

Volume 2 Nomer 2, Mei 2024

PENGARUH PEMBAGIAN KERJA, INSENTIF, DAN PENGALAMAN KERJA TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA PADA PD. BPR DJOKO TINGKIR SRAGEN

Agung Prabowo, Uswatun Chasanah

ANALISIS EFEKTIFITAS MEDIA PROMOSI TERHADAP PENERIMAAN MAHASISWA BARU (PMB) DI STIKES AL ISLAM YOGYAKARTA

Aini Hidayati, Jazuli Akhmad

OPTIMALISASI KINERJA PEGAWAI DINAS KEPEMUDAAN DAN OLAH RAGA DAN PARIWISATA KABUPATEN KEBUMEN

Arie Setyarini, Suci Utami Wikaningtyas

PENINGKATAN KETERAMPILAN KARYAWAN DI PERUSAHAAN ADANA GULA SEMUT KULON PROGO

Arif Nuryono Tunggal, Dwi Novitasari

ANALISIS JUMLAH KEBUTUHAN PEGAWAI BERDASARKAN PENGUKURAN BEBAN KERJA PADA RUPBASAN KELAS II WATES

Dwi Muryanti, Syeh Assery

UPAYA PENINGKATAN KINERJA BAGIAN UNIT I PIDANA UMUM SATUAN RESERSE KRIMINAL (SAT RESKRIM) POLRES MAGELANG KOTA

Ginanjari Saputro, Meidi Syaflan

UPAYA PENINGKATAN KESADARAN HUKUM MASYARAKAT PEMOHON SURAT IJIN MENGEMUDI DI SATLANTAS POLRESTA MAGELANG

Ishom Mustofa, Muhammad Mathori

ANALISIS KINERJA PEGAWAI DI BALAI PENDIDIKAN MENENGAH KABUPATEN BANTUL

Kartika Rara Puspita, Nur Widiastuti

EVALUASI PENGELOLAAN DANA ALOKASI KHUSUS FISIK REGULER BIDANG PENDIDIKAN PADA DINAS PENDIDIKAN, PEMUDA DAN OLAHRAGA DIY

Purwiyantini Dewi Admaja, Muda Setia Hamid

UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN APOTEK ZAHRA NGAWI DENGAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL)

Rosita Nurhayati, Wahyu Purwanto

EVALUASI SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN PADA PELAYANAN PERSAMPAHAN PEMERINTAH KABUPATEN TEMANGGUNG

Yeni Kusumawaty, Muhammad Awal Satrio Nugroho

Vol. 2 No. 2 (2024): Jurnal Riset Manajemen Akuntansi Indonesia



DOI: <https://doi.org/10.32477/jrima.v2i2>

PUBLISHED: 2024-05-06

ARTICLES

PENGARUH PEMBAGIAN KERJA, INSENTIF, DAN PENGALAMAN KERJA TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA PADA PD. BPR DJOKO TINGKIR SRAGEN

Agung Prabowo, Uswatun Chasanah

205 – 231



ANALISIS EFEKTIFITAS MEDIA PROMOSI TERHADAP PENERIMAAN MAHASISWA BARU (PMB) DI STIKES AL ISLAM YOGYAKARTA

Aini Hidayati, Jazuli Akhmad

232 – 243



OPTIMALISASI KINERJA PEGAWAI DINAS KEPEMUDAAN DAN OLAH RAGA DAN PARIWISATA KABUPATEN KEBUMEN

Arie Setyarini, Suci Utami Wikaningtyas

244 – 259



PENINGKATAN KETERAMPILAN KARYAWAN DI PERUSAHAAN ADANA GULA SEMUT KULON PROGO

Arif Nuryono Tunggal, Dwi Novitasari

260 – 270



ANALISIS JUMLAH KEBUTUHAN PEGAWAI BERDASARKAN PENGUKURAN BEBAN KERJA PADA RUPBASAN KELAS II WATES

Dwi Muryanti, Syeh Assery

271 – 298



UPAYA PENINGKATAN KINERJA BAGIAN UNIT I PIDANA UMUM SATUAN RESERSE KRIMINAL (SAT RESKRIM) POLRES MAGELANG KOTA

Ginanjjar Saputro, Meidi Syaflan

299 – 319



UPAYA PENINGKATAN KESADARAN HUKUM MASYARAKAT PEMOHON SURAT IJIN MENGEMUDI DI SATLANTAS POLRESTA MAGELANG

Ishom Mustofa, Muhammad Mathori

320 – 340



ANALISIS KINERJA PEGAWAI DI BALAI PENDIDIKAN MENENGAH KABUPATEN BANTUL

Kartika Rara Puspita, Nur Widiastuti

341 – 360



EVALUASI PENGELOLAAN DANA ALOKASI KHUSUS FISIK REGULER BIDANG PENDIDIKAN PADA DINAS PENDIDIKAN, PEMUDA DAN OLAH RAGA DIY

Purwiyantini Dewi Admaja, Muda Setia Hamid

361 – 374



UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN APOTEK ZAHRA NGAWI DENGAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL)

Rosita Nurhayati, Wahyu Purwanto

375 – 390



EVALUASI SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN PADA PELAYANAN PERSAMPAHAN PEMERINTAH KABUPATEN TEMANGGUNG

