

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

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. Apotek Best resmi berdiri pada bulan Desember 2017 berdasarkan surat ijin usaha dari Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (BPMPT). Apotek Best memiliki pegawai sebanyak 9 orang, yang diantaranya 1 orang apoteker. Jam pelayanan dimulai dari jam 07.30-21.30 WIB. Shift pertama dimulai jam 07.30-16.00 WIB, sedangkan shift kedua dimulai jam 16.00-21.30 WIB.

Pemesanan obat resep di Apotek Best didominasi dari pasien Rumah Sakit Bersalin Jeumpa dan Rumah Sakit Mitra Medika. Jika diklasifikasikan, konsumen obat resep di apotek Best pada Juli hingga Desember tahun 2020 terbagi menjadi: Rumah Sakit Bersalin Jeumpa, Rumah Sakit Mitra Medika, dan masyarakat umum. Tabelnya sebagai berikut:

**Tabel 1.1** Jumlah Konsumen Obat Resep Apotek Best (Juli-Desember 2020)

No.	Bulan	RSB Jeumpa	RS Mitra Medika	Umum	Jumlah
1.	Juli	220	200	139	559
2.	Agustus	275	207	130	612
3.	September	114	288	75	477
4.	Oktober	256	199	87	542
5.	November	209	182	64	455
6.	Desember	190	170	43	403

Pembeli relatif banyak pada sore dan malam hari, salah satu penyebabnya karena pada jam 16.00-21.00 WIB ada dokter praktek yang bekerja sama dengan Apotek Best. Banyaknya pembeli pada jam tersebut biasanya menyebabkan antrian. Jumlah konsumen obat resep bulan Juli hingga Desember tahun 2020 adalah 3.048 orang. Data pembeli obat resep pada bulan Juli hingga Desember tahun 2020 menunjukkan jumlah pembeli obat resep mengalami grafik naik turun. Jumlah konsumen menurun drastis terjadi pada bulan Oktober, November dan Desember. Rata-rata pembeli pada Juli sampai Desember adalah 508 orang.

Jumlah terbanyak pada bulan Agustus yaitu 612 orang, jumlah terendah pada bulan Desember yaitu 403 orang.

Menurut data, pada bulan Juli jumlah konsumen obat resep mencapai 559 orang dengan rata-rata 18,03 pembeli per hari. Sedangkan pada bulan Desember menurun drastis menjadi 403 orang saja yang berarti rata-rata 13 pembeli per hari. Pada bulan Juli hingga September jumlah konsumen masih ada penurunan dan kenaikan pada semua klasifikasi. Akan tetapi dari bulan Oktober hingga Desember jumlah pembeli terus merosot pada semua klasifikasi. Berdasarkan hasil observasi pada bulan Maret 2021 terhadap 30 orang konsumen obat resep sebagai responden, data yang didapat berupa pernyataan Puas dan Tidak Puas dari konsumen mengenai kualitas pelayanan di Apotek Best. Berikut pernyataan yang digunakan serta tanggapan dari responden :

**Tabel 1.2** Hasil Observasi di Apotek Best pada Bulan Maret 2021

No.	Pernyataan	Tanggapan	
		Puas	Tidak Puas
1.	Penjelasan/informasi mengenai kandungan obat resep	12 orang (40%)	18 orang (60%)
2.	Keakuratan petugas dalam membaca resep dokter	19 orang (63,3%)	11 orang (36,6%)
3.	Kepedulian dari petugas apotek untuk memberikan solusi bila obat resep yang dicari tidak ada	13 orang (43,3%)	17 orang (56,6%)
4.	Ketersediaan kursi dan meja Untuk konsumen saat menunggu proses peracikan obat resep	7 orang (23,3%)	23 orang (76,6%)
5.	Petugas berpenampilan rapi dan bersih	21 orang (70%)	9 orang (30%)
6.	Kecepatan durasi peracikan obat resep	11 orang (36,6%)	19 orang (63,3%)
7.	Kelengkapan dan kejelasan informasi obat	18 orang (60%)	12 orang (40%)
8.	Kebersihan toilet	14 orang (46,6%)	16 orang (53,3%)
9.	Harga obat yang wajar (sesuai harga eceran yang tertera di kemasan)	16 orang (53,3%)	14 orang (46,6%)
10.	Suhu ruangan	11 orang (36,6%)	19 orang (63,3%)

Pernyataan yang mendapatkan respon Tidak Puas dari responden sebagai berikut :

- a) Teknis pelayanan : Penjelasan/informasi mengenai obat resep belum memuaskan khususnya penjelasan mengenai kandungan obat, durasi peracikan obat belum memuaskan, dan kurangnya kepedulian dari petugas apotek untuk memberikan solusi bila obat yang dicari tidak ada.

