

SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN UNTUK MENENTUKAN KUALITAS PELAYANAN PADA APOTEK AMONG ROGO ADILUWIH

Febriana¹, Dedi Irawan²

Jurusan Sistem Informasi STMIK Pringsewu Lampung

Jl. Wisma Rini No. 09 Pringsewu Lampung

Telp. (0729)22240 website: www.stmikpringsewu.ac.id

E-mail: febria.nana40@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas pelayanan dari suatu perusahaan perdagangan mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Semakin baik kualitas pelayanan maka tingkat kepuasan konsumen semakin tinggi. Tingkat kepuasan yang tinggi memungkinkan bertambahnya konsumen pada perusahaan yang bersangkutan. Evaluasi terhadap kualitas pelayanan pada Apotek Among Rogo sangat diperlukan karena hasil dari evaluasi tersebut dapat digunakan sebagai rujukan untuk menentukan kebijakan-kebijakan yang berkaitan dengan usaha peningkatan kualitas pelayanan. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode SAW (Simple Additive Weighting). Metode ini dipilih karena mampu menyeleksi alternatif dari sejumlah alternatif yang ada. Alternatif yang dimaksud adalah tingkatan kualitas pelayanan yaitu : (1) Sangat Buruk, (2) Buruk, (3) Cukup, (4) Baik, (5) Sangat Baik. Hasil evaluasi berdasarkan observasi terhadap Apotek Among Rogo turut dihitung bersama alternatif-alternatif tersebut dan alternatif yang nilainya mendekati perhitungan hasil evaluasi pelayanan pada Apotek Among Rogo adalah alternatif yang dianggap tepat untuk menentukan kualitas pelayanan pada Apotek Among Rogo. Sistem ini masih bisa dikembangkan lagi dengan cara menambah bobot kriteria – kriteria, atau dengan menggunakan metode – metode yang lain.

Kata Kunci : Sistem Pendukung Keputusan, Kualitas Pelayanan, Simple Additive Weighting

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam suatu perusahaan perdagangan, kualitas pelayanan merupakan salah satu hal yang sangat penting. Semakin baik kualitas pelayanan, tingkat kepuasan pelanggan akan semakin tinggi.

Maulia, Matondang dan Ginting dalam Arfianto dkk. (2014) berpendapat bahwa konsumen yang puas akan membuat hubungan konsumen dan perusahaan menjadi baik, konsumen menjadi loyal dan membentuk image perusahaan dari mulut ke mulut.

Selain itu, apotek sebagai salah satu sarana pelayanan kesehatan yang membantu mewujudkan tercapainya derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat perlu melaksanakan pelayanan dengan kualitas yang baik karena dengan kualitas pelayanan yang baik, konsumen atau pasien akan lebih mudah memahami dan mengingat informasi obat yang digunakannya.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, evaluasi perlu dilakukan untuk dijadikan rujukan dalam menetapkan kebijakan baru.

Menurut Lupiyoadi dalam Suratno (2016) kualitas jasa dapat dilihat dari lima dimensi utama antara lain: bukti langsung (tangible), kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance) dan empati (emphaty).

Apotek Among Rogo adalah salah satu apotek di kecamatan Adiluwih yang melayani masyarakat dalam bidang farmasi, selama prakteknya telah beberapa kali menerima keluhan dari pelanggan. Beberapa diantaranya mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan di Apotek Among Rogo kurang baik. Tetapi ada beberapa pelanggan lain yang berpendapat bahwa kualitas pelayanan di Apotek Among Rogo tergolong baik.

Untuk itu, perlu dirancang sebuah sistem pendukung keputusan yang memungkinkan untuk melakukan pengukuran tingkat kualitas pelayanan secara rinci dan terukur tepat pada Apotek Among Rogo. Salah satu metode yang dapat digunakan adalah metode Simple Additive Weighting (SAW). Metode SAW sering dikenal dengan istilah metode penjumlahan terbobot.