Yeni Kusumawaty, Muhammad Awal Satrio Nugroho

391 – 406



Make a Submission

INFORMATION

For Readers

For Authors

For Librarians

EDITORIAL POLICIES

Publication Ethic

Editorial Team

Reviewer

Focus and Scope

Author Guidelines

Peer Review Process

Publication Frequency

Publication fee

Plagiarism Checker

Copyright Notice

Open Access Policy

Ethical Statement

Publisher

ARTICLE TEMPLATE



ISSN

eISSN 2986-4674

ISSN 2986-4674



TOOLS

zotero



INDEXING LIST



Support By



VISITORS

00008369

UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN APOTEK ZAHRA NGAWI DENGAN METODE *SERVICE QUALITY* (*SERVQUAL*)

**Rosita Nurhayati (Apoteker dan Pemilik Sarana Apotek Zahra Ngawi)¹,
Wahyu Purwanto (STIE WW)²**

Abstrak

Pelayanan kefarmasian sekarang ini telah berkembang dari yang semula hanya berfokus kepada pengelolaan obat (drug oriented), sekarang berorientasi kepada pelayanan pasien secara langsung (patient oriented) sehingga Apotek dituntut untuk lebih meningkatkan pelayanan, memperhatikan keinginan pelanggan dan berusaha memenuhi apa yang mereka harapkan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui harapan pelanggan, mengidentifikasi tingkat kemampuan Apotek Zahra Ngawi dalam memenuhi kepuasan pelanggan dan untuk merumuskan upaya peningkatan kualitas pelayanan di Apotek tersebut. Penelitian ini menggunakan metode SERVQUAL yang bertujuan untuk mengetahui harapan pelanggan, mengidentifikasi tingkat kemampuan Apotek Zahra Ngawi dalam memenuhi kepuasan pelanggan dan merumuskan upaya peningkatan kualitas pelayanannya. Jenis penelitian ini adalah kualitatif deskriptif yang dilakukan di Apotek Zahra Ngawi pada tanggal 1 sampai 31 Nopember 2018 dengan memberikan kuisioner kepada 200 partisipan sebagai konsumen di Apotek Zahra Ngawi. Teknik pengambilan sampel secara purposive sampling dengan uji validitas dan reliabilitas. Hasil kuisioner dianalisis dengan metode 5 Gap SERVQUAL yang meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang kemudian disusun dalam bentuk diagram Two- Dimensional Differencing Plane. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada item reabilitas daya tanggap dan empati masih ada yang mendapatkan nilai negatif. Upaya untuk memperbaiki nilai negatif tersebut maka Apotek Zahra Ngawi sebaiknya menepati janji sesuai dengan waktu yang dijanjikan, karyawan memberikan pelayanan secara tanggap dan tepat, segera melayani pelanggan dan menyapanya serta sebaiknya memahami kebutuhan spesifik pelanggan, kinerja karyawan sebaiknya sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan, mempunyai tugas dan tanggungjawab masing- masing sesuai dengan fungsinya.. Pada skor SERVQUAL menunjukkan nilai positif dan gap keseluruhan adalah 0.018 yang artinya bahwa ekspektasi pelanggan sesuai dengan persepsi yang diterimanya.

Kata kunci: Apotek, Service Quality, gap, ekspektasi dan persepsi

PENDAHULUAN

Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh Apoteker. Pelayanan kefarmasian yang dimaksud adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi/obat dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien.

Pelayanan kefarmasian sekarang ini telah berkembang, dari yang semula hanya berfokus kepada pengelolaan obat (*drug oriented*), sekarang berorientasi kepada pelayanan pasien secara langsung (*patient oriented*). Oleh karena itu, Apotek dituntut untuk lebih meningkatkan pelayanan. Apalagi pada era informasi seperti sekarang ini, dimana pasien cenderung selalu ingin mendapatkan pelayanan yang mudah dan praktis, serta informasi yang akurat dan kredibel. Apabila pelayanan kefarmasian ini bisa dikembangkan, maka Apotek tidak hanya menjadi tempat "jualan obat" saja, tetapi juga bisa memberi pelayanan kefarmasian yang komprehensif bagi masyarakat yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu kehidupan pasien.

Salah satu indikator untuk mengukur keberhasilan pelayanan kefarmasian di Apotek adalah dengan studi kepuasan pelanggan. Satu cara untuk menilai tingkat kepuasan pelanggan, yaitu dengan mengidentifikasi seberapa besar tanggapan konsumen mengenai pelayanan yang diterima (persepsi) dibandingkan dengan pelanggan (ekspektasi), sehingga dapat diketahui kesenjangan (*gap*) dari keduanya. Kepuasan tercapai apabila jasa dan produk yang dipilih dapat memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan adalah metode *SERVQUAL* (*Service Quality*). Menurut Parasuraman (1994: 50), metode ini mengukur 5 dimensi kualitas layanan, yaitu berwujud (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*)

Salah satu tujuan dari berdirinya Apotek Zahra Ngawi adalah pelayanan yang ramah, berkompotensi, profesional dan sesuai dengan standar pelayanan kefarmasian, sehingga meningkatkan keselamatan pasien. Oleh karena itu pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Bagi Apotek Zahra Ngawi, kepuasan pelanggan selain akan menciptakan loyalitas, mempertahankan pelanggan, juga sebagai media promosi yang efektif.

LANDASAN TEORI

Apotek

Permenkes No. 9 Tahun 2017 mendefinisikan apotek sebagai sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh Apoteker. Adapun Surat Izin Apotek (SIA) adalah bukti tertulis yang diberikan oleh pemerintah daerah kabupaten/kota kepada Apoteker sebagai izin untuk menyelenggarakan Apotek.