- b) Fasilitas : Sarana ruang tunggu belum lengkap khususnya kursi dan meja untuk menunggu proses peracikan obat, kebersihan toilet belum memuaskan, suhu ruangan kurang memuaskan.

Beberapa penelitian terdahulu yang menggunakan metode *Service Quality (SERVQUAL)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* diantaranya: Delima dan Puspitasari (2017), penelitian yang dilakukan yakni “Analisis Kepuasan Pelanggan pada Bengkel CS Knalpot Semarang Dengan Metode *Service Quality (Servqual)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*”. Metode yang digunakan untuk menganalisis hasil kuesionernya adalah metode SERVQUAL dan IPA. Dimensi yang diukur meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Usulan perbaikan yang diberikan kepada bengkel CS Knalpot yaitu melakukan cat ulang pada dinding-dinding bengkel supaya bengkel terlihat lebih bersih, selanjutnya yaitu rutin membersihkan dan penataan kembali knalpot atau peralatan yang lain supaya terlihat rapi, serta menambahkan fasilitas pendukung seperti ruang tunggu yang dilengkapi dengan televisi, menyediakan majalah, dan memasang kipas angin sehingga konsumen tidak merasa bosan saat menunggu perbaikan pada knalpot mobilnya.

Selanjutnya yaitu Noer (2016) melakukan penelitian “Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Mahasiswa Magister Manajemen Teknologi ITS Surabaya dengan Metode *Servqual* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*”. Hasil dari penelitian ini yaitu kepuasan mahasiswa MMT-ITS akan tercapai dengan meningkatkan beberapa variabel yang diantaranya adalah tempat parkir motor, kesigapan petugas kebersihan, kemudahan mahasiswa menyampaikan keluhan sarana dan prasarana, serta kesigapan Satpam mengatur parkir dan keamanan (Prioritas utama/Kuadran I).

Yulia dkk. (2016), penelitiannya tentang “Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Apotek dan Tingkat Pengetahuan Konsumen Mengenai Standar Pelayanan Kefarmasian yang Berlaku (Studi Kasus Di Kota Depok)”. Dalam penelitian ini, metode analisis yang digunakan adalah analisis kesenjangan berdasarkan konsep SERVQUAL, Indeks Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction Index/CSI*) dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Hasil dari penelitian tersebut adalah kepuasan pelanggan untuk kualitas pelayanan apotek di

Kota Depok termasuk ke dalam kategori 'Cukup', akan tetapi masih di bawah kategori 'Puas'. Kemudian, atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan adalah: kehadiran apoteker di apotek, kelengkapan obat, dan tanggapan dari petugas apotek atas pertanyaan konsumen mengenai obat-obatan yang mereka dapatkan. Sementara itu, pengetahuan responden tentang pelayanan kefarmasian di apotek yang sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh pemerintah masih kurang.

Kemudian ada penelitian yang dilakukan oleh Winanda dan Sriyanto (2016), yaitu “Analisis Kualitas Pelayanan Restoran Cepat Saji dengan Metode SERVQUAL (*Service Quality*) dan IPA (*Importance Performance Analysis*) (Studi Kasus Restoran Olive Fried Chicken). Hasil dari penelitian tersebut yakni terdapat tiga atribut yang terletak pada Kuadran I yang memiliki prioritas perbaikan tertinggi. Atribut-atribut yang dimaksud meliputi: Keberadaan jumlah kasir yang melayani pelanggan saat ramai (*tangible*), kecepatan pelayanan oleh kasir, terutama jika pelanggan terlalu banyak (*responsiveness*), dan ketersediaan tempat cuci tangan yang bersih dan fasilitas pendukung cuci tangan yang lengkap (*tangible*).

