

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator yang banyak di pakai dalam mengukur kualitas layanan sebuah produk baik barang maupun jasa. Apotek adalah salah satu sarana kesehatan, yaitu tempat tertentu tempat di lakukan pekerjaan kefarmasian dan penyaluran sediaan farmasi, dan perbekalan kesehatan lainnya kepada masyarakat.

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

Pelanggan adalah pekerja yang nyata (*customer are the real employer*) yang dapat membantu kemajuan perusahaan, sedangkan ke tidak puas pelanggan merupakan sesuatu yang sangat mengkhawatirkan perusahaan karena kekecewaan pelanggan dapat dimanfaatkan kompetitor dengan meningkatkan pelayanan secara

transparan dan memberi alternatif yang bersahabat (*friendly alternative*) sehingga pelanggan dapat berpindah ke perusahaan lain.

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

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

Penelitian ini di maksudkan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di Apotek Kimia Farma Tanmalaka Padang sebagai salah satu indikator tingkat keberhasilan strategi manajemen Apotek Kimia Farma Tanmalaka Padang dalam meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggannya. Oleh karena itu, penulis membahasnya dengan judul **“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI APOTIK KIMIA FARMA TAN MALAKA PADANG DENGAN MENGGUNAKAN METODE PIECES FRAMEWORK”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka diperoleh rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana proses analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan diapotek Kimia Farma Tan malaka Padang?
2. Bagaimana strategi manajemen Apotek Kimia Farma Tan malaka Padang dalam meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggannya?
3. Bagaimana penerapan metode pieces framework dalam analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan?

1.3 Batasan Masalah

Agar pembahasan masalah yang dilakukan dapat terarah dengan baik dan tidak menyimpang dari pokok permasalahan. maka membatasi permasalahan yang akan dibahas yaitu : Metode pieces framework digunakan dalam penelitian untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di Apotek Kimia Farma Tanmalaka Padang. Memberikan kuesioner ke beberapa pelanggan atau yang berbelanja di Apotek Kimia Farma Tan Malaka Padang untuk melengkapi tahapan dari metode pieces framework sehingga memperoleh tingkat kepuasan pelanggan. Dan segala permasalahan yang terjadi pada saat penganalisaan dapat ditangani sesuai standar pieces framework.

1.4 Hipotesa

Berdasarkan uraian perumusan masalah yang telah diungkapkan sebelumnya, maka penulis dapat mengemukakan beberapa hipotesa sebagai jawaban sementara dari permasalahan yaitu:

1. Diharapkan dengan di terapkannya metode pieces framework dapat mempermudah manajer apotek untuk mengambil keputusan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di Apotek Kimia Farma Tan Malaka Padang.
2. Dengan membagikan kuesioner ke beberapa pelanggan dan karyawan di bagian pelayanan dan penjualan, data yang di perlukan terkumpul dan di analisis sesuai dengan standar dan kerangka metode pieces framework, dan segala permasalahan yang terjadi dapat diselesaikan dengan standar yang ada pada metode pieces framework.
3. Dengan adanya aplikasi bahasa pemrograman java pada sistem informasi layanan dapat menunjang operasional layanan dan memberikan informasi persediaan obat dengan cepat.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan yang dicapai dalam perancangan sistem informasi ini adalah sebagai berikut:

Tujuan yang ingin dicapai sebagai berikut:

1. Memberikan informasi kepada pihak Apotek Kimia Farma Tan Malaka Padang mengenai kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

2. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di Apotek Kimia Farma Tan Malaka Padang menurut persepsi dan harapan pelanggan.
3. Menganalisa faktor-faktor pelayanan yang dianggap penting dan perlu ditingkatkan kualitasnya.
4. Menguji tingkat kepuasan pelanggan terhadap faktor-faktor pelayanan berdasarkan persepsi dan harapan pelanggan.

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi:

1. Manfaat bagi penulis Apotek Kimia Farma Tan Malaka Padang.

Penelitian dapat memberikan wawasan tentang tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang di berikan dengan langsung terjun kelapangan, sehingga peneliti mengetahui secara langsung situasi yang terjadi dilapangan beserta kendala-kendala yang terjadi di lapangan atau saat meneliti.

