



HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN TENTANG PERIZINAN APOTEK DI DINAS KESEHATAN KABUPATEN INDRAMAYU TAHUN 2022

Junaeni, Lely Wahyuniar, Dwi Nastiti Iswarawanti, Esty Febriani

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Kuningan

junaenieni4@gmail.com

Abstrak

Usaha jasa pelayanan Apotek pada sekarang ini mengalami kemajuan yang sangat pesat. Faktor konsumen Apotek sebagai tolak ukur keberhasilan bisnis jasa pelayanan Apotek. Maka kepuasan konsumen Apotek sangat perlu diperhatikan. Hasil survei kepuasan pemilik Apotek di 31 kecamatan di seluruh Kabupaten Indramayu diperoleh hasil kurang puas dengan skor 53,76 pada tahun 2020, kemudian meningkat pada tahun 2021 dengan skor 62,50 meskipun hasilnya masih dalam kategori kurang puas. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan tentang perizinan apotek di Dinas Kesehatan Kabupaten Indramayu tahun 2022. Jenis penelitian ini analitik deskriptif dengan desain *cross sectional* (potong lintang). Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah seluruh pemilik Apotek sebanyak 159 responden yang tersebar di 31 kecamatan di Kabupaten Indramayu tahun 2022. Instrumen penelitian ini menggunakan lembar kuesioner tertutup. Analisis data meliputi analisis univariat, analisis *gap* dan analisis bivariat dengan menggunakan uji korelasi *Rank Spearman*. Diperoleh *gap* negative yang artinya harapan pelanggan dengan apa yang diterima pelanggan tentang perizinan Apotek belum sesuai dalam hal kualitas pelayanan. Ada hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan tentang perizinan Apotek di Dinas Kesehatan Kabupaten Indramayu dengan nilai $p = 0,003$ dan nilai *Correlation Coefficient* sebesar 0,233 (kekuatan korelasi lemah). Diharapkan dari hasil penelitian ini Dinas Kesehatan Kabupaten Indramayu lebih meningkatkan kompetensi dan kemampuan petugas dalam melakukan pelayanan kepada pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Apotek



Pendahuluan

Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pemerintah umumnya kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat antara lain dari banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat kepada Kementerian Kesehatan seperti menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan kesehatan yang rumit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu, dan biaya) serta masih banyak dijumpai praktek pungutan liar serta tindakan-tindakan yang berindikasi penyimpangan dan KKN (Ahaditomo, 2020).

Rendahnya implementasi kualitas pelayanan publik baik oleh pemerintah pusat maupun daerah masih memprihatinkan. Aspek yang dinilai dari implementasi kualitas pelayanan publik meliputi: 1) Kebijakan Pelayanan; (2) Profesionalisme Sumber Daya Manusia; (3) Sarana Prasarana; (4) Sistem Informasi Pelayanan Publik; (5) Konsultasi dan Pengaduan dan (6) Inovasi (BPOM, 2020). Dari data Ombudsman Republik Indonesia yang menyatakan bahwa rata-rata implementasi tersebut berada di bawah 30 persen. Tingkat

kementerian 22,2%, lembaga negara dan pemerintahan 27% dan pemerintah daerah 10,5%. Semakin rendah implementasi pelayanan publik, dapat memicu meningkatnya potensi pungutan liar (pungli dan korupsi) serta dapat dinilai bahwa instansi pelayanan publik telah mengabaikan Undang-undang Pelayanan Publik dan membiarkan atau menumbuhkan potensi terjadinya pungli dan korupsi di sektor pelayanan publik bahkan menurunkan tingkat investasi (Menpan, 2017).

Kualitas pelayanan ini dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan konsumen. Sedangkan tingkat kepuasan konsumen ini sendiri dapat diperoleh dari perbandingan atas jenis pelayanan yang nyata diterima oleh konsumen dengan jenis pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Jenis kualitas pelayanan yang baik adalah jenis pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan oleh konsumen (Sartika et al., 2019). Namun jika pelayanan ini dapat melampaui harapan konsumen, maka jenis kualitas pelayanan ini dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang sangat berkualitas atau sangat memuaskan. Sedangkan jenis kualitas pelayanan yang buruk adalah jenis pelayanan yang berada jauh di bawah standar atau tidak sesuai dengan ekspekstasi pelayanan yang



diharapkan oleh konsumen. Menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan (Jamusthi Ciptaning Kusuma, 2017). Departemen Kesehatan Republik Indonesia dan para pelaku bisnis yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan Apotek mulai berbenah diri. Hal ini, berkaitan tentang salah satu ukuran tingkat keberhasilan pembangunan di bidang kesehatan suatu wilayah. Khusus bagipara pelaku bisnis yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan Apotek, berbenah diri dengan cara memiliki keunggulan kompetitif.

