

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM DAERAH RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA APOTEK
MANDIRI SMART JALAN IMAM MUNANDAR NO. 55
PEKANBARU**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu
Bidang Ilmu Sosial Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau



ILHAM LUKMAN

NPM : 167210455

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**

**PEKANBARU
2021**

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Yang paling utama dari segalanya wujud serta syukur kepada Allah SWT,atas rahmat dan hidayahnya yang telah memberikan kemudahan sehingga akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Serta salam terlimpahkan keharibaan Rasulullah SAW.

Kupersembahkan karya sederhana ini kepada orang orang yang kusayangi dan kukasihi. Sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terimakasih kupersembahkan karya kecil ini untuk kedua orang tua yang telah memberikan semangat dan kasih sayang tiada terhingga yang tak mungkin dapat kubalas hanya dengan selembarkertas bertuliskan kata cinta dan persembahan. Doa, segala dukungan dan kerjakeras kalianlah yang telah membuat kusampai pada hari ini, semoga ini menjadilangkah awal untuk membuat ayah anda dan ibunda bangga.Terimakasih atas seluruh limpahan kasih sayang yang tidak terbatas yang telah beliau berikan kepadaku, semoga Allah SWT tetap melimpahkan rahmat dan karunianya yang tiada terputus kepada beliau serta memberikan kesehatan dan umur yang panjang,Amin.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan Rahmat dan Karunia-Nya kepada penulis untuk dapat menyelesaikan penulisan Usulan Penelitian ini, guna memenuhi salah satu syarat untuk penyusunan skripsi pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Islam Riau.

Usulan Penelitian ini berjudul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA APOTEK MANDIRI SMART JALAN IMAM MUNANDAR PEKANBARU”**. Penulis menyadari dalam penulisan Usulan Penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan, kritik dan saran yang membangun penulis harapkan demi kesempurnaan dalam penulisan Usulan Penelitian ini.

Pada kesempatan yang baik ini, tak lupa penulis menyampaikan terima kasih yang setulus-tulusnya baik secara langsung maupun tidak langsung atas segala dukungan, bantuan, bimbingan, pengarahan, nasehat, dan pemikiran dari berbagai pihak selama proses studi dan juga selama proses penyusunan Usulan Penelitian ini. Penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Rektor Universitas Islam Riau, Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, S.H. M.CL karena selama saya kuliah di universitas Islam Riau ini selalu menjadi motivator untuk menyelesaikan studi dengan tepat waktu.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau, Bapak DR. Syahrul Akmal Latif, M.Si karena selalu mendukung dan menjadi

- motivator saya untuk menyelesaikan studi dengan tepat waktu pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Bapak Arif Rifa'i S.Sos., M.Si. selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Bisnis, yang telah membantu dan senantiasa meluangkan waktu untuk membimbing saya dalam menyelesaikan Usulan Penelitian ini.
 4. Tim pembimbing yakni Bapak DR. H. Moris adidi Yogia, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan dengan sabar untuk meluangkan waktunya, tenaga dan fikiran sehingga penulis dapat menyelesaikan Usulan Penelitian ini.
 5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang dalam hal ini tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah memberikan ilmunya kepada penulis selama di bangku perkuliahan dengan mendidik dan memberikan segala dorongan serta arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan Usulan Penelitian ini.
 6. Seluruh Staf Karyawan/i Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau dan serta Perpustakaan Universitas Islam Riau yang telah membantu penulis menyelesaikan administrasi mengenai surat menyurat dan keperluan penulis yang berhubungan dengan menyelesaikan Usulan Penelitian ini.
 7. Kepada Ayahanda Lukman Hakim, dan Ibunda Utet Ilyas tercinta yang telah memberikan Doa, Mendidik, Motivasi, dan Materi selama penulis menyelesaikan studi pada Universitas Islam Riau.

8. Rekan-rekan seangkatan dan senior Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Islam Riau serta teman-teman saya yang membantu memberikan masukan dan saran-sarannya kepada penulis.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan Rahmat-Nya kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan Usulan Penelitian ini. Naskah Usulan Penelitian ini penulis sadari bahwa masih banyak terdapat kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat positif diharapkan dari semua pihak yang telah membaca Usulan Penelitian ini untuk kesempurnaan penulisan.

Akhir kata penulis berharap semoga Usulan Penelitian ini akan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan semoga ilmu yang penulis peroleh ini dapat berguna untuk pengembangan ilmu pengetahuan serta bagi Nusa dan Bangsa, Amin.

Pekanbaru, 10 Juni 2021

Penulis

Ilham Lukman

DAFTAR ISI

Halaman

PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
PERSEMBAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
PERSYARATAN KEASLIAN NASKAH.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	6
BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	
A. Studi Kepustakaan.....	8
1. Konsep Administrasi.....	8
2. Konsep Organisasi.....	9
3. Konsep Manajemen.....	13
4. Manajemen Sumber Daya Manusia.....	15
5. Kualitas Pelayanan.....	17

6. Apotek.....	22
B. Kerangka Pemikiran.....	25
C. Konsep Operasional	26
D. Operasional Variabel.....	26
E. Teknik Pengukuran	28
BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Tipe Penelitian	33
B. Lokasi Penelitian.....	33
C. Populasi Dan Sampel	34
D. Teknik Penarikan Sampel	35
E. Jenis Dan Sumber Data	35
F. Teknik Pengumpulan Data.....	36
G. Teknik Analisis Data.....	36
H. Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian.....	37
I. Rencana Sistematika Laporan Penelitian.....	38
BAB IV : DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	
A. Sejarah Singkat Apotek Mandiri Smart	33
B. Struktur Organisasi.....	34
C. Visi dan Misi	35
D. Strategi Apotek Mandiri.....	35
BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Identitas Responden	33
1. Jenis Kelamin Responden	46

2. Umur Responden.....	47
3. Jenis Pekerjaan.....	47
4. Tingkat Pendidikan Responden.....	49
B. Analisis Kualitas Pelayanan Pada Apotek Mandiri Smart Jl. Imam Munandar No.55 Pekanbaru	
1. Bukti Fisik.....	52
2. Keandalan.....	
3. Daya Tanggap	
4. Jaminan	
5. Empati.....	
BAB VI : PENUTUP	
A. Kesimpulan	33
B. Saran.....	34
DAFTAR KEPUSTAKAAN	40

DAFTAR TABEL

I.1	Daftar Nama Karyawan di Apotek Mandiri Smart Jl. Imam Munandar No.55 Pekanbaru.....	3
I.2	Daftar Kunjungan Konsumen Apotek Mandiri Smart Pekanbaru.....	4
I.2	Penelitian Terdahulu.....	6
II.1	Operasional Variabael Analisis Kualitas Pelayanan Pada Apotek Mandiri Smart Jl. Imam Munandar No.55 Pekanbaru.....	27
II.2	Kategori Skor.....	29
III.1	Jumlah Populasi dan Sampel.....	35
IV.2	Jadwal dan Waktu Kegiatan Penelitian Pada Apotek Mandiri Smart Jl. Imam Munandar No.55 Pekanbaru.....	37
V.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
V.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	51
V.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	52
V.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	53
V.5	Tanggapan Responden Tentang Bukti Fisik.....	55
V.6	Tanggapan Responden Tentang Keandalan.....	58
V.7	Tanggapan Responden Tentang Daya Tanggap.....	60
V.8	Tanggapan Responden Tentang Jaminan.....	63
V.9	Tanggapan Responden Tentang Empati.....	67
V.10	Rekapitulasi Kualitas Pelayanan.....	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Pikir Tentang Analisis Kualitas Pelayanan Pada Apotek Mandiri Smart Jl. Imam Munandar No.55 Pekanbaru	25
Gambar IV.1 Struktur Organisasi Apotek Mandiri Smart Jl. Imam Munandar No.55 Pekanbaru.....	43



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuisisioner terhadap Responden.....	
Lampiran 2: Wawancara Terhadap Apoteker	
Lampiran 3: Rekapitan Data Konsumen	
Lampiran 4: Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Pada Apotek Mandiri Smart Jl. Imam Munandar No.55 Pekanbaru	
Lampiran 5: Dokumentasi Hasil Observasi Penelitian	
Lampiran 6: Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian	
Lampiran 7: Surat Keterangan Lulus Plagiasi	
Lampiran 8: Surat Rekomendasi No.503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/40817	
Lampiran 9: Surat Mohon Rekomendasi Riset No.1447 E-UIR/27-FS/2021 .	

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA APOTEK MANDIRI SMART JL. IMAM
MUNANDAR NO.55 PEKANBARU**

ABSTRAK

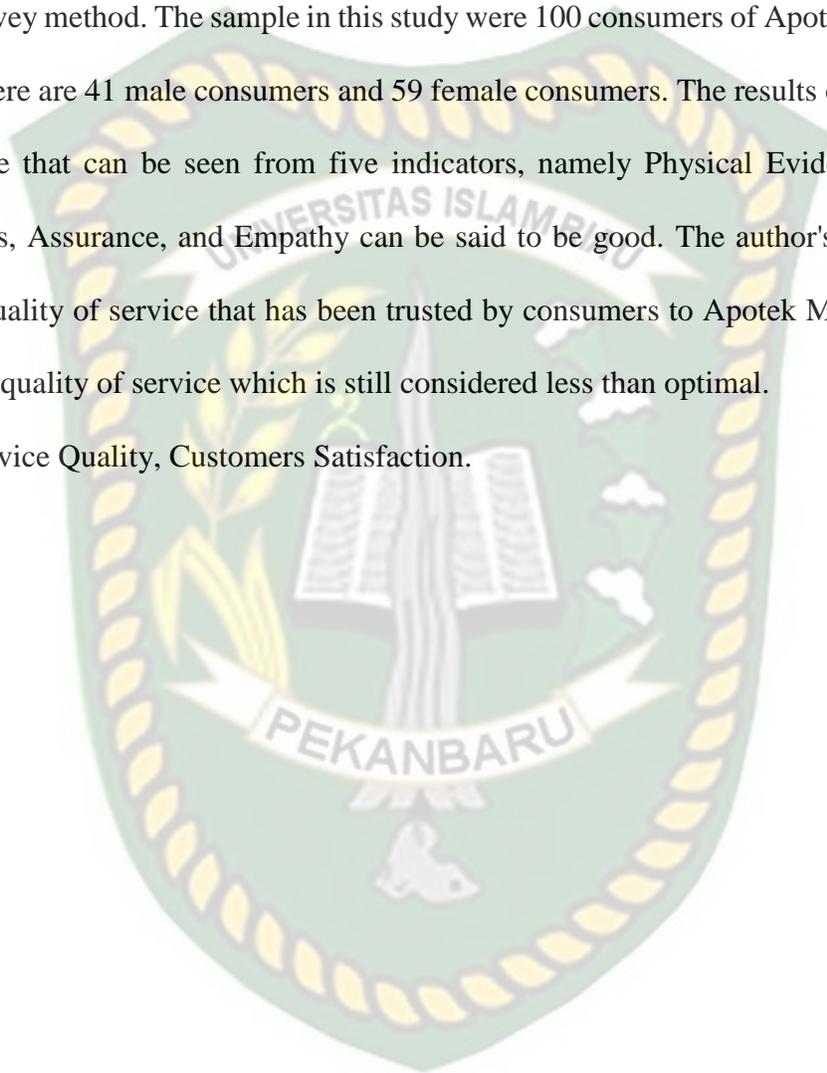
Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pada Apotek Mandiri Smar Jl. Imam Munandar No.55 Pekanbaru. Penelitian ini penulis menggunakan tipe penelitian *Kuantitatif* dengan menggunakan metode *Survey Deskriptif*. Adapun sampel pada penelitian ini adalah konsumen Apotek Mandiri Smart Pekanbaru berjumlah 100 orang. Untuk konsumen yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 41 orang dan untuk konsumen berjenis kelamin perempuan berjumlah 59 orang. Hasil penelitian menunjukkan pelayanan yang terlihat dari lima indikator yaitu Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati dapat dikatakan Baik. Saran penulis adalah mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah dipercaya konsumen terhadap Apotek Mandiri Smart dan Meningkatkan lagi kualitas pelayanan yang masih dirasa kurang maksimal.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

The purpose of this was to determine the quality of service at Apotek Mandiri Smart Jl. Imam Munandar No. 55 Pekanbaru. In this study, the author uses a quantitative research type using a descriptive survey method. The sample in this study were 100 consumers of Apotek Mandiri Smart Pekanbaru. There are 41 male consumers and 59 female consumers. The results of the study show that the service that can be seen from five indicators, namely Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy can be said to be good. The author's suggestion is to maintain the quality of service that has been trusted by consumers to Apotek Mandiri Smart and to improve the quality of service which is still considered less than optimal.

Keywords: Service Quality, Customers Satisfaction.



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Aspek yang sangat penting dalam kehidupan manusia adalah kesehatan. Setiap orang melakukan berbagai cara untuk memperoleh kesehatan yang prima. Seseorang yang menderita sakit biasanya akan berusaha untuk mengatasi dan mengobati penyakit yang dideritanya hingga sembuh.

Pelayanan di bidang kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat. Salah satu sarana pelayanan kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah Apotek.

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian, Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasia. Praktek/pekerjaan kefarmasian yang dimaksud adalah pembuatan termasuk pengendalian mutu sediaan farmasi, pengamanan, pengadaan, penyimpanan dan pendistribusi atau penyaluran obat, pengelolaan obat, pelayanan obat atas resep dokter, pelayanan informasi obat serta pengembangan obat, bahan obat dan obat tradisional.