Hasil dari penelitian ini, diharapkan dapat menentukan tingkat kualitas pelayanan pada Apotek Among Rogo secara lebih tepat dan terukur yang nantinya dapat digunakan oleh pimpinan Apotek Among Rogo sebagai referensi untuk menentukan kebijakan-kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pada Apotek Among Rogo Adiluwih.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan permasalahan yang akan diselesaikan yaitu bagaimana melakukan perhitungan nilai kualitas

pelayanan pada Apotek Among Rogo dengan menggunakan metode Simple Additive Weighting (SAW).

1.3. Batasan Masalah

Batasan masalah dari permasalahan di atas antara lain :

1. Data yang diolah adalah data yang berasal dari hasil observasi peneliti, wawancara kepada pimpinan Apotek Among Rogo Adiluwih.
2. Kriteria yang digunakan untuk penilaian adalah Lima dimensi utama kualitas jasa menurut Fandy Tjiptono.
3. Penelitian dilakukan hanya untuk menentukan kualitas pelayanan pada Apotek Among Rogo Adiluwih, dan tidak menentukan kriteria-kriteria apa saja yang perlu ditingkatkan untuk mencapai kualitas yang lebih baik.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk merancang suatu sistem pendukung keputusan dengan menggunakan metode Analytical Hierarchy Process untuk memperoleh hasil Penilaian Kualitas Pelayanan pada Apotek Among Rogo.

1.5. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menentukan kualitas pelayanan pada Apotek Among Rogo Adiluwih dan dapat dijadikan rujukan untuk pembuatan kebijakan-kebijakan baru yang berkaitan dengan kualitas pelayanan oleh Pimpinan Apotek Among Rogo Adiluwih.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pelayanan

Stefanus, dalam Baroroh (2014) mengemukakan bahwa pelayanan pada dasarnya dapat dikatakan sebagai suatu tindakan dan perlakuan atau cara melayani orang lain untuk memenuhi apa yang menjadi kebutuhan dan keinginannya dan tingkat kepuasan konsumen atas suatu pelayanan dapat diukur dengan membandingkan antara harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diinginkan dengan kenyataan yang diterimanya atau dirasakan.

Apabila pelayanan yang ditawarkan perusahaan sesuai dengan keinginan konsumen maka produk/jasa yang ditawarkan akan dibeli. Sedangkan bila terjadi pelayanan yang tidak sesuai dengan keinginan konsumen maka dapat di pastikan produk/jasa tersebut kurang diminati konsumen.

2.2. Kualitas Pelayanan

Menurut Maharani dalam Suratno (2016) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Menurut Jasfar, dalam Baroroh (2014), kualitas pelayanan (service quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan / inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (perceived service) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

2.3. Sistem Pendukung Keputusan

Menurut Turban dalam Oktaputra (2014) Sistem Pendukung Keputusan atau sering disebut *Decision Support System* (DSS) adalah Sistem berbasis model yang terdiri dari prosedur-prosedur dalam pemrosesan data dan pertimbangannya untuk membantu manajer dalam mengambil keputusan. Agar berhasil mencapai tujuannya maka sistem tersebut harus sederhana, robust, mudah untuk dikontrol, mudah beradaptasi lengkap pada hal-hal penting dan mudah berkomunikasi dengannya. Secara implisit juga berarti bahwa sistem ini harus berbasis komputer dan digunakan sebagai tambahan dari kemampuan penyelesaian masalah dari seseorang.

SPK bertujuan untuk menyediakan informasi, membimbing, memberikan prediksi serta mengarahkan kepada pengguna informasi agar dapat melakukan pengambilan keputusan dengan lebih baik (www.kajianpustaka.com).

2.4. FMADM (Fuzzy Multi Attribute Decision Making)

Kusumadewi, dalam Putra (2014) mengungkapkan bahwa Fuzzy Multiple Attribute Decision Making (FMADM) adalah suatu metode yang digunakan untuk mencari alternatif optimal dari sejumlah alternatif dengan kriteria tertentu. Inti dari FMADM adalah menentukan nilai bobot untuk setiap atribut, kemudian dilanjutkan dengan proses perankingan yang akan menyeleksi alternatif yang sudah diberikan. Pada dasarnya, ada 3 pendekatan untuk mencari nilai bobot atribut, yaitu pendekatan subyektif, pendekatan obyektif dan pendekatan integrasi antara subyektif &

obyektif. Masing-masing pendekatan memiliki kelebihan dan kelemahan.

