



ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI APOTEK KIMIA FARMA TANMALAKA PADANG DENGAN MENGGUNAKAN METODE PIECES FRAMEWORK

Retchi Puspita¹, Fitra Yuda², M. Rasyid³

^{1,2,3}Institut Teknologi Rokan Hilir

^{1,2,3}Jl. Lintas Riau-Sumut, KM.167

Email : retchipuspita98@gmail.com¹, fitrayuda110199@gmail.com², muhammadrasyid798@gmail.com³

ABSTRAK

Penelitian ini mencoba untuk menerapkan PIECES Framework pada analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan. Untuk menerapkannya di perlukan data sekunder dan data primer, data sekunder Dilakukan dengan mempelajari dan menelaah sumber-sumber lain seperti buku-buku, jurnal, dan tulisan yang berhubungan dengan analisis tingkat kepuasan pelanggan, sistem pelayanan pada apotek Kimia Farma Tanmalaka Padang menggunakan pieces framework dan data primer Data diperoleh langsung dari sumbernya yaitu berupa tanggapan atau pendapat responden mengenai suatu permasalahan yang diajukan dalam penelitian yang berupa kuesioner yang di bagikan ke pelanggan yang datang, PIECES berfokus pada 6 indikator (performance, Information, Economy, Control, Effeciency, dan Service). Tujuan Penelitian ini adalah Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di Apotek Kimia Farma Tan Malaka Padang menurut persepsi dan harapan pelanggan, dan Menguji tingkat kepuasan pelanggan terhadap faktor-faktor pelayanan berdasarkan persepsi dan harapan pelanggan. Hasil dari analisis pieces pada kualitas pelayanan di Apotek Kimia Farma Tan Malaka Padang pada setiap indikator pieces yaitu termasuk dalam kategori "puas" Sehingga hal ini menunjukkan indikasi yang positif yaitu pelanggan atau pengunjung yang datang ke apotek Kimia Farma Tan Malaka Padang sudah merasa puas terhadap layanan yang diberikan.

Kata kunci : *PIECES, Pelayanan, Analisis tingkat kepuasan*

ABSTRACT

This research tries to apply the PIECES Framework to analyze the level of customer satisfaction with service quality. To apply it, secondary data and primary data are needed. Secondary data is carried out by studying and reviewing other sources such as books, journals and writings related to analyzing customer satisfaction levels, the service system at Kimia Farma Tanmalaka Padang pharmacy uses a pieces framework and primary data Data obtained directly from the source, namely in the form of respondents' responses or opinions regarding a problem posed in the research in the form of a questionnaire distributed to incoming customers, PIECES focuses on 6 indicators (performance, Information, Economy, Control, Effeciency, and Service). The aim of this research is to determine the level of customer satisfaction with service at Kimia Farma Tan Malaka Padang Pharmacy according to customer perceptions and expectations, and to test the level of customer satisfaction with service factors based on customer perceptions and expectations. The results of the pieces analysis on the quality of service at Kimia Farma Tan Malaka Padang Pharmacy for each piece indicator are included in the "satisfied" category. So this shows a positive indication that customers or visitors who come to Kimia Farma Tan Malaka Padang Pharmacy are satisfied with the service. which are given.

Keywords: *PIECES, Service, Analysis of satisfaction level*

1. PENDAHULUAN

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator yang banyak di pakai dalam mengukur kualitas layanan sebuah produk baik barang maupun jasa. Apotek adalah salah satu sarana

kesehatan, yaitu tempat tertentu tempat di lakukan pekerjaan kefarmasian dan penyaluran sediaan farmasi, dan perbekalan kesehatan lainnya kepada masyarakat.

Produk yang di tawarkan apotek hampir serupa



dengan yang di tawarkan oleh apotek lain, yaitu berupa perbekalan farmasi maupun jasa pelayanan kefarmasian (pharmaceutical care), sehingga pelanggan dapat langsung melakukan perbandingan atas produk dan kualitas pelayanan apotek yang di terima dan memilih produk mana yang terbaik. Kualitas pelayanan apotek sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Pelanggan yang puas berdampak terhadap minat pelanggan untuk kembali ke apotek yang sama dan sebagai alat promosi dari mulut ke mulut bagi calon pelanggan lain yang dapat berpengaruh sangat positif bagi usaha apotek.