Pada Permenkes No. 9 Tahun 2017 bahwa Pendirian Apotek harus memenuhi persyaratan, meliputi: lokasi, bangunan, sarana, prasarana, dan peralatan, dan

ketenagaan. Bangunan Apotek harus memiliki fungsi keamanan, kenyamanan, dan kemudahan dalam pemberian pelayanan kepada pasien serta perlindungan dan keselamatan bagi semua orang termasuk penyandang cacat, anak-anak, dan orang lanjut usia dan harus bersifat permanen. Sarana Apotek paling sedikit memiliki sarana ruang yang berfungsi sebagai penerimaan Resep, pelayanan Resep dan peracikan (produksi sediaan secara terbatas), penyerahan Sediaan Farmasi dan Alat Kesehatan, konseling, penyimpanan Sediaan Farmasi dan Alat Kesehatan dan arsip. Prasarana Apotek paling sedikit terdiri atas: instalasi air bersih, instalasi listrik, sistem tata udara dan sistem proteksi kebakaran. Sedangkan peralatan Apotek meliputi semua peralatan yang dibutuhkan dalam pelaksanaan pelayanan kefarmasian antara lain meliputi rak obat, alat peracikan, bahan pengemas obat, lemari pendingin, meja, kursi, komputer, sistem pencatatan mutasi obat, formulir catatan pengobatan pasien dan peralatan lain sesuai dengan kebutuhan. Sarana, prasarana, dan peralatan Apotek harus dalam keadaan terpelihara dan berfungsi dengan baik.

Permenkes RI No. 73, pasal 3, tahun 2016 menyebutkan bahwa Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek meliputi: 1) Pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai; 2) Pelayanan Farmasi Klinik.

Kualitas Pelayanan (Service Quality)

Kualitas merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Kinerja yang baik merupakan strategi perusahaan untuk mencapai keunggulan dalam persaingan. Keunggulan suatu produk atau jasa tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperlukan oleh jasa tersebut apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan konsumen.

Metode *service quality* (*SERVQUAL*) membagi kualitas layanan ke dalam 5 (lima) dimensi kualitas layanan yang dikembangkan oleh Parasuraman (1985: 41-50), yaitu:

1. *Tangibles*, atau bukti fisik, yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
2. *Reliability*, atau kehandalan, yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
3. *Responsiveness*, atau ketanggapan, yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberi pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam pelayanan.

4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian, yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
5. *Emphaty*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Konsep Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan terjemahan dari *excellent service* yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik. Dalam kaitan ini ada dua istilah yang saling berkaitan, yaitu melayani dan pelayanan. Pengertian melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Jadi pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Apabila dikaitkan dengan tugas pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat maka pelayanan prima adalah pelayanan terbaik dari Pemerintah kepada masyarakat selaku pelanggan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian

Penelitian ini adalah penelitian non eksperimental yang bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk memberikan gambaran secara obyektif tentang keadaan sebenarnya dari obyek yang diteliti. Penelitian ini dilakukan dengan cara mendiskripsikan masalah yang telah diidentifikasi pada saat melakukan penelitian. Penelitian dilakukan di Apotek Zahra Ngawi.

Objek

Obyek penelitian dalam hal ini adalah pelanggan atau konsumen di Apotek Zahra Ngawi dengan usia diatas 17 tahun dengan tujuan partisipan memiliki pengetahuan memadai untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan.

Populasi dan Sampel

Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kulaitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013: 363).

Tempat dilakukan penelitian adalah Apotek Zahra Ngawi dan pelaku adalah konsumen yang sedang melakukan aktivitas pembelian obat di Apotek Zahra Ngawi tersebut.

Sampel

Sampel merupakan sebagian atau populasi yang menjadi subyek penelitian, yang dapat mewakili populasi penelitian. Sampel dalam penelitian kualitatif ini bukan dinamakan responden, tetapi sebagai narasumber atau partisipan. Sampel pada penelitian ini adalah partisipan sebagai konsumen di Apotek Zahra Ngawi.

Teknik Pengambilan Sampel

Teknik sampling adalah merupakan teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan pada penelitian ini dengan menggunakan teknik sampling *Non Probability Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2016: 367). Pada penelitian ini, cara menentukan jumlah sampel penelitian menggunakan tabel Cohen Manion dan Morrison dan berdasarkan taraf keyakinan 95 %. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Apotek Zahra Ngawi selama satu hari berjumlah 300 orang, maka sampel yang dibutuhkan adalah 200 partisipan.

Instrumen Penelitian

Instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri (*human instrument*) berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuannya (Sugiyono, 2018: 372 - 373).

Setiap penelitian yang dilakukan dengan menggunakan metode kuisisioner maka perlu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas.

1. Uji validitas

Untuk mengetahui validitas tersebut maka hasil penelitian ini dikerjakan dengan menggunakan SPSS Korelasi Pearson Products Moments menggunakan prinsip mengkorelasi atau menghubungkan antara masing-masing skor item atau soal dengan skor total yang diperoleh dari jawaban partisipan atas kuisisioner. Hasil uji validitas yaitu membandingkan nilai *r* hitung dengan nilai *r* tabel, dinyatakan valid apabila nilai *r* hitung lebih besar dari nilai *r* tabel dan membandingkan nilai *Sig. (2 tailed)* dengan probabilitas 0,05 yang apabila nilai *Sig. (2 tailed)* < 0,05 dan Pearson Correlation bernilai positif, maka item nilai kuisisioner tersebut valid yang dibuktikan pada lampiran 7-10 halaman 69-74.