Pada pendekatan subyektif, nilai bobot ditentukan berdasarkan subyektifitas dari para pengambil keputusan, sehingga beberapa faktor dalam proses perankingan alternatif bisa ditentukan secara bebas. Sedangkan pada pendekatan obyektif, nilai bobot dihitung secara matematis sehingga mengabaikan subyektifitas dari pengambil keputusan.

Ada beberapa metode yang dapat digunakan untuk menyelesaikan masalah FMADM, antara lain:

1. Simple Additive Weighting Method (SAW)
2. Weighted Product (WP)
3. ELECTRE
4. Technique for Order Preference by Similarity to Ideal Solution (TOPSIS)
5. Analytic Hierarchy Process (AHP)

2.5. Simple Additive Weighting (SAW)

Menurut Kusumadewi, dalam Oktaputra (2014) Metode SAW merupakan metode MADM yang paling sederhana dan paling banyak digunakan. Metode ini juga metode yang paling mudah untuk diaplikasikan, karena mempunyai algoritma yang tidak terlalu rumit. Metode SAW sering juga dikenal sebagai metode penjumlahan terbobot. Konsep dasar metode SAW adalah mencari penjumlahan terbobot dari rating kinerja pada setiap alternatif pada semua atribut. Metode SAW membutuhkan proses normalisasi matriks keputusan (X) ke suatu skala yang dapat diperbandingkan dengan semua rating alternatif yang ada.

$$r_{ij} = \begin{cases} \frac{x_{ij}}{\text{Max}_i x_{ij}} & \text{jika j adalah atribut keuntungan (benefit)} \\ \frac{\text{Min}_i x_{ij}}{x_{ij}} & \text{jika j adalah atribut biaya (cost)} \end{cases}$$

Dimana :

- Rij : Rating kinerja ternormalisasi
 Max : Nilai maksimum dari setiap baris dan kolom
 Min : Nilai minimum dari setiap baris dan kolom
 Xij : Baris dan kolom dari matriks

Dimana rij adalah rating kinerja ternormalisasi dari alternatif Ai pada atribut Cj; i=1,2,...,m dan j=1,2,...,n.

Nilai preferensi untuk setiap alternative (Vi) diberikan sebagai:

$$V_i = \sum_{j=1}^n w_j r_{ij}$$

- Vi : Nilai Akhir Alternative
 Wi : Bobot yang telah ditentukan
 Rij : Normalisasi matriks

Nilai Vi yang paling mendekati V hasil penilaian apotek mengindikasikan bahwa alternatif ai merupakan tingkat kualitas apotek.

Langkah penyelesaian Simple Additive Weighting (SAW) :

1. Menentukan kriteria-kriteria yang akan dijadikan acuan dalam pengambilan keputusan, yaitu Ci
2. Menentukan rating kecocokan setiap alternatif pada setiap atribut
3. Membuat matriks keputusan berdasarkan kriteria (Ci), kemudian melakukan normalisasi matriks berdasarkan persamaan yang disesuaikan dengan jenis atribut (atribut keuntungan ataupun atribut biaya) sehingga diperoleh matriks ternormalisasi R
4. Hasil akhir diperoleh dari proses perankingan yaitu penjumlahan dari perkalian matriks ternormalisasi R dengan vektor bobot sehingga diperoleh nilai yang mendekati nilai V dari hasil penilaian kualitas pelayanan pada Apotek Among Rogo Adiluwih yang dipilih sebagai alternatif terbaik (Ai) sebagai tingkat kualitas pelayanan pada Apotek Among Rogo Adiluwih.

3. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

3.1. Metode Pengumpulan Data

Suatu penelitian membutuhkan berbagai data dan informasi. Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Metode Observasi
 Peneliti akan melihat, mengamati, dan mempelajari secara langsung permasalahan yang ada di lapangan dan mengumpulkan informasi-informasi yang berkaitan dengan kualitas pelayanan pada Apotek Among Rogo Adiluwih.
2. Metode Studi Pustaka
 Metode ini dilakukan dengan cara mencari dan mengumpulkan bahan yang mendukung pendefinisian masalah melalui buku-buku, internet, atau sumber pustaka lain yang erat kaitannya dengan objek yang akan diteliti.

3. Metode Wawancara

Metode ini dilakukan dengan cara mewawancarai pimpinan Apotek Among Rogo untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan.

3.2. Metode Analisis Data

Sistem pendukung keputusan akan dibuat menggunakan metode Simple Additive Weighting (SAW) untuk menentukan ada di tingkatan manakah kualitas pelayanan pada Apotek Among Rogo Adiluwih berdasarkan bobot penilaian dan kriteria-kriteria yang telah ditentukan.

4. PEMBAHASAN

4.1. Perancangan

4.1.1. Analisis Input dan Output

Variabel Input yang akan digunakan adalah sebagai berikut:

1. Nilai Keandalan pelayanan pada Apotek Among Rogo Adiluwih
2. Nilai Daya Tanggap Petugas pada Apotek Among Rogo Adiluwih
3. Nilai dari besarnya Jaminan Informasi mengenai obat yang diberikan oleh petugas
4. Nilai Empati petugas terhadap pelanggan
5. Nilai dari kualitas dan kuantitas sarana-sarana fisik yang ada

Output yang dihasilkan adalah urutan alternatif mulai dari alternatif tertinggi sampai ke alternatif terendah. Alternatif yang dimaksud adalah hasil akhir dari penilaian kualitas pada Apotek Among Rogo Adiluwih.

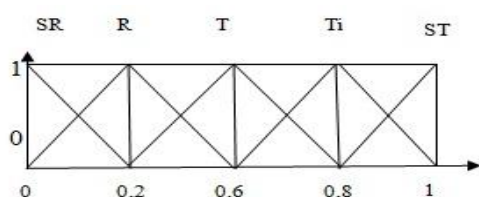
4.1.2. Kriteria yang Dibutuhkan

1. Bobot Penilaian

Dalam penilaian ini ada kriteria dan bobot yang digunakan untuk penilaian kualitas pelayanan pada Apotek Among Rogo Adiluwih. Kriteria yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- C1 = Keandalan
- C2 = Daya Tanggap
- C3 = Jaminan
- C4 = Empati
- C5 = Sarana Fisik

Masing-masing dari kriteria diatas akan ditentukan bobotnya. Bobot yang dapat digunakan terdiri dari lima bilangan fuzzy yaitu: Sangat Rendah, Rendah, Cukup, Tinggi dan Sangat Tinggi.



Keterangan:

- SR : Sangat Rendah
- R : Rendah
- T : Tengah
- Ti : Tinggi
- ST : Sangat Tinggi

Bobot Kriteria

- C1 = 0.6
- C2 = 0.4
- C3 = 0.8
- C4 = 0.5
- C5 = 0.2

a. Kriteria Keandalan

Ada tiga indikator dalam kriteria keandalan yaitu:

1. Cepatnya Pelayanan
2. Lengkapnya Jenis Obat
3. Baiknya Kualitas Obat yang diberikan.

Tabel Bobot Kriteria Keandalan

Jumlah Indikator Terpenuhi	Nilai
1	0.4
2	0.7
3	1

b. Kriteria Daya Tanggap

Tabel Bobot Kriteria Daya Tanggap

Kriteria	Nilai
Sangat Buruk	0.2
Buruk	0.4
Cukup	0.6
Baik	0.8
Sangat Baik	1

c. Kriteria Jaminan

Dalam kriteria jaminan ada empat indikator yaitu:

1. Ketepatan informasi mengenai obat yang disampaikan oleh petugas
2. Kelengkapan informasi mengenai obat yang disampaikan oleh petugas
3. Kejelasan dalam menyampaikan informasi mengenai obat
4. Luasnya wawasan dan pengetahuan petugas mengenai obat-obatan, sehingga mampu memberikan konsultasi dan menjawab permasalahan pelanggan

