

**LAPORAN AKHIR
PENELITIAN SKEMA PENELITIAN DASAR**



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK PENDIDIKAN
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA : CROSS SECTIONAL
STUDY**

Mega Octavia, apt., S.Farm., M.Sc. (0515108802)
Pinasti Utami, apt., S.Farm., M.Sc. (0518038501)
Muhammad Fakhrizal I (20200350014)
apt. Susan Fitria Candradewi, M.Sc.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

Dibiayai Oleh Lembaga Riset dan Inovasi (LRI)
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tahun Anggaran 2023/2024



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA**

Kampus terpadu: Jl. Brawijaya, Geblagan, Tamantirto, Bantul,
Daerah Istimewa Yogyakarta 55183

Telp. (0274) 387656 (hunting) Fax. (0274) 387646

PROTEKSI ISI LAPORAN AKHIR PENELITIAN

Dilarang menyalin, menyimpan, memperbanyak sebagian atau seluruh isi laporan ini dalam bentuk apapun kecuali oleh peneliti dan pengelola administrasi penelitian.

LAPORAN AKHIR PENELITIAN

Informasi Data Usulan Penelitian

1. IDENTITAS PENELITIAN

A. JUDUL PENELITIAN

Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan kefarmasian di Apotek Pendidikan Daerah Istimewa Yogyakarta : Cross Sectional study

B. SKEMA, BIDANG, TEMA, DAN TOPIK PENELITIAN

Skema Penelitian	Bidang Fokus Penelitian	Tema Penelitian	Topik Penelitian
Penelitian Dasar	Kesehatan - Obat	Pengembangan dan penguatan sistem kelembagaan, kebijakan kesehatan, dan pemberdayaan	Penguatan pengetahuan dan pengembangan kebiasaan masyarakat dalam berperilaku sehat.

C. KOLABORASI DAN RUMPUN ILMU PENELITIAN

Jenis Kolaborasi Penelitian	Rumpun Ilmu 1	Rumpun Ilmu 2	Rumpun Ilmu 3
Kolaboratif Dalam Negeri	ILMU KESEHATAN	ILMU FARMASI	Farmakologi dan Farmasi Klinik

D. WAKTU PELAKSANAAN

Tahun Usulan	Tahun Pelaksanaan	Lama Penelitian
2023	2024	1

E. ANCOR RESEARCH

Anchor Research	Topik Anchor
Bangunawati Rahajeng, Dr. apt., S.Si., M.Si.	PELAYANAN KEFARMASIAN BERBASIS KOLABORASI INTERPROFESI DALAM PENINGKATAN PELAYANAN KESEHATAN

F. MATA KULIAH

Penelitian	Mata kuliah
Pemenuhan IKS	ELEKTIF -- Elektif (S1 Farmasi)

G. SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

Tujuan	Target	Indikator
3. Kesehatan yang Baik dan Kesejahteraan	Target 3.4.	Mengurangi hingga sepertiga angka kematian dini akibat penyakit tidak menular, melalui pencegahan dan pengobatan, serta meningkatkan kesehatan mental dan kesejahteraan
3. Kesehatan yang Baik dan Kesejahteraan	Target 3.8.	Mencapai cakupan kesehatan universal, termasuk perlindungan risiko keuangan, akses terhadap pelayanan kesehatan dasar yang baik, dan akses terhadap obat-obatan dan vaksin dasar yang aman, efektif, berkualitas, dan terjangkau bagi semua orang

Tujuan	Target	Indikator
3. Kesehatan yang Baik dan Kesejahteraan	Target 3.10.c	Meningkatkan secara signifikan pembiayaan kesehatan dan rekrutmen, pengembangan, pelatihan, dan retensi tenaga kesehatan di negara berkembang, khususnya negara kurang berkembang, dan negara berkembang pulau kecil.

H. DASAR AL QUR'AN

Dasar Al Qur'an	Al-bayyinah ayat 7
Ayat Al Qur'an	﴿إِنَّ الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ أُولَٰئِكَ هُمْ خَيْرُ النَّاسِ﴾ ٧
Terjemahan Al Qur'an	'[98:7] Sesungguhnya orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal saleh, mereka itu adalah sebaik-baik makhluk.'
Dasar Hadits	-
Kata Kunci Penelitian	Pelayanan Kefarmasian di Apotek
Uraian Integrasi Keilmuan	Manusia yang beriman dan bekerja dengan baik, sehingga melahirkan karya-karya besar yang bermanfaat bagi sesamanya, disebutkan al-Qur'an sebagai manusia yang paling baik dan terpuji. Sesungguhnya manusia yang paling mulia adalah yang paling banyak memberikan manfaat bagi sesamanya dan makhluk lain secara menyeluruh. Salah satu implementasinya di penelitian ini yaitu ingin melihat tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang dilakukan oleh Apoteker di Apotek pendidikan Kota Yogya.

2. IDENTITAS PENELITIAN

Nama	Peran	Tugas
Mega Octavia, apt., S.Farm., M.Sc.	Ketua Pengusul	
Pinasti Utami, apt., S.Farm., M.Sc.	Anggota Pengusul	-Melakukan review Analisis data dan interpretasi data penelitian -Melakukan penyusunan metodologi penelitian
Muhammad Fakhrizal I	Mahasiswa Bimbingan	- Melakukan Collecting data penelitian - Analisis data statistik

3. MITRA KERJASAMA PENELITIAN

Pelaksanaan penelitian dapat melibatkan mitra kerjasama, yaitu mitra kerjasama dalam melaksanakan penelitian, mitra sebagai calon pengguna hasil penelitian, atau mitra investor

Mitra	Nama Mitra	Kepakaran	Jenis Mitra	Jenis Instansi	Alamat	Email	No Wa

4. KOLABORASI PENELITIAN

Kolaborator 1	
Nama	apt. Susan Fitria Candradewi, M.Sc.
NiK/NIDN/NIK/ID/nomor Paspor	3306127105870001
Instansi	Universitas Ahmad Dahlan
Kepakaran	Farmasi klinik, farmakoekonomi, community pharmacy, social pharmacy
Dana In-cash	
Dana In-kind	Rp. 1,250,000

Keterangan In-kind	Untuk kebutuhan Survey tempat, biaya makan rapat dan analisis statistik
Email	susan.candradewi@pharm.uad.ac.id
No. Hp	082175357584

5. LUARAN DAN TARGET CAPAIAN

Luaran Wajib

Tahun	Jenis Luaran
1	Prosiding terindex WOS

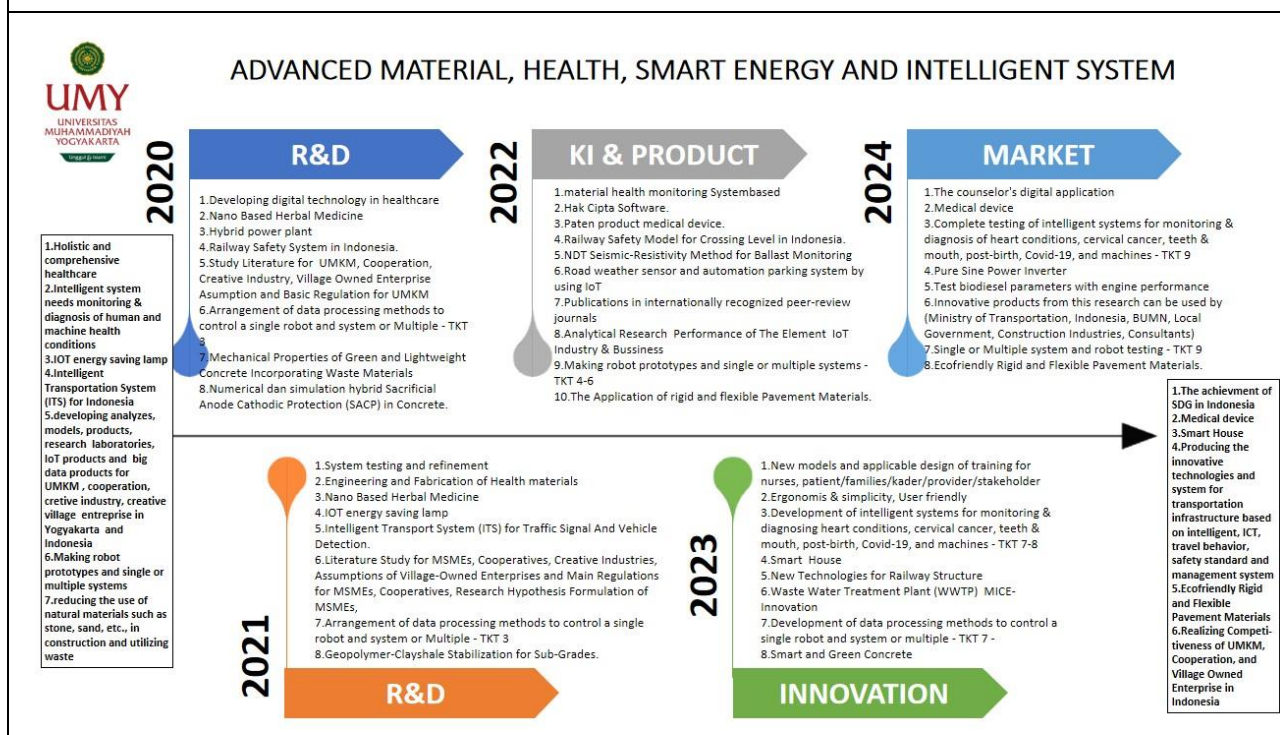
Luaran Tambahan

Tahun	Jenis Luaran
-------	--------------

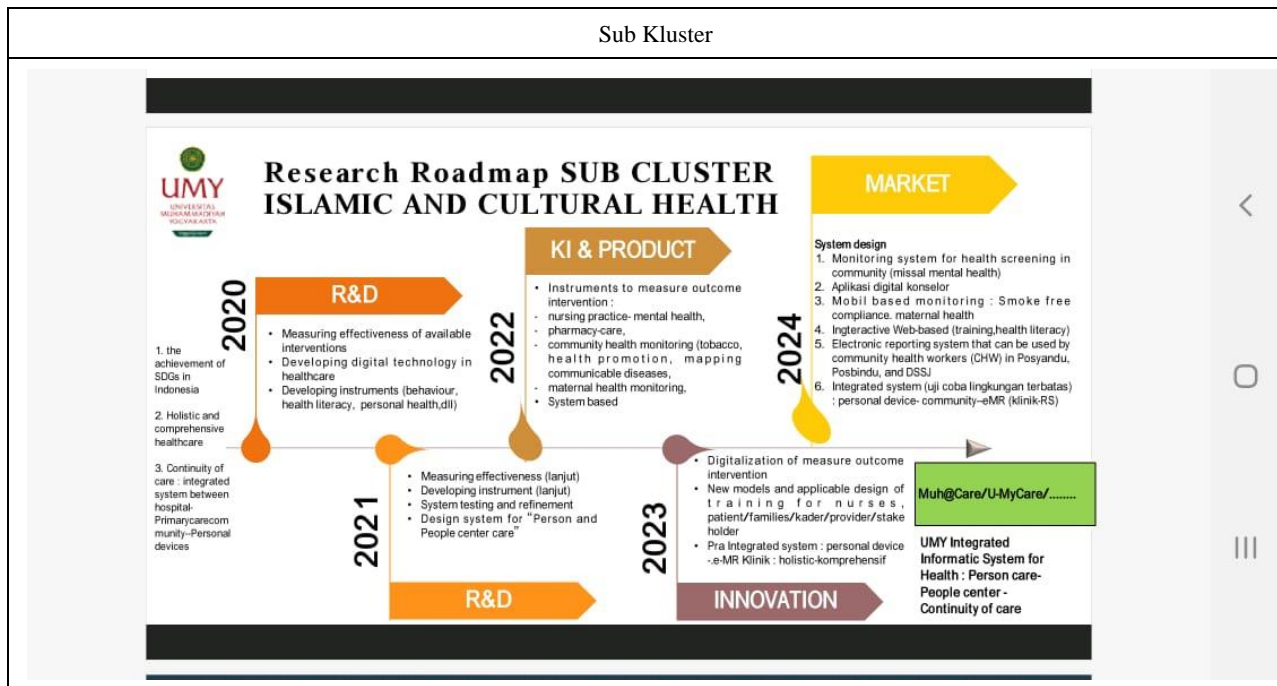
6. KLUSTER

Kluster	Sub Kluster	Roadmap Riset	Mata kuliah
ADVANCED MATERIAL, HEALTH, SMART ENERGY AND INTELLIGENT SYSTEM	ISLAMIC AND CULTURAL HEALTH	COMMUNITY AND CLINICAL PHARMACY	ELEKTIF -- Elektif