2. Uji reliabilitas

Pada penelitian ini untuk menguji reliabilitas menggunakan uji reliabilitas Alpha Cronbach's dengan program SPSS. Apabila koefisien Cronbach Alpha $\geq 0,6$ maka dapat dikatakan instrumen tersebut reliabel (Johnson & Christensen, 2012: 134). Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada lampiran 11-12, hal. 75-76.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa kuisisioner yang berisi instrumen *SERVQUAL* yang merupakan alat untuk mengukur kualitas jasa berdasarkan 5 dimensi kualitas layanan yaitu berwujud (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan

empati (emphaty) (Parasuraman, 1994: 50). Selanjutnya untuk menganalisis harapan pelanggan dan kesenjangan terhadap kinerja atau pelayanan karyawan Apotek Zahra Ngawi disajikan dengan Two-Dimensional Differencing Plane untuk mengidentifikasi kelima instrumen SERVQUAL tersebut.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara:

1. Observasi secara terus terang kepada partisipan

Menurut Hadi dalam Sugiyono (2018: 145) observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Dalam hal ini peneliti menyampaikan terus terang kepada partisipan atau sumber data bahwa peneliti sedang melakukan penelitian.

2. Survey Kuisisioner

Disebarkan untuk mengumpulkan data secara langsung dari partisipan/sumber data sebagai konsumen di Apotek Zahra Ngawi. Tujuan penyebaran kuisisioner adalah untuk mengetahui tingkat persepsi dan ekspektasi yang dirasakan oleh pelanggan.

3. Dokumentasi

Yang dimaksud dokumentasi dalam hal ini, yaitu berupa foto dari hasil kegiatan pengumpulan data.

Metode Analisis Data

Pada penelitian ini, metode analisis data dengan menggunakan metode *SERVQUAL* dengan cara menganalisis data yang diperoleh dari kuisisioner direkapitulasi dan diberikan scoring yang ditetapkan dengan skala 1-7 dengan pernyataan dari sangat tidak memuaskan sampai sangat memuaskan. Skor tertinggi adalah 7 dan skor terendah adalah 1.



Gambar 3.1 Klasifikasi Kualitas Pelayanan

Keterangan:

1. Sangat tidak memuaskan
2. Tidak memuaskan
3. Kurang memuaskan
4. Rata-rata
5. Agak memuaskan
6. Memuaskan
7. Sangat memuaskan

Evaluasi layanan menggunakan model *SERVQUAL* mencakup perhitungan perbedaan diantara nilai yang diberikan para pelanggan untuk setiap pasang pernyataan berkaitan dengan ekspektasi dan persepsi. Berdasarkan rumus dari Zeithnaml, et. Al. (1990: 42-50), untuk mengetahui skor *SERVQUAL* untuk setiap pasang pernyataan bagi masing-masing pelanggan, yaitu:

$$\text{Skor } \textit{SERVQUAL} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Ekspektasi}$$

Dimana:

S = Kualitas Pelayanan Pelanggan

E = Harapan Pelanggan atas Kualitas Pelayanan

P = Pelayanan yang sesungguhnya diterima

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Penelitian kepuasan pelanggan dilakukan dengan cara menyebarkan kuisioner kepada 200 pelanggan Apotek Zahra Ngawi. Kriteria partisipan adalah pelanggan berusia diatas 17 tahun dan memahami isi kuisioner tersebut, sehingga dapat merasakan dan mengungkapkan persepsi dan ekspektasi yang telah diterimanya.

Kuisioner yang telah diperoleh dengan menggunakan model *SERVQUAL* yang didasarkan pada asumsi bahwa konsumen membandingkan persepsi pelanggan terhadap layanan yang diharapkan atau yang telah diterima.

Pengukuran kualitas layanan dalam model *SERVQUAL* oleh Parasuraman didasarkan pada skala multi-item yang dirancang untuk mengukur ekspektasi dan persepsi pelanggan, serta gap diantara keduanya pada lima dimensi utama kualitas layanan yaitu reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara *purposive sampling*, analisis data bersifat kualitatif dan hasil penelitian lebih menekankan makna. Kelima dimensi utama tersebut dijabarkan ke dalam masing-masing atribut rinci untuk variabel ekspektasi dan variabel persepsi, yang disusun dalam pernyataan-pernyataan berdasarkan skala Likert dengan pernyataan bahwa angka 1 sangat tidak memuaskan dan angka 7 adalah sangat memuaskan yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Instrumen ini digunakan untuk mengetahui dan selanjutnya mempelajari kualitas pelayanan yang diharapkan dan yang akan diterima.

Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

1. Hasil uji validitas

Hasil uji validitas pada item kuisisioner dengan menggunakan SPSS Korelasi Pearson Products Moments adalah valid karena nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel dan hasil nilai Sig. (2 tailed) dengan probabilitas 0,05 yaitu $0,00 < 0,05$ dan Pearson Correlation bernilai positif dapat dilihat pada lampiran 4, hal. 71-77.

2. Hasil uji reliabilitas

Hasil uji reliabilitas dengan menggunakan uji reliabilitas Alpha Cronbach's dengan program SPSS adalah $\geq 0,6$ maka dapat dikatakan instrumen tersebut reliabel dapat dilihat pada lampiran 5, hal.78-79.