Sering sekali ditemukan keluhan pelanggan di Apotek mulai dari lambannya pelayanan yang diterima pelanggan, kurangnya ketepatan dan keamanan dari obat yang diberikan kepada pelanggan, serta fasilitas apotek yang kurang

memadai mulai dari kursi menunggu pelanggan yang kurang banyak, kebersihan apotek, tempat parkir yang kurang menjamin kendaraan pelanggan.

Untuk mempertahankan pelanggan, pihak apotek dituntut selalu menjaga kepercayaan konsumen secara cermat dengan memperhatikan kebutuhan konsumen untuk menciptakan keunggulan kompetitif bisnisnya agar mampu bersaing secara berkesinambungan.

Menurut (Thoha, 2002) "kualitas pelayanan terhadap masyarakat sangat tergantung pada faktor individual dan sistem yang dipakai", yang terdiri dari *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty* dalam memenuhi kebutuhan pasien yang berpengaruh pada tingkat kepuasan pasien. Kepuasan konsumen telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Konsumen umumnya mengharapkan produk berupa barang/ jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan (Assauri, 2003).

Kepuasan yang dialami oleh pasien sangat berkaitan erat dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak apotek. Pasien menilai tingkat kepuasan atau ketidakpuasan mereka setelah menggunakan jasa apotek dan menggunakan informasi ini untuk memperbarui persepsi mereka tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh apoteker atau staff apotek tersebut.

Memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik, bukanlah sesuatu yang mudah bagi pengelola apotek karena pelayanan yang diberikan oleh apotek menyangkut kualitas hidup para pasiennya sehingga bila terjadi kesalahan dalam tindakan medis dapat berdampak parah, kecacatan bahkan

kematian. Apotek sebagai bagian dari sistem kesehatan nasional dituntut untuk meningkatkan kualitas penyediaan fasilitas, pelayanan dan kemandirian.

Pelaku pelayanan kesehatan yang kompetitif harus dikelola oleh pelaku yang mempunyai jiwa wirausaha yang mampu menciptakan efisiensi, keunggulan dalam kualitas dan pelayanan, keunggulan dalam inovasi serta unggul dalam merespon kebutuhan pasien. Salah satu pelayanan kesehatan apotek besar di Pekanbaru adalah Mandiri Group. Yang mana telah memiliki beberapa cabang yaitu Apotek Mandiri Smart, Apotek Mandiri I, Apotek Mandiri Utama, Apotek Mandiri Plus, Apotek Mandiri Prima, Apotek Mandiri Jaya, Apotek Mandiri Care dan Apotek Mandiri II.

Penelitian akan dilakukan pada cabang Apotek Mandiri Smart Jl. Imam Munandar No.55 Pekanbaru. Yang mana berikut merupakan Daftar nama pelaku pelayanan atau karyawan di Apotek Mandiri Smart Jl. Imam Munandar No.55 Pekanbaru :

Tabel 1.1 : Daftar Nama Karyawan di Apotek Mandiri Smart Jl. Imam Munandar No.55 Pekanbaru

No	Nama	Jabatan/Pekerjaan
1	Zukri	Pimpinan
2	Fidya Suryani S.Farm. Apt	Apoteker
3	Umni Annisa S.Farm. Apt	Apoteker
4	Ilma Ulya Rahma	Asisten Apoteker
5	Aulia Wijayanti	Asisten Apoteker
6	Fadilatul Khairat	Asisten Apoteker
7	Afrilia Yulandari	Asisten Apoteker
8	Jely Sofiana	Asisten Apoteker
9	Fauzya Novita	Asisten Apoteker
10	Gatricia Yasilva	Asisten Apoteker
11	Milva Zilia	Sales Promtion Girl (SPG)
12	Ninik	Sales Promtion Girl (SPG)

13	Tulus Amalia	Sales Promtion Girl (SPG)
14	Amalia Saragi	Sales Promtion Girl (SPG)

Sumber: Apotek Mandiri Smart 2019

Berdasarkan tabel diatas Apotek Mandiri Smart terdapat 10 karyawan tetap dan 4 SPG yang bekerja sesuai kompeten nya masing-masing dan memiliki pengalaman di bidangnya masing-masing.

Melakukan pelayanan kesehatan, data kunjungan sangat mempengaruhi dalam melihat perkembangan pelayanan dari tahun-ketahun. Berikut merupakan daftar kunjungan konsumen pada Apotek Mandiri Smart Jl. Imam Munandar No.55 Pekanbaru di tahun 2016-2018 yang mana terdapat skala peningkatan.

Tabel 1.3 : Kunjungan Konsumen Apotek Mandiri Smart Pekanbaru

Bulann	2016	2017	2018	2019
Januari	13566	14765	14978	4.897
Februari	12244	12768	12886	4.998
Maret	13124	13425	14497	4.675
April	12677	12351	12554	4.326
Mei	11878	12097	12255	3.997
Juni	14875	14482	14621	5.029
Juli	11659	11779	12131	5.122
Agustus	13673	13076	13460	5.048
September	16850	15996	16989	4.758
Oktober	12358	12267	12994	4.994
November	11563	10154	11890	4.937
Desember	12470	12893	13029	4.673
Total	156937	156053	161284	57.454

Sumber: Apotek Mandiri Smart Pekanbaru 2020

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan di atas maka peneliti tertarik ingin mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang sudah diterapkan oleh Apotek Mandiri Smart Pekanbaru. Oleh karena itu penulis tertarik mengambil

judul “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA APOTEK MANDIRI
SMART JALAN IMAM MUNANDAR NO. 55 PEKANBARU”

A. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada Apotek Mandiri Smart jl. Imam Munandar No.55 Pekanbaru ?

B. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian yang dilakukan nantinya adalah :

- A. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan pada Bagaimana kualitas pelayanan pada Apotek Mandiri SmartJl. Imam Munandar No.55 Pekanbaru.

2. Kegunaan Penelitian

- 1) Guna teoritis

Sebagai bahan kajian ilmiah dan ilmu pengetahuan khususnya ilmu pengetahuan administrasi bisnis.

- 2) Guna praktis

Sebagai sarana penerapan ilmu administrasi bisnis dalam bidang pemasaran.

- 3) Guna akademis

Sebagai referensi bahan atau pedoman dalam pengembangan ilmu pengetahuan lanjut bagi lembaga pendidikan terkait bidang strategi pemasaran.

PENELITIAN TERDAHULU

Nama/ Tahun	Judul	variabel	Metode penelitian	Hasil penelitian
Dewi Meilana/ 2017	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pasien Di Puskesmas Rawat Inap Tajung Mas Makmur Kabupaten Mesuji Provinsi Lampung	Kualitas pelayanan dan kepuasan pasien	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan variable kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik,kehandalan,jaminan dan empati berpengaruh terhadap kepuasan pasien.
Pratiwi/ 2018	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Sebagai Pasien Dipuskemas Sering Sumatra Utara	Kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat	Ternik purposive sampling	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan variable kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.
Dewi yulia murdianti JAB vol 4 no 1 2018	Pengaruh Citra Puskesmas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap	Citra puskesmas, kualitas pelayanan dan kepuasan pasien	purposive sampling	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh citra puskesmas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap adalah sebesar 67,9 %.

	Di Puskesmas Dongko Trenggalek Malang			
Valentina Annisa Vebriani /2012	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pasien Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Dr. Ciptomangunkusumo	Kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen	Metode accidental sampling	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima hipotesis dapat diterima dan berhubungan positif dalam menangani konsumen
Nidia/20 12	Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Bara-Baraya Makassar	Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien	Metode kuantitatif	Hasil penelitian ini menggunakan SPSS 16,0 yang dapat menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIRAN

A. Studi Kepustakaan

1. Konsep Administrasi

Manusia adalah makhluk yang selalu melakukan kegiatan Administrasi. Didalam kehidupannya, manusia melakukan kegiatan untuk memenuhi kebutuhannya. Kebutuhan manusia sangat beragam ditambah oleh kecenderungan manusia yang selalu tidak puas memaksa manusia untuk bekerja dan terus bekerja. Naluri manusia sebagai makhluk sosial mendorong manusia untuk selalu bermasyarakat. Disamping itu, kondisi tidak sempurna yang ada dalam diri Manusia memaksa manusia untuk selalu membutuhkan kehadiran manusia lain dalam kehidupannya. Kedua hal inilah yang mendasari terjadinya administrasi dalam kehidupan manusia.

Selanjutnya Siagian (2003;2) mengungkapkan bahwa administrasi adalah keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Defenisi tersebut memberikan beberapa hal,

- a. Pertama administrasi adalah sebagai seni adalah suatu proses yang diketahui hanya permulaanya sedangkan akhirnya tidak diketahui,
- b. Kedua administrasi mempunyai unsur tertentu yaitu adanya dua manusia atau lebih, adanya tujuan yg hendak dicapai, adanya tugas yang harus dilaksanakan, adanya peralatan dan perlengkapan untuk melaksanakan

tugas-tugas itu. Kedalam golongan peralatan dan perlengkapan termasuk pula waktu, tempat, peralatan materi, serta sarana lainnya,

- c. Ketiga bahwa administrasi sebagai proses kerjasama bukan merupakan hal yang baru karena ia telah timbul bersama-sama dengan timbulnya peradaban manusia.

Dari beberapa pengertian para pakar di atas maka dapat disimpulkan bahwa administrasi adalah suatu bentuk kerjasama antara dua orang atau lebih yang dilakukan dalam suatu organisasi dalam usaha menetapkan sasaran dan untuk mencapai tujuan tertentu.

2. Konsep Organisasi

Pengertian organisasi menurut Nawawi (2005;8) secara statis wadah berhimpun sejumlah manusia karena memiliki kepentingan yang sama. Sedangkan pengertian organisasi secara dinamis adalah proses kerjasama sejumlah manusia (dua orang atau lebih) untuk mencapai tujuan bersama.

Organisasi didefinisikan sebagai setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang terdapat seseorang atau beberapa orang yang disebut atasan dan seorang/kelompok orang yang disebut bawahan (Siagian. 2003;6).

Organisasi adalah suatu sistem perserikatan formal berstruktur dan terkordinasi dari sekelompok orang yang bekerja sama dalam mencapai tujuan tertentu, jadi organisasi hanyamerupakan alat dan wadah saja, guna mencapai

tujuan organisasi adanya proses kerjasama yang berstruktur dan terkordinasi untuk mencapai apa-apa yang telah ditentukan (Hasibuan. 2001;24)

Secara konseptual ada dua batasan yang perlu dikemukakan di sini, yakni istilah “*organization*” sebagai kata benda dan “*organizing*” (pengorganisasian) sebagai kata kerja, menunjukkan pada rangkaian aktivitas yang harus dilakukan secara sistematis.

Apabila kita membicarakan organisasi sebagai suatu sistem, berarti memandangnya terdiri dari unsur-unsur yang saling bergantung dan di dalamnya terdapat sub-sub sistem. Sedangkan struktur di sini mengisyaratkan bahwa di dalam organisasi terdapat suatu kadar formalitas dan adanya pembagian tugas atau peranan yang harus dimainkan oleh anggota-anggota kelompoknya.

Sedangkan organisasi informal menunjuk pada pola koordinasi yang lahir dikalangan anggota-anggota organisasi formal. Ada tiga dimensi dasar dari suatu organisasi menurut Schein (2002;17-20), yaitu:

- a. Dimensi hirarkis, yang mencerminkan jenjang relatif dengan cara yang sama seperti bagan organisasi.
- b. Dimensi fungsional, yang mencerminkan jenis pekerjaan yang berbeda-beda yang dilukiskan dengan berbagai sektor dalam diagram kerucut.
- c. Dimensi perangkuman atau pemusatan, yang tercermin dalam tingkat sejauh mana setiap orang lebih dekat atau lebih jauh dari pusat organisasinya.

Organisasi secara garis besar dibagi dua, yaitu organisasi sosial yang lahir secara tidak langsung dari interaksi orang tanpa melibatkan koordinasi rasional,

dan organisasi informal yang lahir dari koordinasi rasional anggota organisasi formal.

Suatu struktur organisasi menetapkan cara tugas pekerjaan dibagi, dikelompokkan, dan dikoordinasi secara formal. Menurut Robbins (2002;132-140). Ada enam unsur dalam merancang struktur organisasi, yaitu:

- a. Spesialisasi kerja, yaitu suatu tingkat dimana tugas dalam organisasi dibagi-bagi menjadi pekerjaan-pekerjaan yang terpisah.
- b. Departementalisasi, yaitu dasar yang dipakai untuk mengelompokkan bersama, sejumlah pekerjaan.
- c. Rantai komando, yaitu garis tidak putus dari wewenang yang terentang dari puncak organisasi ke eselon terbawah dan memperjelas siapa melapor kepada siapa.
- d. Rantai kendali, yaitu jumlah bawahan yang dapat diarahkan secara efisien dan efektif oleh seorang manajer.
- e. Sentralisasi dan desentralisasi, Sentralisasi yaitu sampai tingkat mana pengambilan keputusan dipusatkan pada suatu titik tunggal dalam organisasi. Desentralisasi yaitu keleluasaan keputusan dialihkan ke bawah ke karyawan tingkat lebih rendah.
- f. Formalisasi, yaitu suatu tingkat yang terhadapnya pekerjaan-pekerjaan dalam organisasi itu dilakukan.

