

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN OBAT
DENGAN TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN
DI APOTEK RUMAH SAKIT MUTIARA BUNDA MARTAPURA KABUPATEN
BANJAR TAHUN 2022**

Noor Ulfiyah Laila¹, Akhmad Zacky Anwary², Deni Suryanto³

^{1,2,3}Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan MAB
Email : ulfiahlaila1230@gmail.com

ABSTRACT

There are still complaints that are felt by consumers who have bought and visited the Mutiara Bunda Martapura Hospital Pharmacy, Banjar Regency. This study aims to identify and analyze the relationship between the quality of drug service and the level of consumer satisfaction at the Mutiara Bunda Martapura Hospital Pharmacy, Banjar Regency in 2022. The research method is an analytic survey with a cross sectional approach. The population in this study were consumers who visited the Mutiara Bunda Martapura Hospital Pharmacy, Banjar Regency in 2022 from January to May, as many as 2,250 consumers, and a sample of 96 respondents. The sampling technique/sampling method used in this study is the slovin formula. The data analysis technique used univariate analysis and bivariate analysis. The results of the bivariate analysis showed that there was no relationship between physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, empathy with consumer satisfaction at the Mutiara Bunda Martapura Hospital Pharmacy, Banjar Regency in 2022 because the p-value was greater than the 0.05 error rate. The author's suggestion is the speed of drug service, cashier service is improved and the completeness of the drug must be maintained by placing an order before the drug runs out so that there is no shortage of medicine.

Keywords: Service Quality, Consumer Satisfaction, Pharmacy

ABSTRAK

Masih terdapat adanya keluhan yang dirasakan oleh konsumen yang pernah membeli dan berkunjung di Apotek Rumah Sakit Mutiara Bunda Martapura Kabupaten Banjar. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis hubungan kualitas pelayanan obat dengan tingkat kepuasan konsumen di Apotek Rumah Sakit Mutiara Bunda Martapura Kabupaten Banjar Tahun 2022. Metode penelitian survey analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang berkunjung di Apotek Rumah Sakit Mutiara Bunda Martapura Kabupaten Banjar Tahun 2022 pada bulan Januari s/d Mei yakni sebanyak 2.250 konsumen, dan sampel sebanyak 96 responden. Teknik pengambilan sampel/metode penarikan sampel yang digunakan di dalam penelitian ini ialah *rumus slovin*. Teknik analisis data menggunakan analisis univariat dan analisis bivariat. Hasil analisis bivariat menunjukkan tidak ada hubungan bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dengan kepuasan konsumen di Apotek Rumah Sakit Mutiara Bunda Martapura Kabupaten Banjar Tahun 2022 dikarenakan nilai hasil *p-value* lebih besar dari tingkat kesalahan 0,05. Saran penulis yakni kecepatan pelayanan obat, pelayanan kasir ditingkatkan dan kelengkapan obat harus tetap dijaga dengan melakukan pemesanan sebelum obat habis sehingga tidak sampai terjadi kekosongan obat.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Apotek