Pembahasan

Pernyataan yang terdiri dari 22 butir tersebut dikelompokkan ke dalam 5 dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut:

Tabel 4.1 Lima dimensi kualitas pelayanan

Dimensi	Butir pertanyaan dalam dimensi
Bukti fisik	Pertanyaan 1 – 4
Reliabilitas	Pertanyaan 5 – 9
Daya tanggap	Pertanyaan 10 -13
Jaminan	Pertanyaan 14 – 17
Empati	Pertanyaan 18 – 22

Tabel 4.2 Hasil analisis data gap 5 SERVQUAL

No.	Rata-rata per item		Persepsi – Ekspektasi	Dimensi	Rata-rata per dimensi		Skor SERVQUAL
	Persepsi	Ekspektasi			Persepsi	Ekspektasi	
1	5,9	5,9	0,0	Bukti fisik	5,9	5,9	0,0
2	6,0	5,9	0,1				
3	6,0	5,9	0,1				
4	6,0	6,0	0,0				
5	5,7	5,8	-0,1	Reliabilitas	5,9	5,9	0,0
6	6,0	5,9	0,1				
7	5,9	6,0	-0,1				
8	5,9	5,8	0,1				
9	6,0	6,0	0,0				
10	6,0	5,9	0,1	Daya tanggap	6,1	6,1	0,0
11	6,1	6,2	-0,1				
12	6,2	6,2	0,0				
13	6,2	6,2	0,0				
14	6,1	6,0	0,1	Jaminan	6,1	6,0	0,1
15	6,2	6,1	0,1				
16	6,2	6,2	0,0				
17	6,0	6,0	0,0				
18	5,9	5,8	0,1	Empati	5,9	5,9	0,0
19	6,0	6,0	0,0				
20	5,9	5,9	0,0				

21	6,1	6,1	0,0				
22	6,0	6,1	-0,1				
			0,02 (gap keseluruhan)		5,98	5,96	

Sumber : data diolah (2018)

Pada hasil penelitian tersebut di atas, maka dilakukan pembahasan sebagai berikut:

1. *Analisis item by item*

Analisis per item Bukti Fisik

Tabel 4.3 Hasil analisis per item Bukti fisik

No.	Rata-rata per item		Persepsi – Ekspektasi	Dimensi
	Persepsi	Ekspektasi		
1	5,9	5,9	0,0	Bukti fisik
2	6,0	5,9	0,1	
3	6,0	5,9	0,1	
4	6,0	6,0	0,0	

Sumber : data diolah (2018)

Berdasarkan data di atas, hasil analisis per item bukti fisik keempat item adalah positif, berarti persepsi pelanggan sudah sesuai dengan ekspektasinya. Apotek memiliki peralatan yang berpenampilan modern sudah sesuai dengan harapan pelanggan dengan telah menggunakan software komputer, peracikan puyer dengan menggunakan alat peracik puyer, pelayanan secara online melalui media sosial. Fasilitas fisik Apotek rapi dan menarik juga sudah sesuai dengan harapan pelanggan. Lokasi yang strategis, fasilitas parkir, ruang tunggu dan ruang konsultasi serta peralatan yang lengkap meliputi alat pemadam kebakaran harus diperhatikan dan dirawat dengan baik. Karyawan Apotek berpenampilan rapi dibuktikan dengan penggunaan seragam maupun pakaian yang rapi yang digunakan oleh karyawan.

Layanan Apotek sesuai dengan fasilitas yang diberikan meliputi kelengkapan obat dan informasi obat dibuktikan dengan penyediaan obat - obatan dan sediaan farmasi yang lengkap dengan harga yang kompetitif dan fasilitas layanan lainnya seperti parkir, ruang tunggu, ruang layanan resep, toilet, sirkulasi udara yang baik dan tempat pembayaran yang nyaman, aman dan tertata dengan baik. Sarana, prasarana, dan peralatan Apotek sudah dalam keadaan terpelihara dan berfungsi dengan baik.

2. Analisis per item Reliabilitas/kehandalan

Tabel 4.4 Hasil analisis per item Reabilitas/kehandalan

No.	Rata-rata per item		Persepsi – Ekspektasi	Dimensi
	Persepsi	Ekspektasi		
5	5,7	5,8	-0,1	Reliabilitas
6	6,0	5,9	0,1	
7	5,9	6,0	-0,1	
8	5,9	5,8	0,1	
9	6,0	6,0	0,0	

Sumber : data diolah (2018)

Berdasarkan data tersebut di atas, hasil analisis per item reliabilitas/kehandalan pada nomor 6, 8, 9 dengan hasil positif. Persepsi pelanggan sewaktu pelanggan memiliki masalah, apotek sungguh – sungguh berusaha membantu memecahkannya sesuai dengan harapannya. Apotek menyediakan layanan sesuai dengan waktu yang mereka janjikan juga sesuai dengan harapan pelanggan. Begitu juga Apotek selalu mengupayakan pelayanan yang akurat sesuai dengan harapan pelanggan. Tetapi pada item nomor 5 dan 7 hasilnya adalah -0,1 (negatif). Apotek menepati janji sesuai waktu yang ditentukan dan belum memberikan layanannya secara tepat sejak awal. Item tersebut harus segera diperbaiki agar pelanggan merasa puas dan sesuai harapan. Ketepatan dan kecepatan pelayanan harus lebih diperhatikan, sehingga jangan sampai pelanggan merasa diabaikan dan tidak diperhatikan. Pemberian obat yang tepat, pemberian informasi obat yang baik dan benar termasuk cara menggunakan obat, lama penggunaan obat dan penyimpanan obat harus diberikan ke pasien agar penggunaan obat lebih optimal.

