

ARTICLE INFO :
Submitted: 30-10-2022
Revised: 31-12-2022
Accepted: 31-12-2022



PERANCANGAN ULANG TATA LETAK FASILITAS DENGAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN 5S DI APOTEK AHDA FARMA PADA ERA PANDEMI COVID-19

Umi Zulfa Nadia¹, Ida Betanursanti^{2*}

Program Studi Teknik Industri, Universitas Muhammadiyah Gombong Jalan Yos
Sudarso No 461 Gombong, Kebumen, 54411, Indonesia

**Corresponding author : idabetanursanti@unimugo.ac.id*

ABSTRAK

Apotek Ahda Farma merupakan sarana pelayanan kesehatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat tentang pentingnya obat serta alat-alat kesehatan. Sebagai upaya untuk menciptakan suasana serta meningkatkan kualitas pelayanan penelitian ini dilakukan perancangan ulang tata letak fasilitas apotek. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kualitas pelayanan dan merancang ulang tata letak fasilitas di Apotek Ahda Farma. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah service quality dan 5S (seiri, seiton, seiso, seiketsu dan shitsuke). Hasil analisis deskriptif mengidentifikasi permasalahan pada sembilan variabel. Antara lain tangible (bukti fisik) apotek memiliki tempat duduk cukup, karyawan mengenakan tanda pengenal, lahan parkir luas. Empathy (empati) karyawan perhatian dengan menanyakan kebutuhan pelanggan, karyawan bersikap sopan dan ramah. Reliability (reliabilitas) layanan pesan antar obat. Responsiveness (ketanggapan) karyawan memiliki komunikasi yang baik, apotek kurang menyediakan karyawan pada waktu tertentu. Assurance (jaminan) apotek menyediakan return apabila barang yang dibeli keliru. Hasil analisis menggunakan metode 5S (Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, Shitsuke) dilakukan perancangan ruang penerimaan resep, ruang pelayanan resep dan peracikan, ruang penyerahan obat, ruang konseling, ruang penyimpanan sediaan obat-obatan, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai, dan ruang arsip.

Kata kunci: Apotek, *Servqual*, 5S

ABSTRACT

Ahda Farma Drug Store is a health service facility to meet the needs of the community regarding the importance of drugs and medical devices. To create an atmosphere and improve the quality of service, this research was carried out by redesigning the layout of drug store facilities. This study aims to identify the quality of service and redesign the layout of the facilities at the Ahda Farma Drug Store. The method used in this research is service quality and 5S (seiri, seiton, seiso, seiketsu and shitsuke). The results of the descriptive analysis identified problems in nine variables. Among other things tangible (physical evidence) pharmacies have enough seats, employees wear identification, a large parking area. Empathy (empathy) employees are attentive by asking customer needs, employees are polite and friendly. Reliability (reliability) of drug delivery services. Responsiveness (responsiveness) employees have good communication, pharmacies do not provide employees at certain times. Assurance (guarantee) pharmacies provide returns if the goods purchased are wrong. The results of the analysis using the 5S method (Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, Shitsuke) are designed for prescription reception rooms, prescription and compounding service rooms, drug delivery rooms, counseling rooms, storage rooms for drug preparations, medical devices, and medical consumables, and archive space.

Keywords: *Drug store, Servqual, 5S*

PENDAHULUAN

Apotek Ahda Farma berlokasi di Jalan Nasional III Jabres No.27, Sruweng, Kebumen merupakan suatu bentuk instansi yang beroperasi di bidang kesehatan. Kegiatan operasionalnya menyediakan dan menjual obat-obatan, dan alat kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan medis masyarakat [1].

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik Apotek Ahda Farma, apotek memiliki luas 30 m² dengan jumlah karyawan 7 orang dan jumlah pengunjung per bulan kisaran 11.000 pengunjung [2]. Apotek memiliki aspek desain ruangan pelayanan yang efisien- tepat guna, efektif- tepat sasaran untuk pelanggan apotek Ahda Farma. Pelayanan yang ramah serta penjelasan yang mudah dipahami oleh pelanggan akan membuat pelanggan menerima dengan baik. Penjualan yang terjadi pada apotek yang terus meningkat, membuktikan bahwa pasar apotek sangat menarik. Dengan perhitungan bisnis yang tepat dan kuantitatif, beserta manajemen perubahan yang cepat dan reaktif dengan pasar, apotek akan selalu menjadi primadona walaupun persaingan bisnis sangat ketat, namun tidak menjadi kendala dalam pengembangan bisnis ini. Hal ini karena dalam bisnis, pesaing merupakan sebuah rangsangan untuk kita agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal terhadap pelanggan. Untuk itu perlu adanya umpan balik terutama dari konsumen atau pelanggan sebagai pengguna pelayanan yang diharapkan nanti dapat berdampak positif dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yaitu apotek dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan dari konsumen tersebut [3].