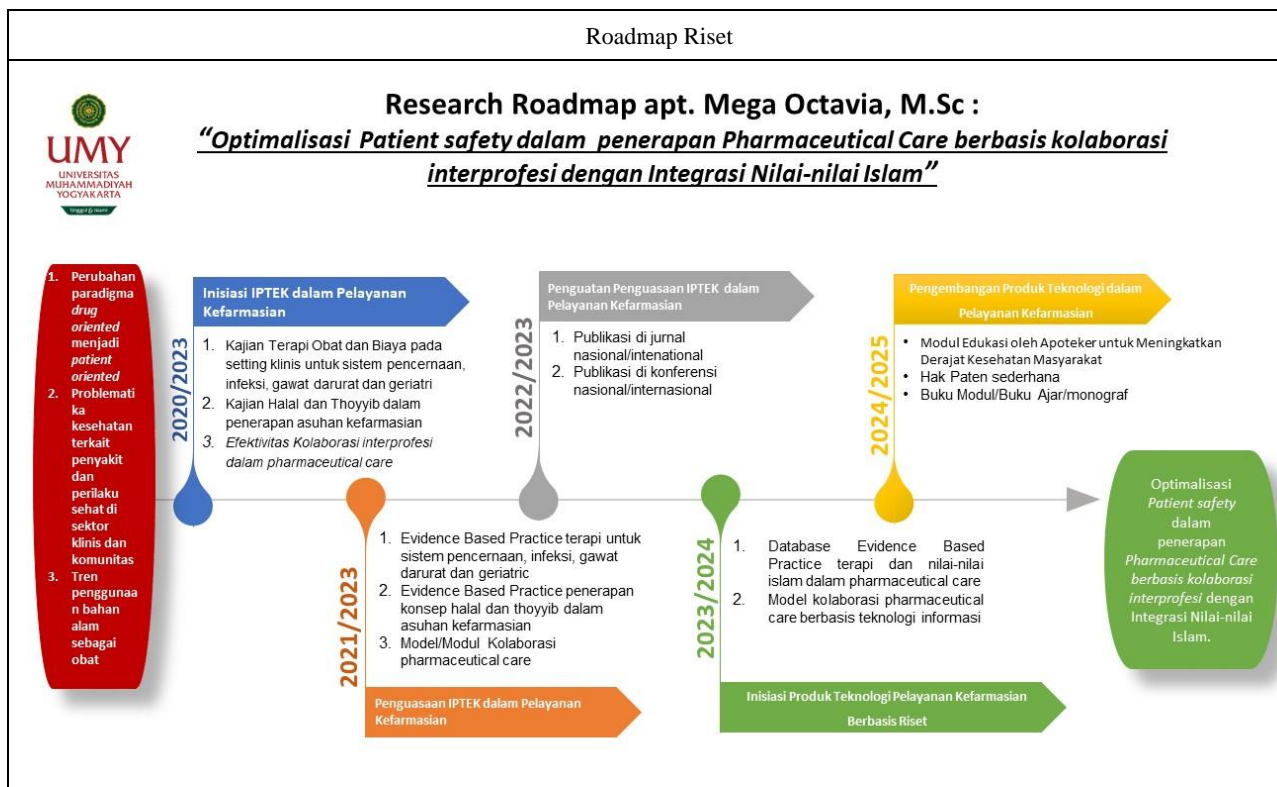
Kluster



Sub Kluster



Roadmap Riset



7. ANGGARAN

Rencana anggaran biaya penelitian mengacu pada PMK yang berlaku dengan besaran minimum dan maksimum sebagaimana diatur pada buku Panduan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat.

Total Keseluruhan RAB Rp. 15,000,000

Total Dana Cash Rp. 0

Total Dana Inkind Rp. 1,250,000

Tahun 1 Total Rp. 15,000,000

Jenis Pembelanjaan	Komponen	Item	Satuan	Vol.	Harga Satuan	Total
BAHAN	Bahan (Habis Pakai)	Biaya Ethical Clearance untuk 4 Apotek pendidikan	Unit	4	Rp. 400,000	Rp. 1,600,000
BAHAN	Bahan (Habis Pakai)	Biaya ijin penelitian 4 Apotek pendidikan	Unit	4	Rp. 250,000	Rp. 1,000,000
BAHAN	ATK (Kertas/Tinta/Alat Tulis dll)	ATK untuk penyiapan kuesioner	Paket	400	Rp. 5,000	Rp. 2,000,000
BAHAN	Hibah Alat/Barang	Hibah barang untuk souvenir di 4 Apotek Pendidikan	Unit	4	Rp. 300,000	Rp. 1,200,000
BAHAN	Bahan (Habis Pakai)	Souvenir Partisipan dalam pengisian kuesioner	Unit	400	Rp. 12,500	Rp. 5,000,000
PENGUMPULAN DATA	Biaya Konsumsi Harian	Biaya konsumsi harian (5 hari x 4 minggu)	OH	20	Rp. 25,000	Rp. 500,000
PENGUMPULAN DATA	Transportasi/BBM	Transportasi BBM ke 4 Apotek selama 1 bulan	OK(Kali)	4	Rp. 150,000	Rp. 600,000
ANALISIS DATA	Biaya Konsumsi Rapat	Biaya konsumsi rapat	OH	8	Rp. 50,000	Rp. 400,000
PENGUMPULAN DATA	Biaya Fotocopy	Fotocopy	Lembar	400	Rp. 1,000	Rp. 400,000
PENGUMPULAN DATA	Tunjangan Kehadiran FGD	Tunjangan FGD	OK(Kali)	4	Rp. 150,000	Rp. 600,000
PENGUMPULAN DATA	Honorarium Asisten Lapangan	Honorarium Asisten Lapangan	OJ	1	Rp. 250,000	Rp. 250,000

Jenis Pembelanjaan	Komponen	Item	Satuan	Vol.	Harga Satuan	Total
ANALISIS DATA	Honorarium Pengolah Data	Honorarium Olah data	Per Penelitian	2	Rp. 225,000	Rp. 450,000
ANALISIS DATA	Honorarium Analisis Data	Honorarium Analisis Data	OK(Kali)	4	Rp. 250,000	Rp. 1,000,000

8. LEMBAR PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN AKHIR PENELITIAN SKEMA:

Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan kefarmasian di Apotek Pendidikan Daerah Istimewa Yogyakarta : Cross Sectional study

Peneliti/Pelaksana : Mega Octavia, apt., S.Farm., M.Sc.
NIDN : 0515108802
Jabatan Fungsional : Lektor
Program Studi/Fakultas : Farmasi
Nomor HP : 085747947941
Alamat surel (e-mail) : megaoctavia@umy.ac.id

Anggota

Nama : Pinasti Utami, apt., S.Farm., M.Sc.
NIDN : 0518038501
Jabatan Fungsional : Lektor
Program Studi/Fakultas : Farmasi

Nama : Muhammad Fakhrizal I
NIM : 20200350014
Prodi : S1 Farmasi

Nama : apt. Susan Fitria Candradewi, M.Sc.
NIK : 3306127105870001
Institusi : Universitas Ahmad Dahlan

Biaya : Rp. 15,000,000
Biaya Dana Cash : Rp. 0
Biaya Dana Inkind : Rp. 1,250,000

Yogyakarta, 27 Juli 2024

Mengetahui,
Kepala LRI,



Prof. Dr. Dyah Mutiarin, MS.i.
NIK : 19700502 199603

9. RINGKASAN

Latar Belakang: Apotek merupakan tempat melakukan pelayanan kefarmasian bagi tenaga kefarmasian. Apotek memiliki fungsi pendidikan yakni sebagai tempat belajar bagi calon apoteker dalam memberikan pelayanan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Pelayanan ini harus dievaluasi guna menjaga konsistensi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat serta meningkatkan kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian di apotek pendidikan Daerah Istimewa Yogyakarta berdasarkan indikator *customer satisfaction index* (CSI) dan persepsi pasien terhadap kinerja pelayanan kefarmasian di apotek pendidikan berdasarkan analisis *importance performance analysis* (IPA).

Metode: Penelitian ini menggunakan metode *cross-sectional*. Penelitian dilakukan di empat apotek pendidikan di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Sampel diambil menggunakan teknik *purposive sampling* dengan hasil sebanyak 400 responden dengan rincian 100 responden per apotek pendidikan. Sampel penelitian dianalisis menggunakan uji proporsi, indikator *customer satisfaction index* (CSI), dan analisis *importance performance analysis* (IPA)

Hasil: Hasil Analisis tingkat kepuasan menggunakan *customer satisfaction index* (CSI) pada Apotek P1 diperoleh persentase sebesar 91,08%, Apotek P2 dengan persentase 92,02%, Apotek P3 dengan persentase 93,39%, dan Apotek P4 dengan persentase 88,35%. Berdasarkan persepsi konsumen terhadap kinerja pelayanan kefarmasian yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan (Kuadran A) menurut Analisis *importance performance analysis* (IPA) antara lain untuk Apotek P2 perlu ditingkatkan komunikasi yang baik antara petugas dan konsumen dan petugas memberikan perhatian terhadap keluhan konsumen, untuk Apotek P3 yaitu item pelayanan obat cepat, dan Apotek P4 item pelayanan obat cepat, petugas mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi konsumen, dan petugas mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik selama bekerja, sedangkan Apotek P1 tidak memiliki item yang berada di kuadran A sehingga tidak ada item yang diprioritaskan untuk meningkatkan pelayanan.

Kesimpulan: Secara keseluruhan pengunjung apotek pendidikan sangat puas dengan pelayanan kefarmasian dengan indikator *customer satisfaction index* (CSI)

10. KEYWORDS

Kepuasan, pelayanan kefarmasian, apotek Pendidikan, Yogyakarta

11. HASIL PELAKSANAAN PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di apotek pendidikan Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dengan rentang waktu November 2023 hingga April 2024. Penelitian dilakukan setelah mendapat persetujuan dari Komisi Etik Penelitian (KEP) Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dengan nomor keputusan No. 012/EC-KEPK FKIK UMY/I/2024 dan setelah mendapatkan izin dari masing-masing apotek pendidikan. Responden yang dapat mengisi kuesioner merupakan pengunjung apotek pendidikan yang mendapat pelayanan kefarmasian oleh petugas apotek dan memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi, serta bersedia mengisi dan menandatangani *informed consent* sebagai bukti persetujuan mengisi kuesioner penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek pendidikan pada Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

A. Analisis Karakteristik Pasien

Penelitian ini menggunakan sampel apotek pendidikan di apotek pendidikan yang berada di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. responden yang mengisi kuesioner dan telah sesuai dengan kriteria inklusi

memiliki total sampel yang berjumlah 400 responden dengan rincian masing-masing apotek memiliki 100 responden.