Analisis per item Daya tanggap

Tabel 4.5 Hasil analisis per item Daya tanggap

No.	Rata-rata per item		Persepsi – Ekspektasi	Dimensi
	Persepsi	Ekspektasi		
10	6,0	5,9	0,1	Daya tanggap
11	6,1	6,2	-0,1	
12	6,2	6,2	0,0	
13	6,2	6,2	0,0	

Sumber : data diolah (2018)

Berdasarkan data tersebut di atas, hasil analisis per item daya tanggap pada item nomor 10, 12 dan 13 adalah positif. Layanan yang akan diberikan sesuai dengan harapan pelanggan. Karyawan juga selalu bersedia membantu pelanggan dalam melayani kebutuhan yang diinginkan. Begitu juga ketanggapan karyawan merespon permintaan pelanggan sesuai dengan harapan pelanggan.

Sedangkan pada item nomor 11, yaitu karyawan melayani pelanggan dengan cepat masih mendapatkan nilai -0,1 (negatif) sehingga perlu dilakukan perbaikan. Kecepatan pelayanan berkaitan dengan waktu, sehingga semakin

cepat pasien dapat dilayani semakin cepat pula pasien dapat mengkonsumsi obat yang diberikan.

3. Analisis per item Jaminan

Tabel 4.6 Hasil analisis per item Jaminan

No.	Rata-rata per item		Persepsi – Ekspektasi	Dimensi
	Persepsi	Ekspektasi		
14	6,1	6,0	0,1	Jaminan
15	6,2	6,1	0,1	
16	6,2	6,2	0,0	
17	6,0	6,0	0,0	

Sumber : data diolah (2018)

Berdasarkan data tersebut diatas, hasil analisis per item jaminan keseluruhan nilai adalah positif. Perilaku para karyawan Apotek mampu membuat pelanggan mempercayai mereka, pelanggan merasa aman dalam bertransaksi dengan Apotek, para karyawan Apotek bersikap sopan dan ramah terhadap pelanggan dan karyawan Apotek mampu menjawab pertanyaan-pertanyaan pelanggan sesuai dengan harapan pelanggan. Sesibuk apapun pekerjaan di Apotek, karyawan harus memprioritaskan pelanggan dan melayaninya dengan baik agar pelanggan tetap loyal kepada kita.

4. Analisis per item Empati

Tabel 4.7 Hasil analisis per item Empati

No.	Rata-rata per item		Persepsi – Ekspektasi	Dimensi
	Persepsi	Ekspektasi		
18	5,9	5,8	0,1	Empati
19	6,0	6,0	0,0	
20	5,9	5,9	0,0	
21	6,1	6,1	0,0	
22	6,0	6,1	-0,1	

Sumber : data diolah (2018)

Berdasarkan data tersebut diatas, hasil analisis per item empati pada item nomor 18, 19, 20, 21 adalah positif. Apotek memberikan perhatian individual terhadap pelanggan, Apotek memiliki jam beroperasi yang nyaman dan sesuai bagi semua pelanggannya yaitu buka jam 07.00 sampai jam 21.00, Apotek memiliki karyawan yang memberikan perhatian personal kepada pelanggan dan Apotek selalu mengutamakan kepentingan pelanggan sesuai dengan harapan pelanggan.

Sedangkan pada item nomor 22 yaitu karyawan Apotek memahami kebutuhan spesifik pelanggan masih belum mendapatkan hasil positif (-0,1). Perlu adanya peningkatan karyawan dan Apotek agar dapat memenuhi kebutuhan spesifik pelanggan antara lain menjaga kelengkapan obat, pelayanan yang ramah, harga yang kompetitif dan barang yang diperlukan pelanggan.

5. Hasil analisis 5 dimensi

Tabel 4.8 Hasil analisis 5 dimensi

Dimensi	Rata-rata per dimensi		Skor <i>SERVQUAL</i>
	Persepsi	Ekspektasi	
Bukti fisik	5,9	5,9	0,0
Reliabilitas	5,9	5,9	0,0
Daya tanggap	6,1	6,1	0,0
Jaminan	6,1	6,0	0,1
Empati	5,9	5,9	0,0

Sumber : data diolah (2018)

Pada tabel tersebut diatas menunjukkan bahwa hasil dari semua dimensi mendapatkan hasil diatas nilai 4, sehingga menunjukkan bahwa pelayanan Apotek Zahra Ngawi terhadap pelanggan sudah baik, memuaskan dan sesuai dengan harapan.