Dalam suatu organisasi diperlukan stuktur organisasi yang berfungsi menetapkan cara tugas pekerjaan dibagi, dikelompokkan, dan dikoordinasikan

secara formal, agar tercapai suatu tujuan organisasi yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Robbins (2002;141-143) secara umum ada tiga desain organisasi,yaitu:

- a. Struktur sederhana, yaitu suatu struktur yang bercirikan tingkat departementalisasi sederhana, rentang kendali yang luas, wewenang yang dipusatkan, dalam tangan satu orang, dan formalisasi kecil.
- b. Birokrasi, yaitu suatu struktur dengan tugas-tugas operasi yang sangat rutin yang dicapai lewat spesialisasi aturan dan pengaturan yang sangat formal, tugas-tugas yang dikelompokkan ke dalam departemen-departemen fungsional, wewenang terpusat, rentang kendali yang sempit dan pengambilan keputusan yang mengikuti rantai komando.
- c. Struktur matrik, yaitu suatu struktur yang menciptakan lini pangkat dari wewenang, menggabungkan departementalisasi fungsional dan produk.

Struktur organisasi merupakan suatu bentuk dari organisasi tersebut, yang berisikan susunan orang-orang yang menduduki suatu jabatan tertentu, berdasarkan wewenangnya masing-masing dan terdapat rentang kendali dalam pelaksanaan organisasi tersebut. Secara umum ada tiga bentuk struktur organisasi, yaitu struktur sederhana, struktur birokrasi, dan struktur matrik.

Robbins (2002;146-148) juga mengemukakan pilihan desain baru dalam organisasi, yaitu:

- a. Struktur tim, yaitu penggunaan tim sebagai piranti pusat untuk mengkoordinasi kegiatan kerja.

- b. Organisasi virtual, yaitu suatu organisasi inti yang kecil, yang menggunakan sumber luar untuk fungsi-fungsi bisnis utama.
- c. Organisasi tanpa tapal batas, yaitu suatu organisasi yang mengusahakan penghapusan rantai komando, mempunyai rentang kendali yang tak terbatas, dan menggantikan departemen dengan tim yang diberdayakan.

Dengan demikian bahwa dalam sebuah struktur organisai, ada kelebihan dan ada kekurangannya, dimana dalama suatu susunan organisasi akan tergambar suatu pembagian tugas dan fungsi masing-masing departemen maupun personil sesuai dengan bidang masing-masing.

Dari beberapadefinisi di atas, penulis menyimpulkan bahwa organisasi merupakan suatu perserikatan dan persekutuan yang terdiri dari 2 orang atau lebih yang berstruktur dan tekordinasi yang berkerjasama untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

3. Konsep Manajemen

Kegiatan yang dilakukan dalam suatu organisasi memerlukan pengendalian dan penyatuan serta penataan kegiatan-kegiatan, maka harus memiliki metode, teknik dan cara-cara mengaturnya demi tercapainya tujuan organisasi dengan baik maka diperlukan manajemen.

Menurut Hasibuan (2007;9) Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber daya lainnya secara efektif dan efesien untuk mencapai tujuan tertentu.

Menurut Siagian (2006;18) menyatakan manajemen adalah Kemampuan dan keterampilan untuk memperoleh sesuatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain.

Suyanto mengungkapkan (2008;2) manajemen adalah sebuah kegiatan yang sangat kompleks namun teratur, sehingga bila manajemen dilaksanakan dengan baik akan mencapai hasil kegiatan yang maksimal.

Tingkat manajemen dalam organisasi dibedakan atas tiga golongan, yaitu:

a. *Top Management*

Top Management merupakan jenjang tertinggi dan sering disebut dengan manajer major, eksekutif kunci. *Top Manger* bertanggung jawab atas kebijakan-kebijakan dan strategi-strategi perusahaan yang kemudian diterjemahkan secara lebih spesifik oleh manajer dibawahnya

b. *Middle Management*

Middle Management bertugas mengawasi beberapa unit kerja dan menerapkan rencana sesuai dengan tujuan dan tingkatan yang lebih tinggi dan melaporkannya kepada *Top Management*.

c. *Lower Management*

Lower Management merupakan tingkatan yang paling bawah dalam suatu organisasi yang memimpin dan mengawasi tenaga-tenaga operasional. *Lower Management* dikenal dengan istilah operasional (Supervisor, Kepala Seksi, dan Mandor)

Berdasarkan pengertian manajemen tersebut, peneliti berkesimpulan bahwa manajemen adalah proses penyelenggaraan berbagai kegiatan seperti

perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan yang dilakukan secara kompleks namun teratur, sehingga tercapainya tujuan yang telah ditetapkan.

4. Manajemen Sumber Daya Manusia

Manusia adalah sumber daya yang tidak akan pernah habis untuk diperdebatkan dalam suatu organisasi, apapun bentuk organisasi tersebut. Suatu organisasi tanpa manusia yang handal hanya akan menunggu waktu saja untuk bubar, atau paling tidak organisasi tersebut akan jalan ditempat.

Menurut Bohlander dan Snell (2010;94) dalam buku “*Manajemen pengembangan sumber daya manusia*” menyatakan bahwa SDM yakni suatu ilmu yang mempelajari bagaimana memberdayakan karyawan dalam perusahaan, membuat pekerjaan, kelompok kerja, mengembangkan para karyawan yang mempunyai kemampuan, mengidentifikasi suatu pendekatan untuk dapat mengembangkan kerja karyawan dan memberikan imbalan kepada mereka atas usahanya dalam bekerja.

Peranan manajemen sumber daya manusia yang dikemukakan oleh Hasibuan (2005;164) dalam buku “*Manajemen pengembangan sumber daya manusia*” dalam menjalankan aspek sumber daya manusia harus dikelola dengan baik, sehingga kebijakan dapat sesuai dengan yang diinginkan perusahaan, yang meliputi antara lain:

1. Melakukan analisis jabatan.
2. Merencanakan kebutuhan tenaga kerja dan merekrut calon pekerja.

3. Menyeleksi calon pekerja.
4. Memberikan pengenalan dan penempatan pada karyawan baru.
5. Menetapkan upah gaji dan cara memberikan kompensasi.
6. Memberikan insentif dan kesejahteraan.
7. Melakukan evaluasi kerja.
8. Mengkomunikasikan, memberikan penyuluhan, menegakan disiplin kerja.
9. Memberikan pendidikan, pelatihan, dan pengembangan.
10. Membangun komitmen kerja.
11. Memberikan keselamatan kerja.
12. Memberikan jaminan kesehatan.
13. Menyelesaikan keluhan karyawan.

Menurut Mary Parker Follet (2004;102) tujuan manajemen sumber daya manusia adalah mengikatkan kontribusi produktif orang-orang yang ada dalam perusahaan melalui sejumlah cara yang bertanggung jawab secara strategis, etis, dan social. Departemen SDM dikatakan penting karena departemen tersebut tidak mengontrol banyak factor yang membentuk SDM.

Tugas manajemen sumber daya manusia berkisar pada upaya mengelola unsur manusia dengan segala potensi yang dimilikinya seefektif mungkin sehingga dapat diperoleh sumber daya manusia yang puas (*satisfied*) dan memuaskan (*satisfactory*) bagi organisasi. Lingkup manajemen sumber daya manusia meliputi semua aktifitas yang berhubungan dengan sumber daya manusia dalam organisasi (Faustino, 2003;10), ada 4 antara lain:

1. Rencana organisasi
2. Staffing
3. System reward
4. Manajemen permormansi
5. Pengembangan pekerja dan organisasi
6. Komunikasi dan hubungan masyarakat

Pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pengertian manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dari seni dalam mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efesiensi membantu terwujudnya tujuan perusahaan.

5. Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan bisa dikatakan berkualitas atau pun tidak berkualitas sebenarnya didasarkan pada penilaian dari pelayanan yang diberikan. Penilaian kualitas pelayanan, menurut Parasuraman dalam Hardiyansah (2011;92), mendefenisikan sebagai berikut: Penilaian kualitas pelayanan sebagai suatu pertimbangan global atau sikap yang berhubungan dengan keunggulan (*superiority*) dari suatu pelayanan. Penilaian kualitas pelayanan sama dengan sikap individu secara umum terhadap kinerja perusahaan. Selanjutnya, ditambah bahwa penilaian kualitas pelayanan adalah tingkat dana arah perbedaan antara harapan dan persepsi.

Menurut Kotler (2008;36) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tererat.

Pelayanan kesehatan menurut Depkes RI (2009) adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memelihara dan meningkatkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat.

Adapun yang dimaksud dengan kualitas itu adalah kecakapan dalam memobilisasi, mengalokasikan, dan menyatukan kegiatan yang secara teknis dibutuhkan untuk mencapai tujuan (Depdagri, 1982;122).

Sedangkan yang dimaksud analisis adalah kegiatan menjabarkan sesuatu dengan cara tertentu, sehingga terlihat hubungan satu dengan yang lainnya, sifatnya tidak sembarangan memilah-milah, tapi kegiatan menganalisis merupakan suatu metode ilmiah sehingga dapat dilihat hubungan yang signifikan dari suatu intensitas tertentu (Ibrahim, 2005;1) dalam pandangan dwiyanto (2006;140)

Ada beberapa indikator pengukuran kualitas pelayanan kesehatan menurut (Susatyo Herlambang 2016;80-81), yaitu:

1. Realibilitas, kualitas pelayanan diukur dari konsistensi dari *performance* atau penampilan secara fisik yang menyakinkan dan dapat dipercaya, realibilitas dibuktikan dengan penampilan dan cara berpakaian yang rapi dan bersih, lengkap dengan identitas dan penampilan percaya diri petugas serta keramah tamahan, kesopanan, dan menghormati pasien

2. Tanggap, kualitas pelayanan diukur dari ketanggapan, kemauan, kesiapan, dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan. Hal ini juga menyangkut ketepatan dari pelayanan. Ketanggapan petugas atau karyawan dibuktikan dengan waktu pelayanan efektif dan kepuasan pasien dalam pemenuhan kebutuhannya.
3. Kompetensi, kualitas pelayanan diukur dari kompetensi tenaga kesehatan yang bermakna memiliki keahlian dan pengetahuan yang pernah dibutuhkan untuk memberikan pelayanan, pelatihan yang pernah diikuti, pengakuan dari suatu profesi, asosiasi, atau institusi yang berwenang dan memiliki kredibilitas.
4. Accessibility, kualitas pelayanan diukur dari kemudahan pasien untuk mendapatkan pelayanan dan dapat menghubungi petugas dengan mudah, accessibility dapat diukur dengan menghitung waktu dalam mendapatkan pelayanan dan kemudahan dalam mendapatkannya.
5. Etika petugas seperti kesopanan, rasa hormat, kesungguhan, keramahan dari penyedia jasa.
6. Komunikasi, berarti menjaga agar tiap pelanggan mendapatkan informasi sesuai dengan bahasa yang mereka pahami dan mendengarkan keinginan mereka.
7. Kredibilitas, menyangkut hal yang dapat dipercaya, kejujuran penyedia pelayanan kesehatan
8. Keamanan adalah bebas dari bahaya, resiko ataupun keraguan.
9. Kelengkapan fasilitas dan penampilan lingkungan fisik dari suatu jasa.

Sedangkan Keberhasilan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Berry dan Zeithaml dapat ditentukan dengan pendekatan service quality. Service Quality adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima.

Konsep kualitas pelayanan yang dihasilkan oleh Parasuraman adalah SERVQUAL. Terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2006:182) sebagai berikut:

1. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Ini meliputi fasilitas fisik (Gedung, Gudang, dan lainnya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawainya. Secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi.
2. *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi tinggi. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu, dan dapat dipercaya.

3. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pelanggan dengan memberikan layanan yang baik dan cepat.
4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Dimensi *assurance* terdiri dari empat subdimensi, yaitu :
 - a. *Competence* (Kompetensi) Keahlian dan keterampilan yang harus dimiliki penyedia jasa dalam memberikan jasanya kepada pelanggan.
 - b. *Credibility* (Kredibilitas) Kejujuran dan tanggung jawab pihak penyedia jasa sehingga pelanggan dapat mempercayai pihak penyedia jasa.
 - c. *Courtesy* (Kesopanan) Etika kesopanan, rasa hormat, dan keramahan pihak penyedia jasa kepada pelanggannya pada saat memberikan jasa pelayanan.
 - d. *Security* (Keamanan/Keselamatan) Rasa aman, perasaan bebas dari rasa takut serta bebas dari keragu-raguan akan jasa pelayanan yang diberikan oleh pihak penyedia jasa kepada pelanggannya.
5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu

pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Dimensi empathy terdiri dari tiga sub dimensi, yaitu :

- a) Access (Akses) Tingkat kemudahan untuk dihubungi dan ditemuinya pihak penyedia jasa kepada pelanggannya.
- b) Communication (Komunikasi) Kemampuan pihak penyedia jasa untuk selalu menginformasikan sesuatu dalam bahasa yang mudah dimengerti oleh pelanggan dan pihak penyedia jasa selalu mau mendengarkan apa yang disampaikan oleh pelanggan.
- c) Understanding Customer (Mengerti Pelanggan) Tingkat usaha pihak penyedia jasa untuk mengetahui dan mengenal pelanggan beserta kebutuhan-kebutuhannya.

