

ANALISIS *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI APOTEK PONTJOL SEMARANG

Naily Multi Soraya dan Ngatindriatun

Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Dian Nuswantoro Semarang

Abstract

Health has become a staple of the community. Health and well-being is an absolute desire for every human being. Standard of living is increasing, pushing for diperlihatkannya health status in order to improve the quality of life better. Results from the pre assessment questionnaire in pharmacy Pontjol Semarang apparently numbered 53, where the score indicates that the Standards in Pharmacy Pharmaceutical Services Pontjol Semarang is less good. Because the assessment scoring a Drugstore good report or in accordance with government standards is the score of 81-100. This study aims to analyze Important Performance Analysis (IPA) on the level of patient satisfaction with pharmacy Pontjol Semarang digunakan samples in this study a total of 100 respondents who are in pharmacy Pontjol Semarang by using the Important Performance Analysis (IPA).

Based on the analysis of Importance Performance Analysis (IPA), there are some attributes that a top priority and should be improved performance. Attributes (X1.1) provision of information, attributes (X2.2) speed of service, attributes (X4.2) convenience, attributes (X4.4) alternative medicine, attributes (X5.3) air vents. These attributes that make Pontjol Semarang Pharmacy Services Standard Kefarmasiannya unfavorable.

Based on the analysis of GAP (gap) dimension of overall service, can be indicated that the quality of pharmacy services in Semarang Pontjol are categorized in groups. It can be seen from the correspondence between the service provided by the patient's expectations are GAP (gap) / satisfaction rate of 0.2301.

GAP analysis results (gap) of each dimension, it can be concluded that the most satisfying dimension in which patients have the greatest level of satisfaction indicated by the value gap is the smallest dimension of security (assurance) of 0.185, direct evidence dimension (tangibles) of 0.188, the next dimension of empathy (empathy) at 0.2225, the dimensions of reliability (reliability) of 0.2475 and the latter is the dimension of responsiveness (responsiveness) of 0.3075.

Keywords: service quality dimensions, Important Performance Analysis (IPA)

I. Pendahuluan

Kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Kesehatan dan kesejahteraan merupakan keinginan mutlak bagi setiap manusia. Salah satu upaya pembangunan di bidang kesehatan adalah peningkatan kualitas pelayanan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian pada saat ini telah bergeser orientasinya dari obat ke pasien yang mengacu kepada asuhan kefarmasian (*pharmaceutical care*). *Pharmaceutical care* adalah bentuk pelayanan dan tanggung jawab langsung profesi apoteker dalam pekerjaan kefarmasian untuk meningkatkan kualitas hidup pasien (Depkes RI, 2004). Bentuk interaksi langsung dengan pasien adalah melaksanakan pelayanan resep, pelayanan obat bebas, obat bebas terbatas, obat wajib apotek dan pelayanan informasi obat. Tujuannya agar pengobatan sesuai harapan dan dapat terdokumentasi dengan baik. Kepuasan pasien didefinisikan sebagai evaluasi pasca konsumsi bahwa suatu produk yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan kinerja yang dirasakan dengan harapan, apabila kinerja di bawah harapan, pelanggan akan kecewa tetapi bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas (Supranto, 2006). Pelayanan farmasi harus mencerminkan kualitas pelayanan kefarmasian yang bermutu tinggi, melalui cara pelayanan farmasi apotek yang baik. Standar pelayanan kefarmasian mencakup pengelolaan sumber daya yaitu meliputi sumber daya manusia dan sarana prasarana, pelayanan resep, promosi dan edukasi serta pelayanan resendesial (Depkes RI, 2004). Menurut Wahyono (2002), kinerja merupakan suatu hasil yang dicapai oleh pekerja atau organisasi dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan. Dengan demikian kinerja merupakan sebuah proses untuk menetapkan apa yang harus dicapai melalui pendekatannya untuk mengelola dan

mengembangkan sumberdaya manusia melalui suatu cara yang dapat meningkatkan sasaran dalam suatu jangka waktu tertentu.