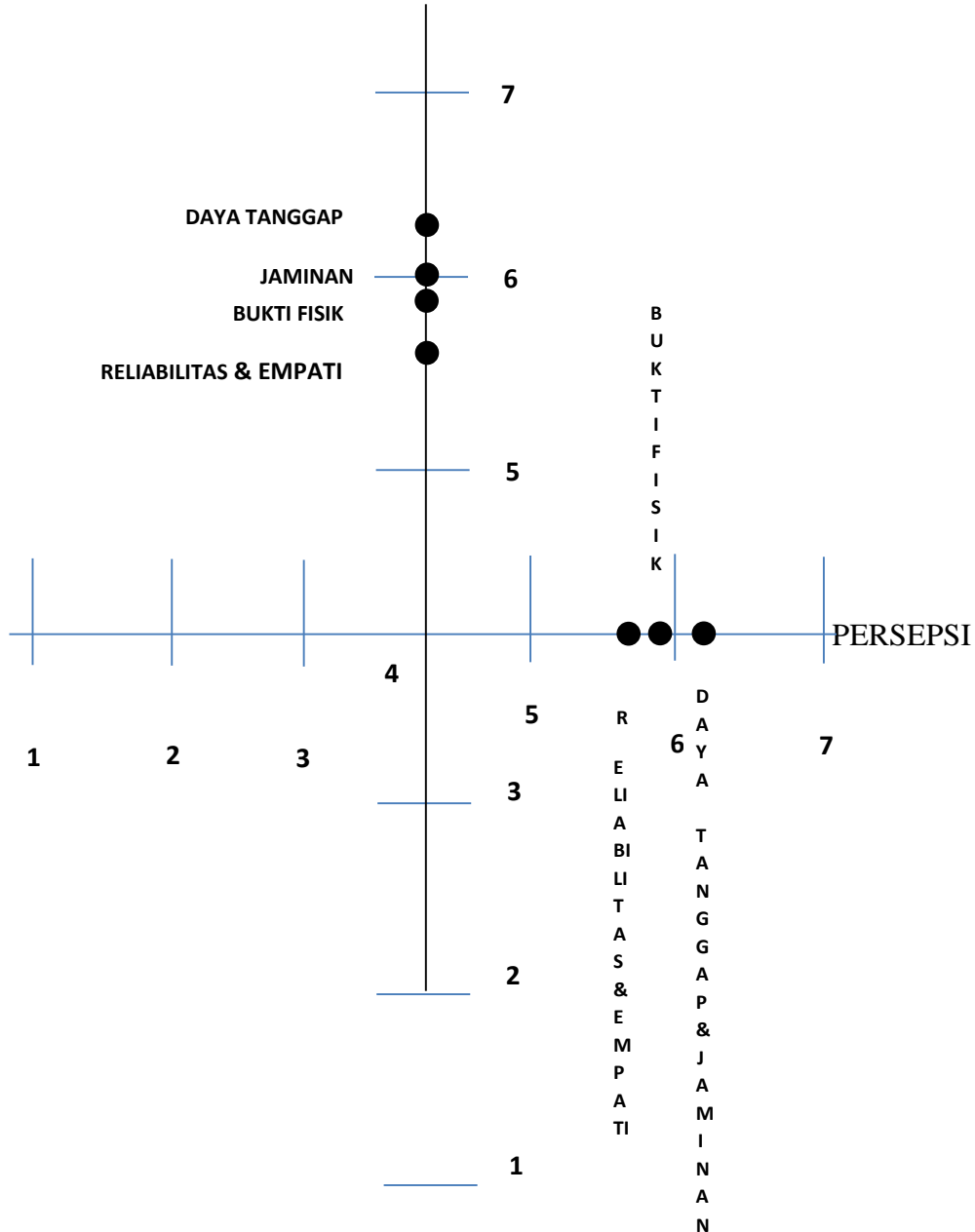
1. Hasil analisis Skor *SERVQUAL*

Berdasarkan data tersebut diatas, hasil analisis skor *SERVQUAL* menunjukkan skor positif yang berarti pelanggan sudah mendapatkan pelayanan sesuai dengan harapannya.

2. Hasil analisis gap keseluruhan

Hasil analisis keseluruhan gap pada tabel 4.2 adalah 0,02 berarti menunjukkan nilai positif. Dengan demikian, secara keseluruhan pelanggan mempersepsikan kualitas layanan Apotek Zahra Ngawi adalah positif yang artinya kualitas pelayanan Apotek Zahra Ngawi sudah sesuai dengan harapan pelanggan.

B.4. Gambar Two-Dimensional Differencing Plane



Hasil penyusunan *Two-Dimensional Differencing Plane* yang disajikan dalam bentuk diagram menunjukkan bahwa:

1. Pada gap bukti fisik, hasil skor persepsi dan skor ekspektasi adalah 5,9 maka persepsi dan ekspektasi sudah memenuhi harapan pelanggan sehingga harus dipertahankan bahkan ditingkatkan.
2. Pada gap reliabilitas, hasil skor persepsi dan hasil skor ekspektasi adalah 5,9 maka sesuai dengan harapan pelanggan sehingga harus dipertahankan bahkan ditingkatkan.

3. Pada gap daya tanggap, hasil skor persepsi dan hasil skor ekspektasi adalah 6,1 maka sesuai dengan harapan pelanggan sehingga harus dipertahankan bahkan ditingkatkan.
4. Pada gap jaminan, hasil skor persepsi 6,1 dan hasil skor ekspektasi adalah 6 maka persepsi melebihi ekspektasi pelanggan dan sudah memenuhi harapan pelanggan persepsi sehingga harus dipertahankan bahkan ditingkatkan.
5. Pada gap empati, hasil skor persepsi dan hasil skor ekspektasi adalah 5,9 maka persepsi sesuai dengan ekspektasi sehingga harus dipertahankan bahkan ditingkatkan.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diambil simpulan bahwa:

1. Pelayanan Apotek Zahra Ngawi secara keseluruhan sudah sesuai dengan harapan pelanggan.
2. Tingkat kemampuan Apotek Zahra Ngawi dalam memenuhi kepuasan pelanggan sudah sesuai dengan harapan pelanggan. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil persepsi dan ekspektasi yang memuaskan.
3. Upaya peningkatan kualitas pelayanan di Apotek Zahra Ngawi dapat dilakukan dengan cara:
 1. Mengadakan penyediaan fasilitas Apotek meliputi penyediaan obat-obatan yang lengkap, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman, ruang konsultasi dan toilet yang bersih.
 2. Melakukan peningkatan sumber daya manusia dan kemampuan kinerja karyawan secara optimal.
 3. Melakukan peningkatan pelayanan dengan cara membuat strategi promosi
 4. Menyusun dan menerapkan pelaksanaan standar atau kriteria kinerja (SOP) pekerjaan kefarmasian dan memberikan jaminan keamanan terhadap pembelian obat.
 5. Mengadakan pelayanan *home pharmaceutical care*, mengantar kebutuhan pelanggan sampai ke tempat, melakukan *follow-up* penggunaan obat agar pengobatan optimal dan memberi informasi obat benar kepada pelanggan.