6. Apotek

Apotek adalah suatu tempat dilakukannya pekerjaan kefarmasian, penyaluran sediaan farmasi, dan perbekalan kesehatan lainnya kepada masyarakat. Pengertian ini didasarkan pada Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 1332/Menkes/SK/X/2002 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 922/Menkes/Per/X/1993 tentang Ketentuan dan Tata Cara Pemberian Izin Apotek.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2017 tentang Apotek, yang di maksud dengan Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh

Apoteker. Apoteker adalah sarjana farmasi yang telah lulus sebagai apoteker dan telah mengucapkan sumpah jabatan apoteker

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian, apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker. Praktek/pekerjaan kefarmasian yang dimaksud adalah pembuatan termasuk pengendalian mutu sediaan farmasi, pengamanan, pengadaan, penyimpanan dan pendistribusi atau penyaluran obat, pengelolaan obat, pelayanan obat atas resep dokter, pelayanan informasi obat serta pengembangan obat, bahan obat dan obat tradisional.

1. Tugas dan Fungsi Apotek

Menurut PP No.51 tahun 2009, tugas dan fungsi apotek adalah :

- A. Tempat pengabdian profesi seorang Apoteker yang telah mengucapkan sumpah jabatan Apoteker.
 - B. Sarana yang digunakan untuk melakukan pekerjaan kefarmasian.
 - C. Sarana yang digunakan untuk memproduksi dan distribusi sediaan farmasi antara lain obat, bahan obat, obat tradisional, kosmetika.
 - D. Sarana pembuatan dan pengendalian mutu sediaan farmasi, pengamanan, pengadaan, penyimpanan dan pendistribusian atau penyaluran obat, pengelolaan obat, pelayanan obat atas resep dokter, pelayanan informasi obat serta pengembangan obat, bahan obat dan obat tradisional (Anonim, 2009)
1. Standart Pelayanan Kefarmasian di Apotek

Menurut Peraturan Pemerintahan Kesehatan Nomor 73 tahun 2016 tentang Standart Pelayanan Kefarmasian di Apotek,

Pengaturan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek bertujuan untuk :

- a. Meningkatkan mutu Pelayanan Kefarmasian;
- b. Menjamin kepastian hukum bagi Tenaga Kefarmasian; dan
- c. Melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan Obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (patient safety).

Pekerjaan /praktik Kefarmasian di lakukan oleh seorang Apoteker yang di bantu oleh Tenaga Teknis Kefarmasian. Menurut Peraturan Pemerintahan Kesehatan Nomor 73 tahun 2016 tentang Standart Pelayanan Kefarmasian di Apotek, Tenaga Teknis Kefarmasian adalah tenaga yang membantu apoteker dalam menjalani Pekerjaan Kefarmasian, yang terdiri atas Sarjana Farmasi, Ahli Madya Farmasi, dan Analis Farmasi.

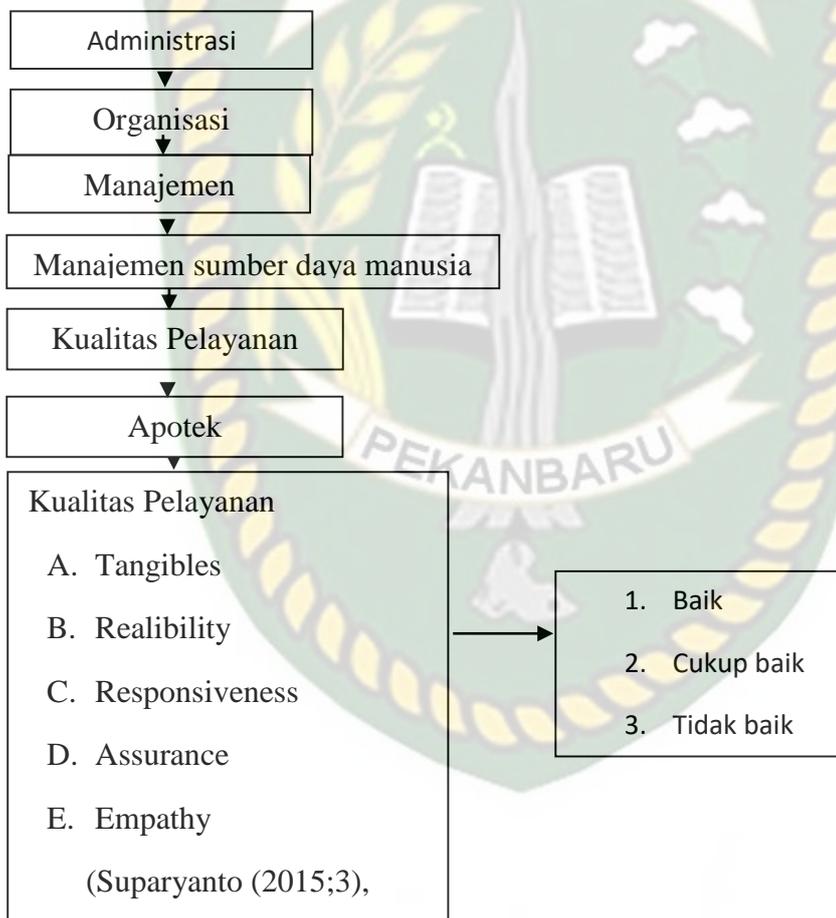
Pada Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 pasal 24 dinyatakan bahwa dalam melakukan pekerjaan kefarmasian di apotek, apoteker dapat:

- a. Mengangkat seorang Apoteker pendamping yang memiliki SIPA;
- b. Mengganti obat merk dagang dengan obat generik yang sama komponen aktifnya atau obat merk dagang lain atas persetujuan dokter dan/atau pasien,
- c. Menyerahkan obat keras, narkotika dan psikotropika kepada masyarakat atas resep dari dokter sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

B.Kerangka Pemikiran

Dalam hal ini penulis menguraikan alur pikir dengan mendudukan penelitian berdasarkan kajian sebagai jawaban teoritis dari penelitian ini mengenai” Analisis Kuliatas Pelayanan Pada Apotik Mandiri Smart”

Gambar II.1: Kerangka Pikir Tentang Analisis Kuliatas Pelayanan Pada Apotik Mandiri Smart.



C. Konsep Operasional

Konsep operasional untuk memudahkan dan menghindari kesalahpahaman dalam mengartikan kalimat, maka penulis mengambil kesimpulan diantaranya :

1. **Administrasi** adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.
2. **Organisasi** adalah suatu kerja sama beberapa orang yang membagi tugasnya diantara para anggota, menetapkan hubungan kerja dan menyatukan aktivitasnya kearah pencapaian tujuan bersama.
3. **Manajemen** adalah sebagai proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan *planning*, *organizing*, *actuating*, dan *controlling* dimana masing-masing bidang digunakan baik ilmu pengetahuan maupun keahlian.
4. **Manajemen sumber daya manusia** adalah suatu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap karyawan serta ilmu dan seni yang mengatur sumber daya manusia yang mampu merekrut, menyaring, melatih, memperkerjakan sumber daya manusia, manusianya diposisi yang sesuai dengan kemampuannya.
5. **Kualitas pelayanan** merupakan salah satu factor yang menentukan tingkat kebersihan perusahaan, penelian terhadap kualitas pelayanan dapat dilihat dari bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*).

6. **Apotek** adalah suatu tempat dilakukannya pekerjaan kefarmasian, penyaluran sediaan farmasi, dan perbekalan kesehatan lainnya kepada masyarakat.

D. Operasional Variabel

Tabel II.1 : Operasional Variabel Analisis Kualitas Pelayanan Pada Apotek Mandiri Smart Jl. Imam Munandar Pekanbaru

Konsep	Variabel	Indikator	Item yang dinilai	Kategori pengukuran
1	2	3	4	5
Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima Parasuraman, Berry, dan Zeithaml	Kualitas pelayanan Apotik Mandiri Smart Jl. Imam Munandar Pekanbaru	1. Tangibles	A. Penampilan petugas B. Fasilitas fisik (gedung) C. Teknologi (Peralatan yang digunakan)	Interval
		2. Reliability	A. Tepat waktu B. Sikap simpatik C. Akurasi tinggi	Interval
		3. Responsiveness	A. Kecepatan pelayanan B. Pemberian infoemasi yang jelas	Interval

		4. Assurance	A. Keahlian dan keterampilan memberikan pelayanan. B. Kejujuran dan tanggung jawab C. Etika kesopanan	Interval
		5. Emphaty	A. Tingkat kemudahan untuk dihubungi dan ditemuinya pihak penyedia jasa kepada pelanggannya B. Kemampuan memberikan informasi yang baik C. Memahami pelanggan	Interval

Sumber: modifikasi dari sejumlah dasar teoritis, 2019

F. Teknik Pengukuran

Sebagai pertimbangan dalam menganalisa data yang terkumpul, maka penulis menggunakan pengukuran masing-masing konsep, yaitu:

Pengukuran terhadap setiap indikator variabel penelitian ini menggunakan skala *likert* (Sugiyono. 2005;107). Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Pengukuran terhadap indikator variabel diklasifikasikan menjadi 3 bagian kategori penelitian yaitu baik, cukup baik, dan kurang baik. Untuk setiap item pertanyaan yang di ajukan per indikator variabel, masing-masing alternatif jawabannya terdiri dari 3 kategori dengan nilai skor sebagai berikut:

Options	Bobot
Baik	3
Cukup Baik	2
Kurang baik	1

Untuk variabel ini penulis mengajukan 18 item pertanyaan terdiri dari 9 indikator yaitu realibilitas, tanggap, kompetensi, accessibility, etika, komunikasi, kredibilitas, keamanan, dan kelengkapan. Skor terendah nilai interval dapat dinyatakan dengan rumus sebagai berikut:

Skor tertinggi : Jumlah responden x jumlah item pertanyaan x nilaitertinggi

Skor terendah : Jumlah responden x jumlah item pertanyaan x nilsi terendah

Interval : Skor tertinggi-skor terendah

Skala Pengukuran

Berdasarkan nilai skor yang ditetapkan didapat bahwa nilai skor tertinggi yaitu 3648 dan skor terendah 1566 yaitu dan interval 1041. Dengan demikian penilaian pada variabel kualitas pelayanan konsumen dapat dinyatakan sebagai berikut:

Baik : Apabila pelayanan pada apotek smart jl. Imam munandar pekanbaru yang diukur masing-masing dengan hasil rekapitulasi jawaban responden berkisar antara 3648-4698.

Cukup baik : Apabila pelayanan pada apotek smart jl. Imam munandar pekanbaru yang diukur masing-masing dengan hasil rekapitulasi jawaban responden berkisar antara 2607-3648.

Tidak baik : Apabila pelayanan pada apotek smart jl. Imam munandar pekanbaru yang diukur masing-masing dengan hasil rekapitulasi jawaban responden berkisar antara 1566-2607.

Pelayanan apotek smart pekanbaru diukur dengan 9 indikator dan mempunyai penilaian masing-masing indicator tersebut sebagai berikut:

1. Tangibles

Baik : Apabila pelayanan pada apotek smart jl. Imam munandar pekanbaru yang diukur masing-masing dengan hasil rekapitulasi jawaban responden berkisar antara 3648-4698.

Cukup baik : Apabila pelayanan pada apotek smart jl. Imam munandar pekanbaru yang diukur masing-masing dengan hasil rekapitulasi jawaban responden berkisar antara 2607-3648.

Tidak baik : Apabila pelayanan pada apotek smart jl. Imam munandar pekanbaru yang diukur masing-masing dengan hasil rekapitulasi jawaban responden berkisar antara 1566-2607.

2. Reliability

Baik : Apabila pelayanan pada apotek smart jl. Imam munandar pekanbaru yang diukur masing-masing dengan hasil rekapitulasi jawaban responden berkisar antara 3648-4698.

Cukup baik : Apabila pelayanan pada apotek smart jl. Imam munandar pekanbaru yang diukur masing-masing dengan hasil rekapitulasi jawaban responden berkisar antara 2607-3648.

Tidak baik : Apabila pelayanan pada apotek smart jl. Imam munandar pekanbaru yang diukur masing-masing dengan hasil rekapitulasi jawaban responden berkisar antara 1566-2607.

3. Responsiveness

Baik : Apabila pelayanan pada apotek smart jl. Imam munandar pekanbaru yang diukur masing-masing dengan hasil rekapitulasi jawaban responden berkisar antara 3648-4698.

Cukup baik : Apabila pelayanan pada apotek smart jl. Imam munandar pekanbaru yang diukur masing-masing dengan hasil rekapitulasi jawaban responden berkisar antara 2607-3648.

Tidak baik : Apabila pelayanan pada apotek smart jl. Imam munandar pekanbaru yang diukur masing-masing dengan hasil rekapitulasi jawaban responden berkisar antara 1566-2607.

4. Assurance

Baik : Apabila pelayanan pada apotek smart jl. Imam munandar pekanbaru yang diukur masing-masing dengan hasil rekapitulasi jawaban responden berkisar antara 3648-4698.

Cukup baik : Apabila pelayanan pada apotek smart jl. Imam munandar pekanbaru yang diukur masing-masing dengan hasil rekapitulasi jawaban responden berkisar antara 2607-3648.

Tidak baik : Apabila pelayanan pada apotek smart jl. Imam munandar pekanbaru yang diukur masing-masing dengan hasil rekapitulasi jawaban responden berkisar antara 1566-2607.

5. Emphaty

Baik : Apabila pelayanan pada apotek smart jl. Imam munandar pekanbaru yang diukur masing-masing dengan hasil rekapitulasi jawaban responden berkisar antara 3648-4698.

Cukup baik : Apabila pelayanan pada apotek smart jl. Imam munandar pekanbaru yang diukur masing-masing dengan hasil rekapitulasi jawaban responden berkisar antara 2607-3648.

