

Bab 6

Kesimpulan dan Saran

6.1 Kesimpulan

Penelitian yang telah dilakukan mengenai pembuatan simulasi model pelayanan di Apotek XYZ menghasilkan kesimpulan yang dapat dilihat di bawah ini:

1. Karakteristik pada sistem pelayanan di Apotek XYZ terletak pada letak penyusunan obat yang berdekatan dan tersusun rapih sesuai jenis obat dan sehingga pelayanan relatif cepat dan kemungkinan-kemungkinan distribusi konsumen/pembeli yang hadir secara acak serta antriannya yang berada langsung di etalase.
2. Lokasi yang terdapat pada pembuatan model sistem pelayanan di Apotek XYZ yaitu lokasi antrian/kedatangan, pembelian, tempat obat generic, tempat obat paten, tempat obat racik, antrian kasir, meja kasir dan keluar.
3. Entitas yang terdapat pada model ada 3 buah entitas yaitu konsumen, resep dan obat. Status konsumen terdiri dari obat apa yang hendak ia beli.
4. Rata-rata waktu pelayanan di Apotek XYZ sebaiknya menggunakan skenario 2 yang dirumuskan peneliti, karena waktunya sudah mendekati standar mutu pelayanan.
5. Alur dari sistem pelayanan di Apotek XYZ yaitu Dalam pelayanan obat, konsumen dibedakan menjadi 2 yaitu konsumen yang sudah tau akan membeli obat apa dan konsumen yang tidak tahu harus membeli obat apa dan meminta saran karyawan apotek di bagian pelayanan obat.

Konsumen yang tidak tahu harus membeli obat apa:

- a) Konsumen datang dan memberikan keluhan penyakit + menanyakan obatnya.
- b) Karyawan menanyakan umur si penderita penyakit.
- c) Dari informasi yang diberikan oleh customer maka karyawan memberikan saran obat apa yang cocok untuk si customer tersebut.
- d) Karyawan bagian pelayanan obat lalu akan mengambilkan produknya dan memberikan indikasi tentang obat tersebut.
- e) Jika setuju maka obat akan disimpan ke keranjang sebelah kasir, jika tidak maka karyawan bagian pelayanan obat akan mengambil alternatif lain.

Konsumen yang sudah tahu obat yang akan dibeli.

- a) Konsumen datang dan menyebutkan obat yang dibutuhkan.
- b) Karyawan akan menanyakan dosisnya jika obat tersebut memiliki beragam dosis.
- c) Jika sudah didapat informasi mengenai dosis obatnya, karyawan bagian pelayanan obat akan mengambilkan obat tersebut dan menunjukan ke konsumen

Jika sesuai maka obat akan diletakan ke keranjang sebelah kasir, jika tidak sesuai maka karyawan akan memberi pengertian jika barang yang ditunjukan dengan informasi yang didapat sebelumnya diluar ekspektasi konsumen (beda kemasan).

6. Faktor yang dapat mempengaruhi sistem pelayanan di Apotek XYZ yaitu jumlah karyawan dan jumlah konsumen serta waktu kedatangannya.
7. Usulan perbaikan untuk sistem pelayanan di Apotek XYZ yaitu:
 - a. Memberlakukan Skenario 1 yang telah terpilih sebelumnya, pelayanan kasir menjadi 2 saat jam-jam sibuk, hal ini agar kepadatan antrian konsumen saat dilayani dapat berkurang. Pihak apotek sudah mengetahui kapan jam-jam sibuk yang selalu terjadi, oleh karena itu pihak Apotek harus punya langkah antisipatif untuk menanggulangi kepadatan konsumen.

- b. Menerapkan kerja multi tasking kepada karyawan saat mengalami antrian yang tidak terlayani (Bottle neck), hal ini lebih baik dilakukan ketimbang hanya fokus ke 1 konsumen sehingga konsumen lainnya terabaikan.
- c. Jika seiring berjalannya waktu kepadatan konsumen di Apotek XYZ meningkat, sebaiknya pihak Apotek mulai mempertimbangkan untuk menambah jumlah karyawan di shift yang terdeteksi sering mengalami bottle neck. Jadikan karyawan tambahan ini sebagai orang yang mendata stok obat saat shift sedang kosong, namun bisa membantu saat shift mengalami kedatangan konsumen yang tinggi dimana hal ini terjadi di shift 2 yaitu dari jam 14.00 - 15.00, lalu jam 17.30 - 19.30.

6.2. Saran

6.2.1. Operator kasir

Berikut merupakan saran yang diberikan untuk operator kasir di Apotek XYZ.

1. Saat melakukan transaksi, usahakan posisi nya berada dalam kondisi stabil/statis yaitu duduk dengan kursi yang tinggi. Hal ini dilakukan agar posisi kasir tidak mempengaruhi kondisi kerjanya serta tidak menimbulkan beban kerja.
2. Posisi kursi jangan terlalu jauh atau nanggung, agar posisi badan bisa tetap lurus dan tidak bungkuk.
3. Usahakan posisi layar kasir dan pandangan operator sejajar, agar tidak memunculkan beban kerja di bagian leher. Jadi usahakan atur ketinggian.

6.2.2. Pelayanan obat

Berikut merupakan saran yang diberikan untuk pelayanan obat di Apotek XYZ.

1. Pelayanan dapat ditingkatkan dari segi dimensi pelayanan terkait kepuasan pelanggan yaitu menerapkan 3S atau Senyum, Sapa dan Salam serta menjadi operator kasir yang responsif. Hal ini diperkuat dari statement (Moeloe, 2016[10]) yaitu “Pelayanan Kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan

bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien.”.

2. Pada saat Apotek kosong atau saat tidak ada konsumen maka sebaiknya operator bagian pelayanan obat melakukan kegiatan produktif lainnya seperti mengecek stok obat yang sekiranya banyak dibeli sehingga jumlah stok obat selalu terupdate dan terjaga kestabilan stok nya.

6.2.3. Apotek XYZ

Berikut merupakan saran yang diberikan untuk Apotek XYZ.

1. Adakan *Ghost Shopping* (pembeli bayangan) yaitu dengan mempekerjakan beberapa ghost shopper yang berperan atau berpura-pura sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan kemudian menilai cara perusahaan melayani permintaan spesifik pelanggan, menjawab pertanyaan pelanggan dan menangani setiap keluhan. Serta untuk mencari tahu apakah pelayanan yang diberikan sudah maksimal dan sesuai SOP atau belum. Hal ini dilakukan agar dapat momen dimana karyawan melayani dengan kebiasaannya sehari-hari.
2. Lakukan survey kepuasan pelanggan, agar perusahaan memperoleh tanggapan secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan kesan positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pelanggannya.