Penelitian berikutnya dilakukan oleh Murasidi (2019) dengan penelitian yang berjudul “Pengukuran Kualitas Pelayanan pada Puskesmas Rasau Jaya dengan Metode *Servqual*, *Importance Performance Analysis* dan *Potential Gain Customer Value*”. Penelitian tersebut menggunakan 22 atribut dan diperoleh hasil tingkat kepuasan pada Puskesmas Rasau Jaya yaitu 2,914. Tingkat kepuasan yang tertinggi berada pada Atribut 1 yaitu kebersihan ruangan tunggu dengan jumlah 3,50. Tingkat kepuasan yang terkecil terdapat pada Atribut 17 yaitu tempat parkir yang aman dengan jumlah 2,50. Kemudian, dimensi SERVQUAL yang memiliki tingkat tertinggi yaitu dimensi *reliability* dengan jumlah 3,025. Sedangkan nilai paling kecil adalah dimensi *assurance* dengan jumlah 2,663. Pada penelitian ini, atribut pelayanan yang harus dilakukan perbaikan terdapat pada Kuadran A yaitu tempat parkir yang aman, petugas medis memberikan penjelasan secara lengkap mengenai kondisi pasien, serta perilaku tenaga medis selama perawatan dan kebersihan toilet.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu objek penelitian, tempat penelitian, responden penelitian, dan atribut penelitian. Objek dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan pada Apotek Best Pontianak, tempat penelitian di Apotek Best di Jln. Slt. Abdurrahman No. 52A, Akcaya, Kecamatan Pontianak Selatan, Kota Pontianak, Kalimantan Barat. Responden penelitian adalah masyarakat yang membeli obat di Apotek Best Pontianak yaitu sebanyak 30 responden pada tahap 1 (kuesioner pendahuluan).

Atribut awal yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 15 atribut, yang diambil dari penelitian terdahulu namun disesuaikan dengan kondisi di Apotek Best. Beberapa atribut yang dilakukan oleh penelitian terdahulu: Kalijogo (2019) Analisis Kualitas pelayanan Pasien Klinik Pratama Dengan Metode *Servqual* Dan *Importance Performance Analysis*. Yulia dkk. (2016) Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Apotek dan Tingkat Pengetahuan Konsumen Mengenai Standar Pelayanan Kefarmasian yang Berlaku (Studi Kasus Di Kota Depok). Pangala (2014) Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Apotek di Desa Catur Tunggal, Depok, Sleman 2014. Sari (2012) Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Instalasi Rawat Jalan Dengan Metode *Servqual* Dan *Triz* (Studi Kasus Di RS Muhammadiyah Roemani). Maka dari itu, dilihat bahwa pelayanan pada konsumen merupakan tuntutan yang tidak bisa diabaikan. Ukuran kepuasan masyarakat terletak pada pelayanan yang diberikan oleh pihak apotek. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, merupakan suatu tuntutan terhadap instansi maupun pemerintah agar mampu memberikan pelayanan yang memuaskan dengan mengevaluasi aspek-aspek kualitas pelayanan yang ada. Oleh karena itu, berdasarkan metode *SERVQUAL*, kualitas pelayanan harus meliputi lima dimensi yang terdiri dari bukti fisik (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsive*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Keberadaan apotek sangatlah dibutuhkan untuk menunjang kesehatan masyarakat, tuntutan masyarakat terhadap apotek agar dapat meningkatkan pelayanan mereka merupakan keharusan guna mewujudkan kualitas pelayanan yang baik, sehingga apa yang menjadi keinginan dan harapan pengguna jasa akan dapat tercapai. Penelitian ini dilakukan dengan metode *Service Quality* dan

*Importance Performance Analysis* yaitu untuk menemukan nilai atribut dari variabel yang perlu dilakukan perbaikan berdasarkan nilai yang didapat dari analisa hasil penelitian. Menurut analisa hasil penelitian akan diketahui pada variabel apa saja terjadi *gap* (kesenjangan) antara ekspektasi dan persepsi konsumen, sehingga akan diketahui variabel apa saja yang harus dilakukan perbaikan dan variabel apa saja yang sudah memenuhi ekspektasi konsumen. Selanjutnya yaitu membuat strategi yang akan diterapkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan obat resep di Apotek Best. Berdasarkan gambaran latar belakang masalah diatas, maka akan dilakukan penelitian yang berjudul “Strategi Peningkatan Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan di Apotek Best Pontianak”.

### **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka permasalahan yang dapat dirumuskan sebagai dasar dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apa saja atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan khususnya peracikan obat resep pada Apotek Best?
2. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan peracikan obat resep pada Apotek Best berdasarkan atribut yang ada?
3. Apa saja rekomendasi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Apotek Best?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Menghasilkan atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan peracikan obat resep pada Apotek Best.
2. Menghasilkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan peracikan obat resep pada Apotek Best berdasarkan atribut yang ada.
3. Menghasilkan usulan prioritas tindakan dan strategi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Apotek Best.

## **1.4 Batasan dan Asumsi Penelitian**

### **1.4.1 Batasan Penelitian**

Penentuan batasan masalah bertujuan untuk membatasi topik yang dibahas agar terfokus dan tidak menyimpang. Adapun permasalahan yang dibatasi yaitu:

1. Penelitian dilakukan di Apotek Best Pontianak.
2. Objek penelitian adalah konsumen obat resep di Apotek Best Pontianak.
3. Responden adalah masyarakat yang memiliki tingkat pendidikan minimal SD.