Untuk meningkatkan kualitas layanan pelanggan, diperlukan metode untuk menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan. Dalam hal ini menggunakan metode *Service Quality* dan 5S. Penerapan metode *Service Quality* dalam mengukur kesenjangan adalah untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelebihan pada bisnis apotek. Dan untuk perancangan tata letak fasilitas menggunakan metode konvensional berbasis 5S (*seiri, seiton, seiso, seiketsu dan shitsuke*) [3].

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode *service quality*. Langkah selanjutnya yang dilakukan adalah mengidentifikasi kondisi *service quality* di apotek ahda farma, dan merancang tata letak fasilitas apotek.

A. Observasi

Pada langkah observasi dilakukan untuk melihat kondisi yang terjadi di lapangan dan mengamati permasalahan yang ada untuk kemudian dijadikan objek penelitian.

B. Identifikasi Service Quality

Proses identifikasi *service quality* menggunakan kuesioner dengan rumus *Slovin*. Hasil kuesioner diuji menggunakan uji validitas Spearman dan reliabilitas.

C. Perancangan Tata Letak Fasilitas Apotek

Perancangan tata letak fasilitas menggunakan metode 5S yaitu [4]: *Seiri* (Pemilihan), *Seiton* (Penataan), *Seiso* (Pembersihan), *Seiketsu* (Pemantapan), *Shitsuke* (Pembiasaan).

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Identifikasi Service Quality

Data identifikasi diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner dengan jumlah responden sebanyak 386 menggunakan kriteria strategi peningkatan *service quality*.

B. Analisis Deskriptif

Setelah uji validitas dan uji reliabilitas data yang didapatkan dinyatakan valid dan reliabel, kemudian untuk tahap selanjutnya pada analisis deskriptif menghasilkan data sebagai berikut [5]:

Tabel 1. Analisis Deskriptif

Kriteria	Variabel	Analisis Deskriptif	Keterangan
<i>Tangible</i>	Apotek terlihat rapih dan bersih	3,47	Sesuai
	Apotek memiliki ruangan yang nyaman	3,73	Sesuai
	Apotek memiliki tempat duduk yang cukup	3,35	Kurang Sesuai
	Lahan parkir luas	3,22	Kurang Sesuai
<i>Assurance</i>	Tempat parkir aman	3,59	Sesuai
	Pelanggan merasa nyaman dan aman dengan pelayanan di Apotek Ahda Farma	3,74	Sesuai

C. Perancangan Tata Letak Fasilitas Apotek

Perancangan tata letak fasilitas apotek dilakukan dengan metode 5s yaitu *Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, Shitsuke* [6] :

1. Perancangan *Seiri* (Pemilahan)

Ruang penyerahan obat yang awalnya masih bergabung dengan ruangan penerimaan resep, ruang pelayanan resep, dan kasir kemudian dijadikan ruangan tersendiri dengan melakukan penyekatan.



Gambar 1. Ruang penyerahan obat

Keamanan area parkir di apotek dijaga dengan menambahkan cctv untuk peningkatan keamanan kendaraan pelanggan yang terparkir di area parkir apotek.



Gambar 2. Halaman parkir Apotek

2. Perancangan *Seiton* (Penataan)

Hasil tata ruang penyerahan obat, pemilahan yang telah dilakukan dilanjutkan dengan proses penataan ruangan sehingga terlihat lebih rapi dan tertata.

Setelah tata parkir yang aman melakukan pemilahan dengan memperhatikan keamanan area parkir, kemudian menambahkan batas parkir kendaraan agar lebih tertata rapi.

3. Perancangan *Seiso* (Pembersihan)

- a. Melakukan pembersihan besar dan membuat jadwal piket harian
- b. Melakukan perancangan dengan memberikan tanda visual seperti tanda dilarang merokok, larangan membuang sampah sembarangan, menjaga jarak atau *physical distancing*, dan pemberian label pada rak obat.

4. Perancangan *Seiketsu* (Pemantapan)

- a. Larangan merokok
- b. Larangan membuang sampah sembarangan
- c. Menjaga jarak atau *physical distancing*
- d. Batas-batas rak obat