Hasil dari penilaian di Apotek Pontjol Semarang ternyata berjumlah 53, dimana hasil skor menunjukkan bahwa Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek Pontjol Semarang adalah kurang baik. Karena dalam penilaian skoring sebuah Apotek dikatakan baik atau sesuai dengan Standar Pemerintah adalah dengan skor 81-100. Sehubungan dengan hal tersebut, peneliti ingin mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pasien di Apotek Pontjol Semarang, bagaimana sikap pasien terhadap Apotek Pontjol Semarang dan bagaimana kondisi kinerja di Apotek Pontjol Semarang. Pada akhirnya dapat ditentukan hubungan antara pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien.

II. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) yang terdiri atas dua komponen yaitu analisis kuadran dan analisis kesenjangan (gap). Sampel dipilih dengan kriteria inklusi pernah berkunjung sebelumnya, minimal dua kali kunjungan ke Apotek Pontjol Semarang, mengambil obat di Apotek Pontjol Semarang pada waktu penelitian berlangsung yaitu pada jam kerja sebagai pasien yang menebus resep, berusia > 17 tahun. Jumlah sampel yang digunakan ada 100 pasien.

III. Hasil dan pembahasan

A. Uji Validitas dan Reliabilitas

Nilai *cronbach's alpha* semua variabel di atas 0,60, dengan demikian indikator yang digunakan variabel Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*),

Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), Bukti Langsung (*Tangibles*) terbukti reliabel atau dapat dipercaya sebagai alat ukur variabel.

Tabel 1. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha (Persepsi) (Xi)	Cronbach's Alpha (Harapan) (Yi)	Standar Reliabilitas	Keterangan
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	0,717	0,673	0,60	Reliabel
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	0,654	0,774	0,60	Reliabel
Jaminan (<i>Assurance</i>)	0,701	0,751	0,60	Reliabel
Empati (<i>Empathy</i>)	0,740	0,769	0,60	Reliabel
Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>)	0,763	0,796	0,60	Reliabel

Uji validitas dapat dilakukan dengan membandingkan nilai hitung dengan r tabel untuk *degree of freedom* ($df = n - 2$), dalam hal ini n adalah jumlah sampel. Suatu indicator dikatakan valid, apabila $df = n - 2 = 100 - 2 = 98$ dan $\alpha = 0,05$, maka r tabel = 0,1966 (0,197) dengan ketentuan (Nurgiyantoro, dkk, 2004:339) :

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan bernilai positif, maka variabel tersebut valid.

Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka variabel tersebut tidak valid.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variabel	r hitung (Persepsi) (Xi)	r hitung (Harapan) (Yi)	r tabel	Keterangan
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	0,485	0,336	0,197	Valid
	0,511	0,546	0,197	Valid
	0,516	0,484	0,197	Valid
	0,574	0,468	0,197	Valid
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	0,475	0,515	0,197	Valid
	0,477	0,641	0,197	Valid
	0,524	0,647	0,197	Valid
	0,335	0,521	0,197	Valid

Jaminan (<i>Assurance</i>)	0,422	0,404	0,197	Valid
	0,529	0,573	0,197	Valid
	0,546	0,681	0,197	Valid
	0,512	0,553	0,197	Valid
Empati (<i>Empathy</i>)	0,467	0,626	0,197	Valid
	0,638	0,720	0,197	Valid
	0,555	0,285	0,197	Valid
	0,608	0,681	0,197	Valid
Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>)	0,447	0,567	0,197	Valid
	0,581	0,512	0,197	Valid
	0,584	0,594	0,197	Valid
	0,499	0,562	0,197	Valid
	0,596	0,662	0,197	Valid

Hasil uji validitas menunjukkan nilai r hitung setiap indikator lebih besar dibanding nilai r tabel, dengan nilai r tabel sebesar 0,197. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan valid untuk mengukur variabel Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), Bukti Langsung (*Tangibles*).