Saran

Berdasarkan simpulan tersebut, maka saran yang diberikan adalah:

1. Upaya untuk memenuhi harapan pelanggan maka Apotek Zahra Ngawi sebaiknya menepati janji sesuai dengan waktu yang dijanjikan, karyawan memberikan pelayanan secara tanggap dan tepat, segera melayani pelanggan dan menyapa pelanggan serta harus memahami kebutuhan spesifik pelanggan.
2. Kinerja karyawan sebaiknya sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan dan standar waktu pelayanan harus diperhatikan agar pelanggan tidak menunggu terlalu lama.
3. Karyawan sebaiknya dibuatkan tugas secara baku dan tanggungjawab masing-masing sehingga dalam pelaksanaan tugas berjalan dengan baik sehingga sesuai dengan fungsinya.

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari (2016), Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan, Metode *Importance-Performance Analysis (IPA)* dan Model Kano. Yogyakarta: BPF.
- Barnes, James G. (2003), *Secrets of customer Relationship Management*. Alih Bahasa: Andreas Winardi, S.Pd. Yogyakarta: ANDI.
- Berry, L.L., Parasuraman, A. and Zeithaml V., (1994), *Improving Service Quality in America : Lessons Learned, Academy of Management Executive*.
- Johnson, B and Christensen, L. 2012. *Education Research: Quantitative, Qualitative, and Mixed Approaches*. London: SAGE Publications, Inc.
- Kurtz, David L., Kenneth E. Clow (2008). *Service Marketing*. USA : John Wiley & Sons, Inc.
- Lupiyoadi, Rambat (2013), Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat Patria.
- Mas'ud, RSPAD Gatot Soebroto (2009), *Majalah Ilmu Kefarmasian*, Vol. VI, No. 2, Agustus 2009: 56 -74.
- Nana Syaodih Sukmadinata (2009). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nurrahmat R, 2008. Analisis Manajemen dan Kualitas Pelayanan Klinik dan Apotik Ekstotika Terhadap Konsumen di Kota Semarang, Tesis 2008.
- Parasuraman A, V.A. Zeithaml, and L.L Berry (1985), "A *Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research*", *Journal of Marketing*, Vol. 49, Fall, pp. 41-50.
- Peraturan Menteri Kesehatan, No. 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek.
- Peraturan Menteri Kesehatan, No. 9 Tahun 2017 tentang Apotek.
- Saifuddin Azwar (2007), *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Offset.
- Subana, M dan Sudrajat (2005), *Dasar-Dasar Penelitian Ilmiah*. Bandung: Pustaka Setia.
- Sugiyono (2018), *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.

Taniredja, Tukiran & Hidayat Mustafidah (2011), *Penelitian Kuantitatif (Sebuah Pengantar)*. Bandung: Alfabeta.

Tim Penyusun Departemen Pendidikan Nasional, 2018, hal. 1787.

Tjiptono, F. (2017), *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: ANDI.

Zeithnaml, V.A., Parasuraman, and L.L. Berry (1990), *Delivering Quality Service*. New York: the Free Prest.

HOME / Editorial Team

Editorial Team

Editor in Chief:

Suci Utami Wikaningtyas

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Yogyakarta, Indonesia
[Profile](#) | [Google Scholar](#) | Scopus

Editorial Board:

Insiatiningsih Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Yogyakarta, Indonesia
[Profile](#) | [Google Scholar](#) | Scopus

Dr. Muhammad Mathori, S.E., M.Si

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Yogyakarta, Indonesia
[Profile](#) | [Google Scholar](#) | Scopus

Dr. Ir. Muhammad Awal Satrio Nugroho, M.M.

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Yogyakarta, Indonesia
[Profile](#) | [Google Scholar](#) | Scopus

Zulkifli, S.E., M.M.

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Yogyakarta, Indonesia
[Profile](#) | [Google Scholar](#) | Scopus

Insiatiningsih, S.E., M.M.

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Yogyakarta, Indonesia
[Profile](#) | [Google Scholar](#) | Scopus

Prof Dr. Eko Handayanto, Drs., M.M.

Universitas Muhammadiyah Malang, Indonesia
[Profile](#) | [Google Scholar](#) | Scopus

Publication and Content Editor:

Siti Khotimah, S.E.

Make a Submission

INFORMATION

[For Readers](#)

[For Authors](#)

[For Librarians](#)

EDITORIAL POLICIES

[Publication Ethic](#)

[Editorial Team](#)

[Reviewer](#)

[Focus and Scope](#)

[Author Guidelines](#)

[Peer Review Process](#)

[Publication Frequency](#)

[Publication fee](#)

[Plagiarism Checker](#)

[Copyright Notice](#)

[Open Access Policy](#)

[Ethical Statement](#)

[Publisher](#)

ARTICLE TEMPLATE



ISSN

eISSN 2986-4674

ISSN 2986-4674



TOOLS

[Zotero](#)

[Mendeley](#)

INDEXING LIST

[Crossref](#)

Support By

ijirelawan
JURNAL INDONESIA

VISITORS

00006371