan yang dapat diberikan yaitu: (1) Pelatihan kepada pegawai mengenai pembaruan pengetahuan dan keterampilan sesuai dengan perkembangan di bidang

farmasi. 2) Melaksanakan SOP (Standar Operational Prosedur) pelayanan dengan sungguh-sungguh.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode Servqual, pelanggan merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh apotek, yang ditunjukkan oleh nilai gap positif pada semua dimensi pelayanan, yaitu *tangible* (0,10), *reliability* (0,15), *responsiveness* (0,04), *assurance* (0,23), dan *empathy* (0,13). Namun, hasil analisis menggunakan metode IPA mengidentifikasi tiga atribut yang berada pada Kuadran I dan menjadi prioritas utama perbaikan, yaitu: ruang tunggu yang nyaman, petugas apotek yang selalu merespon keluhan pelanggan, serta petugas apotek yang memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik. Usulan perbaikan terhadap atribut tersebut mencakup penutupan pintu apotek untuk mencegah polusi udara, penggantian kipas angin dengan AC guna menjaga kestabilan suhu ruangan, penambahan kursi lipat, pemantauan jadwal piket secara lebih ketat, penyediaan area konsultasi yang nyaman, pelatihan pelayanan serta peningkatan pengetahuan dan keterampilan petugas apotek, serta penerapan SOP pelayanan secara konsisten dan bersungguh-sungguh.

Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan responden agar mencerminkan keragaman demografis pelanggan yang lebih luas, sehingga hasil analisis kepuasan dapat lebih representatif. Selain itu, penggunaan metode analisis lain seperti *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau Kano Model dapat dipertimbangkan untuk memberikan perspektif tambahan dalam mengevaluasi kepuasan dan harapan pelanggan.

#### REFERENSI

- [1] N. D. Irnawati, "Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Rawat Jalan RSUPN DR Cipto Mangunkusumo Kencana Jakarta," *Soc. Clin. Pharm. Indones. J.*, vol. 4, no. 2, pp. 45–53, 2019, [Online]. Available: <http://journal.uta45jakarta.ac.id/index.php/SCPIJ/article/view/1869>
- [2] Sukardi, Wildan, and M. Fahrurrozi, "Evaluation of Educational Service Quality of Vocational High School (VHS) Based on Importance Performance Analysis (IPA) Quadrant," *Eurasian J. Educ. Res.*, vol. 2022, no. 97, pp. 27–42, 2022, doi: 10.14689/ejer.2022.97.02.
- [3] M. C. Ngulum and A. D. Indriyanti, "Evaluasi Kualitas Website Simontasi Unesa Menggunakan Metode Webqual dan Importance Performance Analysis (IPA)," *J. Informatics Comput. Sci.*, vol. 2, no. 01, pp. 38–42, 2020, doi: 10.26740/jinacs.v2n01.p38-42.
- [4] R. Novendra, N. Jalinus, Waskito, Afriansyah, and A. Rasfira, "User Satisfaction Analysis of Service Quality of Dapodik Applications (Educational Data) Using Servqual Method," *J. Appl. Eng. Technol. Sci.*, vol. 3, no. 2, pp. 190–194, 2022, doi: 10.37385/jaets.v3i2.790.
- [5] R. Purwasih, A. Aden, and I. Arofah, "Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayanan dengan Metode Service Quality (Servqual) dan Importance Performance Analysis (Ipa)," *MathVision J. Mat.*, vol. 4, no. 1, pp. 7–10, 2022, doi: 10.55719/mv.v4i1.308.
- [6] E. Yolana and R. A. Santoso, "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis pada Kimia Farma Apotek 067 Jember," *COMSERVA Indones. J. Community Serv. Dev.*, vol. 1, no. 9, pp. 605–613, 2022, doi: 10.59141/comserva.v1i9.122.
- [7] M. Jufriyanto, "Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen pada Kualitas Pelayanan Kedai Kopi Shelter," *Matrik*, vol. 20, no. 2, p. 79, 2020, doi: 10.30587/matrik.v20i2.1131.
- [8] J. Ani, B. Lumanauw, and J. L. A. Tampenawas, "Pengaruh Citra Merek, Promosi dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada E-Commerce Tokopedia di Kota Manado," *J. EMBA*, vol. 9, no. 2, pp. 663–674, 2021.
- [9] R. Al Hakim, I. Mustika, and W. Yuliani, "Validitas dan Reliabilitas Angket Motivasi Berprestasi," *FOKUS (Kajian Bimbingan. Konseling dalam Pendidikan)*, vol. 4, no. 4, p. 263, 2021, doi: 10.22460/fokus.v4i4.7249.
- [10] Ovan and A. Saputra, *Aplikasi Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Berbasis Web*. Takalar: Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia, 2020.
- [11] L. Amanda, F. Yanuar, and D. Devianto, "Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang," *J. Mat. UNAND*, vol. 8, no. 1, p. 179, 2019, doi: 10.25077/jmu.8.1.179-188.2019.
- [12] M. Usman and M. Gustalika, "Pengujian Validitas dan Reliabilitas System Usability Scale (SUS) Untuk Perangkat Smartphone," *J. Ecotipe (Electronic, Control. Telecommun. Information, Power Eng.)*, vol. 9, no. 1 SE-Articles, Mar. 2022, doi: 10.33019/jurnalecotipe.v9i1.2805.
- [13] J. Sembiring and B. Sinaga, "Implementasi Serqual Dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pengurusan Surat Izin Usaha Mikro Dan Kecil Pada Kantor Camat Dolat Rakyat Kabupaten Karo," *J. Multimed. dan Teknol. Inf.*, vol. 2, no. 2, pp. 74–83, 2020, doi: 10.54209/jatilima.v2i2.43.