Tidak baik : Apabila pelayanan pada apotek smart jl. Imam munandar pekanbaru yang diukur masing-masing dengan hasil rekapitulasi jawaban responden berkisar antara 1566-2607



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang penulis gunakan adalah tipe survey deskriptif dengan penelitian ini direncanakan akan menarik sampel dan populasi penelitian, penelitian survey deskriptif adalah gambaran mengenai kenyataan yang ada dilapangan (objektif), penelitian ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data, menganalisa dan merumuskan masalah, tujuan menggunakan tipe ini adalah untuk mengetahui secara jelas dan konkret tentang factor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Dan menggunakan metode penelitian kuantitatif.

Metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan kepada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengumpulan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistic dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2015;12).

Tipe penelitian ini digunakan agar dapat mengetahui “Analisis Kualitas Pelayanan pada Apotek Mandiri Smart Jl. Imam Munandar No.55 Pekanbaru”.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini di lakukan di ApotekMandiri Smart Jl. Imam Munandar No. 55 Pekanbaru dengan alasan bahwaApotek Mandiri Smart mudah dijangkau oleh masyarakat disekitar dengan mendapatkan pelayanan yang baik.

C. Populasi Dan Sampel

Populasi adalah wilayah generelasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2003: 90).

Sampel sebagian yang diambil dari populasi dengan mengemukakan cara-cara tertentu. (Sugiyono,2003:91)

Dalam prosedur pengambilan sampel pelanggan dilakukan dengan cara menentukan sampel dari populasi yang memenuhi karakteristik tertentu sebagai pembatas yang terdapat dalam populasi yang menjadi objek studi. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh konsumen pada Apotek Mandiri Smart pekanbaru pada tahun 2019 yang berjumlah 57.454.

Penelitian mengambil sebanyak 100 orang dari konsumen yang berada di apotek Mandiri Smart sebagai responden untuk penelitian ini. Jumlah sampel ditentukan rumus Slovin yang dikutip oleh Danang Sunyato (2013;6). Untuk menentukan jumlah sampel pada penelitian ini digunakan rumus dari slovin yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n= ukuran atau banyak sampel

N= banyak sampel

E= nilai kritis/persentase kelonggaran (0.1)

Jadi, $n = \frac{57.454}{1+(57.454(0,10^2))}$

$$1+(57.454(0,10^2))$$

$n = 99.82$

= dibulatkan menjadi 100 orang responden

Tab.1 :PopulasidanSampel

No	Keterangan	Populasi	Sampel	Presentasi (%)
1.	Direktur	1	1	100 %
2.	Apoteker	2	2	100 %
3.	AsistenApoteker	10	10	100%
4.	Pasien	57.454	100	0.06%
	Jumlah			

Sumberdata : Apotek Smart Pekanbaru,2019.

D. Teknik Penarikan Sampel

Adapun teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling*. yaitu menemui pembeli yang membeli. (Sugiyono, 2010:85).

E. Jenis Dan Sumber Data

Ada jenis data yang berkaitan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Data primer

Yaitu data yang penulis peroleh langsung dari sumber pertama, baik dari individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan peneliti (Umar,2003,41-42). Dalam penelitian ini data primer diperoleh melalui pengisian kuesioner dan hasil wawancara dengan responden.

b. Data sekunder

Yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya yang mampu memberikan informasi terkait dengan penelitian, yaitu data dari Apotek Mandiri Smart Jl. Imam Munandar No.55 Pekanbaru atau dilumpuhkan peneliti dari sumber-sumber yang ada dan dipublikasikan kepada masyarakat pengguna data.

F. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data dan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini ,teknik yang digunakan antara lain :

1. Wawancara, yaitu mengadakan Tanya jawab langsung secara lisan kepada pemilik usaha, yang dianggap perlu guna mendukung data yang tidak ditemui dalam kuesioner, (Sugiyono,2013;198) .
2. Dokumentasi, yaitu proses pengumpulan, pemilihan, pengolahan, dan penyimpanan informasi dibidang pengetahuan, pemberi atau pengumpulan bukti dari keterangan seperti gambar, kutipan dan bahan referensi lain.
3. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Jadi penulis menyebarkan kuesioner tersebut kepada responden konsumen yang menggunakan jasa Apotek Mandiri Smart Jl. Imam Munandar Pekanbaru untuk menjawab pertanyaan yang telah disediakan penulis.
4. Observasi, yaitu suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati secara langsung terhadap responden untuk mendapatkan data yang akurat (Sugiyono, 2003;162).

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif dan kuantitatif. Setelah data dikumpulkan secara lengkap dan menyeluruh, maka data tersebut dikelompokkan dan disesuaikan dengan jenis data yang di peroleh, selanjutnya akan dibahas dan dianalisa dalam dua bentuk data yang bersifat kualitatif dan di uraikan dalam bentuk kalimat, sedangkan data yang bersifat kuantitatif akan ditabulasikan dalam bentuk tabel.

H. Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian

**Tabel III.2 : Jadwal dan Waktu Kegiatan Penelitian Apotek Mandiri Smart
Jl. Imam Munandar Pekanbaru.**

No	Jenis kegiatan	Bulan dan Minggu Ke-																			
		Agustus				September				Oktober				Nopember				Desember			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penyusunan UP	x	x	X	X	X	x														
2	Seminar UP							x	x												
3	Revisi UP								x	X	X										
4	Revisi Kuisisioner										X	x									
5	Rekomendasi Survey												x								
6	Survey Lapangan												x	x	x						
7	Analisis Data													x	x	x					
8	Penyusunan Laporan Hasil Penelitian																x	x			

data, teknik analisis data, jadwal pelaksanaan penelitian, serta sistematika penulisan skripsi.

BAB IV : DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

Pada BAB ini akan memuat tentang deskripsi lokasi penelitian, meliputi : visi dan misi perusahaan, struktur organisasi perusahaan yang diteliti.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada BAB ini akan berisi mengenai identitas responden, hasil penelitian dan pembahasan tentang faktor kebudayaan, faktor sosial, faktor pribadi dan faktor psikologis.

BAB VI : PENUTUP

Pada BAB terakhir ini merupakan penutup yang akan berisi kesimpulan dan saran.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB IV

DISKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Singkat Perusahaan Apotek Mandiri Smart

Apotek Mandiri Smart didirikan pada tanggal 22 Februari 2008 yang beralamat di Jalan H. Imam Munandar, No.55 Telp (0761) 862188/862199. Apoteker Penanggung Jawab (APJ) bernama apt. Fidyah Suryani, S.Farm. Mulanya Apotek mandiri didirikan pada tanggal 08 November 1999 oleh Bapak H. Zukri yang bernama Toko Obat Mandiri. Banyaknya permintaan Obat Keras dan penebusan obat menggunakan resep dokter, maka pada tanggal 25 April 2001 diubah menjadi Apotek Mandiri. Semakin pesatnya perkembangan perusahaan, maka Apotek Mandiri membuka beberapa cabang di daerah Pekanbaru, sebagai berikut :

1. Apotek Mandiri 1

Didirikan pada tanggal 25 April 2001 yang beralamat di jalan H. Imam Munandar No. 57 B, Harapan Raya Pekanbaru, No. Telp (0761) 32592.

2. Apotek Mandiri 2

Didirikan pada tanggal 22 September 2004 yang beralamat di Jalan Jend. Soedirman No. ..., No.telp (0761)33838.

3. Apotek Mandiri Plus

Didirikan pada tanggal 12 Juli 2006 yang beralamat di K.H Nasution. No.Telp (0761)72860.

4. Apotek Mandiri Smart

Didirikan pada tanggal 22 Februari 2008 yang beralamat di Jalan H. Imam Munandar. No. Telp (0761) 862188/862199.

5. Apotek Mandiri Jaya

Didirikan pada tanggal 01 November 2012 yang beralamat di Jalan HR. Soebrantas, No. Telp (0761) 66425.

6. Apotek Mandiri Prima

Didirikan pada tanggal 15 Agustus 2015 yang beralamat di Jalan Sidomulyo Timur, Marpoyan Damai. No. Telp 0852-6394-5537.

7. Apotek Mandiri Utama

Didirikan pada tanggal 15 November 2015 yang beralamat di Jalan Tengku Bey (Utama), Simpang Tiga, Bukit Raya, Kota Pekanbaru. No. Telp (0761) 8411288.

B. Struktur Organisasi

Struktur merupakan *out line* didalam skema organisasi; dari penempatan tugas yang paling atas sampai pada penetapan tugas yang paling bawah. Dengan kata lain, struktur organisasi mendeskripsikan bagaimana organisasi itu mengatur dirinya sendiri dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Dengan demikian, agar organisasi bekerja dan tetap menjaga prosedur pelaksanaan pekerjaan. Penbagian tugas wewenang *internal* dan sistem koordinasi dan komitmen individu pada doktrin dan program organisasi akan mempengaruhi kemampuan sumber daya organisasi untuk melaksanakan program-program kerja yang sudah ditetapkan. Struktur organisasi merupakan jaringan peranan sosial yang masing-masing

dinyatakan secara normatif, sehingga keseluruhan pembagian pekerja menghasilkan usaha terpusat yang efisien. kemudian yang mana struktur organisasi merupakan gambaran hirarki jabatan struktural yang terdapat suatu Apotek Mandiri Smart Jl. Imam Munandar No. 55 Pekanbaru. Dia secara tidak langsung juga pembagian pembagian kerja atau unit organisasi. Struktur yang dimaksud adalah struktur organisasi dari Apotek Mandiri Smart Jl. Imam Munandar No. 55 Pekanbaru yang menjadi subyek.

Untuk mengetahui secara jauh mengenai struktur organisasi pada Apotek Mandiri Smart Jl. Imam Munandar No. 55 Pekanbaru sebelum penulisan akan menjelaskan jenis-jenis struktur organisasi diantaranya:

1. Organisasi Garis

Organisasi yang diciptakan oleh Henry Fayol dan merupakan struktur organisasi dimana wewenang dilimpahkan secara vertical dan sepenuhnya dari pemimpin kepada bawahan.

2. Organisasi Lini dan Staff

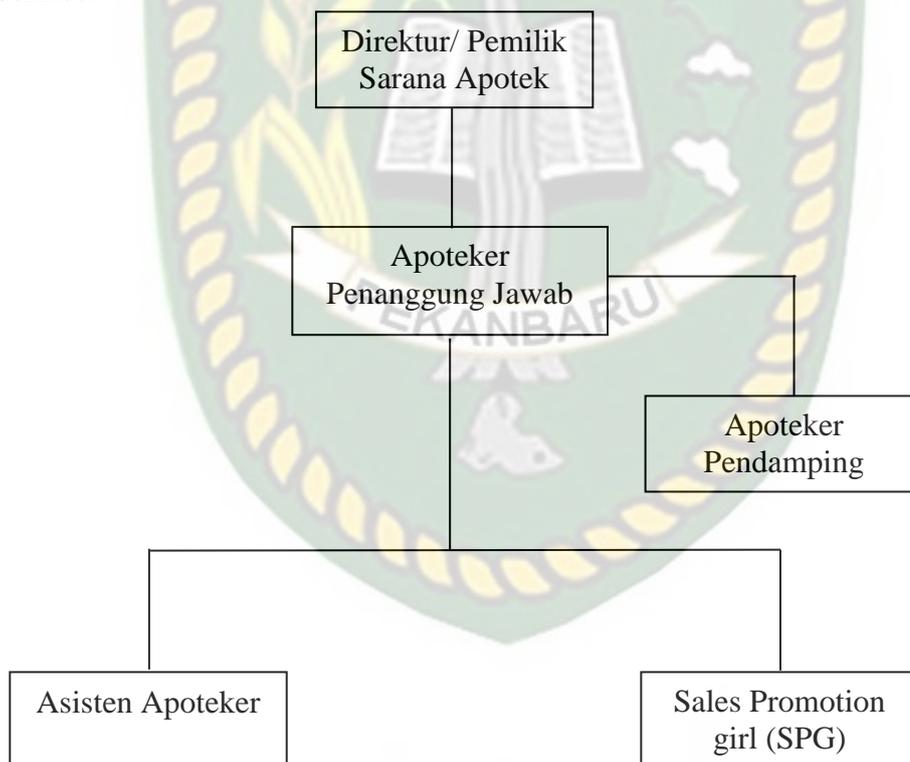
Organisasi Lini dan Staff diciptakan Harrington Emerson dan merupakan kombinasi dari organisasi lini dan asas komando dipertahankan tetapi dalam kelancaran tugas pemimpin dibantu oleh para staff, dimana staff berperan untuk memberikan masukan, bantuan fikiran, saran-saran, dan data informasi yang dibutuhkan.

3. Organisasi Fungsional

Organisasi fungsional diciptakan oleh Frederick W. Taylor dan merupakan struktur organisasi yang disusun berdasarkan pada sifat dan macam-macam

pekerjaan yang harus dilakukan, masalah pembagian merupakan masalah yang menjadi yang sungguh-sungguh.