Berdasarkan hasil pengisian kuesioner yang telah di rekap, peneliti mendapatkan data karakteristik responden yang meliputi jenis kelamin, usia, jumlah kunjungan ke apotek, riwayat pendidikan, dan pekerjaan responden. Analisis karakteristik responden dilakukan guna untuk mengetahui variasi yang terdapat dalam suatu populasi, berikut merupakan data hasil karakteristik responden:

Tabel 4.1. Hasil Analisis Karakteristik Responden

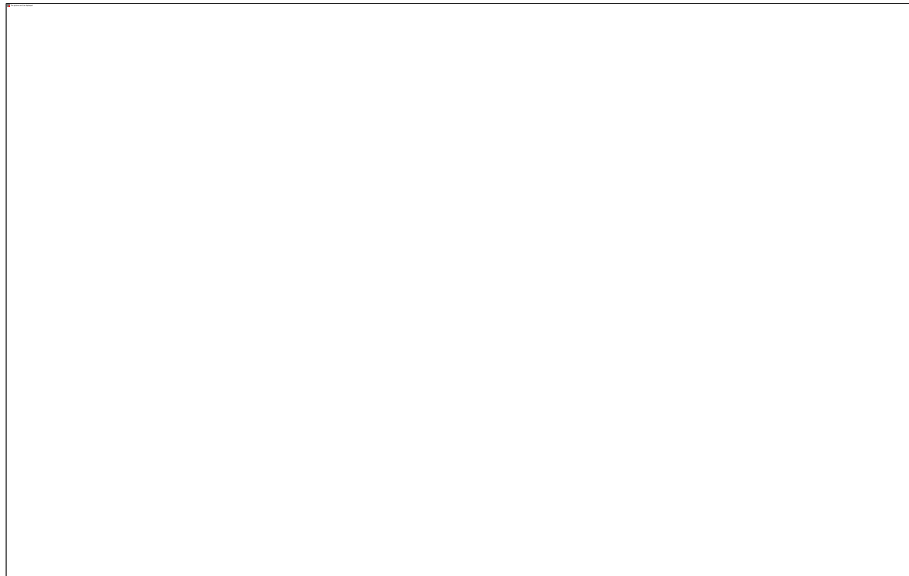
Kategori	P1		P2		P3		P4	
	Jumlah		Jumlah		Jumlah		Jumlah	
	N	%	N	%	N	%	N	%
1. Jenis Kelamin								
Pria	33	33%	35	35%	36	36%	37	37%
Wanita	67	67%	65	65%	64	64%	63	63%
2. Usia								
18-25 Tahun	14	14%	64	64%	27	27%	51	51%
26-35 Tahun	23	23%	17	17%	36	36%	29	29%
36-45 Tahun	17	17%	8	8%	20	20%	6	6%
46-55 Tahun	16	16%	9	9%	11	11%	8	8%
56-65 Tahun	30	30%	2	2%	6	6%	6	6%
3. Jumlah Kunjungan								
1 Kali	27	27%	19	19%	28	28%	33	33%
2-5 Kali	22	22%	43	43%	32	32%	39	39%
Diatas 5 Kali	51	51%	38	38%	40	40%	28	28%
4. Pendidikan terakhir								
Tidak Sekolah	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%
SD/Sederajat	2	2%	0	0%	0	0%	0	0%
SMP/Sederajat	2	2%	1	1%	8	8%	2	2%
SMA/Sederajat	40	40%	42	42%	44	44%	47	47%
Pendidikan Tinggi	55	55%	57	57%	48	48%	51	51%
5. Pekerjaan								
Pelajar/Mahasiswa	10	10%	54	54%	20	20%	46	46%
Pegawai Negeri	5	5%	3	3%	7	7%	3	3%
Pegawai Swasta	23	23%	27	27%	29	29%	31	31%
Buruh	6	6%	2	2%	3	3%	3	3%
Pedagang	5	5%	4	4%	5	5%	2	2%

Tidak Bekerja	12	12%	4	4%	9	9%	5	5%
Lain-lain	39	39%	6	6%	27	27%	10	10%

Sumber: Data Primer Diolah 2024

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan data yang terkumpul dari 100 responden menghasilkan informasi perihal karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin sebagaimana pada gambar berikut:

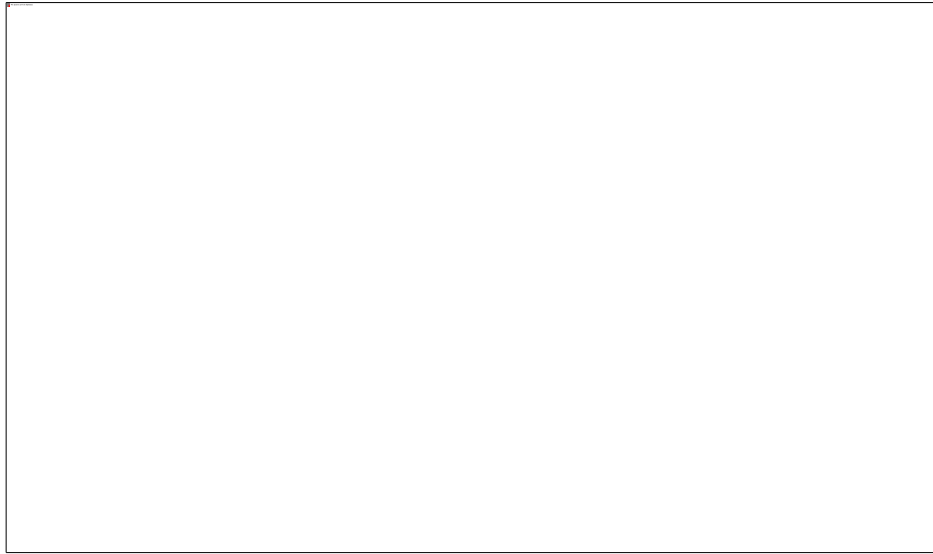


Gambar 4.1 Diagram Batang Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Melalui gambar 4.1 diperoleh hasil bahwa seluruh pengunjung atau pelanggan apotek pendidikan didominasi oleh wanita, hal ini dilihat pada persentase pengunjung wanita yang lebih banyak dibanding pria, pengunjung wanita memiliki persentase sebesar 67% pada Apotek P1, 65% pada Apotek P2, 64% pada Apotek P3, dan 63% pada Apotek P4. Banyaknya pengunjung wanita disebabkan karena persebaran penduduk wanita di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta lebih banyak dibandingkan pria. Menurut Badan Pusat Statistik DIY (2020) pada tahun 2020, penduduk dengan jenis kelamin wanita sebanyak 1.850.792 jiwa sedangkan pria sebanyak 1.817.927 jiwa. Hal ini selaras dengan penelitian Muharni *et al.* (2022) yang melakukan penelitian tingkat kepuasan di apotek dengan responden didominasi oleh wanita. Penyebab hal ini adalah wanita lebih condong memperhatikan gejala penyakit sehingga wanita cenderung melakukan konsultasi kesehatan dibandingkan pria (Wang *et al.*, 2013).

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan data yang terkumpul dari 100 responden menghasilkan informasi terkait karakteristik responden berdasarkan usia sebagaimana pada gambar berikut:



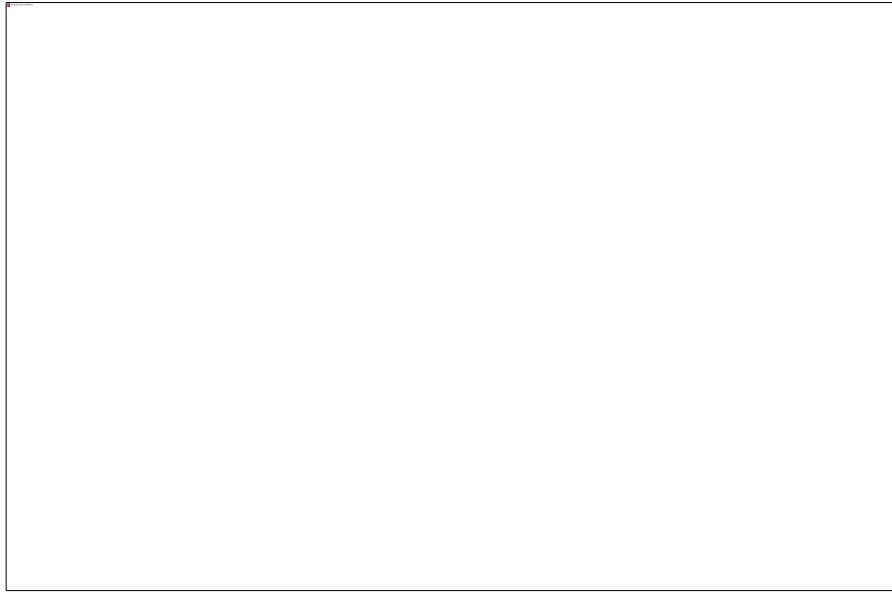
Gambar 4.2. Diagram Batang Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Pada gambar 4.2 diperoleh hasil untuk persentase terbanyak pengunjung Apotek P2 dan Apotek P4 adalah kelompok rentang usia 18-25 tahun dengan persentase 64% dan 51%. Menurut Hidayati *et al.* (2018) hal ini disebabkan pada rentang umur tersebut pengetahuan tentang swamedikasi sudah baik sehingga menimbulkan kesadaran akan swamedikasi atau membeli obat lebih banyak, disisi lain hal ini disebabkan posisi geografis Apotek P2 yang berdekatan dengan kampus utama universitas dan Apotek P4 yang berdekatan dengan sekolah-sekolah.

Apotek P3 memiliki persentase kelompok umur 26-35 tahun sebagai pasien paling banyak berkunjung, hal ini disebabkan karena pada umur tersebut tingkat kesadaran dalam melakukan pengobatan meningkat karena semakin cukup usia, maka kemampuan dan kematangan seseorang akan lebih baik dalam menerima informasi (Widyaningrum *et al.*, 2023). Berbeda dengan Apotek P1 yang mayoritas pengunjung apoteknya adalah kelompok rentang 56-65 Tahun, hal ini disebabkan pasien lanjut usia akan mengalami masalah penurunan daya tahan tubuh, sehingga mudah terjangkit penyakit dan memerlukan pengobatan (Misnaniarti, 2017).

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan ke Apotek

Berdasarkan data yang terkumpul dari 100 responden menghasilkan informasi mengenai karakteristik responden berdasarkan jumlah kunjungan ke apotek sebagaimana pada gambar berikut:



Gambar 4.3. Diagram Batang Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan ke Apotek

Berdasarkan gambar 4.3 diperoleh bahwa pengunjung Apotek P1 dan Apotek P3 didominasi oleh pengunjung dengan kunjungan lebih dari lima kali dengan persentase 51% dan 40%, hal ini disebabkan oleh Apotek P1 yang memiliki tempat yang sama dengan praktik dokter bersama dan kondisi geografis yang berdekatan dengan puskesmas sehingga banyak pasien BPJS melakukan pembelian obat di Apotek P1 serta Apotek P3 yang menyelenggarakan praktik dokter spesialis kejiwaan dengan jadwal rutin untuk pasiennya. Pada pengunjung Apotek P2 dan Apotek P4 lebih banyak pasien dengan frekuensi kedatangan 2-5 kali, hal ini dikarenakan konsumen melakukan pembelian ulang karena telah mendapatkan pelayanan yang sesuai bahkan melebihi harapan (Medisa *et al.*, 2020). Menurut Setiawati & Hanifa (2022) pelanggan apotek akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan sesuai dan bahkan melebihi harapan, hal ini akan memicu pelanggan untuk melakukan pembelian obat di apotek tersebut.

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan data yang terkumpul dari 100 responden menghasilkan informasi mengenai karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir sebagaimana pada gambar berikut:



Gambar 4.4. Diagram Batang Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pada gambar 4.4 diperoleh hasil bahwa seluruh pengunjung apotek pendidikan berdasarkan pendidikan terakhir adalah pendidikan tinggi, Apotek P1 memiliki presentase sebesar 55%, Apotek P2 sebesar 57%, 48% untuk Apotek P3, dan Apotek P4 dengan persentase sebesar 51%. Menurut Hidayati *et al.* (2018) tingkat pendidikan akan sangat berpengaruh bagi seseorang dalam mengambil keputusan pada masalah kesehatan karena tingkat pendidikan akan menentukan pemahaman seseorang dalam memahami edukasi yang diterima.

5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan data yang terkumpul dari 100 responden menghasilkan informasi mengenai karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir sebagaimana pada gambar berikut:



Gambar 4.5. Digram Batang Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pada gambar 4.5 diperoleh hasil bahwa pengunjung terbanyak berdasarkan pekerjaan di Apotek P2 dan Apotek P4 adalah pelajar/mahasiswa, hal ini dikarenakan posisi geografis Apotek P2 dan Apotek P4 yang berada dalam lingkungan akademisi dan sekolah, sementara untuk Apotek P3 didominasi oleh pegawai swasta dan Apotek P1 didominasi oleh lain-lain yang kebanyakan adalah ibu rumah tangga (IRT). Pekerjaan merupakan karakteristik yang berhubungan dengan pendidikan (Pratiwi et al, 2020). Menurut Angga Sulistya *et al.* (2017) tingkat pendidikan akan menentukan jenis pendidikan. Pekerjaan akan mempengaruhi aktivitas fisik seseorang sehingga aktivitas fisik, tingkat aktivitas fisik ini akan mempengaruhi kesehatan seseorang (Zainuddin & Utomo, 2015).