Keunggulan kompetitif harus didukung dengan kualitas pelayanan yang baik terhadap konsumen (Petrus Sunarto, 2018). Dilihat dari segi pemasaran, kualitas pelayanan yang baik memerlukan suatu umpan balik dari masyarakat (konsumen Apotek) sehingga dapat dikembangkan dan diketahui faktor-faktor yang dapat memenuhi kepuasan konsumen yang bersangkutan sehingga apa yang menjadi misi dan tujuan Instansi dapat dicapai. Kegiatan pemasaran memegang peranan yang sangat penting bagi Instansi, karena pemasaran merupakan salah satu aktivitas pokok yang dilakukan Instansi untuk dapat bertahan hidup, berkembang dan memperoleh laba (Petrus Sunarto, 2018).

Kepuasan konsumen akan kualitas layanan yang ada, perlu diperhatikan oleh

Instansi. Instansi perlu lebih memaksimalkan layanan terhadap konsumen, supaya konsumen merasa puas dan tujuan Instansi juga dapat tercapai. Hal ini perlu diperhatikan karena konsumen merupakan salah satu faktor yang sangat penting bagi kelangsungan hidup Instansi. Salah satu indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan. Pelayanan yang memuaskan konsumen akan meningkatkan kesetiaan para konsumen.

Usaha jasa pelayanan Apotek pada sekarang ini mengalami kemajuan yang sangat pesat. Fenomena usaha jasa pelayanan Apotek tidak hanya terjadi di ibukota saja, melainkan juga telah merambah di koto-kota besar lainnya di Indonesia. Faktor pasien (konsumen Apotek) sebagai tolak ukur keberhasilan bisnis jasa pelayanan Apotek (Nasto, 2007). Maka, kepuasan pasien (konsumen Apotek) sangat perlu diperhatikan. Kepuasan konsumen adalah bentuk spesial dari perilaku konsumen dalam merefeksikan penilaian konsumen setelah memperoleh hasil dari pelayanan yang didapatnya. kepuasan pelanggan yaitu situasi kognitif pembeli yang berhubungan dengan kesepadanan (kesesuaian/kesenangan) atau ketidaksepadanan (tidak senang) dari hasil



yang diperoleh dengan dibandingkan pengorbanan yang telah dilakukan (Tjiptono, 2014). Untuk kualitas pelayanan dari bisnis jasa pelayanan Apotek tersebut menjadi kunci bagi terpenuhinya kepuasan konsumen.

Menurut data dari Dinas Kesehatan Kabupaten Indramayu mengenai data Apotek per-Kecamatan di wilayah Kabupaten Indramayu, terdapat 159 Apotek yang tersebar di 31 Kecamatan di seluruh Kabupaten Indramayu. Penilaian Survei Kepuasan Pemilik Apotek dari Dinas Kesehatan Kabupaten Indramayu dibagi menjadi 4 kategori, yaitu : 1) Sangat Puas (skor = 81,26 – 100), 2) Puas (skor = 62,51 – 81,25), 3) Kurang Puas (skor = 43,76 - 62,50) dan Tidak Puas (skor = 25,00 – 43,75). Hasil Survei Kepuasan Pemilik Apotek di 31 Kecamatan di seluruh Kabupaten Indramayu diperoleh hasil kurang puas dengan skor 53,76 pada tahun 2020, kemudian meningkat pada tahun 2021 dengan skor 62,50 meskipun hasilnya masih

dalam kategori kurang puas (Dinkes Kabupaten Indramayu, 2021).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan tentang perizinan apotek di Dinas Kesehatan Kabupaten Indramayu tahun 2022.

Metode

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif analitik dengan desain rancangan yang digunakan dalam penelitian ini adalah Korelasional (Sugiyono, 2013). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Pemilik Apotek sebanyak 159 responden yang tersebar di 31 Kecamatan di Kabupaten Indramayu tahun 2022, adapun teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah total sampling (Notoatmodjo, 2018).