Berdasarkan jenis-jenis struktur organisasi diatas, maka struktur organisasi yang di gunakan pada Apotek Mandiri Smart Jl. Imam Munandar No. 55 Pekanbaru ini menggunakan struktur organisasi garis atau lini dimana pimpinan memiliki wewenang untuk memberikan tugas kepada bawahan secara langsung. Untuk lebih jelasnya berikut merupakan struktur organisasi pada Apotek Mandiri Smart Jl. Imam Munandar No. 55 Pekanbaru yang dapat dilihat pada gambar berikut:



C. Visi dan Misi Apotek Mandiri (CV. Mandiri Group)

Berdirinya suatu perusahaan pasti memiliki tujuan yang merupakan suatu titik tolak ukur bagi segala pemikiran dalam suatu perusahaan. Dari tujuan tersebut maka dapat dilihat arah atau cara suatu perusahaan untuk mengukur tingkat efisiensi dan efektivitas kegiatan suatu perusahaan. Adapun Visi dan Misi Apotek Mandiri Group sebagai berikut :

1. Visi Apotek Mandiri

Membantu pemerintah dalam meningkatkan pelayanan kesehatan dengan memberikan sarana pelayanan kesehatan dalam hal penyediaan obat-obatan, obat tradisional, dan kosmetik sehingga Apotek Mandiri Group dijadikan sebagai apotek andalan keluarga kota Pekanbaru dan sekitarnya dengan harga yang terjangkau.

2. Misi Apotek Mandiri

- a. Memberikan pelayanan yang menyeluruh kepada pasien secara professional dan bertanggung jawab.
- b. Memberikan pelayanan yang mengutamakan mutu dan kepuasan pelanggan.
- c. Menciptakan lapangan kerja yang memberdayakan SDM secara berkesinambungan sebagai tulang punggung pelanggan dan mitra yang dapat diandalkan.
- d. Menciptakan suasana kerja yang nyaman, bersemangat, disiplin, bertanggung jawab dan solid diantara keluarga besar Apotek Mandiri dengan menerapkan manajemen dan efisien, efektif, mandiri dan bermutu untuk kemajuan bersama.

D. Strategi Apotek Mandiri

Strategi yang dilakukan Apotek Mandiri adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM)
2. Meningkatkan mutu pelayanan kesehatan
3. Pemerataan jangkauan pelayanan kesehatan yang terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat.



BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden

Identitas responden merupakan keterangan yang diperoleh dari berdasarkan responden berdasarkan data kuesioner yang telah disebar oleh penulis yang didalamnya memuat mengenai jenis kelamin, umur, pekerjaan, dan tingkat pendidikan responden. Identitas responden diperlukan dalam penelitian untuk memberikan gambaran yang signifikan dari jelas antara data yang sajikan untuk responden dengan analisis yang dilakukan, dan untuk menjawab tujuan dari penelitian.

Untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam penelitian ini maka penulis melakukan wawancara karyawan dan pemilik Apotek Mandiri Smart Jl. Imam Munandar No. 55 Pekanbaru dengan menyebarkan kuesioner sebanyak 30 rangkap kepada responden yang ditujukan ke pelanggan Apotek Mandiri Smart Jl. Imam Munandar No. 55 Pekanbaru.

1. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Identitas responden dari masyarakat yang menjadi pelanggan Apotek Mandiri Smart Jl. Imam Munandar No. 55 Pekanbaru. Berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel pada bawah ini :

Tabel V.1 : karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin pada Apotek Mandiri Smart Jl. Imam Munandar No. 55 Pekanbaru

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase%
1	Laki-Laki	41	41%
2	Perempuan	59	59%
	Total	100	100%

Sumber : Data Olahan, 2021

Berdasarkan data pada tabel V.1 dapat dilihat bahwa jumlah responden berjenis kelamin laki-laki 41 orang dengan persentase 41% sementara responden jenis perempuan jumlah 59 orang dengan persentase 59%. Dengan jumlah responden berjumlah 100 orang dengan persentase 100%.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan pada Apotek Mandiri Smart Jl. Imam Munandar No. 55 Pekanbaru lebih didominasi oleh responden dengan jenis kelamin perempuan yang berjumlah 59 orang hal ini dikarenakan sebagian besar adalah perempuan yang banyak membeli obat pada Apotek Mandiri Smart Jl. Imam Munandar No. 55 Pekanbaru.

2. Identitas Responden Berdasarkan Umur Responden

Umur atau usia merupakan satu tingkat kematangan seseorang dalam berfikir dan bertindak mengambil keputusan terhadap sesuatu yang seharusnya dan dan yang tidak seharusnya dilakukan.

Tabel V.2 : karakteristik Responden Berdasarkan Umur Responden pada Apotek Mandiri Smart Jl. Imam Munandar No. 55 Pekanbaru

Umur	Frekuensi	Persentase%
21-30	46	46%
31-40	25	25%
41-50	23	23%
51-60	6	6%
Total	100	100%

Sumber : Data Olahan, 2021

Pada tabel V.2 diatas, maka dapat dijelaskan bahwa tingkat umur responden pada Apotek Mandiri Smart Jl. Imam Munandar No. 55 Pekanbaru pada rentan umur 21-30 tahun 46 orang dengan persentase 46%, sementara umur 31-40 tahun 25 orang dengan persentase 25%, umur 41-50 tahun 23 orang dengan persentase 23%, dan umur 51-60 tahun 6 orang dengan persentase 6%, dengan keseluruhan berjumlah 100 orang responden dengan persentase 100%.

3. Identitas Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Untuk mengetahui identitas responden masyarakat yang menjadi pelanggan pada Apotek Mandiri Smart Jl. Imam Munandar No. 55 Pekanbaru berdasarkan tingkat pekerjaan dapat dilihat tabel berikut ini :

Tabel V.3 : karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan Responden pada A Apotek Mandiri Smart Jl. Imam Munandar No. 55 Pekanbaru

Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Persentase%
Wiraswasta	23	23%
Umum	31	31%
PNS	17	17%
Mahasiswa	17	17%
Pelajar	12	12%
Total	100	100%

Sumber : Data Olahan, 2020

Pada tabel V.3 di atas, maka dapat diketahui bahwa tingkat pekerjaan responden pada Apotek Mandiri Smart Jl. Imam Munandar No. 55 Pekanbaru yaitu sebagai pekerjaan wiraswasta berjumlah 23 orang dengan persentase 23%, sementara umum berjumlah 31 orang dengan persentase 31%, kemudian PNS berjumlah 17 orang dengan persentase 17%, kemudian mahasiswa berjumlah 17 orang dengan persentase 17%, kemudian pelajar berjumlah 12 orang dengan persentase 12% dengan keseluruhan berjumlah 100 orang responden dengan persentase 100%.

Dapat diambil kesimpulan dari 100 orang responden paling banyak adalah responden yang memiliki pekerjaan sebagai umum dengan jumlah 31 orang dengan persentase 31% pada Apotek Mandiri Smart Jl. Imam Munandar No. 55 Pekanbaru yang cukup tinggi, dengan begitu umum lebih mendominasi dalam membeli obat pada Apotek Mandiri Smart Jl. Imam Munandar No. 55 Pekanbaru.

4. Identitas Responden Berdasarkan Tingkatan Pendidikan

Berdasarkan hasil penelitian adapun identitas responden dalam penelitian ini berdasarkan tingkat pendidikan dalam dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel V.4 : karakteristik Responden Berdasarkan Tingkatan Pendidikan Responden pada Apotek Mandiri Smart Jl. Imam Munandar No. 55 Pekanbaru

Tingkatan Pendidikan	Frekuensi	Persentase%
SD	9	9%
SMP	20	20%
SMA	37	37%
S-1	28	28%
S-2	6	6%
Total	100	100%

Sumber : Data Olahan, 2021

Berdasarkan data tabel V.4 di atas, dapat dijelaskan bahwa tingkat pendidikan responden Apotek Mandiri Smart Jl. Imam Munandar No. 55 Pekanbaru pada tingkat pendidikan SMA berjumlah 37 orang dengan persentase 37%, sedangkan pendidikan S1 berjumlah 28 orang dengan persentase 28%, pendidikan SMP berjumlah 20 orang dengan persentase 20%, kemudian pendidikan SD berjumlah 9 orang dengan persentase 9% dan pendidikan S2 berjumlah 6 orang dengan persentase 6%. Dengan jumlah keseluruhan 100 orang responden dengan persentase 100%.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terbanyak ialah pada tingkatan SMA dengan jumlah 37 orang, hal ini dikarenakan tingkat pendidikan mempengaruhi jenis dan mutu dalam membeli

obat pada Apotek Mandiri Smart Jl. Imam Munandar No. 55 Pekanbaru, sehingga dalam hal ini pendidikan merupakan jenjang pendidikan SMA terbanyak dalam membeli obat.

B. Analisis Kualitas Pelayanan Pada Apotek Mandiri Smart Jl. Imam Munandar No. 55 Pekanbaru

Untuk mengetahui analisis kualitas pelayanan pada Apotek Mandiri Smart Jl. Imam Munandar No. 55 Pekanbaru maka peneliti menganalisis indikator kualitas pelayanan menurut Parasuraman, et al. (2005:282) yaitu:

1. Bukti fisik (*tangibles*)
2. Keandalan (*reliability*)
3. Ketanggapan (*responsiveness*)
4. Jaminan (*assurance*)
5. Empati (*empathy*)

1. Bukti Fisik (*tangibles*)

Yakni kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Ini meliputi fasilitas fisik (Gedung, Gudang, dan lainnya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawainya. Secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2006:182)

Sub indikator keandalan meliputi :

1. Fasilitas bersih dan rapi
2. Petugas bersih dan rapi
3. Variasi produk

berikut ini merupakan tabel tanggapan pelanggan di Apotek Mandiri Smart dari 100 orang responden yang mengisi kuesioner mengenai analisis kualitas pelayanan pada Apotek Mandiri Smart Jl. Imam Munandar No.55 Pekanbaru.

Tabel V.5 : Tanggapan Responden Untuk Indikator Bukti Fisik (*Tangibles*) Pada Apotek Mandiri Smart Jl. Imam Munandar No. 55 Pekanbaru

No	Item pertanyaan	Jawaban responden			Jumlah
	Bukti Fisik	Baik	Cukup baik	Kurang baik	
1	Fasilitas bersih dan rapi	86 (86%)	14 (14%)	- (0%)	100 100%
2	Petugas berpakaian bersih dan rapi	76 (76%)	24 (24%)	- (0%)	100 100%
3	Variasi produk	70 (70%)	30 (30%)	- (0%)	100 100%
Jumlah		232	68	-	300
Rata-rata		77	23	-	100
Persentase		(77%)	(23%)	(0%)	100%

Sumber : Data Olahan, 2021

Berdasarkan tabel V.5, untuk item penilaian pertama yaitu segera dapat dilihat bahwa 86 orang responden atau sama dengan 86% menyatakan baik artinya bahwa pihak apotek mandiri telah memberikan fasilitas yang bersih dan rapi ketika sedang melayani pemberian obat, sedangkan 14 orang responden atau

sama dengan 14% dikarenakan konsumen menganggap cukup baik fasilitas yang diberikan apotek selama melayani pemberian obat, sementara untuk item penilaian sub indikator segera dapat dilihat bahwa dari 100 orang tidak ada memberikan jawaban kurang baik.

Kemudian untuk item kedua penilaian sub indikator petugas berpakaian bersih dan rapi dapat dilihat bahwa 76 orang responden atau sama dengan 76% menyatakan baik artinya bahwa petugas apotek mandiri smart sudah melayani dengan berpakaian bersih dan rapi sehingga menimbulkan kenyamanan konsumen, kemudian 24 orang responden memberikan jawaban cukup baik, dikarenakan konsumen menganggap petugas yang melayani cukup berpakaian bersih dan rapi, selanjutnya untuk item penilaian sub indikator akurat dapat dilihat bahwa dari 100 orang tidak ada memberikan jawaban kurang baik.

Dan untuk item penilaian yang ketiga yaitu sub indikator variasi produk dapat dilihat bahwa 70 orang responden atau sama dengan 70% memberikan penilaian baik, artinya bahwa pihak apotek mandiri telah menyediakan berbagai macam variasi produk sesuai dibutuhkan pelanggan, selanjutnya 30 orang responden atau sama dengan 30% memberikan penilaian cukup baik dikarenakan ada beberapa produk yang dibutuhkan konsumen tidak ada apotek mandiri smart, selanjutnya untuk item penilaian sub indikator memuaskan dapat dilihat bahwa dari 100 orang tidak ada memberikan jawaban kurang baik.

Berdasarkan tabel V.5 diatas terlihat jawaban responden dengan indikator bukti fisik (*tangibles*) yang menjawab baik rata rata 77 responden atau

dengan persentase 77%, untuk yang menjawab kurang baik rata rata 23 atau dengan persentase 23% dan tidak ada responden yang menjawab kurang baik.

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan pada hari senin tanggal 22 februari 2021 di Apotek Mandiri Smart Jl. Imam Munandar No.55 Pekanbaru kepada manager bapak Zikri, dengan indikator penelitian tentang Bukti fisik (tangibles) baik, dapat diperoleh penjelasan bahwa fasilitas yang dimiliki serta kenyamanan,kebersihan dan variasi produk dapat memberikan kepuasan dan kenyamanan bagi konsumen adalah nilai plus untuk apotek.

2. Keandalan (*realibility*)

yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi tinggi. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu, dan dapat dipercaya menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2006:182)

Subindikator keandalan meliputi :

1. Fasilitas bersih dan rapi
2. Petugas bersih dan rapi
3. Variasi produk

Berikut ini merupakan tabel tanggapan pelanggan di Apotek Mandiri Smart dari 100 orang responden yang mengisi kuesioner mengenai analisis kualitas pelayanan pada Apotek Mandiri Smart Jl. Imam Munandar No.55 Pekanbaru.