2. Manfaat bagi Apotek Kimia Farma Tan Malaka Padang

Dengan adanya analisis kualitas pelayanan dengan metode pieces framework ini Apotik Kimia Farma Tan Malaka Padang dapat mempermudah pengambilan keputusan terhadap pelayanan yang nantinya akan meningkatnya jumlah penjualan.

3. Manfaat bagi kampus

Dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, dengan

adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih terhadap upaya pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi berupa produk yang dapat bermanfaat dalam dunia pendidikan.

1.7 Tinjauan Umum Perusahaan

Tinjauan umum disini membahas tentang sejarah berdirinya perusahaan, struktur, beserta tugas dan wewenang. Berikut pembahsannya :

1.7.1 Sejarah Berdirinya Apotek Kimia Farma Tan Malaka

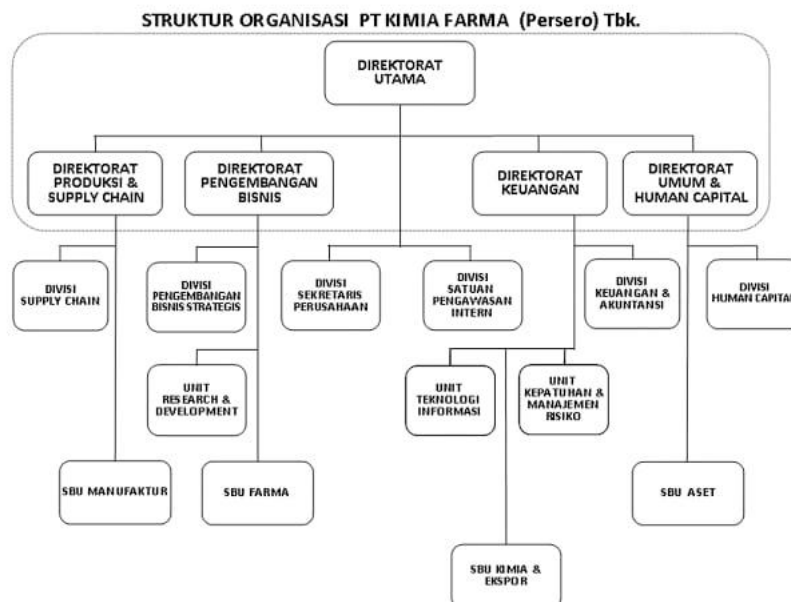
Kimia Farma adalah perusahaan industri farmasi pertama di Indonesia yang didirikan oleh Pemerintah Hindia Belanda tahun 1817. Nama perusahaan ini pada awalnya adalah NV Chemicalien Handle Rathkamp & Co. Berdasarkan kebijaksanaan nasionalisasi atas eks perusahaan Belanda di masa awal kemerdekaan, pada tahun 1958, Pemerintah Republik Indonesia melakukan peleburan sejumlah perusahaan farmasi menjadi PNF (Perusahaan Negara Farmasi) Bhinneka Kimia Farma. Kemudian pada tanggal 16 Agustus 1971, bentuk badan hukum PNF diubah menjadi Perseroan Terbatas, sehingga nama perusahaan berubah menjadi PT Kimia Farma (Persero).

Pada tanggal 4 Juli 2001, PT Kimia Farma (Persero) kembali mengubah statusnya menjadi perusahaan publik, PT Kimia Farma (Persero) Tbk, dalam penulisan berikutnya disebut Perseroan. Bersamaan dengan perubahan tersebut, Perseroan telah dicatatkan pada Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Surabaya (sekarang kedua bursa telah merger dan kini bernama Bursa Efek Indonesia). Berbekal pengalaman selama puluhan tahun, Perseroan telah berkembang menjadi

perusahaan dengan pelayanan kesehatan terintegrasi di Indonesia. Perseroan kian diperhitungkan kiprahnya dalam pengembangan dan pembangunan bangsa, khususnya pembangunan kesehatan masyarakat Indonesia.