A. Analisis Kepuasan Pasien Berdasarkan Indikator *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Pada penelitian ini dilakukan analisis kepuasan menggunakan indikator *customer satisfaction index* (CSI) atau indeks kepuasan pasien. Indikator ini digunakan dengan tujuan mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh (L. Setiawati & Sugiharto, 2008). Menurut Syukri (2014) CSI merupakan indeks yang digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan secara keseluruhan dengan mempertimbangkan pentingnya item-item yang diukur.

1. Analisis *Customer Satisfaction Index* (IPA) Apotek P1

Hasil analisis kepuasan pasien berdasarkan indikator *customer satisfaction index* (CSI) secara keseluruhan responden pada Apotek P1 dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.2. *Customer Satisfaction Index (IPA) Apotek P1*

Variabel	Atribut	Skor Kinerja (Xi)	Skor Harapan (Yi)	MSSi	MISi	WF %	WS
Fasilitas Berwujud (Tangible)	1A	356	366	3,56	3,66	5,20	18,53
	2A	348	359	3,48	3,59	5,10	17,76
	3A	354	359	3,54	3,59	5,10	18,07
	4A	371	371	3,71	3,71	5,28	19,57
Kehandalan (Reliability)	2A	353	366	3,53	3,66	5,20	18,37
	2B	356	365	3,56	3,65	5,19	18,48
	2C	352	365	3,52	3,65	5,19	18,27
	2D	366	374	3,66	3,74	5,32	19,46
	2E	372	376	3,72	3,76	5,35	19,89
Ketanggapan (Responsiveness)	3A	367	371	3,67	3,71	5,28	19,36
	3B	363	369	3,63	3,69	5,25	19,05
	3C	371	372	3,71	3,72	5,29	19,62
	3D	372	374	3,72	3,74	5,32	19,78
Jaminan (Assurance)	4A	360	369	3,6	3,69	5,25	18,89
	4B	377	378	3,77	3,78	5,37	20,26
	4C	373	378	3,73	3,78	5,37	20,05
Empati (Empathy)	5A	363	367	3,63	3,67	5,22	18,94
	5B	375	378	3,75	3,78	5,37	20,15
	5C	371	376	3,71	3,76	5,35	19,83
TOTAL		6920	7033	69,20	70,33	100,00	364,34
CSI							91,08

Sumber: Data Primer Diolah 2024

Melalui hasil perhitungan CSI pada tabel 4.2 secara keseluruhan Apotek P1 mendapatkan persentase kepuasan sebesar 91,08%. persentase ini jika dilihat pada indikator *customer satisfaction index* (CSI) pada tabel 2.1 menunjukkan bahwa kepuasan pasien di apotek ini berada pada kategori sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen atau pelanggan dari Apotek P1 menganggap pelayanan yang diberikan sudah melebihi harapan. Data ini selaras dengan penelitian Widiyanto *et al.* (2023) yang melakukan analisis kepuasan pasien di apotek berdasarkan indikator kepuasan pasien atau CSI menghasilkan persentase diatas 90% atau dikategorikan sangat puas. Kepuasan pasein yang tinggi akan berefek kepada loyalitas pasien dalam melakukan pembelian obat disuatu apotek sehingga semakin puas maka semakin loyal (D. R. Putri, 2017).

2. Analisis *Customer Satisfaction Index* (IPA) Apotek P2

Hasil analisis kepuasan pasien berdasarkan indikator *customer satisfaction index* (CSI) secara keseluruhan responden pada Apotek P2 dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.3. Customer Satisfaction Index (IPA) Apotek P2

Variabel	Atribut	Skor Kinerja (Xi)	Skor Harapan (Yi)	MSSi	MISi	WF %	WS
Fasilitas Berwujud (<i>Tangible</i>)	1A	372	375	3,72	3,75	5,27	19,61
	2A	360	366	3,6	3,66	5,14	18,52
	3A	364	373	3,64	3,73	5,24	19,09
	4A	372	375	3,72	3,75	5,27	19,61
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	2A	361	374	3,61	3,74	5,26	18,98
	2B	364	369	3,64	3,69	5,19	18,88
	2C	364	363	3,64	3,63	5,10	18,57
	2D	372	378	3,72	3,78	5,31	19,77
	2E	379	379	3,79	3,79	5,33	20,19
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	3A	370	375	3,7	3,75	5,27	19,50
	3B	370	373	3,7	3,73	5,24	19,40
	3C	367	378	3,67	3,78	5,31	19,50
	3D	366	372	3,66	3,72	5,23	19,14
Jaminan (<i>Assurance</i>)	4A	361	374	3,61	3,74	5,26	18,98
	4B	368	374	3,68	3,74	5,26	19,35
	4C	374	381	3,74	3,81	5,36	20,03
Empati (<i>Empathy</i>)	5A	367	378	3,67	3,78	5,31	19,50
	5B	376	383	3,76	3,83	5,38	20,24
	5C	366	374	3,66	3,74	5,26	19,24
TOTAL		6993	7114	69,93	71,14	100,00	368,10
CSI							92,02

Sumber: Data Primer Diolah 2024

Pada hasil perhitungan indeks kepuasan pasien atau CSI pada tabel 4.3 secara menyeluruh Apotek P2 mendapatkan persentase kepuasan sebesar 92,02%. persentase ini jika dilihat pada indikator *customer satisfaction index* (CSI) pada tabel 2.1 menunjukkan bahwa kepuasan pasien di apotek ini berada pada kategori sangat puas. Hal ini sesuai dengan penelitian oleh Diana *et al.* (2022) yang melakukan analisis kepuasan dengan indeks CSI dengan hasil dikategorikan sangat memuaskan. Menurut Utami & Cholisoh (2019) kepuasan pelanggan dapat dijadikan sebagai indikator kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dan kepuasan pasien merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan karena sebuah pelayanan berupa tindakan atau perlakuan kepada orang lain harus memenuhi harapan dan kebutuhan orang tersebut (Baroroh, 2014).

3. Analisis *Customer Satisfaction Index* (IPA) Apotek P3

Hasil analisis kepuasan pasien berdasarkan indikator *customer satisfaction index* (CSI) secara keseluruhan responden pada Apotek P3 dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.4. *Customer Satisfaction Index (IPA) Apotek P3*

Variabel	Atribut	Skor Kinerja (Xi)	Skor Harapan (Yi)	MSSi	MISi	WF %	WS
Fasilitas Berwujud (Tangible)	1A	371	379	,71 ³	3,79	21 5,	,34 19
	2A	358	371	,58 ³	3,71	10 5,	,27 18
	3A	368	372	,68 ³	3,72	12 5,	,83 18
	4A	377	378	,77 ³	3,78	20 5,	,60 19
Kehandalan (Reliability)	2A	371	387	,71 ³	3,87	32 5,	,75 19
	2B	344	364	,44 ³	3,64	01 5,	,22 17
	2C	365	380	,65 ³	3,8	23 5,	,08 19
	2D	380	391	,8 ³	3,91	38 5,	,43 20
	2E	383	391	,83 ³	3,91	38 5,	,60 20
Ketanggapan (Responsiveness)	3A	379	388	,79 ³	3,88	34 5,	,22 20
	3B	378	388	,78 ³	3,88	34 5,	,17 20
	3C	381	388	,81 ³	3,88	34 5,	,33 20
	3D	375	387	,75 ³	3,87	32 5,	,96 19
Jaminan (Assurance)	4A	370	378	,7 ³	3,78	20 5,	,24 19
	4B	380	388	,8 ³	3,88	34 5,	,28 20
	4C	376	386	,76 ³	3,86	31 5,	,96 19
Empati (Empathy)	5A	374	383	,74 ³	3,83	27 5,	,70 19
	5B	383	387	,83 ³	3,87	32 5,	,39 20
	5C	382	385	,82 ³	3,85	30 5,	,23 20
TOTAL		7095	7271	0,95 ⁷	72,71	10 0,00	37 3,58
CSI							93,39

Sumber: Data Primer Diolah 2024

Pada hasil perhitungan indeks kepuasan pasien atau CSI pada tabel 4.4 secara menyeluruh Apotek P3 mendapatkan persentase kepuasan sebesar 93,39%. Persentase ini jika dilihat pada indikator *customer satisfaction index* (CSI) pada tabel 2.1 menunjukkan bahwa kepuasan pasien di apotek ini berada pada kategori sangat puas. Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Urthamea & Ghozali (2019) menganalisis kepuasan pasien di Apotek Pharm 24 dengan kategori sangat memuaskan. Rasa puas yang dirasakan pasien merupakan hasil dari pelayanan apotek yang memenuhi harapan sehingga semakin tinggi kepuasan pada suatu

apotek semakin tinggi juga kemungkinan pasien melakukan pembelian obat ulang serta berlaku sebaliknya (CiZreliOğullari *et al.*, 2021). Persepsi puas oleh pasien terhadap pelayanan memungkinkan pasien akan merekomendasikan apotek tersebut kepada orang terdekat untuk melakukan pembelian obat (Ali *et al.*, 2022).

4. Analisis *Customer Satisfaction Index* (IPA) Apotek P4

Hasil analisis kepuasan pasien berdasarkan indikator *customer satisfaction index* (CSI) secara keseluruhan responden pada Apotek P4 dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.5. *Customer Satisfaction Index* (IPA) Apotek P4

Variabel	Atribut	Skor Kinerja (Xi)	Skor Harapan (Yi)	SSi	ISI	WF %	WS
<i>Fasilitas Berwujud (Tangible)</i>	1A	355	359	0,55	0,59	5,19	8,42
	2A	340	354	0,40	0,54	5,12	7,39
	3A	345	356	0,45	0,56	5,14	7,75
	4A	358	369	0,58	0,69	5,33	9,09
<i>Kehandalan (Reliability)</i>	2A	351	367	0,51	0,67	5,30	8,62
	2B	334	357	0,34	0,57	5,16	7,23
	2C	351	362	0,51	0,62	5,23	8,36
	2D	347	362	0,47	0,62	5,23	8,15
	2E	363	371	0,63	0,71	5,36	9,46
<i>Ketanggapan (Responsiveness)</i>	3A	357	366	0,57	0,66	5,29	8,88
	3B	353	367	0,53	0,67	5,30	8,72
	3C	362	367	0,62	0,67	5,30	9,20
	3D	354	370	0,54	0,70	5,35	8,93
<i>Jaminan (Assurance)</i>	4A	351	367	0,51	0,67	5,30	8,62
	4B	365	367	0,65	0,67	5,30	9,36
	4C	355	371	0,55	0,71	5,36	9,03
<i>Empati (Empathy)</i>	5A	356	363	0,56	0,63	5,25	8,67
	5B	360	367	0,60	0,67	5,30	9,09

	5C	356	358	3	3	5,	1	
				,56	,58	17	8,42	
TOTAL		671	692	6	6	10	3	
		3	0	7,13	9,20	0,00	53,39	
CSI							8	8,35

Sumber: Data Primer Diolah 2024

Pada hasil perhitungan indeks kepuasan pasien atau CSI pada tabel 4.5 secara menyeluruh Apotek P4 mendapatkan persentase kepuasan sebesar 88,35%. persentase ini jika dilihat pada indikator *customer satisfaction index* (CSI) pada tabel 2.1 menunjukkan bahwa kepuasan pasien di apotek ini berada pada kategori sangat puas. Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Salniyah *et al.* (2023) yang melakukan analisis kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian menggunakan metode *customer satisfaction index* (CSI). Menurut penelitian oleh (Birsan *et al.*, 2023) menyebutkan bahwa semakin puas pasien terhadap apoteker dan pelayanan kefarmasian maka akan semakin sering datang ke apotek, namun pelayanan harus selalu ditingkatkan guna menjaga dan meningkatkan loyalitas pasien kepada apotek (Sulistiyanto & Soliha, 2015).