Hasil

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 1 Analisis Univariat

No	Variabel	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Karakteristik Responden			
1	Usia		
	20-30	24	15,1
	31-40	111	69,8
	41-50	24	15,1
2	Jenis Kelamin		



No	Variabel	Frekuensi (f)	Persentase (%)
	Laki-Laki	70	44,0
	Perempuan	89	56,0
3	Pekerjaan		
	PNS	26	16,4
	Pegawai Swasta	107	67,3
	Wirausaha	18	11,3
	Honorer Puskesmas	8	5,0
4	Pendapatan Bulanan		
	< 3 Juta Perbulan	27	17,0
	3-5 Juta Perbulan	53	33,3
	> 5 Juta Perbulan	79	49,7
Variabel bebas			
5	Kualitas Pelayanan (Expectation)		
	Sangat Baik	115	72,3
	Baik	44	27,7
6	Kualitas Pelayanan (Performance)		
	Sangat Baik	87	54,7
	Baik	72	45,3
7	Kepuasan Pelanggan		
	Sangat Puas	26	16,4
	Puas	124	78,0
	Tidak Puas	9	5,7

(Sumber: Penelitian tahun 2022)

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yaitu 111 responden memiliki rentan usia 31-40 tahun (69,8%), 89 responden memiliki jenis kelamin perempuan (56,0%), sebagian besar responden yaitu 107 responden memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta (67,3%), dan sebagian besar responden yaitu 79 responden memiliki pendapatan bulanan > 5 juta/bulan (49,7%). Sementara

itu pada variabel bebas, sebagian besar responden yaitu 115 responden mengharapkan kualitas pelayanan dengan sangat baik (72,3%), Sementara berdasarkan variabel yang diteliti, sebagian besar responden yaitu 87 orang mendapatkan kualitas pelayanan yang sangat baik (54,7%), dan berdasarkan indeks kepuasan pelanggan, sebagian besar responden yaitu 124 responden merasa puas (78,0%).



Tabel 2. Hasil Analisis Gap Per Dimensi Performance dan Expectation Pelanggan

Atribut	Performance	Expectation	Gap	Ranking
Tugas Layanan				
P6	58	64	-6	
P7	61	62	-1	2
Jumlah	119	127	-7	
Prosedur Layanan				
P2	56	60	-4	
P9	55	59	-4	1
Jumlah	111	119	-8	
Kegiatan Layanan				
P3	59	59	0	
P8	57	59	-2	4
Jumlah	116	119	-2	
Pelaksanaan Layanan				
P1	57	58	-1	
P4	58	58	0	3
P5	58	60	-2	
Jumlah	173	176	-3	

(Sumber: Penelitian tahun 2022)

Pada Tabel 2 seperti kita ketahui bersama, hasil perhitungan *gap* secara keseluruhan menunjukkan nilai *gap* negatif yaitu sebesar (-20) yang artinya harapan pelanggan dengan apa yang dirasakan/diterima pelanggan tentang perizinan Apotek belum sesuai dalam hal kualitas

pelayanan. *Gap* tertinggi perdimensi ada pada dimensi prosedur layanan dengan jumlah skor (-8), sedangkan *gap* tertinggi per-atribut ada pada atribut tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam melakukan pelayanan dengan jumlah skor (-6).

Tabel 3. Hasil Analisis Bivariat

Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pelanggan						Total		P value	Correlation Coefficient
	Sangat Puas		Puas		Tidak Puas					
	n	%	n	%	n	%	n	%		
Sangat Baik	26	29.9	52	59.8	0	0	72	100	0.003	0.233
Baik	0	0	72	89,7	9	10,3	87	100		
Jumlah	26	16.4	142	78	9	5.7	159	100		

(Sumber: Hasil Uji Korelasi Rank Spearman Menggunakan SPSS 25)



Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa hasil analisis bivariat variabel kualitas pelayanan didapatkan *p value* yaitu 0,003 ($p\ value < 0,05$) yang berarti terdapat hubungan Untuk koefisien korelasiya didapatkan nilai 0.233 yang berarti korelasiya lemah. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin baik tingkat pelayanan maka akan semakin baik pula kepuasan pelanggan yang diperoleh.

Pembahasan

Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan Tentang Perizinan Apotek ($p\ value\ 0,003 < 0,05$). Dari hasil analisis uji Kolerasi Rank Spearman antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan Tentang Perizinan Apotek didapatkan bahwa dari 87 responden mendapatkan kualitas pelayanan sangat baik, 26 responden diantaranya merasa sangat puas dengan kualitas pelayanan yang telah diberikan dengan persentasi 29.9%, lalu 52 responden lainnya merasa puas dengan kualitas pelayanan yang telah diberikan dengan persentasi 59.8%, sementara hanya 9 responden saja yang merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan yang telah diberikan dengan persentasi 10.3%.