Pelanggan adalah pekerja yang nyata (customer are the real employer) yang dapat membantu kemajuan perusahaan, sedangkan ke tidak puasannya merupakan sesuatu yang sangat mengkhawatirkan perusahaan karena kekecewaan pelanggan dapat dimanfaatkan kompetitor dengan meningkatkan pelayanan secara transparan dan memberi alternatif yang bersahabat (friendly alternative) sehingga pelanggan dapat berpindah ke perusahaan lain.

Salah satu indikator yang di gunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan di apotek adalah dengan mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Selain untuk promosi apotek, pengukuran kepuasan pelanggan bertujuan untuk mengevaluasi pelayanan yang telah di berikan apotek pada pelanggannya. Kepuasan pelanggan yang belum tercapai, seharusnya menjadi fokus penting bagi manajemen apotek untuk mengambil kebijakan dalam rangka memperbaiki kualitas pelayanan di apotek.

Salah satu metode yang di pakai untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah dengan menggunakan metode pieces framework. dengan cara membuat penilaian kepuasan pelanggan secara korehensif bagi pelayanan di bidang barang dan jasa yang mengutamakan aspek pelayanan.

2. METODE PENELITIAN

A. Analisis Sistem

Analisis sistem adalah penjabaran dari suatu sistem informasi yang utuh ke dalam berbagai macam bagian komponennya dengan maksud agar kita dapat mengidentifikasi atau mengevaluasi berbagai macam masalah maupun hambatan yang akan timbul pada sistem sehingga nantinya dapat dilakukan penanggulangan, perbaikan atau juga pengembangan.

B. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa,

atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Jadi kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang yang muncul dari diri seseorang dikarenakan kebutuhan atau keinginannya dapat terpenuhi, meskipun untuk mendapatkannya diperlukan suatu usaha atau pengorbanan. Kepuasan yang didapatkan pelanggan merupakan hasil dari evaluasi atau penilaian atas fitur produk atau jasa yang mereka gunakan dalam pemenuhan kebutuhan, yang mana kinerjanya sesuai atau bahkan melebihi harapan.

C. Pieces Framework

Metode pieces yaitu untuk mengidentifikasi masalah, maka harus dilakukan analisis terhadap kinerja, informasi, ekonomi, pengendalian, efisiensi, dan pelayanan. Panduan ini dikenal dengan analisis PIECES (Performance, Information, Economic, Control, Efficiency, Service).

Pieces framework adalah kerangka yang dipakai untuk mengklasifikasikan suatu problem, opportunities, dan directives yang terdapat pada bagian scope definition analisa dan perancangan sistem [10]. Dengan kerangka ini, dapat dihasilkan hal-hal baru yang dapat menjadi pertimbangan dalam pengembangan sistem. Setiap huruf dalam pieces merepresentasikan sebuah kategori dalam perumusan masalah yang ada, yaitu:

1. Performance (kinerja)

Dimana memiliki peran penting untuk menilai apakah proses atau prosedur yang ada masih mungkin ditingkatkan kinerjanya, dan melihat sejauh mana dan seberapa handalkah suatu sistem informasi dalam berproses untuk menghasilkan tujuan yang diinginkan. Dalam hal ini kinerja diukur dari:

- Throughput (Jumlah pekerjaan)
- Response time.

2. Information (informasi)

Menilai apakah prosedur yang ada saat ini masih dapat diperbaiki sehingga kualitas informasi yang dihasilkan menjadi semakin baik. Informasi yang disajikan haruslah benar-benar mempunyai nilai yang berguna. Hal ini dapat diukur dengan:

- Keluaran (outputs)
- Masukan (inputs)

3. Economic (ekonomi)

Menilai apakah prosedur yang ada saat ini masih dapat ditingkatkan manfaatnya (nilai gunanya) atau diturunkan biaya penyelenggaraannya.



4. Control (pengendalian)
Menilai apakah prosedur yang ada saat ini masih dapat ditingkatkan sehingga kualitas pengendalian menjadi semakin baik, dan kemampuannya untuk mendeteksi kesalahan/kecurangan menjadi semakin baik pula.
5. Efficiency (efisiensi)
Menilai apakah prosedur yang ada saat ini masih dapat diperbaiki, sehingga tercapai peningkatan efisiensi operasi, dan harus lebih unggul dari pada sistem manual.
6. Service (layanan)
Menilai apakah prosedur yang ada saat ini masih dapat diperbaiki kemampuannya untuk mencapai peningkatan kualitas layanan. Buatlah kualitas layanan yang sangat user friendly untuk end-user (pengguna) sehingga pengguna mendapatkan kualitas layanan yang baik.