Tabel 4.6. Analisis Kepuasan Apotek Pendidikan

Apotek	Nilai CSI	Kategori
Apotek P1	91,08%	Sangat puas
Apotek P2	92,02%	Sangat puas
Apotek P3	93,39%	Sangat puas
Apotek P4	88,35%	Sangat puas

Melalui tabel diatas dapat diketahui bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di seluruh apotek pendidikan provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta yang dianalisis dengan indikator *customer satisfaction index* (CSI) berada pada kategori sangat puas dengan kepuasan tertinggi dimiliki oleh Apotek P3 dengan dengan indeks kepuasan sebesar 93,39%.

B. Analisis Importance Performance Analysis (IPA)

Importance performance analysis merupakan sebuah teknik dalam menentukan faktor penting kinerja yang harus dievaluasi dalam memenuhi harapan pasien sebagai penerima jasa (Eriyanto, 2015). Metode analisis ini penting dilakukan karena dapat mengungkapkan pengaruh atribut-atribut terhadap kualitas jasa pelayanan sehingga dapat mencapai harapan pelanggan (Wijaya, 2018).

Fungsi utama metode ini yakni memberikan hasil data terkait faktor-faktor pelayan yang dianggap pelanggan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas, faktor-faktor tersebut yang dianggap belum memuaskan oleh pelanggan merupakan hal yang perlu ditingkatkan (Sultan *et al.*, 2013). Melalui metode ini, responden akan melakukan penilaian kepada tingkat harapan dan kenyataan pada sebuah perusahaan atau

instansi, kemudian hasil nilai tersebut dianalisis menggunakan *importance performace matrix* (Ong & Pambudi, 2014).

Pengujian metode ini menggunakan diagram kartesius, diagram ini merupakan sebuah bagan yang terdiri dari empat bagian yang di pisahkan oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X,Y). Tujuan pemetaan diagram kartesius adalah untuk memetakan aspek kualitas layanan ke dalam empat kuadran, sehingga dapat mengetahui seberapa baik kinerja pelayanan apotek memenuhi harapan pasien dan mengetahui aspek dan dimensi kualitas layanan mana yang perlu lebih diperhatikan oleh manajemen apotek. Item kualitas pelayanan ditampilkan dalam diagram kartesius berdasarkan nilai harapan dan kenyataan pasien terhadap pelayanan di apotek (Yeni & Budi, 2017). Pada penelitian ini terdapat dua parameter yang diwakilkan oleh X dan Y. Sumbu X merupakan tingkat kenyataan atau kinerja pelayanan apotek sedangkan sumbu Y merupakan tingkat harapan pelayanan apotek. Kedua sumbu ini akan dipisahkan oleh dua garis yang berpotong tegak lurus di titik skor rata-rata kinerja atau kenyataan pasien serta titik skor rata-rata dari rata-tara harapan pasien terhadap pelayanan apotek.

Menurut (Yeni & Budi, 2017) diagram kartesius memiliki 4 kuadran. Letak keempat kuadran tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. Kuadran I (*Consentrate These*)

Kuadran ini merupakan kuadran yang dianggap penting oleh pelanggan, namun kinerja atau kenyataan oleh petugas masih belum sesuai dengan harapan pasien (kepuasan pelanggan belum tercapai). Item-item yang masuk pada kuadran ini harus ditingkatkan

2. Kuadran II (*Keep Up the Good Work*)

Kuadran ini merupakan kuadran yang dianggap penting oleh pelanggan dan kinerja atau kenyataan yang diberikan oleh petugas sudah selaras dengan harapan pelanggan sehingga tingkat kepuasannya tinggi. Item-item yang masuk pada kuadran ini harus dipertahankan konsistensinya karena merupakan poin ulung dimata pelanggan.

3. Kuadran III (*Low Priority*)

Prioritas pelanggan tidak tertuju pada aspek yang ada di kuadran ini, dan kinerjanya pun belum optimal, perlu dipertimbangkan kembali urgensi item-item dalam kuadran ini karena pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan yang dirasakan pelanggan masih minim.

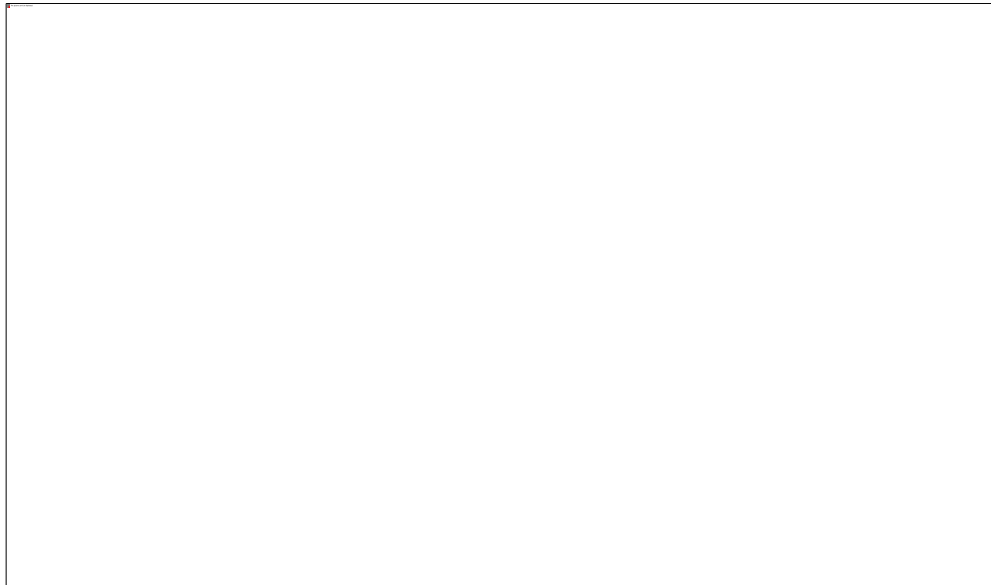
4. Kuadran IV (*Possible Overkill*)

Kuadran ini menunjukkan aspek yang kurang penting bagi pelanggan serta kinerja yang didapatkan melebihi ekspektasi pelanggan. Perlu dipertimbangkan pengurangan item di kuadran ini untuk meminimalisir biaya.

1. Apotek P1

Hasil data skor rata-rata tingkat kinerja atau kenyataan dan skor rata-rata tingkat harapan di analisis menggunakan diagram kartesius. Sumbu X akan diisi oleh skor rata-rata kenyataan dan sumbu Y akan diisi oleh skor rata-rata tingkat harapan di Apotek P1. Pada penelitian ini nilai rata-rata dari kenyataan atau kinerja adalah 3,64 sedangkan untuk nilai rata-rata tingkat harapan adalah 3,70, nilai tersebut akan menjadi pembatas antara kuadran A, kuadran B, kuadran C, serta kuadran D.

Diagram kartesius Apotek P1 dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 4.6. Diagram Kartesius Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) Apotek P1

Penjelasan analisis dilakukan dengan pemetaan menjadi 4 kuadran, yaitu sebagai berikut:

1. Kuadran I

Item yang termasuk dalam kuadran I merupakan item yang diprioritaskan untuk meningkatkan pelayanan. Pada Apotek P1 melalui lima dimensi penilaian, tidak ada yang termasuk ke dalam kuadran I.

2. Kuadran II

Item yang termuat dalam kuadran II merupakan yang harus dipertahankan konsistensinya. Pada kuadran ini pasien atau pelanggan menganggap bahwa pelayanan kinerja sudah baik (Rahim *et al.*, 2023). Item pertama yang terletak pada kuadran ini adalah dimensi fasilitas berwujud (*tangible*) yakni petugas apotek berpakaian bersih dan rapi. Item ini harus tetap dipertahankan karena telah sesuai dengan kebutuhan pasien.

Item lain yang berada di kuadran ini adalah dari dimensi kehandalan (*reliability*) yakni petugas melayani dengan ramah dan tersenyum serta petugas selalu siap membantu. Responden menilai bahwa kehandalan petugas dalam hal ramah tamah serta kecekatan petugas dalam membantu pasien sudah sesuai dengan kebutuhan pasien. Menurut Saputri (2016) interaksi langsung berupa pelayanan oleh petugas dengan tulus dan penuh kepedulian akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal tersebut menyatakan bahwa responden puas dengan item tersebut, dengan demikian, pelayanan pada item tersebut harus dipertahankan prestasinya guna mempertahankan kepuasan pasien.

Item selanjutnya yang berada pada kuadran II adalah pada dimensi ketanggapan atau *responsiveness* yakni item petugas cepat tanggap terhadap keluhan pasien, terjalin komunikasi yang baik antara petugas dan konsumen, dan konsumen mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep/obat yang ditebus. Responden menilai bahwa kehandalan petugas dalam kesiapsiagaan petugas dalam membantu pasien serta keterampilan komunikasi petugas yang baik sehingga dapat memudahkan pasien dalam memahami pengobatan sudah memuaskan pasien, sehingga pelayanan pada item tersebut harus tetap dipertahankan prestasinya guna kepuasan pasien tetap terjaga. Hal tersebut menjelaskan bahwa apoteker telah menjalankan tugas dengan baik sesuai dengan pedoman pelayanan kefarmasian (Putra *et al.*, 2020).

Item berikutnya yang berada pada kuadran ini adalah pada dimensi jaminan (*assurance*) yaitu pada item obat terjamin kualitasnya dan obat yang diberikan sesuai dengan yang diminta. Responden menilai bahwa rasa aman yang diberikan petugas kepada pasien dalam hal pemberian obat yang sama dengan pasien minta serta kualitas obat yang baik sudah memuaskan pasien, oleh karena itu, pelayanan pada item tersebut harus tetap dipertahankan guna menjaga kepercayaan pasien kepada apotek.

Item terakhir yang tercakup didalam kuadran ini adalah dari dimensi empati (*empathy*) yakni item petugas memberikan pelayanan kepada semua konsumen tanpa memandang status sosial dan konsumen merasa nyaman selama menunggu obat. Responden menilai bahwa rasa empati yang diberikan petugas berupa tidak pilih pilih dalam melakukan pelayanan serta kenyamanan pada saat menunggu obat sudah memuaskan, sehingga pelayanan pada item tersebut harus tetap dipertahankan guna menjaga kepuasan pasien.

3. Kuadran III

Item kualitas pelayanan yang tercantum didalam kuadran III dinilai kurang penting bagi pasien namun tingkat kepuasan cukup memuaskan. Item pertama yang tercantum didalam kuadran ini adalah dari dimensi fasilitas berwujud (*tangible*) yakni item apotek terlihat bersih dan rapi, bagian luar dan bagian dalam ruangan tertata dengan baik, dan kesiapan alat-alat yang dipakai lengkap dan bersih. Responden menilai bahwa pelayanan dari segi fasilitas berupa kebersihan lingkungan dan alat-alat apotek sudah cukup puas, namun pada item ini dianggap masih rendah prioritasnya bagi pasien, sehingga bukan sebuah prioritas pada item ini untuk dilakukan perbaikan.

Item kedua yang termasuk dalam kuadran ini berasal dari dimensi kehandalan (*reliability*) yakni pada item pelayanan obat cepat, obat tersedia dengan lengkap, dan obat dijual dengan harga yang wajar. Responden menilai bahwa pelayanan petugas dalam dimensi kehandalan berupa pelayanan yang cepat, ketersediaan obat, dan harga obat yang wajar sudah cukup memuaskan, namun item tersebut masih dianggap kurang krusial bagi pasien, sehingga bukan menjadi sebuah prioritas bagi petugas untuk meningkatkan kinerja pelayanan.

Item selanjutnya yang termasuk dalam kuadran ini adalah pada dimensi ketanggapan atau *responsiveness* yakni pada item petugas mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi konsumen. Responden menilai bahwa ketanggapan petugas dalam hal memberikan solusi kepada pasien dianggap cukup memuaskan, namun item tersebut tidaklah suatu hal yang perlu dievaluasi karena item tersebut dianggap bukan suatu hal yang krusial bagi pasien.