Selanjutnya terdapat 72 responden telah mendapatkan kualitas pelayanan baik dan seluruh responden yang berjumlah 72 responden merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan dengan persentasi 100%.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Hazief, (2019), Hasil uji hipotesis menunjukkan hasil yang signifikan dengan nilai $r = 0,652$ dengan nilai $p = 0.000$ ($p < 0,01$) yang berarti H_a diterima dan H_0 ditolak. Hasil ini memperlihatkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara persepsi kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen Apotek Annisa di Kota Lubuk Basung (Hazief, *et al.*). Menurut pandangan peneliti kemungkinan besar yang menjadi alasan masih terdapatnya responden yang tidak puas atas pelayanan yang telah diberikan disebabkan oleh waktu pelayanan yang lamban, kurangnya ketepatan dan keamanan obat yang diberikan kepada konsumen, lalu kurang memadainya fasilitas apotek mulai dari ruang tunggu yang tidak terlalu banyak, kebersihan apotek, dan lokasi parkir yang tidak terlalu aman.

Kesimpulan

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa sebanyak 115 responden mengharapkan kualitas pelayanan dengan



sangat baik (72,3%), Sebagian besar responden yaitu 87 orang mendapatkan kualitas pelayanan yang sangat baik (54,7%), Berdasarkan kepuasan pelanggan, sebagian besar responden yaitu 124 responden merasa puas (78,0%)

Hasil perhitungan *gap* secara keseluruhan menunjukkan nilai *gap* negatif yaitu sebesar (-20) yang artinya harapan pelanggan dengan apa yang dirasakan/ diterima pelanggan tentang perizinan Apotek belum sesuai dalam hal kualitas pelayanan. *Gap* tertinggi perdimensi ada pada dimensi prosedur layanan dengan jumlah skor (-8), sedangkan *gap* tertinggi per-atribut ada pada atribut tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam melakukan pelayanan dengan jumlah skor (-6). Serta terdapat hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan tentang perizinan Apotek di Dinas Kesehatan Kabupaten Indramayu, hasil uji korelasi *Rank Spearman* dengan nilai $p = 0,003$ atau $p < 0,05$ dan nilai *Correlation Coefficient* sebesar 0,233 (kekuatan korelasi lemah).

Saran

Diharapkan responden untuk senantiasa melaksanakan kewajibannya terkait pengadministrasian perizinan apotek

agar terjalin komunikasi dan prosesnya dapat berjalan dengan lancar, dan bagi apotek di Indramayu untuk terus meningkatkan kuantitas dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Daftar Pustaka

- Ahaditomo. (2020). Membangun Peran Farmasi Indonesia Sebagai Guardian Bagi Konsumen Obat. *Seminar Tentang Dampak Uu No.8/1999 Tentang Perlindungan Konsumen, 24 Juli 2000.*
- Bpom. (2020). *Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Di Lingkungan Badan Pengawas Obat.*
- Dinkes Kabupaten Indramayu. (2021). *Profil Kesehatan Kabupaten Indramayu 2020.*
- Hazief, A. (2019). Hubungan Persepsi Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen Apotek Annisa Di Lubuk Basung. *Ris. Psikol*, 1–12.
- Jamusthi Ciptaning Kusuma, E. (2017). *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Atribut Tempat Kost. Studi Kasus : Dusun Pringwulung, Kelurahan Condong Catur, Kecamatan Depok, Kabupaten Sleman, Yogyakarta (2006).* Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.
- Menpan. (2017). *Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.*
- Nasto, K. (2007). *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Apotek Optima Di*



Yogyakarta. Skripsi.

Notoatmodjo. (2018). *Metode Penelitian Kesehatan*. Rineke Cipta.

Petrus Sunarto, B. (2018). *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Jasa Warnet. Studi Kasus: Pada Warung Internet De Java, Maguwoharjo, Sleman, Yogyakarta (2006)*. Universitas Sanata Dharma.

Sartika, Y., Tonich, & Alexandro, R. (2019). *Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan*

Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Cahaya Di Kecamatan Laung Tuhup Kabupaten Murung Raya. *Jurnal Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial (Jpips)*, 11(2), 296–301.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.

Tjiptono, F. (2014). *Service, Quality & Satisfaction (3rd Ed.)*. Penerbit Andi.