Tabel 1. Alternatif Jawaban PIECES

| Alternatif Jawaban | Bobot Nilai |
|---------------------|-------------|
| Sangat Setuju | 5 |
| setuju | 4 |
| Ragu -Ragu | 3 |
| Tidak Setuju | 2 |
| Sangat Tidak Setuju | 1 |

Pieces framework dapat dipakai sebagai alat untuk mengevaluasi sistem yang sekarang ada dan melihat peluang perbaikan. Framework Pieces adalah Suatu daftar untuk mengidentifikasi masalah dengan system informasi yang sudah ada. Analisa yang dilakukan untuk mendapatkan suatu fakta dari hasil penyebaran kuesioner yang telah diisi oleh tiap responden. Hasil dari pengisian kuisisioner dihitung berdasarkan skor yang ada yaitu skornya dari 1-5 atau dari yang “sangat tidak setuju”, “setuju”, “ragu-ragu”, “tidak setuju”, dan sampai yang “sangat tidak setuju”. Pengolahan dan penganalisaan data yang diperoleh akan diproses dan hasil akhirnya nanti dihitung berdasarkan perhitungan pada setiap indikator pieces framework yaitu indikator performance, indikator informasi, indikator economics, indikator control, indikator efisiensi, indikator service. Pada setiap indikator pieces diperoleh dengan menghitung setiap jawaban yang diberikan oleh responden dikalikan dengan bobot setiap jawaban yang telah ditentukan kemudian dibagi dengan total pertanyaan.

Rumus perhitungan dari setiap indikator pieces adalah sebagai berikut:

Rumus Penghitungan PIECES.

$$RK = \frac{JSK}{JK}$$

Keterangan:

RK = Rata – Rata Kepuasan

JSK = Jumlah Skor Kusisioner

JK = Jumlah Kusisioner

Kategori hasil setelah mencari rata-rata (RK)

1- 1.79 = Sangat tidak puas

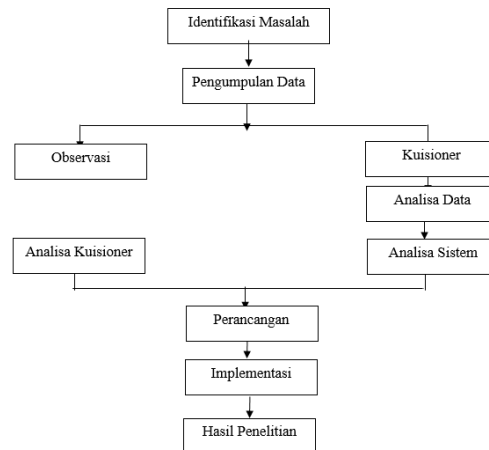
1.8- 2.59 = Tidak puas

2.6 – 3.39 = Ragu-Ragu

3.4 - 4.91 = Puas

4.92 – 5 = Sangat Puas

Selanjutnya dilakukan analisis nilai kematangan yang dilakukan dengan membandingkan kondisi apotek saat ini yang diperoleh dari pendistribusian kuesioner dengan kondisi yang diharapkan apotek kimiafarma tanmalaka padang.



Gambar 1. Kerangka Penelitian

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan metode pieces framework ini dilakukan di apotek kimia farma Tan Malaka Padang pada bagian pelayanan yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan atau pengunjung yang berbelanja di apotek tersebut, penerapan metode pieces ini dilakukan dengan mengumpulkan data dengan cara membagikan kuesioner, analisis hasil kuesior tersebut dan terakhir kalkulasikan hasil analisis data kuesioner dengan menggunakan rumus pieces framework.

A. Kuesioner

Setelah melihat langsung pelayanan yang diberikan oleh apotek Kimia Farma Tan Malaka Padang ke pelanggannya maka peneliti membuat beberapa pertanyaan dengan menggunakan link yang dibagi ke pelanggan atau pengunjung yang datang dari jam 10.00 sampai dengan jam 18.19 wib, pelanggan atau pengunjung yang datang dalam satu hari dan



masuk ke dalam kategori yang mampu menjawab pertanyaan dengan menggunakan google form bentuk pertanyaannya yaitu:

Tabel 2. Pertanyaan Metode PIECES

| No | Pertanyaan | Jawaban | | | | |
|----|--|-------------|--------|---|---|--------|
| | | S T S | T S | R | S | S S |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Apotek melayani dengan baik setiap pelanggan atau pengunjung yang datang | | | | | |
| 2 | Apotek merespon dengan baik setiap pertanyaan atau permintaan pelanggan | | | | | |
| | Apotek memberikan kenyamanan untuk pelanggan | | | | | |
| | Indikator Informasi | | | | | |
| 4 | Informasi yang disediakan oleh Apotek sudah cukup lengkap | | | | | |
| 5 | Solusi yang diberikan sesuai dengan masalah kesehatan yang dihadapi | | | | | |
| | Indikator Economics | | | | | |
| 6 | Pembelian obat atau produk di Apotek Kimia Farma Tan Malaka Padang sesuai dengan harga pasaran | | | | | |
| 7 | Apotek membantu pelanggan untuk mendapatkan obat secara finansial | | | | | |
| | Indikator Control | | | | | |
| 8 | Tidak terjadi kesalahan atau kecacauan dalam pelayanan | | | | | |
| 9 | proses pemesanan obat saat ini sudah memuaskan | | | | | |
| 10 | setiap karyawan di apotek Kimia Farma Tan Malaka padang ramah dan sopan sudah memuaskan | | | | | |

| | | | | | | |
|---------------------|---|--|--|--|--|--|
| 11 | Lingkungan sekitar apotek bersih dari bakteri dan virus | | | | | |
| Indikator Efisiensi | | | | | | |
| 12 | Pelayanan yang diberikan sesuai kebutuhan pelanggan | | | | | |
| 13 | kebutuhan kesehatan pelanggan dapat terpenuhi dengan mudah | | | | | |
| Indikator service | | | | | | |
| 14 | langgan dapat dengan mudah berkonsultasi seputar obat-obatan maupun kesehatan lainnya | | | | | |
| 15 | terjadi terjadi kesalahan dalam pembelian obat, pihak apotek bersedia menukarkan kembali dengan obat yang seharusnya di beli oleh pelanggan | | | | | |
| 16 | langgan sudah dimudahkan dalam mendapatkan layanan yang terbaik | | | | | |

Selanjutnya kuesioner disebarakan ke responden lalu dilakukan perhitungan dari hasil jawaban responden dengan menggunakan metode PIECES. Perhitungan dilakukan pada setiap indikator metode PIECES.

1. Indikator Performance

Indikator performance ini ditampilkan hanya 10 responden dari 80 responden penelitian

Tabel 3. Indikator Performance

| Resp Skor | Performance | | | | |
|-----------|-------------|----|---|----|----|
| | STS | TS | R | S | SS |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| R1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| R2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| R3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| R4 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 |
| R5 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 |
| R6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| R7 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| R8 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| R9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| R10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| Jumlah | 0 | 0 | 3 | 35 | 49 |



Perhitungan untuk indikator performance:

$$RK = \frac{(5 \times 49) + (4 \times 35) + (3 \times 3) + (2 \times 0) + (1 \times 0)}{80}$$

$$RK = \frac{394}{80} = 4,93$$

Setelah dilakukan perhitungan dari 6 indikator maka diperoleh hasil yang di cantumkan kedalam tabel berikut:

| No | Indikator | Hasil | Kategori |
|----|-------------|-------|-------------|
| 1 | Performance | 4,93 | Sangat Puas |
| 2 | Information | 3,19 | Ragu - ragu |
| 3 | Economics | 2,95 | Ragu-ragu |
| 4 | Control | 5,79 | Sangat Puas |
| 5 | Efisiensi | 3,31 | Ragu-Ragu |
| | Total | 4,095 | Puas |

Berdasarkan tabel diatas pada metode performance mendapatkan hasil 4.93 dengan kategori sangat puas, indikator Informasi mendapatkan hasil 3,19 dengan kategori Ragu-ragu, indikator economics mendapatkan hasil 2,96 dengan kategori ragu-ragu, indikator control mendapatkan hasil 5,79 dengan kategori sangat puas, indikator efisiensi mendapatkan hasil 3,31 dengan kategory ragu-ragu. Dengan total seluruh indikator mendapatkan hasil 4,096, disimpulkan bahwa penghitungan manual metode PIECES dari enam indikator yang dilakukan, kepuasan pelanggan atau pengunjung terhadap layanan di apotek Kimia Farma Tan Malaka Padang menyatakan bahwa pelayanan tersebut masuk dalam kategori PUAS. Sehingga hal ini menunjukkan indikasi yang positif yaitu pelanggan atau pengunjung yang datang ke apotek Kimia Farma Tan Malaka Padang sudah merasa puas terhadap layanan yang diberikan. Adapun yang harus lebih di tingkatkan lagi yaitu karyawan apotek harus lebih di tingkatkan lagi pengetahuan seputaran dunia kesehatan dan pihak apotek dapat memberikan solusi kepada pelanggan yang membeli obat atau alat kesehatan secara finansial sehingga tercapai strategi peningkatan pelayanan di apotek Kimia Farma Tan Malaka Padang.

