

ABSTRAK

Apotek Best terletak di Jalan Slt. Abdurrahman No. 52A, Akcaya, Kecamatan Pontianak Selatan, Kota Pontianak, Kalimantan Barat. Apotek Best berada dibawah naungan Dinas Kesehatan Republik Indonesia dan Ikatan Apoteker Indonesia. Berdasarkan hasil observasi pada bulan Maret 2021 terhadap 30 orang konsumen obat resep, didapati tanggapan tidak puas dari konsumen yaitu penjelasan/informasi mengenai obat resep khususnya penjelasan mengenai kandungan obat, durasi peracikan obat belum memuaskan, kurangnya kepedulian dari petugas apotek untuk memberikan solusi bila obat yang dicari tidak ada, serta hal-hal yang berkaitan dengan fasilitas.

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner penelitian yang diisi oleh 100 orang konsumen obat resep Apotek Best. Atribut penelitian yang digunakan dalam kuesioner dibuat berdasarkan dimensi yang terdapat pada metode *Service Quality* yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Setelah tahap penyebaran kuesioner selesai, selanjutnya adalah melakukan pengujian alat ukur. Adapun pengujian alat ukur yang dilakukan adalah uji validitas dan uji reliabilitas. Jika data sudah dinyatakan valid dan reliabel, maka langkah selanjutnya adalah pengolahan data menggunakan metode *Service Quality* yaitu mencari rata-rata tingkat harapan, rata-rata tingkat kepuasan, menemukan kesenjangan (*gap*), serta rata-rata kesenjangan untuk semua dimensi. Langkah selanjutnya adalah pengolahan data dengan metode *Importance Performance Analysis* yaitu mencari rata-rata tingkat kepuasan dan harapan, serta membuat Diagram Kartesius untuk mengetahui atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan. Langkah terakhir adalah membuat strategi perbaikan berdasarkan atribut yang menjadi prioritas.

Berdasarkan pada hasil penelitian yang dilakukan, rata-rata tingkat kepuasan konsumen obat resep di Apotek Best untuk 15 atribut kualitas pelayanan adalah 3,762. Sedangkan rata-rata tingkat harapan konsumen obat resep di Apotek Best untuk 15 atribut pelayanan adalah 4,205, itu berarti konsumen obat resep memiliki harapan yang tinggi untuk mendapatkan kualitas pelayanan. Hasil pemetaan dengan Diagram Kartesius menunjukkan ada 4 atribut yang terdapat di Kuadran A. Rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan obat resep di Apotek Best adalah membuat strategi berdasarkan atribut-atribut yang terdapat di Kuadran A serta menyesuaikan dengan kondisi di Apotek Best. Strategi yang dilakukan untuk perbaikan kualitas pelayanan di Apotek Best meliputi: menggunakan *database* untuk pemrosesan data obat dan konsumen, melakukan pencatatan dengan periode yang tetap terhadap konsumen obat resep, membuat rincian biaya obat, pengecekan dan pengendalian stok obat, meninjau kinerja apoteker, dan melibatkan karyawan lain dalam memberikan penjelasan mengenai obat resep kepada konsumen.

Kata Kunci: Apotek, *Service Quality*, *Importance Performance Analysis*

ABSTRACT

Best Pharmacy is located on Jalan Slt. Abdurrahman No. 52A, Akcaya, South Pontianak District, Pontianak City, West Kalimantan. Best Pharmacy is under the auspices of the Health Service of the Republic of Indonesia and the Indonesian Pharmacists Association. Based on the results of observations in March 2021 on 30 consumers of prescription drugs, dissatisfied responses were found from consumers, namely explanations/information about prescription drugs, especially explanations regarding drug content, duration of drug compounding that was not satisfactory, lack of concern from pharmacy staff to provide solutions if the drug is prescribed. searched for nothing, as well as matters relating to facilities.

Data was collected using research questionnaires filled out by 100 consumers of the Best Pharmacy prescription drugs. The research attributes used in the questionnaire are based on the dimensions contained in the Service Quality method, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy. After the stage of distributing the questionnaire is complete, the next step is to test the measuring instrument. The measuring instrument testing carried out is a validity test and a reliability test. If the data has been declared valid and reliable, then the next step is data processing using the Service Quality method, namely looking for the average level of expectation, the average level of satisfaction, finding gaps, and the average gap for all dimensions. The next step is data processing with the Importance Performance Analysis method, which is to find the average level of satisfaction and expectations, and create a Cartesian diagram to determine the attributes that are priority improvements. The last step is to make an improvement strategy based on the priority attributes.

Based on the results of research conducted, the average level of consumer satisfaction of prescription drugs at Best Pharmacy for 15 service quality attributes is 3,762. While the average level of expectation of prescription drug consumers at Apotek Best for 15 service attributes is 4.205, it means that prescription drug consumers have high expectations to get service quality. The results of the mapping using the Cartesian diagram show that there are 4 attributes contained in Quadrant A. Recommendations for improvement to improve the quality of prescription drug services at Best Pharmacy are to make a strategy based on the attributes contained in Quadrant A and adjust to the conditions at Best Pharmacy. Strategies to improve service quality at Apotek Best include: using a database for drug and consumer data processing, recording for a fixed period of prescription drug consumers, making details of drug costs, checking and controlling drug stock, reviewing pharmacist performance, and involving employees. others in providing explanations about prescription drugs to consumers.

Keywords: Pharmacy, Service Quality, Importance Performance Analysis