### **1.4.2 Asumsi Penelitian**

Dalam penelitian ini dilakukan asumsi-asumsi untuk mendukung keyakinan terhadap hasil-hasil pengamatan serta untuk menyederhanakan permasalahan sehingga perlu ditetapkan asumsi-asumsi sebagai berikut :

1. Responden yang melakukan pengisian kuesioner dalam keadaan sadar dan tidak mendapat tekanan dari pihak manapun.
2. Interpretasi responden terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner adalah sama dengan yang dimaksud oleh peneliti.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan yang bertujuan untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan pemahaman pembaca sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan mengenai latar belakang masalah pengukuran tingkat kualitas pelayanan obat resep di Apotek Best, dimana didapatkan rumusan masalah yang harus dicari mengenai atribut yang mempengaruhi tingkat kepuasan, metode dalam mengukur tingkat kepuasan dan usulan yang mesti diberikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Apotek Best. Kemudian dari rumusan masalah, peneliti menentukan tujuan dilaksanakannya penelitian, memberikan batasan masalah, serta menetapkan asumsi-asumsi dalam penelitian.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini membahas tentang teori-teori, konsep dan fakta yang menjadi landasan berpikir untuk menganalisis dan membahas permasalahan yang ada. Pada bab ini menjelaskan tentang konsep jasa dan kualitas jasa, dimensi kualitas

jasa, ekspektasi dan persepsi konsumen, pengukuran kualitas jasa, penjelasan metode *sampling* yang diterapkan, teknik perancangan kuesioner, skala pengukuran dan alat ukur yang digunakan, kemudian penjelasan metode Servqual dan IPA dalam pengolahan data, serta menguraikan penelitian terdahulu dan selanjutnya menetapkan posisi penelitian.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan mengenai kerangka berpikir yang digunakan untuk mengkaji masalah. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan penelitian kuantitatif dimana penelitian ini didasari pada asumsi, kemudian ditentukan variabel, dan selanjutnya dianalisis dengan menggunakan metode-metode penelitian yang valid. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei, pengumpulan data diperoleh dengan menggunakan kuesioner yang dimana terdapat pernyataan atau pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk diisi dengan keadaan sebenarnya. Metode analisis kuantitatif yaitu metode yang digunakan untuk mengajukan data dalam bentuk angka. Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data skala *likert*.

Penelitian ini difokuskan pada dimensi kualitas pelayanan terhadap pengukuran tingkat kepuasan masyarakat dalam pembelian obat resep di Apotek Best. Lokasi penelitian ini dilaksanakan di kantor Apotek Best yang berada di jalan Slt. Abdurrahman No. 52A, Akcaya, Kecamatan Pontianak Selatan, Kota Pontianak, Kalimantan Barat. Tahap-tahap dan prosedur penelitian untuk menggambarkan bagaimana penelitian dilakukan. Kemudian pada diagram alir penelitian, terdapat langkah-langkah dalam melakukan penelitian mulai dari mengidentifikasi masalah hingga menarik kesimpulan atas objek yang diteliti. Langkah-langkah tersebut tersusun dalam bentuk diagram alir penelitian (*flowchart*).

### **BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Bab ini menjelaskan tentang pengumpulan data yang diperoleh dari kuesioner yang diisi oleh responden. Data yang telah terkumpul, selanjutnya di rekap dan diuji validitas dan reabilitasnya. Apabila data sudah valid dan reliabel, selanjutnya dilakukan pengolahan data. Alat bantu yang digunakan untuk pengolahan data yaitu aplikasi *SPSS 26.0 for windows* dan *Microsoft Excel*.

Metode yang digunakan untuk analisis data adalah metode *Service Quality (SERVQUAL)* untuk mencari rata-rata *gap* antar dimensi dan *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk menentukan letak kuadran pada tiap atribut dengan bantuan aplikasi *IBM Statistics SPSS 25* dan *Microsoft Excel*. Selanjutnya menganalisa hasil penelitian sehingga didapatkan rekomendasi perbaikan pada atribut yang menjadi prioritas utama.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran dari hasil penelitian. Kesimpulan dibuat berdasarkan tujuan penelitian serta hasil penelitian. Saran merupakan pesan yang dapat diberikan kepada pembaca untuk pengembangan atau penelitian terkait penelitian ini selanjutnya.