- [14] R. Widiyanto, U. A. Brahmono, B. D. Handono, and A. Y. Martin, "Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Analisis Gap pada Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Apotek Narogong Bulan April 2022," *J. Kefarmasian Akfarindo*, no. 0 SE-Article, Sep. 2023, doi: 10.37089/jofar.v8i2.208.
- [15] J. G. Octorio, Y. E. Prawatya, and P. Anggela, "Pengukuran Kualitas Pelayanan pada Apotek X di Kecamatan Sengah Temila dengan Metode Service Quality dan Importance Performance Analysis," *Integr. Ind. Eng. Manag. Syst.*, vol. 7, no. 2, pp. 160–166, 2023.
- [16] L. T. Saputri, F. S. Maelaningsih, D. Agung, and W. Wijanarko, "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi Model Servqual di Apotek X Kota Tangerang Selatan," *Pharm. Sci. J.*, vol. 03, no. 02, 2023.
- [17] P. R. Yulia, L. M. Baga, and S. Djohar, "Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Apotek dan Tingkat Pengetahuan Konsumen Mengenai Standar Pelayanan Kefarmasian yang Berlaku (Studi Kasus di Kota Depok)," *J. Apl. Bisnis dan Manaj.*, vol. 2, no. 3 SE-Articles, p. 312, Sep. 2016, doi: 10.17358/jabm.2.3.312.
- [18] A. Roeke and S. Nurlela, "Analisis Kualitas Aplikasi Shopee Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA)," *J. Infortech*, vol. 5, no. 1, pp. 30–35, 2023, doi: 10.31294/infortech.v5i1.15457.
- [19] R. W. Simbolon, S. Siallagan, E. D. Munte, and B. Barus, "Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelaksanaan Proses Pembelajaran Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Studi Kasus : AMIK Medan Business Polytechnic)," *LOFIAN J. Teknol. Inf. dan Komun.*, vol. 1, no. 2 SE-, pp. 21–28, Mar. 2022, doi: 10.58918/lofian.v1i2.171.
- [20] A. Prasetyo and M. Jufriyanto, "Integration Of The Servqual , IPA , and CSI Methods To Analysis Customers Satisfaction," *SITEKIN J. Sains, Teknol. dan Ind.*, vol. 21, no. 1, pp. 42–50, 2023.
- [21] Z. Nadaa, "Pengaruh Desain Interior pada Faktor Kenyamanan Pasien di Ruang Tunggu Unit Rawat Jalan Rumah Sakit," *Narada*, vol. 4, no. 3, pp. 239–257, 2017.
- [22] K. Lawan, P. Romeo, and R. Sirait, "Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Oesapa Kota Kupang," *Media Kesehat. Masy.*, vol. 4, no. 1 SE-Health Policy and Management, Apr. 2022, doi: 10.35508/mkm.v4i1.3780.
- [23] A. Susanto, H. Purwantiningrum, and M. P. Sari, "Peningkatan Kompetensi Komunikasi Interpersonal dalam Pelayanan Kefarmasian pada Siswa Farmasi," *JMM (Jurnal Masy. Mandiri)*, vol. 7, no. 1, pp. 6–12, 2023.