Item berikutnya yang tercakup didalam kuadran II adalah dimensi jaminan (*assurance*) yakni item petugas mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam bekerja. Menurut penilaian responden, pada item tersebut sudah cukup memuaskan namun bukan suatu hal yang perlu dievaluasi dari segi pelayanan karena bukan suatu yang krusial bagi pasien.

Item terakhir yang masuk dalam kuadran ini berasal dari dimensi empati (*empathy*) yakni pada item petugas memberikan perhatian terhadap keluhan pasien. Responden menilai bahwa rasa empati yang diberikan petugas dalam bentuk perhatian terhadap permasalahan pasien sudah cukup memuaskan. Pada item ini tidak termasuk prioritas dalam evaluasi kinerja karena bagi pasien item tersebut bukan sebuah item yang krusial.

4. Kuadran IV

Item-item yang berada di kuadran IV dinilai berlebihan atau melebihi ekspektasi pasien dalam pelaksanaannya. Pada Apotek P1 melalui lima dimensi penilaian, tidak ada yang termasuk kedalam kuadran IV.

Tabel 4.7. Pembagian kuadran berdasarkan diagram kartesius

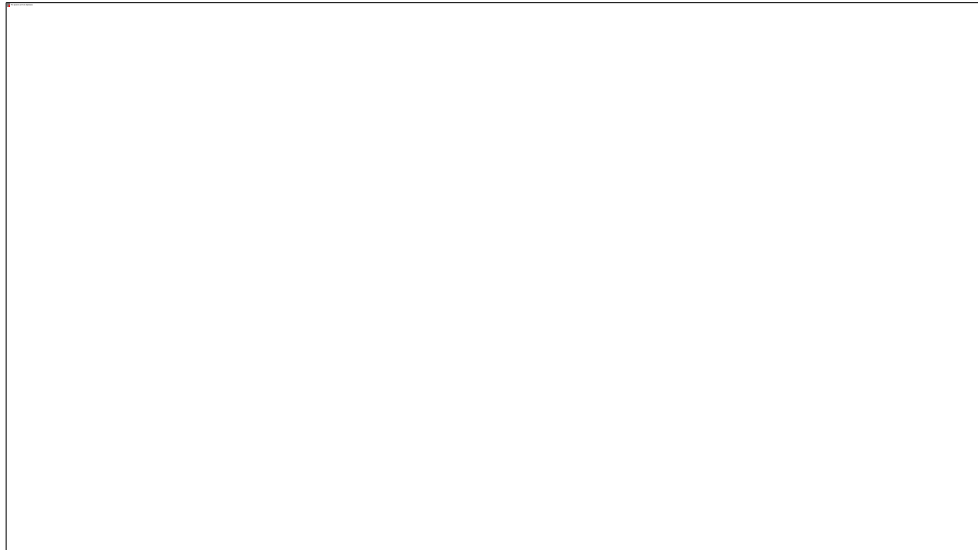
Kuadran	Keterangan	No Item	Item
B	Pertahankan Prestasi	4	Petugas apotek berpakaian bersih dan rapi
B	Pertahankan Prestasi	8	Petugas melayani dengan ramah dan tersenyum
B	Pertahankan Prestasi	9	Petugas selalu siap membantu
B	Pertahankan Prestasi	10	Petugas cepat tanggap terhadap keluhan pasien
B	Pertahankan Prestasi	12	Terjalannya komunikasi yang baik antara petugas dan konsumen
B	Pertahankan Prestasi	13	Konsumen mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep/obat yang ditebus
B	Pertahankan Prestasi	15	Obat yang dibeli terjamin kualitasnya
B	Pertahankan Prestasi	16	Obat yang diberikan sesuai dengan yang diminta
B	Pertahankan Prestasi	18	Petugas memberikan pelayanan kepada semua konsumen tanpa memandang status sosial
B	Pertahankan Prestasi	19	Konsumen merasa nyaman selama menunggu obat
C	Prioritas Rendah	1	Apotek terlihat bersih dan rapi
C	Prioritas Rendah	2	Bagian luar dan bagian dalam ruangan tertata dengan baik
C	Prioritas Rendah	3	Kesiapan alat-alat yang dipakai lengkap dan bersih
C	Prioritas Rendah	5	Pelayanan obat cepat
C	Prioritas Rendah	6	Obat tersedia dengan lengkap
C	Prioritas Rendah	7	Obat dijual dengan harga yang wajar
C	Prioritas Rendah	11	Petugas mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi pasien
C	Prioritas Rendah	14	Petugas mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik selama bekerja
C	Prioritas Rendah	17	Petugas memberikan perhatian terhadap keluhan konsumen

Melalui tabel diatas diperoleh bahwa persebaran item pada kuadran diagram kartesius untuk Apotek P1 tidak terdapat item yang berada dalam kuadran A, item yang terletak di kuadran A merupakan item prioritas utama guna dilakukan peningkatan pelayanan, sehingga Apotek P1 tidak perlu memprioritaskan item manapun guna meningkatkan pelayann

Berdasarkan analisis IPA pada gambar 4.6 item yang paling diunggulkan di Apotek P1 adalah item nomor 15, hal ini sejalan dengan penilaian sangat puas sebanyak 77 dari 100 responden. Hal tersebut menyatakan bahwa obat yang diperjual belikan di Apotek P1 terjamin kualitasnya. Menurut Desiana *et al.* (2023) kondisi obat yang bermutu dan berkualitas akan meyakinkan pasien dengan khasiat obat.

2. Apotek P2

Hasil data skor rata-rata tingkat kinerja atau kenyataan dan skor rata-rata tingkat harapan di analisis menggunakan diagram kartesius. Sumbu X akan diisi oleh skor rata-rata kenyataan dan sumbu Y akan diisi oleh skor rata-rata tingkat harapan di Apotek P2. Pada penelitian ini nilai rata-rata dari kenyataan atau kinerja adalah 3,68 sedangkan untuk nilai rata-rata tingkat harapan adalah 3,74, nilai tersebut akan menjadi pembatas antara kuadran A, kuadran B, kuadran C, serta kuadran D.



Gambar 4.7. Diagram Kartesius Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) Apotek P2

Penjelasan analisis dilakukan dengan pembagian menjadi 4 kuadran, yaitu sebagai berikut:

1. Kuadran I

Item yang termasuk dalam kuadran I merupakan item yang harus diprioritaskan dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pada Apotek P2, item pertama yang termasuk dalam kuadran ini berasal dari dimensi ketanggapan (*responsiveness*) yakni pada item terjalannya komunikasi yang baik antara petugas dan konsumen. Responden menilai bahwa pelayanan petugas dalam membentuk komunikasi yang baik antar sesama belum memenuhi kepuasan pasien, sehingga item tersebut perlu diprioritaskan oleh manajemen apotek guna meningkatkan kepuasan pasien.

Item kedua yang tercakup dalam kuadran ini berasal dari dimensi empati atau *emphaty* yakni dari item petugas memberikan perhatian terhadap keluhan pasien. Menurut penilaian responden terhadap pelayanan petugas dalam memberikan perhatian terkait permasalahan pasien belum memuaskan, oleh karena itu, item ini perlu diprioritaskan untuk ditingkatkan kinerjanya guna meningkatkan kepuasan pasien.

2. Kuadran II

Item yang termuat dalam kuadran II merupakan yang harus dipertahankan konsistensinya. Pada kuadran ini pasien atau pelanggan menganggap bahwa pelayanan kinerja sudah baik (Rahim *et al.*, 2023). Item pertama yang terletak pada kuadran ini adalah dimensi fasilitas berwujud (*tangible*) yakni apotek terlihat bersih dan rapi dan petugas apotek berpakaian bersih dan rapi. Item ini harus tetap diperhatikan karena telah sesuai dengan kebutuhan pasien.

Item kedua yang termasuk dalam kuadran II adalah dari dimensi kehandalan atau *reliability* yakni pada item petugas selalu siap membantu. Melalui item ini responden menilai bahwa pelayanan petugas dalam bentuk kesigapan petugas melayani pasien dianggap sudah memuaskan, sehingga pada item tersebut pelayanan perlu dipertahankan guna menjaga kepuasan pasien.

Item selanjutnya yang berada pada kuadran ini adalah dimensi jaminan (*assurance*) yakni pada item obat yang diberikan sesuai dengan obat yang diminta. Responden menilai terhadap pelayanan petugas yang memberikan obat sesuai dengan permintaan pasien sudah memenuhi kepuasan pasien, sehingga konsistensi pelayanan pada item ini perlu dipertahankan guna memperkuat kepuasan pasien.

Item terakhir yang termasuk dalam kuadran II berasal dari dimensi empati (*empathy*) yakni item petugas memberikan pelayanan kepada semua konsumen tanpa memandang status sosial. Menurut responden, penilaian terhadap pelayanan petugas dalam hal kesetaraan memberikan pelayanan sudah memuaskan pasien, sehingga pelayanan pada item ini perlu dipertahankan agar kepuasan pasien tetap terjaga.

3. Kuadran III

Item kualitas pelayanan yang tercantum didalam kuadran III dinilai kurang penting bagi pasien namun tingkat kepuasan cukup memuaskan. Item pertama yang berada pada kuadran ini berasal dari dimensi fasilitas berwujud atau *tangible* yakni pada item bagian luar dan bagian dalam ruangan tertata dengan baik. Menurut penilaian responden, terkait dengan kondisi lingkungan apotek sudah cukup memuaskan, item ini tidak perlu menjadi prioritas untuk perbaikan pelayanan karena persepsi pasien kepada item ini kurang krusial.

Item kedua yang termasuk pada kuadran ini adalah dari dimensi kehandalan (*reliability*) dengan item pelayanan obat cepat. Menurut penilaian responden, terkait dengan kondisi lingkungan apotek sudah cukup memuaskan, item ini tidak perlu menjadi prioritas untuk perbaikan pelayanan karena persepsi pasien kepada item ini kurang krusial.

Item selanjutnya yang termasuk dalam kuadran ini adalah pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*) pada item konsumen mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep/obat yang ditebus. Menurut Tumiwa & Yamlean (2014) pemberian informasi obat seperti nama, dosis, kandungan dengan jelas sangat penting diberikan karena jika terdapat kekurangan dapat mempengaruhi ketidapatuhan pasien dalam

terapi pengobatan. Hal ini menyatakan bahwa pelayanan petugas dalam memberikan informasi yang jelas kepada pasien sudah cukup memuaskan dan manajemen apotek tidak perlu memprioritaskan item ini untuk dilakukan evaluasi dalam pemberian pelayanan karena persepsi pasien kepada item ini kurang krusial.

Item berikutnya yang berada pada kuadran ini berasal dari dimensi jaminan atau *assurance* yakni pada item petugas mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik selama bekerja dan obat yang dibeli terjamin kualitasnya. Responden menilai bahwa pelayanan petugas dalam item tersebut sudah cukup memuaskan, dan pelayanan pada item ini tidak perlu ditingkatkan karena sudah selaras dengan persepsi pasien.

Item terakhir yang termasuk dalam kuadran ini adalah dimensi empati (*empathy*) yakni pada item konsumen merasa nyaman selama menunggu obat. Hal ini menyatakan bahwa responden sudah cukup puas dengan item tersebut serta item tersebut tidak perlu diprioritaskan dalam memperbaiki pelayanan karena item tersebut dinilai kurang krusial oleh pasien.

4. Kuadran IV

Item-item yang berada di kuadran IV dinilai berlebihan atau melebihi ekspektasi pasien dalam pelaksanaannya. Item yang termasuk dalam kuadran ini adalah dimensi ketanggapan (*responsiveness*) yakni pada item petugas mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi konsumen. Hal ini menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan petugas berupa pemberian solusi atas permasalahan pasien berada di atas ekspektasi pasien dan sangat memuaskan, namun hal ini dinilai berlebihan oleh pasien karena kinerja yang diterima sangat memuaskan namun item tersebut dianggap kurang krusial.