Adapun bentuk analisa tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di apotek kimia farma tanmalaka padang menggunakan metode PIECES Framework dalam bentuk sistem, berikut gambar analisa dengan menggunakan sistem.



Gambar 1. Halaman Awal Sistem



Gambar 2. Input Indikator Performance

Tanggal : 17 Februari

| ID PIECES : P001 | | | |
|------------------|-------------|-------|-------------|
| NO | INDIKATOR | HASIL | KETERANGAN |
| 1 | PERFORMANCE | 4.93 | SANGAT PUAS |
| 2 | INFORMASI | 3.19 | RAGU |
| 3 | EKONOMI | 2.95 | RAGU |
| 4 | CONTROL | 5.79 | SANGAT PUAS |
| 5 | EFISIENSI | 3.31 | RAGU |
| 6 | SERVICE | 4.4 | PUAS |
| KESIMPULAN | | | PUAS |

Padang, 17 Februari
Pimpinan
pak ika

Gambar 3. Hasil Laporan Analisis PIECES

4. KESIMPULAN

Proses analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di Apotek Kimia Farma Tan Malaka Padang dapat mempermudah manajer apotek dalam mengambil keputusan dan meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di Apotek Kimia Farma Tan Malaka Padang. Dengan menerapkan metode pieces framework dalam analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dapat menunjang operasional layanan dan memberikan informasi persediaan obat dengan cepat. Hasil dari analisis pieces pada kualitas pelayanan di Apotek



Kimia Farma Tan Malaka Padang pada setiap indikator pieces yaitu termasuk dalam kategori “puas” Sehingga hal ini menunjukkan indikasi yang positif yaitu pelanggan atau pengunjung yang datang ke apotek Kimia Farma Tan Malaka Padang sudah merasa puas terhadap layanan yang diberikan.

no. September, pp. 1183–1192, 2022.

[M. F. A. (2023). Rikomah, S. E., Yanti, S., & Siregar, “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek X Kota Bengkulu,” vol. 2, no. 1, pp. 77–88, 2023.

5. REFERENSI

- A. H. Novel, S. V. Kamanda, and K. Kusumayanti, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Cfc Batuaji Batam),” *J. Al-Amal*, vol. 1, no. 1, pp. 26–32, 2022.
- A. D. Wahyuningrum, “Praktek Kerja Lapangan (PKL) Di Apotek 27 Made,” no. 2, pp. 14–35, 2021.
- R. G. Soebroto, “analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan apotek kimia farma jakarta menggunakan model servqual (studi kasus pada tiga apotek).,” vol. VI, no. 2, pp. 56–74, 2021.
- G. R. Putra, “Penerapan Metode ELECTRE Dalam Penentuan Pemilihan Kartu Smartphone. Jurnal Ilmiah Informatika dan Ilmu Komputer (JIMA-ILKOM),” *J. Ilm. Inform. dan Ilmu Komput.*, vol. 1, no. 1, pp. 14–24, 2022, doi: 10.58602/jima-ilkom.v1i1.4.
- A. R. Mada, F., Resmawan, R., & Nuha, “Sistem pendukung keputusan menggunakan metode electre dan metode topsis pada kasus pemilihan bakal calon ketua umum ukm oikumene.,” vol. 07, no. 01, pp. 33–48, 2023.
- K. A. Ahdiyenti, A., Ali, H., & Us, “Faktor-faktor yang mempengaruhi berpikir sistematis.,” vol. 2, no. 2, pp. 150–162, 2022.
- I. A. S. (2023). Effendy, E., Siregar, E. A., Fitri, P. C., & Damanik, “Mengenal Sistem Informasi Manajemen Dakwah (Pengertian Sistem, Karakteristik Sistem).,” *J. Pendidik. dan Konseling*, vol. 4, pp. 1349–1358, 2022.
- ANANDA MUHAMAD TRI UTAMA, “Perancangan Sistem Informasi Penyebaran Lokasi UMKM Di Rantauprapat Dengan Web Gis,” vol. 9, no. Industri 2020, pp. 356–363, 2022.
- J. S. Komputer, W. Harry, B. Lumban, S. Aripin, P. T. Informatika, and B. Darma, “Sistem Pendukung Keputusan Rekrutmen Tenaga Kerja Mandiri Menerapkan Metode,” vol. 6,