**Tabel V.6 : Tanggapan Responden Untuk Indikator Keandalan (*Reliability*)
Pada Apotek Mandiri Smart Jl. Imam Munandar No. 55
Pekanbaru**

No	Item pertanyaan	Jawaban responden			Jumlah
	Keandalan	Baik	Cukup baik	Kurang baik	
1	Memberikan pelayanan obat dengan cepat	82 (82%)	18 (18%)	- (0%)	100 100%
2	Obat tersedia dengan lengkap	90 (90%)	8 (8%)	2 (2%)	100 100%
3	Petugas melayani dengan ramah dan tersenyum	67 (67%)	33 (33%)	- (0%)	100 100%
Jumlah		239	59	2	300
Rata-rata		80	19	1	100
Persentase		(80%)	(19%)	(1%)	100%

Sumber : Data Olahan, 2021

Berdasarkan tabel V.6, untuk item penilaian pertama yaitu segera dapat dilihat bahwa 82 orang responden atau sama dengan 82% menyatakan baik artinya bahwa pihak apotek mandiri telah memberikan pelayanan obat dengan cepat terhadap permintaan konsumen, sedangkan 18 orang responden atau sama dengan 18% dikarenakan konsumen menganggap cukup baik petugas dalam memberikan pelayanan obat dengan cepat, sementara untuk item penilaian sub indikator segera dapat dilihat bahwa dari 100 orang tidak ada memberikan jawaban kurang baik.

Kemudian untuk item kedua penilaian sub indikator obat tersedia dengan lengkap dapat dilihat bahwa 90 orang responden atau sama dengan 90% menyatakan baik artinya bahwa apotek mandiri smart menyediakan obat dengan

lengkap sehingga memudahkan konsumen dalam berbelanja, kemudian 8 orang responden atau sama dengan 8% memberikan jawaban cukup baik, dikarenakan ketika konsumen mencari produk tersebut stok barang habis sehingga konsumen harus mencari ke apotek lainnya, selanjutnya 2 orang responden atau sama dengan 2% memberikan jawaban kurang baik dikarenakan obat produk yang dicari tidak ada dijual diapotek mandiri smart sehingga konsumen beralih keapotek lain .

Dan untuk item penilaian yang ketiga yaitu sub indikator petugas melayani dengan ramah dan tersenyum dapat dilihat bahwa 67 orang responden atau sama dengan 67% memberikan penilaian baik, artinya bahwa petugas apotek telah memberikan atau melayani konsumen dengan ramah dan tersenyum sehingga menimbulkan kenyamanan konsumen dalam berbelanja, selanjutnya 33 orang responden atau sama dengan 33% memberikan penilaian cukup baik dikarenakan ada beberapa konsumen yang menyatakan petugas apotek mandiri smart cukup ramah dan tersenyum dalam melayani konsumen, selanjutnya untuk item penilaian sub indikator memuaskan dapat dilihat bahwa dari 100 orang tidak ada memberikan jawaban kurang baik.

Berdasarkan tabel V.6 diatas terlihat jawaban responden dengan indikator keandalan(*reability*) yang menjawab baik rata rata 80 responden atau dengan persentase 80%, untuk yang menjawab cukup baik rata rata 19 atau dengan persentase 19% dan yang menjawab kurang baik rata rata 1 responden atau persentase 1%.

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan pada hari senin tanggal 22 february 2021 di Apotek Mandiri Smart Jl. Imam Munandar No.55

Pekanbaru kepada manager bapak Zikri, dengan indikator penelitian tentang keandalan (reliability) baik, dapat diperoleh penjelasan bahwa kecepatan dalam melayani konsumen, keramahan dan ketersediaan obat yang lengkap memiliki nilai yang baik dimata konsumen .

3. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu konsumen dengan memberikan layanan yang baik dan cepat menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2006:182)

Sub indikator daya tanggap meliputi :

1. Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam menangani keluhan konsumen.
2. Memberikan informasi yang mudah dipahami dan dimengerti.

Berikut ini merupakan tabel tanggapan pelanggan di Apotek Mandiri Smart dari 100 orang responden yang mengisi kuesioner mengenai analisis kualitas pelayanan pada Apotek Mandiri Smart Jl. Imam Munandar No.55 Pekanbaru.

Tabel V.7 : Tanggapan Responden Untuk Indikator Daya Tanggap (*Resposiviness*) Pada Apotek Mandiri Smart Jl. Imam Munandar No. 55 Pekanbaru

No	Item pertanyaan	Jawaban responden			Jumlah
	Daya Tanggap	Baik	Cukup baik	Kurang baik	
1	Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam menangani keluhan konsumen	94 (94%)	6 (6%)	- (0%)	100 100%
2	Memberikan informasi yang mudah dipahami dan dimengerti	81 (81%)	19 (19%)	- (-%)	100 100%
Jumlah		175	25	-	200
Rata-rata		87	13	-	100
Persentase		(87%)	(13%)	-	100%

Sumber : Data Olahan, 2021

Berdasarkan tabel V.7, untuk item penilaian pertama yaitu segera dapat dilihat bahwa 94 orang responden atau sama dengan 94% menyatakan baik artinya bahwa petugas apotek mandiri smart telah memberikan penanganan yang baik atas keluhan konsumen dengan cepat dan tanggap, sedangkan 6 orang responden atau sama dengan 6% dikarenakan konsumen menganggap cukup baik petugas dalam menangani keluhan konsumen, sementara untuk item penilaian sub indikator segera dapat dilihat bahwa dari 100 orang tidak ada memberikan jawaban kurang baik.

Kemudian untuk item kedua penilaian sub indikator memberikan informasi yang mudah dipahami dan dimengerti dapat dilihat bahwa 81 orang responden atau sama dengan 81% menyatakan baik artinya bahwa petugas apotek mandiri smart memberikan informasi yang jelas sehingga konsumen paham dan mengerti, kemudian 19 orang responden atau sama dengan 19% memberikan

jawaban cukup baik, dikarenakan petugas apotek mandiri smart memberikan informasi yang cukup jelas sehingga konsumen paham dan mengerti sementara untuk item penilaian sub indikator segera dapat dilihat bahwa dari 100 orang tidak ada memberikan jawaban kurang baik,.

Berdasarkan tabel V.7 diatas terlihat jawaban responden dengan indikator daya tanggap(*responsiviness*) yang menjawab baik rata rata 87 responden atau dengan persentase 87%, untuk yang menjawab cukup baik rata rata 13 atau dengan persentase 13% dan tidak ada responden yang menjawab kurang baik.

*Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan pada hari senin tanggal 22 februari 2021 di Apotek Mandiri Smart Jl. Imam Munandar No.55 Pekanbaru kepada manager bapak Zikri, dengan indikator penelitian tentang daya tanggap (*responsiviness*) baik, dapat diperoleh penjelasan bahwa kesiapan petugas dalam menanggapi keluhan konsumen dengan cepat dan tanggap serta memberikan informasi yang mudah dipahami dan dimengerti dapat memuaskan konsumen dalam berbelanja..*

4. Jaminan (*assurance*)

jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Dimensi *assurance* terdiri dari empat subdimensi, yaitu :

- a. Competence (Kompetensi) Keahlian dan keterampilan yang harus dimiliki penyedia jasa dalam memberikan jasanya kepada pelanggan.

- b. Credibility (Kredibilitas) Kejujuran dan tanggung jawab pihak penyedia jasa sehingga pelanggan dapat mempercayai pihak penyedia jasa.
- c. Courtesy (Kesopanan) Etika kesopanan, rasa hormat, dan keramahan pihak penyedia jasa kepada pelanggannya pada saat memberikan jasa pelayanan.
- d. Security (Keamanan/Keselamatan) Rasa aman, perasaan bebas dari rasa takut serta bebas dari keragu-raguan akan jasa pelayanan yang diberikan oleh pihak penyedia jasa kepada pelanggannya.

Menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2006:182)

sub indikator jaminan meliputi :

1. Keahlian dan keterampilan yang dimiliki oleh karyawan dibidang farmasi
2. Kejujuran dan tanggung jawab karyawan
3. Kesopanan karyawan
4. Merasa aman

Berikut ini merupakan tabel tanggapan pelanggan di Apotek Mandiri Smart dari 100 orang responden yang mengisi kuesioner mengenai analisis kualitas pelayanan pada Apotek Mandiri Smart Jl. Imam Munandar No.55 Pekanbaru.

Tabel V.8 : Tanggapan Responden Untuk Indikator Jaminan (Assurance) Pada Apotek Mandiri Smart Jl. Imam Munandar No. 55 Pekanbaru

No	Item pertanyaan	Jawaban responden			Jumlah
	Jaminan	Baik	Cukup baik	Kurang baik	
1	Keahlian dan keterampilan yang dimiliki oleh karyawan dibidang farmasi	98 (98%)	2 (2%)	- (-%)	100 100%
2	Kejujuran dan tanggung jawab karyawan	88 (88%)	12 (10%)	- (-%)	100 100%
3	Kesopanan karyawan	89 (89%)	11 (11%)	- (0%)	100 100%
4	Merasa aman	85 (85%)	15 (15%)	- (0%)	100 100%
Jumlah		360	40	-	400
Rata-rata		90	10	-	100
Persentase		(90%)	(10%)	(-%)	100%

Sumber : Data Olahan, 2021

Berdasarkan tabel V.8 untuk item penilaian sub keahlian dan keterampilan yang dimiliki oleh karyawan dibidang farmasi dapat dilihat bahwa 98 orang responden atau sama dengan 98% memberikan jawaban baik artinya bahwa pihak Apotek mandiri smart mempunyai karyawan yang berkompeten di bidangnya, selanjutnya 2 orang responden atau sama dengan 2% memberikan jawaban cukup baik dikarenakan konsumen menganggap karyawan apotek mandiri smart memiliki cukup keahlian dan keterampilan dibidang farmasi, sementara untuk item penilaian sub indikator keahlian dan keterampilan yang dimiliki oleh karyawan dibidang farmasi dapat dilihat bahwa dari 100 orang tidak ada memberikan jawaban kurang baik.

Untuk item penilaian sub kejujuran dan tanggung jawab karyawan dapat dilihat bahwa dari responden 88 orang responden atau sama dengan 88% artinya bahwa konsumen yakin dan percaya terhadap karyawan apotek mandiri smart memiliki rasa jujur dan bertanggung jawab, selanjutnya 12 orang responden atau sama dengan 12% dengan alasan karyawan apotek mandiri smart cukup memiliki rasa kejujuran dan tanggung jawab, sementara untuk item penilaian sub indikator keahlian dan keterampilan yang dimiliki oleh karyawan dibidang farmasi dapat dilihat bahwa dari 100 orang tidak ada memberikan jawaban kurang baik.

Untuk item penilaian sub indikator Kesopanan karyawan dapat dilihat bahwa dari 89 orang responden atau sama dengan 89% jawaban penilaian baik artinya bahwa konsumen merasakan kesopanan yang diberikan karyawan saat berbelanja, selanjutnya 11 orang responden atau sama dengan 11%, dikarenakan konsumen cukup merasakan kesopanan yang diberikan karyawan saat berbelanja, sementara untuk item penilaian sub indikator Kesopanan karyawan dapat dilihat bahwa dari 1000 orang tidak ada memberikan jawaban kurang baik.

Untuk item penilaian sub indikator Merasa aman dapat dilihat bahwa dari 85 orang responden atau sama dengan 85% jawaban penilaian baik artinya bahwa konsumen merasa aman saat berbelanja diapotek mandiri smart dengan keaamanan dari tempat dan produk yang yang diberikan oleh apotek mandiri smart, selanjutnya 15 orang responden atau sama dengan 15% dikarenakan konsumen merasa apotek mandiri smart cukup memberikan rasa aman saat berbelanja, sementara untuk item penilaian sub indikator Merasa aman yang dapat dilihat bahwa dari 30 orang tidak ada memberikan jawaban kurang baik.

Berdasarkan tabel V.8 diatas terlihat jawaban responden dengan indikator Jaminan (*Asurance*) yang menjawab baik rata rata 90 responden atau dengan persentase 90%, untuk yang menjawab cukup baik rata rata 10 atau dengan persentase 10% dan responden atau persentase 1% dan tidak ada responden yang menjawab kurang baik.

*Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan pada hari senin tanggal 22 februari 2021 di Apotek Mandiri Smart Jl. Imam Munandar No.55 Pekanbaru kepada manager bapak Zikri, dengan indikator penelitian tentang daya tanggap (*responsiviness*) baik, dapat diperoleh penjelasan bahwa kesiapan petugas dalam menanggapi keluhan konsumen dengan cepat dan tanggap serta memberikan informasi yang mudah dipahami dan dimengerti dapat memuaskan konsumen dalam berbelanja.*

5. Empati

yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2006:182).

Sub indikator empati meliputi :

1. Memberikan perhatian terhadap keluhan konsumen
2. Memberikan pelayanan yang ramah kepada semua konsumen
3. Memahami kebutuhan konsumen.

Berikut ini merupakan tanggapan responden di Apotek Mandiri Smart dari 100 orang responden yang mengisi jawaban kuesioner mengenai analisis kualitas pelayanan pada Apotek Mandiri Smart Jl. Imam Munandar No.55 Pekanbaru.