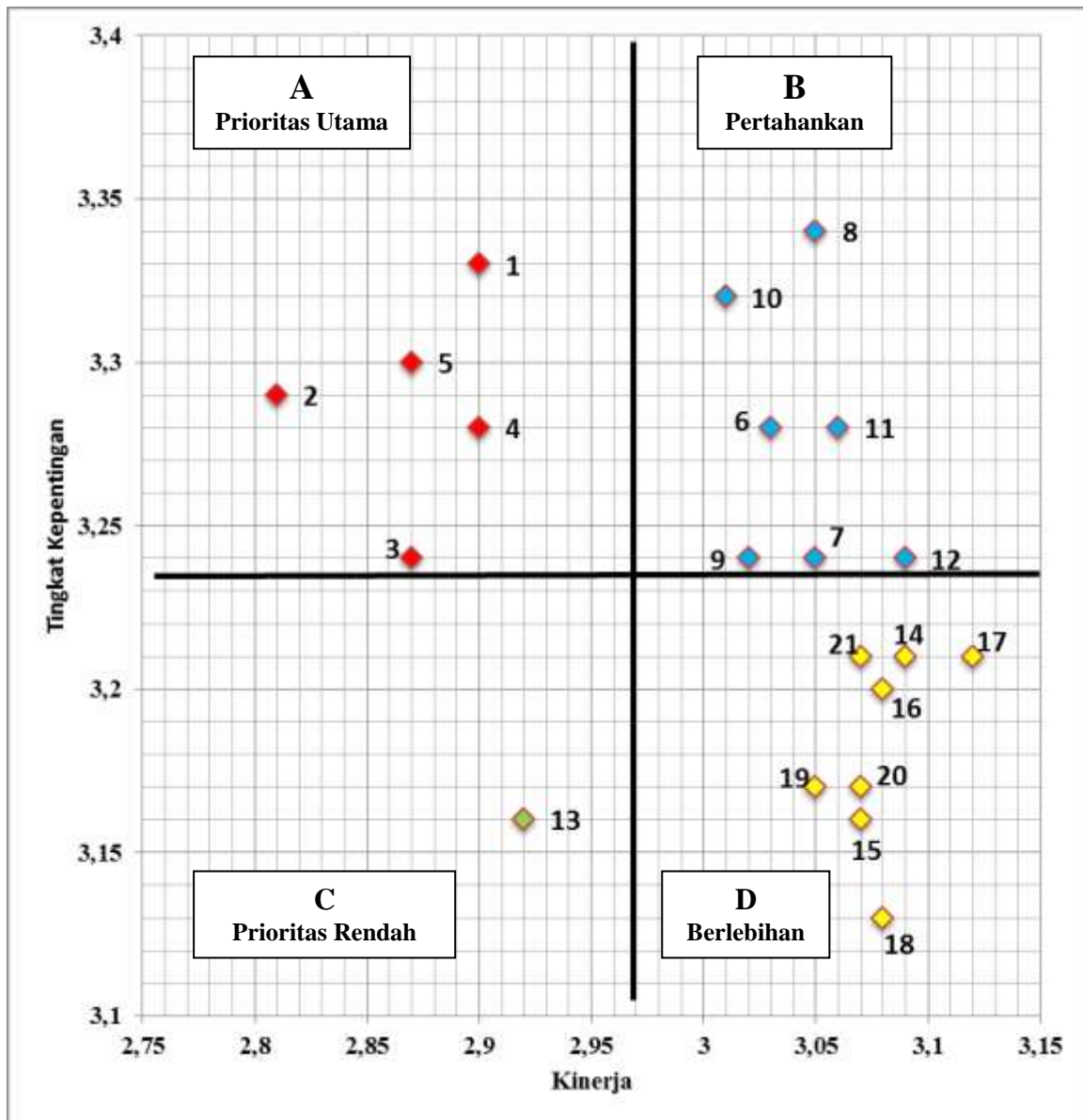
B. *Importance Performance Analysis*

Importance Performance Analysis terdiri atas analisis kuadran dan analisis kesenjangan (gap). Analisis kuadran berfungsi untuk menunjukkan hubungan antara penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pasien.