5. *Perancangan Shitsuke (Pembiasaan)*

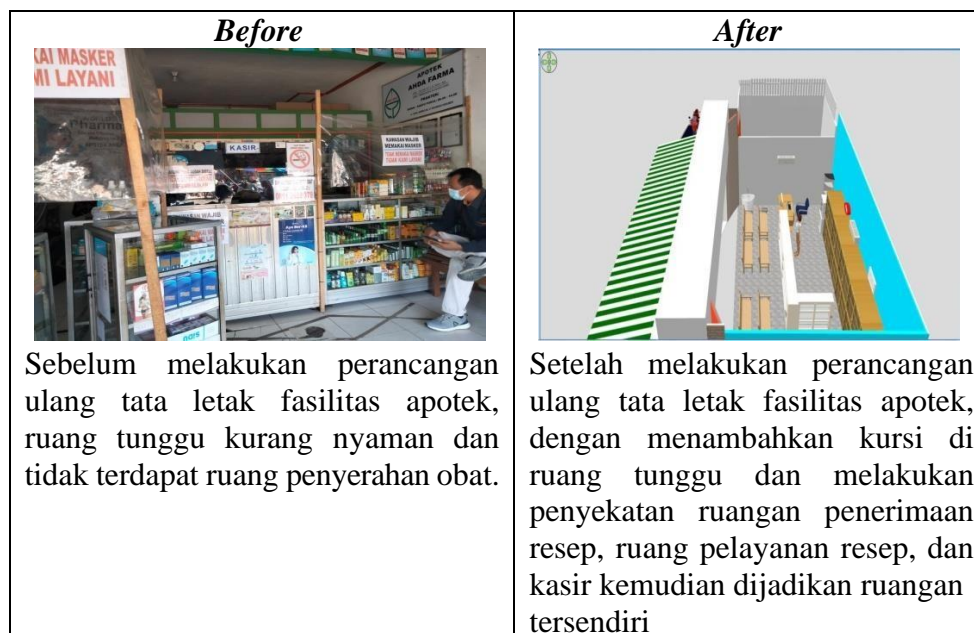
Memberikan penyuluhan 5S dan *briefing* setiap 1 minggu sekali. Dari rancangan ini diharapkan bisa memperoleh manfaat berupa peningkatan produktivitas kerja, pemborosan waktu yang berkurang, lingkungan kerja yang nyaman dan aman, dan mendapatkan kepercayaan dari konsumen.

KESIMPULAN

Identifikasi kondisi *service quality* di Apotek Ahda Farma masih diperlukan perbaikan, diantaranya yaitu :

- Dimensi *tangible* variabel yang perlu diperbaiki adalah apotek memiliki tempat duduk yang cukup dengan nilai rata-rata 3,35 dan lahan parkir luas dengan nilai rata-rata 3,22.
- Dimensi *assurance* (jaminan) terdapat variabel yang perlu diperbaiki adalah apotek memperbaiki CCTV untuk keamanan di apotek.

Hasil rancang ulang tata letak fasilitas di Apotek Ahda Farma berdasarkan 5S

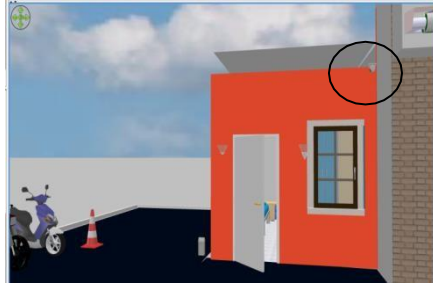


Before



Lahan parkir Apotek Ahda Farma

After



Setelah melakukan perancangan ulang tata letak fasilitas apotek, dengan menambahkan CCTV didekat lahan parkir untuk keamanan kendaraan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Habibi, R. (2019). *Aplikasi Pemesanan Obat Di Apotek Reza Berbasis Android*. Retrieved Juli 8, 2021, From <https://Repository.Atmaluhur.Ac.Id:https://Repository.Atmaluhur.Ac.Id/Handle/123456789/2946>
- [2] Purwanto. (2021, Juli 29). Jumlah Pengunjung Apotek Ahda Farma. (U. Z. Nadia, Interviewer)
- [3] Pratama, M. G. (2016, September). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Menggunakan Quality Function Deployment Di Apotek Tridadi Farma*. Retrieved Juli 15, 2021, From <https://Dspace.Uii.Ac.Id:https://Docplayer.Info/63886036-Analisis-Faktor-Faktor-Yang-Mempengaruhi-Kualitas-Pelayanan-Menggunakan-Quality-Function-Deployment-Di-Apotek-Tridadi-Farma.Html>
- [4] Christoforus, N. K. (2017). Rancangan 5s Pada Ud. Guna Wijaya Motor Balikpapan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa* , 1-14.
- [5] Kenddy. (2020, Maret 7). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Pt Weedo Niaga Global*. Retrieved Agustus 18, 2021, From [Http://Repository.Upbatam.Ac.Id:Http://Repository.Upbatam.Ac.Id/479/1/Cover%20s.D%20bab%20iii.Pdf](http://Repository.Upbatam.Ac.Id:http://Repository.Upbatam.Ac.Id/479/1/Cover%20s.D%20bab%20iii.Pdf)
- [6] Permenkes. (2014). Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek., (P. 33). Indonesia.