Tabel V.8: Tanggapan Responden Untuk Indikator Empati Pada Apotek Mandiri Smart Jl. Imam Munandar No. 55 Pekanbaru

No	Item pertanyaan	Jawaban responden			Jumlah
	Empati	Baik	Cukup baik	Kurang baik	
1	Memberikan perhatian terhadap keluhan konsumen	75 (75%)	20 (20%)	5 (5%)	100 100%
2	Memberikan pelayanan yang ramah terhadap semua konsumen	84 (84%)	14 (14%)	2 (2%)	100 100%
3	Memahami kebutuhan konsumen	80 (80%)	20 (20%)	- (0%)	30 100%
Jumlah		239	54	7	300
Rata-rata		80	18	2	100
Persentase		(80%)	(18%)	(2%)	100%

Sumber : Data Olahan, 2021

Berdasarkan tabel V.8 untuk item penilaian sub indikator memberikan perhatian terhadap keluhan konsumen dapat dilihat bahwa 75 orang responden atau sama dengan 75% memberikan jawaban baik artinya bahwa pihak apotek melalui petugasnya telah memberikan perhatian terhadap keluhan konsumen, selanjutnya 20 orang responden atau sama dengan 20% memberikan jawaban cukup baik dikarenakan konsumen menganggap cukup mendapatkan perhatian atas semua keluhannya kepada karyawan apotek mandiri smart, sementara untuk item penilaian sub indikator memberikan perhatian terhadap keluhan konsumen dapat

dilihat bahwa dari 5 orang responden atau sama dengan 5% memberikan jawaban kurang baik dikarenakan konsumen merasa tidak mendapatkan perhatian atas keluhannya dari karyawan apotek mandiri smart .

Untuk item penilaian sub indikator Memberikan pelayanan yang ramah terhadap semua konsumen dapat dilihat bahwa dari responden 84 orang responden atau sama dengan 84% menjawab baik artinya bahwa petugas apotek telah memberikan pelayanan yang ramah terhadap semua konsumen tanpa memilih konsumen yang datang, selanjutnya 14 orang responden atau sama dengan 14%, dikarenakan konsumen merasakan cukup baik pelayanan yang diberikan petugas apotek mandiri smart pekanbaru, sementara untuk item penilaian sub indikator memberikan pelayanan yang ramah terhadap semua konsumen dapat dilihat bahwa dari 2 orang responden atau sama dengan 2% memberikan jawaban kurang baik dikarenakan konsumen tersebut merasa tidak mendapatkan pelayanan yang baik dari karyawan apotek mandiri smart .

Untuk item penilaian sub indikator memahami keluhan konsumen dapat dilihat bahwa dari responden 80 orang responden atau sama dengan 80% jawaban penilaian baik, artinya bahwa pihak apotek mandiri smart sudah memberikan pemahaman tentang keluhan konsumen tersebut, selanjutnya 20 orang responden atau sama dengan 20%, dikarenakan, konsumen cukup memahami atas penjelasan dari petugas apotek mandiri smart mengenai keluhan nya tersebut, sementara untuk item penilaian sub indikator ini dapat dilihat bahwa dari 100 orang tidak ada memberikan jawaban kurang baik.

Berdasarkan tabel V.9 diatas terlihat jawaban responden dengan indikator empati yang menjawab baik rata rata 80 responden atau dengan persentase 80%, untuk yang menjawab cukup baik rata rata 18 atau dengan persentase 18% dan responden atau persentase 2% dan tidak ada responden yang menjawab kurang baik.

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan pada hari senin tanggal 22 februari 2021 di Apotek Mandiri Smart Jl. Imam Munandar No.55 Pekanbaru kepada manager bapak Zikri, dengan indikator penelitian tentang empati baik, dapat diperoleh penjelasan bahwa perhatian yang diberikan petugas atau karyawan apotek mandiri smart dapat memberikan nilai plus dan kenyamanan konsumen serta konsumen merasakan dekat dengan karyawan tersebut.

Tabel V.10: Rekapitulasi Hasil Akhir Tanggapan Responden Pada Apotek Mandiri Smart Jl. Imam Munandar No.55 Pekanbaru Dengan Masing-Masing Pembahasan Indikator.

No	Indikator	Jawaban responden			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Kurang baik	
1	Bukti Fisik (Tangibles)	77	23	-	100
		(77%)	(23%)	-	(100%)
2	Kehandalan (Realibility)	80	19	1	100
		(77%)	(19%)	1	(100%)
3	Ketanggapan	87	13	-	100

	(Responsiveness)	(87%)	(13%)	(-%)	(100%)
4	Jaminan (Assurance)	90	10	-	100
		(90%)	(10%)	(-%)	(100%)
5	Empati (Empathy)	80	18	2	100
		(80%)	(18%)	(2%)	100%)
Jumlah		414	83	3	500
Rata-rata		83	16	1	100
Persentase		83%	16%	1%	100%

Sumber : Data Olahan Hasil, 2021

Berdasarkan hasil rekapitulasi tanggapan responden pelanggan terhadap Analisis Kualitas Pelayanan Pada Apotek Mandiri Smart Jl. Imam Munandar No.55 Pekanbaru, berdasarkan indikator menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2006:182) yang terdiri dari 5 indikator dapat dilihat pada tabel V.10 yaitu “Bukti fisik (tangibles), Keandalan (reliability), Daya tanggap (responsiveness), Jaminan (assurance), Empati,”. Maka dapat disimpulkan bahwa untuk kategori penilaian baik yaitu sebesar 83%, untuk kategori penilaian cukup baik adalah sebesar 16%, kemudian untuk kategori kurang baik penilaian 1%.

Dari data penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa untuk variabel Analisis Kualitas Pelayanan Pada Apotek Mandiri Smart Jl. Imam Munandar No.55 Pekanbaru indikator pertama mengenai bukti fisik (tangibles) yang menjawab baik sebanyak 77 responden atau sama dengan 77%, untuk responden yang menjawab cukup baik sebanyak 23 responden atau sama dengan persentase 23%, untuk responden yang menjawab kurang baik yaitu 0%.

indikator kedua mengenai Keandalan (realibility) yang menjawab baik sebanyak 80 responden atau sama dengan 80%, untuk responden yang menjawab cukup baik sebanyak 19 responden atau sama dengan persentase 19%, untuk responden yang menjawab kurang baik sebanyak 1 responden atau sama dengan persentase 1%.

indikator ketiga mengenai Daya Tanggap (Responsiveness) yang menjawab baik sebanyak 87 responden atau sama dengan 87%, untuk responden yang menjawab cukup baik sebanyak 13 responden atau sama dengan persentase 13%, untuk responden yang menjawab kurang baik yaitu 0%.

indikator keempat mengenai Jaminan (Asurance) yang menjawab baik sebanyak 90 responden atau sama dengan 90%, untuk responden yang menjawab cukup baik sebanyak 10 responden atau sama dengan persentase 10%, untuk responden yang menjawab kurang baik yaitu 0%.

indikator kelima mengenai Empati yang menjawab baik sebanyak 80 responden atau sama dengan 80%, untuk responden yang menjawab cukup baik sebanyak 18 responden atau sama dengan persentase 18%, untuk responden yang menjawab kurang baik sebanyak 2 responden atau sama dengan persentase 2%.

Dari tabel diatas dpat dilihat bahwa pada jawaban responden Apotek Mandiri Smart Pekanbaru yang menjawab baik rata-rata 83 responden atau sama dengan persentase 83%, untuk responden yang menjawab cukup baik dengan rata rata 16 responden atau sama dengan 16%, untuk responden yang menjawab kurang baik dengan rata rata 1 responden atau sama dengan 1%.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada Apotek Mandiri Smart Jl. Imam Munandar No.55 Pekanbaru pada kategori “baik”. Hal ini dikarenakan factor pendukung pada kualitas pelayanan yang telah diberikan.

Factor pendukung tersebut yaitu indicator bukti fisik (*tangibles*) yang menjadi factor pendukung yaitu fasilitas kenyamanan dan kebersihan. Indicator keandalan (*Realibility*), factor pendukung terdapat pada kemampuan pelayanan dapat dipercaya memberikan pelayanan yang baik. Indicator daya tanggap (*responsiveness*) yang menjadi factor pendukung yaitu kecepatan karyawan dalam menangani konsumen dan informasi yang mudah dipahami. Indicator jaminan (*assurance*), yang menjadi factor pendukung yaitu pengetahuan yang dimiliki oleh tenaga ahli, kejujuran, tanggung jawab, kesopanan yang diberikan karyawan, serta merasa aman dan terpercaya. Indicator empati (*emphaty*) yang menjadi factor pendukung yaitu memberikan perhatian terhadap keluhan konsumen ramah dalam melayani konsumen serta memahami keluhan konsumen.

B. Saran

Adapun saran yang penulis sampaikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk indikator bukti fisik (*tangible*), berdasarkan observasi peneliti melihat masih kurangnya sarana dan prasarana yang disediakan oleh pihak

apotek mandiri smart. Seperti kursi yang terbatas sehingga tidak sebanding dengan banyaknya konsumen yang datang, begitu juga tidak adanya pendingin ruangan seperti kipas atau AC oleh karena itu pihak apotek untuk lebih meningkatkan lagi sarana dan prasarana guna meningkatkan kepuasan konsumen, serta pihak apotek seharusnya menambah media khusus untuk menampung saran atau keluhan konsumen yang berguna untuk masukan yang lebih baik kedepannya untuk apotek.

2. Untuk indikator keandalan (*tangibles*) sebaiknya pihak apotek mandiri smart untuk lebih meningkatkan lagi variasi produknya serta mempertahankan dari kualitas kebersihan dan kerapian dari fasilitas maupun petugasnya.
3. Untuk indikator daya tanggap (*responsiveness*), sebaiknya pihak apotek selalu memberikan pelayanan yang cepat dan memberikan informasi yang jelas ke konsumen sehingga konsumen memahami dengan baik produk yang dibelinya.
4. Untuk indikator jaminan (*assurance*), sebaiknya pihak apotek selalu memberikan kualitasnya mengenai sikap dan perilaku seperti kesopanan, kejujuran, dan memberikan rasa aman untuk berbelanja di apotek mandiri smart.
5. Untuk indikator empati (*empathy*), sebaiknya pihak apotek selalu memberikan perhatian terhadap keluhan konsumen, memberikan pelayanan yang rama kesemua konsumen tanpa memilih-milih konsumen yang datang serta memahami keluhan konsumen tersebut.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Agus Dwiyanto, (2006), Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Public. Yogyakarta: UGM Press.
- A. Parasuraman., (2014)., The Behaviorial Consequenses of Service Quality. New Jersey : Prentince Hall.
- Assauri, Sofjan. (2003). Customer Service yang baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction Dalam Usahawan, No. 01, Tahun XXXII, Januari, Hal.25-30 Jakarta.
- Bafadal Ibrahim. (2005). Pengelolaan Perpustakaan Sekolah. Jakarta: Bumi Aksar
- Bohlander., George., & Scott Snell. (2010). Principles of Human Resource Management, 15th ed. Mason, OH : South Western-Cengange Learning
- Danang, Sunyoto. (2013). Metodologi Penelitian Akuntansi. Bandung: PT Refika Aditama Anggota Ikapi.
- Departemen Kesehatan RI, (2009). *Peraturan Pemerintah No. 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian*, Departemen Kesehatan RI : Jakarta
- Departemen Kesehatan RI, (2016). *Peraturan Pemerintah No. 73 Tahun 2016 Tentang Standart Pelayanan Kefarmasian di Apotek*, Departemen Kesehatan RI : Jakarta
- Departemen Kesehatan RI, (2017) .*Pelayanan di Apotek No. 9*. DepartemenKesehatan : Jakarta
- Departemen Kesehatan RI. (1993).*Ketentuan dan Tata Cara Pemberian Izin Apotek*.Departemen Kesehatan : Jakarta
- Gomes, Faustino Cardoso. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Andi Offset
- Hardiansyah, (2011). *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- Hasibuan, M.S.P., (2007). *Manajemen-Dasar, Pengertian dan Masalah*.Bumi aksara, Jakarta.
- Hasibuan.(2005) *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Herlambang, Susatyo. (2016). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane.(2009). *Manajemen Pemasaran*.Edisi 13 Jilid Dua.Erlangga : Jakarta

Lupiyoadi, Rambat. (2006). Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (Edisi 3). Jakarta: Salemba Empat.

Meilana, D., (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pasien di Puskesmas Rawat Inap Tanjung Emas Makmur Kabupaten Mesuji Provinsi Lampung.*(Skripsi). Bandar Lampung : Universitas Lampung

Murdianti, D.Y., (2018). Pengaruh Citra Puskesmas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Dongko Trenggalek Malang.*JAB.* 4(1)

Nawawi, H. (2001). Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis dan Kompetitif.Cetakan Ke-4.Gadjah Mada University Press. Yogyakarta

Nidia, (2012). Pengaruh Kuliatas Pelayanan Jasa Kesehatan Terhdap Kepuasan Pasien Puskesmas Bara-Baraya Makassar.

Pratiwi, (2018).Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Sebagai Pasien Dipuskemas Sering Sumatra Utara.*E-Journal*, 6(4).

Robbins , S.P. (2002). Perilaku Organisasi. Jilid 1.Edisi ke-8.Terjemahan. PT. Prenhallindo. Jakarta

Siagian, S.P (2003). Manajemen Sumber Daya Manusia. Bumi Aksara : Jakarta

Siagian, S.P. (2006). Teori Motivasi dan Aplikasinya. Bina Aksara, Jakarta

Sugiono. 2005. Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Alfa Beta: Bandung

Suyanto, 2008.Mengenal Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan di Rumah Sakit.Yogyakarta : Mitra Cendekia Press

Thoha, Miftah. (2002). *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya.*Jakarta : Rajawali Grafindo Pustaka.

Umar, Husein. 2003. Metode Riset Komunikasi Organisasi. PT. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta

Vebriani, V.A., (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pasien Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Dr. Ciptomangunkusumo. (Skripsi). Universitas Diponegoro : Semarang