Tabel 3. Skor Kinerja dan Kepentingan

Kuadran	Atribut	Nama Atribut	Rata-rata (Xi)	Rata-rata (Yi)
A	1	Pemberian Informasi	2.9	3.33
	2	Kecepatan Pelayanan	2.81	3.29
	3	Kenyamanan	2.87	3.24
	4	Alternatif Obat	2.9	3.28
	5	Ventilasi Udara	2.87	3.3
B	6	Komunikasi	3.03	3.28
	7	Keramahan	3.05	3.24
	8	Penyelesaian Masalah	3.05	3.34
	9	Kesigapan Pegawai	3.02	3.24
	10	Kesesuaian Resep Dokter	3.01	3.32
	11	Kualitas Obat	3.06	3.28
C	12	Parkir	3.09	3.24
D	13	Penanggapan Keluhan	2.92	3.16
	14	Kelengkapan Obat	3.09	3.21
	15	Tanya jawab	3.07	3.16
	16	Kesopanan	3.08	3.2
	17	Pelayanan setara	3.12	3.21
	18	Keluhan	3.08	3.13
	19	Penampilan	3.05	3.17
	20	Kebersihan	3.07	3.17
	21	Kemasan Produk	3.07	3.21
Rata-rata			3.01	3.23

Dari tabel 3 memperlihatkan hasil perhitungan nilai rata-rata tingkat kepuasan dan rata-rata tingkat kinerja untuk setiap kuadran. Hasil perhitungan ditampilkan berupa dua macam grafik *IPA*. Grafik yang pertama mempergunakan nilai rata-rata pada skala pengukuran tingkat kepuasan dan tingkat kinerja sebagai garis pemisah antar kuadran seperti terlihat pada Gambar 1



Gambar 1 Diagram Kartesius Apotek Pontjol Semarang

Berdasarkan grafik *IPA* pada Gambar 1, maka faktor-faktor yang berkaitan dengan pelayanan kefarmasian di Apotek Pontjol Semarang dapat dikelompok dalam masing-masing kuadran sebagai berikut:

Kuadran A

Kuadran A menjelaskan kinerja di Apotek Pontjol Semarang rendah namun tingkat harapan pasien tinggi. Adapun atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran A

berdasarkan urutan prioritas perbaikannya adalah (X1.1) Pemberian Informasi, (X2.2) Kecepatan Pelayanan, (X4.2) Kenyamanan, (X4.4) Alternatif Obat, (X5.3) Ventilasi Udara.

Kuadran B

Kuadran B menjelaskan kinerja di Apotek Pontjol Semarang tinggi dan tingkat harapan pasien tinggi. Atribut-atribut dan tingkat kesesuaiannya adalah (X1.2) Komunikasi, (X1.3) Keramahan, (X2.1) Penyelesaian Masalah, (X2.4) Kesigapan Pegawai, (X3.1) Kesesuaian Resep Dokter, (X3.3) Kualitas Obat, (X5.5) Parkir

Kuadran C

Kuadran C menjelaskan kinerja di Apotek Pontjol Semarang rendah namun tingkat harapan pasien rendah. Atribut-atribut dan tingkat kesesuaiannya adalah (X2.3) Penanggapan Keluhan

Kuadran D

Kuadran D menjelaskan kinerja di Apotek Pontjol Semarang tinggi namun tingkat harapan pasien rendah. Atribut yang terdapat di kuadran ini adalah (X1.4) Obat murah dan lengkap, (X3.2) Tanya Jawab, (X3.4) Kesopanan, (X4.1) Pelayanan tanpa memandang status, (X4.3) Keluhan (X5.1) Penampilan, (X5.2) Kebersihan, (X5.4) Kemasan.