Tabel 4.8. Pembagian kuadran berdasarkan diagram kartesius

Kuadran	Keterangan	No Item	Item
A	Prioritas Utama	12	Terjalannya komunikasi yang baik antara petugas dan konsumen
A	Prioritas Utama	17	Petugas memberikan perhatian terhadap keluhan konsumen
B	Pertahankan Prestasi	1	Apotek terlihat bersih dan rapi
B	Pertahankan Prestasi	4	Petugas apotek berpakaian bersih dan rapi
B	Pertahankan Prestasi	8	Petugas melayani dengan ramah dan tersenyum
B	Pertahankan Prestasi	9	Petugas selalu siap membantu
B	Pertahankan Prestasi	10	Petugas cepat tanggap terhadap keluhan pasien
B	Pertahankan Prestasi	16	Obat yang diberikan sesuai dengan yang diminta
B	Pertahankan Prestasi	18	Petugas memberikan pelayanan kepada semua konsumen tanpa memandang status sosial
C	Prioritas Rendah	2	Bagian luar dan bagian dalam ruangan tertata dengan baik

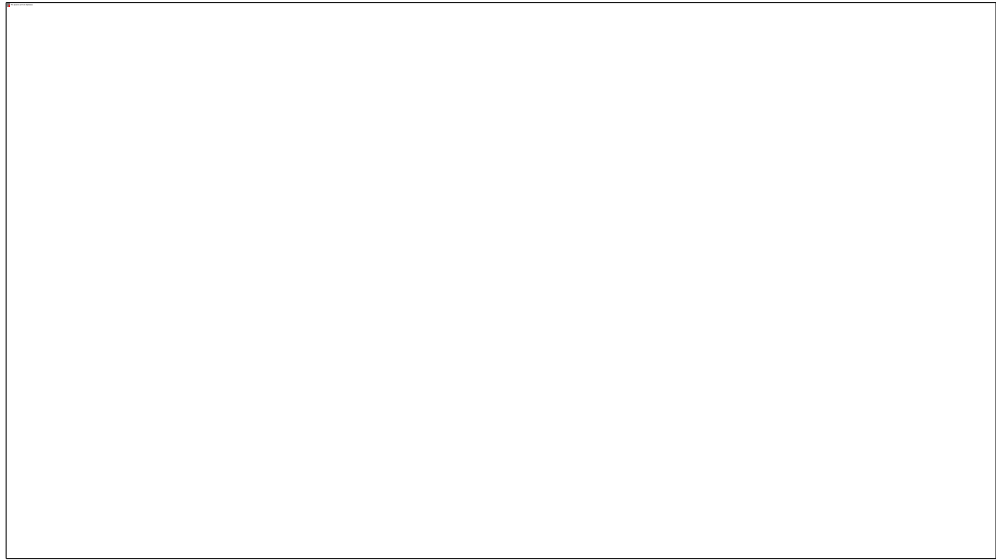
C	Prioritas Rendah	3	Kesiapan alat-alat yang dipakai lengkap dan bersih
C	Prioritas Rendah	5	Pelayanan obat cepat
C	Prioritas Rendah	6	Obat tersedia dengan lengkap
C	Prioritas Rendah	7	Obat dijual dengan harga yang wajar
C	Prioritas Rendah	13	Konsumen mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep/obat yang ditebus
C	Prioritas Rendah	14	Petugas mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik selama bekerja
C	Prioritas Rendah	15	Obat yang dibeli terjamin kualitasnya
C	Prioritas Rendah	19	Konsumen merasa nyaman selama menunggu obat
D	Berlebihan	11	Petugas mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi pasien

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa persebaran item pada kuadran diagram kartesius untuk Apotek P2 masih terdapat beberapa item yang termasuk dalam kuadran A, item yang terletak di kuadran A merupakan item prioritas utama guna dilakukan peningkatan pelayanan. Item tersebut yakni terjalinnya komunikasi yang baik antara petugas dan konsumen dan petugas memberikan perhatian terhadap keluhan konsumen.

Berdasarkan analisis IPA pada gambar 4.7 item yang paling diunggulkan di Apotek P2 adalah item nomor 9, hal ini sejalan dengan penilaian sangat puas sebanyak 79 dari 100 responden. Hal tersebut menyatakan bahwa petugas Apotek P2 selalu siap memberikan pelayanan dalam membantu permasalahan pasien. Menurut Sari & Suprianto (2019) kesiapan petugas dalam membantu pasien dalam membeli obat akan memberi efek rasa senang dengan pelayanan yang diberikan.

3. Apotek P3

Hasil data skor rata-rata tingkat kinerja atau kenyataan dan skor rata-rata tingkat harapan di analisis menggunakan diagram kartesius. Sumbu X akan diisi oleh skor rata-rata kenyataan dan sumbu Y akan diisi oleh skor rata-rata tingkat harapan di Apotek P3. Pada penelitian ini nilai rata-rata dari kenyataan atau kinerja adalah 3,73 sedangkan untuk nilai rata-rata tingkat harapan adalah 3,83, nilai tersebut akan menjadi pembatas antara kuadran A, kuadran B, kuadran C, serta kuadran D.



Gambar 4.8. Diagram Kartesius Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) Apotek P3

Penjelasan analisis dilakukan dengan pembagian menjadi 4 kuadran, yaitu sebagai berikut:

1. Kuadran I

Item yang termasuk dalam kuadran I merupakan item yang harus diprioritaskan dalam melakukan perbaikan pelayanan. Item yang berada pada kuadran ini berasal dari dimensi kehandalan atau *reliability* yakni pada item pelayanan obat cepat. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan petugas dalam kecepatan dalam memberikan pelayanan belum memuaskan pasien sehingga pelayanan pada item tersebut perlu diprioritaskan guna meningkatkan kepuasan pasien.

2. Kuadran II

Item yang termuat dalam kuadran II merupakan yang harus dipertahankan konsistensinya. Pada kuadran ini pasien atau pelanggan menganggap bahwa pelayanan kinerja sudah baik (Rahim *et al.*, 2023). Item pertama yang termasuk dalam kuadran II yakni berasal dari dimensi kehandalan (*reliability*) pada item petugas melayani dengan ramah dan tersenyum dan petugas selalu siap membantu. Menurut Catur Wahyuni & Sulistiyowati (2015) menjelaskan bahwa keramahan serta kesabaran petugas memiliki peran bagi kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan petugas pada item tersebut sudah memenuhi kepuasan pasien sehingga pelayanan tersebut perlu dipertahankan guna mempertahankan kepuasan pasien.

Item kedua yang berada dalam kuadran ini adalah dimensi ketanggapan atau *responsiveness* yakni pada item petugas cepat tanggap terhadap keluhan pasien, petugas mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi konsumen, terjalannya komunikasi yang baik antara petugas dan konsumen, serta

konsumen mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep/obat yang ditebus. Responden menilai bahwa pelayanan petugas pada item tersebut sudah sangat memuaskan, sehingga pelayanan pada seluruh item tersebut perlu dipertahankan prestasinya guna mempertahankan kepuasan pasien.

Item selanjutnya yang termasuk dalam kuadran II adalah dimensi jaminan atau *assurance* yakni pada item obat yang dibeli terjamin kualitasnya dan obat yang diberikan sesuai dengan yang diminta. Menurut penilaian responden melalui item tersebut sudah sangat memuaskan sehingga pelayanan item tersebut perlu dipertahankan guna menjaga kepuasan pasien.

Item terakhir yang berada di kuadran ini adalah dimensi empati (*empathy*) yakni pada item petugas memberikan perhatian terhadap keluhan konsumen, petugas memberikan pelayanan kepada semua konsumen tanpa memandang status sosial, dan konsumen merasa nyaman selama menunggu obat. Hal ini menyatakan pelayanan petugas dalam item tersebut sudah sangat memuaskan, sehingga pelayanan tersebut perlu dipertahankan guna mempertahankan kepuasan pasien.

3. Kuadran III

Item kualitas pelayanan yang tercantum didalam kuadran III dinilai kurang penting bagi pasien namun tingkat kepuasan cukup memuaskan. Item pertama yang berada pada kuadran ini adalah dimensi fasilitas berwujud atau *tangible* yakni pada item apotek terlihat bersih dan rapi, bagian luar dan bagian dalam ruangan tertata dengan baik, dan kesiapan alat-alat yang dipakai lengkap dan bersih. Hal ini menyatakan bahwa pelayanan dalam bentuk fisik berupa kondisi apotek, kebersihan dan kerapian apotek sudah cukup memuaskan, namun pada item ini tidak menjadi prioritas dalam perbaikan pelayanan karena persepsi pasien kepada item ini kurang krusial.

Item kedua yang berada dalam kuadran ini adalah dimensi kehandalan (*reliability*) yaitu pada item obat tersedia dengan lengkap dan obat dijual dengan harga yang wajar. Hal ini menyatakan pada item tersebut sudah cukup memuaskan pasien dan item tersebut tidak perlu diprioritaskan dalam memperbaiki pelayanan karena persepsi pasien terhadap item tersebut kurang krusial.

Item terakhir yang termasuk dalam kuadran ini adalah petugas mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik selama bekerja. Hal ini menyatakan responden cukup puas pada item tersebut serta item tersebut tidak perlu diprioritaskan dalam memperbaiki pelayanan karena item tersebut dinilai kurang krusial oleh pasien.

4. Kuadran IV

Item-item yang berada di kuadran IV dinilai berlebihan atau melebihi ekspektasi pasien dalam pelaksanaannya. Item yang termasuk dalam kuadran ini berasal dari dimensi fasilitas berwujud (*tangible*) yakni

pada item petugas apotek berpakaian bersih dan rapi. Hal ini menyatakan bahwa pelayanan pada item tersebut berada di atas ekspektasi pasien dan sangat memuaskan, namun hal ini dinilai berlebihan oleh pasien karena kinerja yang diterima sangat memuaskan namun item tersebut dianggap kurang krusial.

Tabel 4.9. Pembagian kuadran berdasarkan diagram kartesius

Kuadran	Keterangan	No Item	Item
A	Prioritas Utama	5	Pelayanan obat cepat
B	Pertahankan Prestasi	8	Petugas melayani dengan ramah dan tersenyum
B	Pertahankan Prestasi	9	Petugas selalu siap membantu
B	Pertahankan Prestasi	10	Petugas cepat tanggap terhadap keluhan pasien
B	Pertahankan Prestasi	11	Petugas mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi pasien
B	Pertahankan Prestasi	12	Terjalannya komunikasi yang baik antara petugas dan konsumen
B	Pertahankan Prestasi	13	Konsumen mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep/obat yang ditebus
B	Pertahankan Prestasi	15	Obat yang dibeli terjamin kualitasnya
B	Pertahankan Prestasi	16	Obat yang diberikan sesuai dengan yang diminta
B	Pertahankan Prestasi	17	Petugas memberikan perhatian terhadap keluhan konsumen
B	Pertahankan Prestasi	18	Petugas memberikan pelayanan kepada semua konsumen tanpa memandang status sosial
B	Pertahankan Prestasi	19	Konsumen merasa nyaman selama menunggu obat
C	Prioritas Rendah	1	Apotek terlihat bersih dan rapi
C	Prioritas Rendah	2	Bagian luar dan bagian dalam ruangan tertata dengan baik
C	Prioritas Rendah	3	Kesiapan alat-alat yang dipakai lengkap dan bersih
C	Prioritas Rendah	6	Obat tersedia dengan lengkap
C	Prioritas Rendah	7	Obat dijual dengan harga yang wajar
C	Prioritas Rendah	14	Petugas mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik selama bekerja
D	Berlebihan	4	Petugas apotek berpakaian bersih dan rapi

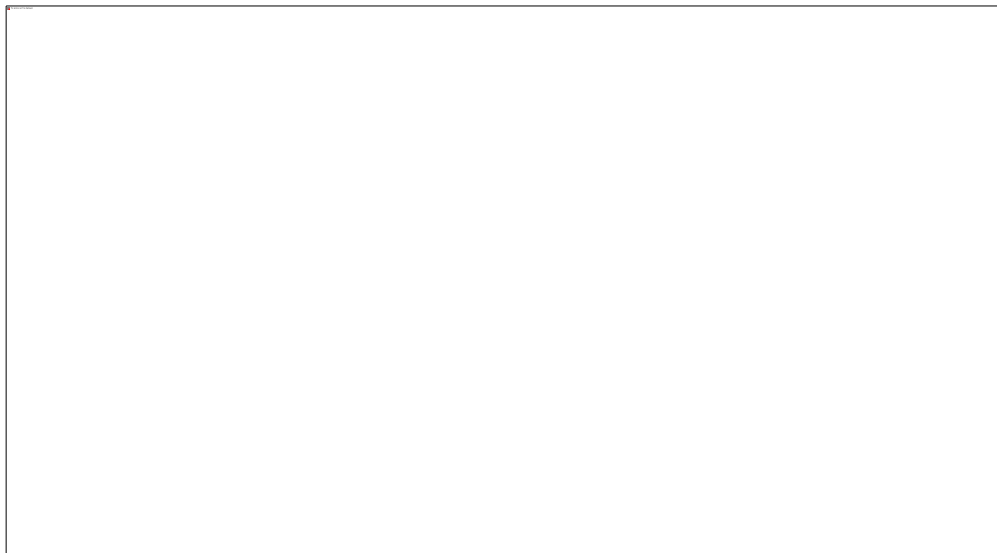
Pada tabel diatas diperoleh bahwa persebaran item pada kuadran diagram kartesius untuk Apotek P3 masih terdapat item yang termasuk dalam kuadran A, item yang terletak di kuadran A adalah item prioritas utama guna dilakukan peningkatan pelayanan. Item tersebut yakni pelayanan obat cepat.