Berdasarkan persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan Surat Keputusannya Nomor AHU-0017895.AH.01.02 Tahun 2020 tanggal 28 Februari 2020 dan Surat Nomor AHU-AH.01.03-0115053 tanggal 28 Februari serta tertuang dalam Akta isalah RUPSLB Nomor 18 tanggal 18 September 2019, terjadi perubahan nama perusahaan yang semula PT Kimia Farma (Persero) Tbk menjadi PT Kimia Farma Tbk, efektif per tanggal 28 Februari 2020

1.7.2 Struktur Organisasi



Gambar 1.1 Struktur Organisasi PT Kimia Farma (Persero) Tbk

PT. Kimia Farma (Persero) Tbk., dipimpin oleh seorang direktur utama yang membawahi 4 direktorat yaitu Direktorat Pemasaran, Direktorat Produksi, Direktorat Keuangan, Direktorat Umum dan personalia. Dalam upaya perluasan, penyebaran, pemerataan dan pendekatan pelayanan suatu jaringan distribusi yang terorganisir. PT Kimia Farma (Persero) Tbk., mempunyai anak perusahaan yaitu PT Kimia Farma *Trading and distribution*, PT Kimia Farma Apotek, PT Sinkona Indonesia Lestari, PT Kimia Farma Diagnostika, PT Kimia Farma Sungwun Pharmacopia, PT Asuransi Inhealth Indonesia yang masing-masing berperan dalam penyaluran sediaan farmasi, baik distribusi melalui PBF maupun pelayanan kefarmasian melalui apotek.

PT Kimia Farma *Trading and distribution* (T&D) membawahi PBF yang tersebar di seluruh Indonesia. PBF mendistribusikan produk-produk baik yang berasal dari PT Kimia Farma (Persero) Tbk. maupun dari produsen-produsen yang lain ke apotek-apotek, toko obat dan institusi pemerintahan maupun swasta. PT Kimia Farma Apotek membawahi Apotek Kimia Farma (KF) di seluruh wilayah Indonesia.

Apotik Kimia Farma Pelengkap No. 11 di pimpin oleh seorang penanggung jawab Apotek sekaligus sebagai *Pharmacy manager* yaitu Ibu Yulia Henny Deswita, S.si.,Apt dan seorang Apoteker Pendamping Pak Rahmad Fajar, S.Farm.,Apt. Dalam melakukan pelayanan kefarmasian, apoteker dibantu oleh 6 (enam) orang Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK)/ Asisten Apoteker dan 2 orang Non Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK)/ Non Asisten Apoteker dengan pelayanan 24 jam (3 Shift Kerja).

1.7.3 Pembagian Tugas Dan Tanggung Jawab

Untuk efisiensi dan efektivitas kerja, di terapkan pembagian tugas dan tanggung jawab di setiap bagian sebagai berikut:

A. Apoteker pengelola Apotek (APA) / *pharmacy manager*

Apotek Kimia Farma Tanmalaka Padang di pimpin oleh seorang Apoteker Pengelola Apotek yang telah memenuhi syarat sesuai dengan ketentuan yang berlaku, yaitu memiliki surat izin kerja dan telah mengucapkan sumpah. APA bertanggung jawab penuh terhadap semua kegiatan yang terjadi di apotek, baik di bidang teknis kefarmasian (seperti kegiatan pelayanan kefarmasian) maupun non-teknis kefarmasian (bidang administrasi) dan bidang ketenagakerjaan. APA di apotek Kimia Farma Tanmalaka Padang ini bertanggung jawab pada pelayanan farmasi klinis dan manajemen di Apotek. Tugas dan tanggung jawab Apoteker pengelola Apotek yaitu:

1. Memimpin, menentukan kebijakan, melaksanakan pengawasan dan pengendalian apotek sesuai dengan undang-undang yang berlaku.
2. Mengawasi secara langsung pelayanan dan teknis farmasi.
3. Menyusun Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) sesuai dengan pedoman yang telah ditentukan oleh perusahaan diantaranya menentukan target yang akan dicapai, strategi dan program kerja pencapaian target, kebutuhan sarana, personalia dan anggaran dana yang dibutuhkan.