C. Analisis Kesenjangan (GAP)

Analisis gap yang dimaksud disini adalah selisih antara kinerja Apotek dengan kepentingan Pasien.

Tabel 4. Perhitungan ServQual Untuk Tiap-Tiap Variabel

No.	Persepsi Kinerja (Xi)	Harapan Kepentingan (Yi)	GAP	Rata-rata Kinerja	Rata-rata Kepentingan	GAP Rata-rata
Kehandalan (<i>Reliability</i>)						
1	2.9	3.33	0.43	3.0175	3.265	0.2475
2	3.03	3.28	0.25			
3	3.05	3.24	0.19			
4	3.09	3.21	0.12			
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)						
5	3.05	3.34	0.29	2.95	3.2575	0.3075
6	2.81	3.29	0.48			
7	2.92	3.16	0.24			
8	3.02	3.24	0.22			
Jaminan (<i>Assurance</i>)						
9	3.01	3.32	0.31	3.055	3.24	0.185
10	3.07	3.16	0.09			
11	3.06	3.28	0.22			
12	3.08	3.2	0.12			
Empati (<i>Empathy</i>)						
13	3.12	3.21	0.09	2.9925	3.215	0.2225
14	2.87	3.24	0.37			
15	3.08	3.13	0.05			
16	2.9	3.28	0.38			
Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>)						
17	3.05	3.17	0.12	3.03	3.218	0.188
18	3.07	3.17	0.1			
19	2.87	3.3	0.43			
20	3.07	3.21	0.14			
21	3.09	3.24	0.15			
Rata-rata				3.009	3.2391	0.2301

Tabel 4 memperlihatkan perhitungan dari tingkat kinerja dan tingkat kepentingan didapatkan nilai rata-rata setiap variabel dan rata-rata kesenjangan.

Hasil analisis kesenjangan (*gap*) terhadap kualitas pelayanan menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan antara kualitas pelayanan yang diberikan Apotek Pontjol Semarang dengan yang diharapkan pasien. Variabel yang mempunyai GAP terbesar adalah pada variabel ketanggapan (*responsiveness*) dengan nilai 0,3075 dan GAP terkecilnya adalah jaminan (*assurance*) dengan nilai 0,185. Hasil analisa rata-rata GAP untuk semua dimensi pelayanan sebesar 0,2301. Dapat diartikan bahwa semakin besar skor kesenjangan maka atribut tersebut semakin diprioritaskan untuk diperbaiki.

IV. Simpulan dan Saran

Simpulan

1. Berdasarkan hasil analisis kuadran, maka dapat diketahui atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran A, B, C, dan D serta implikasi terhadap hasil tersebut. Atribut yang menjadi prioritas utama yaitu Atribut (X1.1) pemberian informasi, atribut (X2.2) kecepatan pelayanan, atribut (X4.2) kenyamanan, atribut (X4.4) alternative obat, atribut (X5.3) ventilasi udara. Atribut-atribut ini yang membuat Apotek Pontjol Semarang Standar Pelayanan Kefarmasiannya kurang baik.
2. Hasil analisis kesenjangan (*gap*) terhadap kualitas pelayanan menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan antara kualitas pelayanan yang diberikan Apotek Pontjol Semarang dengan yang diharapkan pasien. Kesenjangan terjadi pada kelima dimensi kualitas pelayanan. Variabel yang mempunyai GAP terbesar adalah pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*) dengan nilai 0,3075

Saran

1. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa atribut-atribut yang masuk dalam kuadran A harus ditingkatkan kinerjanya. Adapun atribut-atribut yang terdapat

dalam kuadran A berdasarkan urutan prioritas perbaikannya adalah sebagai berikut:

1. (X1.1) Pemberian Informasi dengan kesenjangan sebesar 0,43 dapat dilakukan perbaikan dengan cara :
 - a. Petugas kefarmasian yang bertanggung jawab dalam tugas ini sebaiknya yang sudah berpengalaman.
 - b. Meluangkan sedikit waktu untuk menjelaskan informasi obat sampai pasien jelas dan mengerti.
2. (X2.2) Kecepatan Pelayanan dengan kesenjangan sebesar 0,48 dapat dilakukan perbaikan dengan cara :
 - a. Dengan menambah fasilitas seperti nomor tunggu otomatis, sehingga pasien akan lebih tahu nomor tunggu yang diperkirakan.
3. (X4.2) Kenyamanan dengan kesenjangan sebesar 0,37 dapat dilakukan perbaikan dengan cara :
 - a. Merubah posisi ruang tunggu, dan mengganti tempat duduk yang lebih nyaman yaitu sofa
 - b. Dan menambah fasilitas seperti pengeras suara.
4. (X4.4) Alternatif Obat dengan kesenjangan sebesar 0,38 dapat dilakukan perbaikan dengan cara :
 - a. Adanya komunikasi yang baik antara dokter dan petugas kefarmasian.
5. (X5.3) Ventilasi Udara dengan kesenjangan sebesar 0,43 dapat dilakukan perbaikan dengan cara :

- a. Menambah ventilasi ruangan dengan kipas angin atau pun dengan AC. Hal ini untuk menjaga dari efek pantulan sinar matahari bisa merusak kestabilan obat itu sendiri,
- b. Dan sebaiknya ruang depan Apotek Pontjol Semarang di tambah dengan kaca yang transparan sehingga pasien bisa melihat kondisi dalam apotek dari luar.

V. Daftar Pustaka

- Anonim, 1992, Undang-undang RI No. 23 tahun 1992 tentang Kesehatan, Depkes RI, Jakarta
- Aunur Mulyarto Rofiq., Imam, Santoso., Maharani, Sukma., 2011. Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Bakpao Telo Dengan Metode Importance Performance Analysis. *Jurnal Teknologi Pertanian* Vol.12 No. 1 (April 2011) 23-30
- Bahfen, F. (2006). Aspek Legal Layanan Farmasi Komunitas Konsep Pharmaceutical Care: dalam *Majalah Medisina*. Edisi I. Vol. I. Jakarta: PT. ISFI. Hal. 20
- Departemen Kesehatan RI, 2004. Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek: *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1027/MENKES/SK/IX/2004*, Jakarta : Direktorat Jendral Pelayanan Kefarmasian dan Alat Kesehatan Departemen Kesehatan RI
- Ghozali, Imam. 2005. *Analisis Multivariate SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, Jakarta:Penerbit Salemba Empat
- Nasution, M. Nur. 2004. **Manajemen Jasa Terpadu**. Bogor: Ghalia Indonesia
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Bisnis* : Cetakan Kedelapan. CV. Alfabeta. Bandung
- Nurgiyantoro, Burhan, Gunawan dan Marzuki. 2004. *Statistik Terapan : Untuk Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*. Cetakan Ketiga (Revisi). Gadjah Mada University Press. Yogyakarta

- Parasuraman, A., Zeithaml, A.V., Berry L.L., 1988, SERVQUAL : a Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*, 64,2-40.
- Peraturan Pemerintah No.25 Tahun 1980 tentang perubahan atas peraturan Pemerintah No. 26 tahun 1965 tentang Apotek;
- Peraturan Pemerintah No. 51, 2009 PEKERJAAN KEMARFASIAN
- Supranto, 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta, Jakarta
- Supranto, 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. PT. Rineka Cipta, Jakarta
- Tjiptono Fandy, 2004, *Manajemen Jasa*, Cetakan III, Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Service Quality dan Satisfaction*. Edisi 1. Andi. Yogyakarta
- Wahyono. 2002. *Orientasi Pasar dan Inovasi : Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pemasaran*. Jurnal Sains Pemasaran Indonesia.