Berdasarkan analisis IPA pada gambar 4.8 item yang paling diunggulkan di Apotek P3 adalah item nomor 9 dan 18, hal ini sejalan dengan penilaian sangat puas untuk kedua item sebanyak 83 dari 100 responden. Hal tersebut menyatakan bahwa petugas Apotek P3 selalu siap memberikan pelayanan dalam membantu permasalahan pasien serta petugas tulus dalam memberikan pelayanan tanpa melihat

status sosial pasien. Menurut Tonis & Wiranata (2020) pelayanan petugas dengan tidak membedakan status sosial akan meningkatkan kepuasan pasien.

4. Apotek P4

Hasil data skor rata-rata tingkat kinerja atau kenyataan dan skor rata-rata tingkat harapan di analisis menggunakan diagram kartesius. Sumbu X akan diisi oleh skor rata-rata kenyataan dan sumbu Y akan diisi oleh skor rata-rata tingkat harapan di Apotek P4. Pada penelitian ini nilai rata-rata dari kenyataan atau kinerja adalah 3,53 sedangkan untuk nilai rata-rata tingkat harapan adalah 3,64, nilai tersebut akan menjadi pembatas antara kuadran A, kuadran B, kuadran C, serta kuadran D.



Gambar 4.9. Diagram Kartesius Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) Apotek P4

Penjelasan analisis dilakukan dengan pembagian menjadi 4 kuadran, yaitu sebagai berikut:

1. Kuadran A

Item yang termasuk dalam kuadran A merupakan item yang harus diprioritaskan dalam melakukan perbaikan pelayanan. Item pertama yang berada di kuadran A berasal dari dimensi kehandalan (*reliability*) yakni pada item pelayanan obat cepat. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan petugas dalam kecepatan dalam memberikan pelayanan belum memuaskan pasien sehingga pelayanan pada item tersebut perlu diprioritaskan guna meningkatkan kepuasan pasien.

Item kedua yang termasuk dalam kuadran ini adalah dimensi ketanggapan atau *responsiveness* yakni pada poin petugas mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi pasien. Hal ini menyatakan bahwa pelayanan dalam bentuk membantu memberikan solusi terhadap permasalahan pasien masih belum

memuaskan sehingga pelayanan pada item ini perlu diprioritaskan untuk ditingkatkan guna meningkatkan kepuasan pasien.

Item terakhir yang termasuk dalam kuadran ini adalah dimensi jaminan atau *assurance* pada item petugas mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik selama bekerja. Menurut Kurniawan (2018) kompetensi dan pengetahuan yang dimiliki petugas apotek sangat penting dikuasai karena untuk menghindarkan pasien dalam kesalahan selama mengonsumsi obat. Pendapat lain dari penelitian (Nisa' *et al.*, 2021) profesionalitas dan keahlian tenaga kefarmasian yang diinterpretasikan dalam bentuk pengetahuan dan keterampilan pada saat memberikan pelayanan pada pasien akan meningkatkan kepercayaan pasien kepada apotek, sehingga pelayanan pada item tersebut perlu diprioritaskan guna meningkatkan kepuasan pasien.

2. Kuadran B

Item yang termuat dalam kuadran B merupakan item yang harus dipertahankan konsistensinya. Pada kuadran ini pasien atau pelanggan menganggap bahwa pelayanan kinerja sudah baik (Rahim *et al.*, 2023). Item pertama yang berada pada kuadran ini adalah dimensi fasilitas berwujud atau *tangible* yakni pada item petugas apotek berpakaian bersih dan rapi. Hal ini menyatakan bahwa pelayanan petugas dalam item tersebut sudah memenuhi kepuasan pasien, item ini perlu dipertahankan guna mempertahankan kepuasan pasien.

Item kedua yang termasuk dalam kuadran ini adalah dimensi kehandalan atau *reliability* yakni pada item petugas selalu siap membantu. Hal ini menyatakan bahwa pelayanan petugas dalam hal kecepatan dalam membantu pasien, item ini perlu dipertahankan agar kepuasan pasien tetap terjaga.

Item berikutnya yang termasuk dalam kuadran ini adalah dimensi ketanggapan atau *responsiveness* yakni pada item petugas cepat tanggap terhadap keluhan pasien, terjalannya komunikasi yang baik, dan konsumen mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep/obat yang ditebus. Hal ini menyatakan bahwa pelayanan petugas pada item tersebut sudah memenuhi kepuasan pasien sehingga pelayanan tersebut perlu dipertahankan konsistensinya guna mempertahankan kepuasan pasien.

Item selanjutnya yang termasuk dalam kuadran ini adalah dimensi jaminan atau *assurance* yakni pada item obat yang dibeli terjamin kualitasnya dan obat yang diberikan sesuai dengan diminta. Hal ini menyatakan bahwa pelayanan pada item tersebut sudah memenuhi kepuasan pasien sehingga pelayanan item tersebut perlu dipertahankan guna menjaga kepuasan pasien.

Item terakhir pada kuadran ini adalah dimensi empati (*empathy*) yakni pada item petugas memberikan pelayanan kepada semua konsumen tanpa memandang status sosial. Hal ini menyatakan pelayanan petugas dalam item tersebut sudah sangat memuaskan, sehingga pelayanan tersebut perlu dipertahankan guna mempertahankan kepuasan pasien.

3. Kuadran C

Item kualitas pelayanan yang tercantum didalam kuadran C dinilai kurang penting bagi pasien namun tingkat kepuasan cukup memuaskan. Item pertama yang berada pada kuadran ini adalah dimensi fasilitas berwujud atau *tangible* yakni pada item bagian luar dan bagian dalam ruangan tertata dengan baik dan kesiapan alat-alat yang dipakai lengkap dan bersih. Hal ini menyatakan bahwa pelayanan dalam bentuk fisik berupa kondisi apotek, kebersihan dan kerapian apotek sudah cukup memuaskan, namun pada item ini tidak menjadi prioritas dalam perbaikan pelayanan karena persepsi pasien kepada item ini kurang krusial.

Item kedua yang termasuk dalam kuadran C adalah dimensi kehandalan atau *reliability* obat tersedia dengan lengkap, obat dijual dengan harga yang wajar, dan petugas melayani dengan ramah dan tersenyum. Hal ini menyatakan pada item tersebut sudah cukup memuaskan pasien dan item tersebut tidak perlu diprioritaskan dalam memperbaiki pelayanan karena persepsi pasien terhadap item tersebut kurang krusial.

4. Kuadran D

Item-item yang berada di kuadran D dinilai berlebihan atau melebihi ekspektasi pasien dalam pelaksanaannya. Item yang termasuk dalam kuadran ini berasal dari dimensi fasilitas berwujud (*tangible*) yakni pada item apotek terlihat bersih dan rapi. Hal ini menyatakan bahwa pelayanan pada item tersebut berada di atas ekspektasi pasien dan sangat memuaskan, namun hal ini dinilai berlebihan oleh pasien karena kinerja yang diterima sangat memuaskan namun item tersebut dianggap kurang krusial.

Item kedua yang termasuk pada kuadran ini adalah dimensi empati (*empathy*) yakni pada item petugas memberikan perhatian terhadap keluhan konsumen dan konsumen merasa nyaman selama menunggu obat. Hal ini menyatakan bahwa pelayanan pada item tersebut berada di atas ekspektasi pasien dan sangat memuaskan, namun hal ini dinilai berlebihan oleh pasien karena kinerja yang diterima sangat memuaskan namun item tersebut dianggap kurang krusial.

Tabel 4.10. Pembagian kuadran berdasarkan diagram kartesius

Kuadran	Keterangan	No Item	Item
A	Prioritas Utama	5	Pelayanan obat cepat
A	Prioritas Utama	11	Petugas melayani dengan ramah dan tersenyum
A	Prioritas Utama	14	Petugas selalu siap membantu
B	Pertahankan Prestasi	4	Petugas cepat tanggap terhadap keluhan pasien
B	Pertahankan Prestasi	9	Petugas mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi pasien

B	Pertahankan Prestasi	10	Terjalannya komunikasi yang baik antara petugas dan konsumen
B	Pertahankan Prestasi	12	Konsumen mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep/obat yang ditebus
B	Pertahankan Prestasi	13	Obat yang dibeli terjamin kualitasnya
B	Pertahankan Prestasi	15	Obat yang diberikan sesuai dengan yang diminta
B	Pertahankan Prestasi	16	Petugas memberikan perhatian terhadap keluhan konsumen
B	Pertahankan Prestasi	18	Petugas memberikan pelayanan kepada semua konsumen tanpa memandang status sosial
C	Prioritas Rendah	2	Bagian luar dan bagian dalam ruangan tertata dengan baik
C	Prioritas Rendah	3	Kesiapan alat-alat yang dipakai lengkap dan bersih
C	Prioritas Rendah	6	Obat tersedia dengan lengkap
C	Prioritas Rendah	7	Obat dijual dengan harga yang wajar
C	Prioritas Rendah	8	Petugas melayani dengan ramah dan tersenyum
D	Berlebihan	1	Apotek terlihat bersih dan rapi
D	Berlebihan	17	Petugas memberikan perhatian terhadap keluhan konsumen
D	Berlebihan	19	Konsumen merasa nyaman selama menunggu obat

Melalui tabel diatas diketahui bahwa persebaran item pada kuadran diagram kartesius untuk Apotek P4 masih terdapat beberapa item yang termasuk dalam kuadran A, item yang terletak di kuadran A merupakan item prioritas utama guna dilakukan peningkatan pelayanan. Item tersebut yakni pelayanan obat cepat, petugas mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi pasien, dan petugas mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik selama bekerja.

Berdasarkan analisis IPA pada gambar 4.7 item yang paling diunggulkan di Apotek P4 adalah item nomor 15, hal ini sejalan dengan penilaian sangat puas sebanyak 65 dari 100 responden. Hal tersebut menyatakan bahwa obat-obatan yang tersedia di Apotek P4 kualitasnya terjamin. Menurut Akbari *et al.* (2022) kondisi obat yang baik dan layak dikonsumsi akan membantu meyakinkan pasien terkait obat yang dikonsumsi akan berpengaruh dalam mencapai terapi sehingga kepercayaan pasien akan meningkat serta akan melakukan pembelian kembali ditempat sebelumnya.

- 12. KESIMPULAN PENELITIAN
.....
- 13. STATUS LUARAN WAJIB
.....
- 14. DOKUMEN LUARAN WAJIB
.....
- 15. LINK LUARAN WAJIB
.....
- 16. STATUS LUARAN TAMBAHAN
.....
- 17. DOKUMEN LUARAN TAMBAHAN
.....
- 18. LINK LUARAN TAMBAHAN
.....
- 19. PERAN MITRA (JIKA ADA)
.....
- 20. DAFTAR PUSTAKA
.....
- 21. LAMPIRAN-LAMPIRAN
.....