Tabel Bobot Kriteria Jaminan

Jumlah Indikator Terpenuhi	Nilai
1	0.2
2	0.5

3	0.7
4	1

d. Kriteria Empati

Tabel Bobot Kriteria Empati

Kriteria	Nilai
Sangat Buruk	0.2
Buruk	0.4
Cukup	0.6
Baik	0.8
Sangat Baik	1

e. Kriteria Sarana Fisik

Ada tiga indikator dalam kriteria sarana fisik yaitu:

1. Bersihnya apotek dan lingkungannya
2. Tersedia ruang tunggu yang nyaman
3. Kerapihan Petugas

Tabel Bobot Kriteria Sarana Fisik

Jumlah Indikator Terpenuhi	Nilai
1	0.4
2	0.7
3	1

4.1.3. Pembobotan Alternatif pada Setiap Kriteria

Nilai dari Atribut Alternatif Apotek Among Rogo diperoleh dari hasil penilaian dari peneliti terhadap kualitas pelayanan pada Apotek Among Rogo Adiluwih setelah melakukan observasi. Hasil penilaian tersebut kemudian dikonversikan berdasarkan tabel bobot dari masing masing kriteria. Sedangkan nilai dari alternatif-alternatif lain, ditentukan oleh peneliti untuk menentukan tingkat kualitas pelayanan pada Apotek Among Rogo Adiluwih.

Tabel Nilai Setiap Alternatif pada setiap atribut setelah dikonversikan berdasarkan bobot kriteria

Alternatif	Atribut (Kriteria)				
	C1	C2	C3	C4	C5
Apotek AR (VAR)	0.7	0.6	0.5	0.8	1
Sangat Rendah (V1)	0.2	0.3	0.2	0.3	0.4
Rendah (V2)	0.4	0.4	0.3	0.5	0.5
Cukup (V3)	0.6	0.5	0.5	0.6	0.6
Baik (V4)	0.8	0.7	0.7	0.8	0.7

Sangat Baik (V5)	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9
------------------	-----	-----	-----	-----	-----

4.1.4. Normalisasi Setiap Kriteria

Normalisasi setiap kriteria dilakukan dengan cara menghitung Nilai Rating Kinerja Ternormalisasi (Rij) dari alternatif Ai pada atribut Cj berdasarkan persamaan yang disesuaikan dengan jenis atribut (atribut keuntungan/benefit atau atribut biaya/cost). Apabila berupa atribut keuntungan maka nilai (Xij) diperoleh dari pembagian setiap nilai atribut dengan nilai Max dari tiap kolom (Max Xij). Sedangkan untuk atribut biaya, nilai Xij diperoleh dari pembagian setiap kolom atribut dengan nilai Min (Max Xij) dari tiap kolom.

$$R_{ij} = \frac{C_{ij}}{\text{Max } C_{ij}}$$

Hasil perhitungannya adalah sebagai berikut:

$$R_{11} = 0,7/0,9 = 0,78$$

$$R_{21} = 0,2/0,9 = 0,22$$

$$R_{31} = 0,4/0,9 = 0,44$$

$$R_{41} = 0,6/0,9 = 0,67$$

$$R_{51} = 0,8/0,9 = 0,89$$

$$R_{61} = 0,9/0,9 = 1$$

$$R_{12} = 0,6/0,9 = 0,67$$

$$R_{22} = 0,3/0,9 = 0,33$$

$$R_{32} = 0,4/0,9 = 0,44$$

$$R_{42} = 0,5/0,9 = 0,56$$

$$R_{52} = 0,7/0,9 = 0,78$$

$$R_{62} = 0,9/0,9 = 1$$

$$R_{13} = 0,5/0,9 = 0,56$$

$$R_{23} = 0,2/0,9 = 0,22$$

$$R_{33} = 0,3/0,9 = 0,33$$

$$R_{43} = 0,6/0,9 = 0,67$$

$$R_{53} = 0,7/0,9 = 0,78$$

$$R_{63} = 0,9/0,9 = 1$$

$$R_{14} = 0,8/0,9 = 0,89$$

$$R_{24} = 0,3/0,9 = 0,33$$

$$R_{34} = 0,5/0,9 = 0,56$$

$$R_{44} = 0,6/0,9 = 0,67$$

$$R_{64} = 0,9/0,9 = 1$$

$$R_{15} = 1/1 = 1$$

$$R_{25} = 0,4/1 = 0,4$$

$$R_{35} = 0,5/1 = 0,5$$

$$R_{45} = 0,6/1 = 0,6$$

$$R_{55} = 0,7/1 = 0,7$$

$$R_{65} = 0,9/1 = 0,9$$

Tabel Faktor Ternormalisasi

C1	C2	C3	C4	C5
0.78	0.67	0.56	0.89	1
0.22	0.33	0.22	0.33	0.4

0.44	0.44	0.33	0.56	0.5
0.67	0.56	0.67	0.67	0.6
0.89	0.78	0.78	0.89	0.7
1	1	1	1	0.9

Ditampilkan dalam Matriks

$$\begin{bmatrix} 0.78 & 0.67 & 0.56 & 0.89 & 1 \\ 0.22 & 0.33 & 0.22 & 0.33 & 0.4 \\ 0.44 & 0.44 & 0.33 & 0.56 & 0.5 \\ 0.67 & 0.56 & 0.67 & 0.67 & 0.6 \\ 0.89 & 0.78 & 0.78 & 0.89 & 0.7 \\ 1 & 1 & 1 & 1 & 0.9 \end{bmatrix}$$

4.1.5. Perhitungan

Perhitungan dilakukan dengan mengalikan setiap kolom di tabel tersebut dengan bobot kriteria yang telah ditentukan. Persamaan yang digunakan adalah:

$$V_i = \sum_{j=1}^n w_j r_{ij}$$

$$\begin{aligned} \text{VAR} &= (0.6 \times 0.78) + (0.4 \times 0.67) + (0.8 \times 0.56) + (0.5 \times 0.89) + (0.2 \times 1) \\ &= 0.468 + 0.268 + 0.448 + 0.445 + 0.2 \\ &= 1.829 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} V_1 &= (0.6 \times 0.22) + (0.4 \times 0.33) + (0.8 \times 0.22) \\ &+ (0.5 \times 0.33) + (0.2 \times 0.4) \\ &= 0.132 + 0.132 + 0.176 + 0.165 + 0.08 \\ &= 0.685 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} V_2 &= (0.6 \times 0.44) + (0.4 \times 0.44) + (0.8 \times 0.33) \\ &+ (0.5 \times 0.56) + (0.2 \times 0.5) \\ &= 0.264 + 0.176 + 0.264 + 0.28 + 0.1 \\ &= 1.084 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} V_3 &= (0.6 \times 0.67) + (0.4 \times 0.56) + (0.8 \times 0.67) \\ &+ (0.5 \times 0.67) + (0.2 \times 0.6) \\ &= 0.402 + 0.224 + 0.536 + 0.335 + 0.12 \\ &= 1.617 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} V_4 &= (0.6 \times 0.89) + (0.4 \times 0.78) + (0.8 \times 0.78) \\ &+ (0.5 \times 0.89) + (0.2 \times 0.7) \\ &= 0.534 + 0.312 + 0.624 + 0.445 + 0.14 \\ &= 2.055 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} V_5 &= (0.6 \times 1) + (0.4 \times 1) + (0.8 \times 1) + (0.5 \times 1) \\ &+ (0.2 \times 0.9) \\ &= 0.6 + 0.4 + 0.8 + 0.5 + 0.18 \\ &= 2.48 \end{aligned}$$

Dari perhitungan diatas, maka diperoleh nilai sebagai berikut :

$$\text{VAR} = 1.829$$

$$V_1 = 0.685$$

$$V_2 = 1.084$$

$$V_3 = 1.617$$

$$V_4 = 2.055$$

$$V_5 = 2.48$$

Nilai VAR (hasil penilaian terhadap Apotek Among Rogo Adiluwih) melampaui nilai V3 (Alternatif Cukup) dan dibawah nilai V4 (Alternatif Baik). Dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan pada Apotek Among Rogo Adiluwih ada pada tingkat “Cukup”.