4. Mengelola dan mengawasi persediaan perbekalan farmasi di apotek untuk memastikan ketersediaan barang atau obat sesuai dengan kebutuhan dan rencana yang telah ditetapkan.
5. Memberikan lapoean berkala tentang kegiatan apotek secara keseluruhan kepada Manager Bisnis.

B. Apoteker Pendamping

Apoteker Pendamping bertanggung jawab atas tugas APA apabila Apoteker pengelola Apotek berhalangan dalam melakukan tugasnya pada jam buka apotek. Apoteker Pendamping juga sebagai manager pelayanan di Apotek bertanggung jawab secara langsung kepada APA.

Tugas dan tanggung jawab dari Apoteker Pendamping yaitu:

1. Membantu APA dalam menjalankan RKAP sesuai dengan pedoman yang telah ditentukan oleh perusahaan antara lain menentukan target yang akan dicapai, kebutuhan sarana, personalia dan anggaran dana yang dibutuhkan.
2. Membantu APA dalam menjalankan program kerja karyawan untuk mencapai sasaran yang ditetapkan.
3. Membantu APA dalam mengelola dan mengawasi persediaan perbekalan farmasi di apotek untuk memastikan ketersediaan barang atau obat sesuai dengan kebutuhan dan rencana yang telah di tetapkan.
4. Membantu APA dalam memberikan laporan berkala tentang kegiatan apotek secara keseluruhan kepada manager bisnis.

C. Tenaga Teknis Kefamsian (TTK)

Tugas dan tanggung jawab Tenaga Teknis Kefarmasian secara garis besar terbagi menjadi 2 (dua) yaitu:

1. Pelayanan (Penjualan)

Tugas pokok pelayanan yaitu:

- a) Melayani resep tunai dan kredit serta memasukkan data pasien dan resep di komputer.
- b) Memeriksa ketersediaan obat dan perbekalan farmasi lainnya berdasarkan resep yang diterima.
- c) Mengatur dan menyusun penyimpanan obat dan perbekalan farmasi lainnya di ruang peracikan berdasarkan jenis dan sifat barang yang disusun secara alfabetis dan berurutan serta mencatat keluar masuknya barang di kartu stok.
- d) Menyiapkan dan meracik obat sesuai dengan resep dokter, yaitu menghitung dosis, menimbang bahan, menyiapkan obat, mengemas dan memberikan etiket.
- e) Membuat kwitansi atau salinan resep untuk obat yang hanya ditebus sebagian atau bila diperlukan pasien.
- f) Memeriksa kebenaran obat yang akan diserahkan pada pasien, meliputi etiket (nama pasien, nomor urut, tanggal resep, tanggal kadaluwasa), nama dan jumlah obat, bentuk sediaan, aturan pakai dan salinan resep.
- g) Menyerahkan obat dan perbekalan farmasi lainnya serta memberikan informasi yang harus diberikan kepada pasien.

- h) Melayani penjualan obat bebas, obat bebas terbatas serta barang-barang lain yang dijual bebas dengan menggunakan bon penjualan bebas.
- i) Menerima pembayaran tunai dari semua transaksi yang terjadi dari penjualan bebas dan alat kesehatan.
- j) Menjaga kebersihan dan menata ruangan penjualan bebas.

2. Pengadaan

Tugas pokok pengadaan yaitu:

- a) Mencatat dan merencakana barang yang akan dipesan berdasarkan defekta dari bagian peracikan maupun penjualan bebas. Jenis barang yang akan dipesan disusun dalam Bon Permintaan Barang Apotek (BPBA). melakukan pemesanan barang yang telah direncanakan ke unit bisnis menggunakan BPBA.
- b) Memeriksa kesesuaian antara barang dengan faktur pembelian, baik jumlah barang, harga, potongan, No. batch, dan tanggal kadaluasa.
- c) Menerima barang dari distributor langsung dan memeriksa kesesuaian barang yang diterima.
- d) Mencatat barang yang sudah diterima dan mencocokkan dengan surat pesanan.