4.2. Implementasi

4.2.1. Form Input Hasil Evaluasi Untuk Kriteria Keandalan

4.2.2. Form Input Hasil Evaluasi Untuk Kriteria Daya Tanggap

4.2.3. Form Input Hasil Evaluasi Untuk Kriteria Jaminan

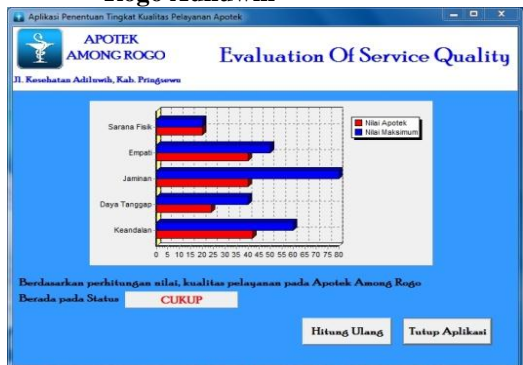
4.2.4. Form Input Hasil Evaluasi Untuk Kriteria Empati



4.2.5. Form Input Hasil Evaluasi Untuk Kriteria Sarana Fisik



4.2.6. Form Hasil Penilaian untuk Menentukan Tingkat Kualitas Pelayanan pada Apotek Among Rogo Adiluwih



5. Penutup

5.1. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian ini adalah penelitian ini berhasil menentukan tingkat kualitas pelayanan pada Apotek Among Rogo Adiluwih dari hasil perhitungan bobot penilaian kriteria dan indikator-indikator yang terpenuhi dengan menggunakan metode *Fuzzy Simple Additive Weighting (SAW)*. Adapun kriteria yang dipakai dalam penelitian ini yaitu : (1) Keandalan, (2) Daya Tanggap, (3) Jaminan, (4) Empati, (5) Sarana Fisik. Sehingga didapat nilai VAR (hasil penilaian terhadap Apotek Among Rogo

Adiluwih) melampaui nilai V3 (Alternatif Cukup) dan dibawah nilai V4 (Alternatif Baik). Maka V3 adalah alternatif yang ditentukan sebagai tingkat kualitas pelayanan pada Apotek Among Rogo Adiluwih. Kualitas pelayanan pada Apotek Among Rogo Adiluwih ada pada tingkat “Cukup”.

5.2. Saran

Untuk peneliti berikutnya, sistem ini masih bisa dikembangkan lagi dengan cara menambah bobot kriteria – kriteria, atau dengan menggunakan metode – metode yang lain.

Daftar Pustaka

- Arifianto, I., Oktiarso, T., & Widiyanto, S. (2014). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Bengkel Garuda dengan Metode QFD dan Model Kano*. Volume 2 No. 2/Juli2014.
- Baroroh, F. (2014). *Evaluasi Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kota Yogyakarta*. Pharmacia, 4(2).
- Oktaputra, A. W., & Noersasongko, E. (2014). *Sistem Pendukung Keputusan Kelayakan Pemberian Kredit Motor Menggunakan Metode Simple Additive Weighting Pada Perusahaan Leasing Hd Finance*. Tugas Akhir Sistem Informasi Universitas Dian Nuswantoro Semarang.
- Putra, A., & Hardiyanti, D. Y. (2014). *Penentuan Penerima Beasiswa Dengan Menggunakan Fuzzy Multiple Attribute Decission Making*. Jurnal Sistem Informasi. *Sistem Pendukung Keputusan (SPK)*. <http://www.kajianpustaka.com/2013/09/sistem-pendukung-keputusan-spk.html> (20 Agustus 2016)
- Suratno, S., Fathoni, A., & Haryono, A. T. (2016). *Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada PT Pelabuhan Indonesia III Semarang*. Journal of Management, 2(2).