DAFTAR PUSTAKA

- Ade NA. 2014. *Kepuasan Konsumen Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Inap Berdasarkan Metode Servqual Di RSD Cilegon Tahun 2014*. Skripsi. Fakultas Kesehatan dan Ilmu Kedokteran UIN Jakarta diakses 25 Februari 2021.
- Anderson. 2017. *Equity In Health : Empirical Analysis in Social Policy*. London : Cambridge Mall Bailinger Publishing.
- Alamsyah, D. 2017. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Nuha Medika; Yogyakarta.
- Anwar. 2017. *Menjaga Mutu Pelayanan kefarmasian*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Aziz. 2017. *Manajemen Kepetugasan Cetakan ke II*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Azwar S. 2013. *Sikap Manusia: Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Budiastuti dan Nooria. 2018. *Kepuasan konsumen terhadap pelayanan apotek*. Jakarta : Trans Info Media.
- Data Kunjungan Apotek Rumah Sakit Mutiara Bunda Martapura Kabupaten Banjar, Kalimantan Selatan
- Grace Siana Juwita. 2017. *Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang*. Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat. diakses 25 Februari 2021.
- Hermanto. 2017. *Analisis Kualitas Pelayanan, Komitmen dan Kepercayaan Terhadap Komitmen dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen*. Tesis: Program Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang. diakses 17 Februari 2021.
- Jamaluddin. 2015. *Metode Penelitian Administrasi Publik (Teori dan Aplikasi)*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Kemenkes. 2016. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Standar Pelayanan Publik*. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara RI.
- Kotler, Philip. 2019. *Manajemen Pemasaran, Edisi 13*. Jakarta; Erlangga.
- . 2017. *Manajemen Pemasaran. Edisi tiga belas Bahasa Indonesia Jilid 1 dan 2*. Jakarta : Erlangga.
- . 2014. *Prinsip-prinsip Manajemen. Edisi 14 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kristina PJ. 2017. *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Konsumen Rawat Jalan Pengguna BPJS di RSI G Kabupaten Malang*. Program Studi Ilmu Kepetugasan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang. diakses 25 Februari 2021
- Kurnia. 2017. *Analisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan rawat inap di rumah sakit Husada Jakarta, Tesis. FISIP-Universitas Indonesia*. diakses 10 Februari 2021.
- Kurniati, R. 2013. *Evaluasi Kepuasan Konsumen Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Di Apotek Instalasi Farmasi RS.A Pemalang Jawa Tengah*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta. diakses 18 Mei 2022.
- Notoatmodjo. 2017. *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta. Rineka Cipta.
- . 2017. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.

- Nursalam, 2017. *Manajemen Kepetugasan: Aplikasi Dalam Praktik Kepetugasan Profesional. Edisi Ketiga*. Jakarta : Salemba Medika.
- Okyawan Dwi Indratno. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Klinik Spesialis Graha Amanah*. Program Studi Magister Manajemen Sekolah Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta. diakses 18 Mei 2022.
- Pangerapan DT. 2018. *Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Gmim Pancaran Kasih Manado*. Jurnal Kedokteran Klinik. Vol 2 No.1. diakses 17 Februari 2021.
- Parasuraman, V. A. 1985. *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research. Service Quality, 2015-220*.
- , V. A. 2017. *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research. Service Quality, 2015-220*.
- Pasolong . 2017. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta CV.
- Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Muhammad Arsyad Al Banjari, 2022*, Banjarmasin, Kalimantan Selatan
- Pohan. 2016. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta. Kedokteran EGC.
- Ramadhani. 2018. *Analisis Kualitas Pelayanan RSD M. Yunus Bengkulu* Universitas Bengkulu, Bengkulu. diakses 15 Februari 2021.
- Saryono. 2017. *Metodologi penelitian kepetugasan*. Purwokerto: UPT. Percetakan dan Penerbitan UNSOED.
- Satrianegara. 2019. *Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Serta Kebidanan*. Jakarta : Salemba Medika.
- Setiadi. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Setiawan, A. 2017. *Metodologi Penelitian kebidanan*. Jakarta : Nuha Medika.
- Siti Nurhaida. 2015. *Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen Rawat Inap Di RSD Ampara Kabupaten Tojo Una-Una*. Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muhammadiyah Palu. diakses 25 Februari 2021.
- Sinambela. 2017. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sri Siswati. 2018. *Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Konsumen Bpjs Di Unit Rawat Inap RSD Kota Makassar*. Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan FKM Universitas Hasanuddin. diakses 15 Februari 2021.
- Suwarni. 2019. *Hubungan Karakteristik Konsumen Dengan Kepuasan Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Inap Di Badan Rumah Sakit Umum Daerah Waled Kabupaten Cirebon Tahun 2019*. Jakarta : Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia. diakses 10 Februari 2021.
- Suharyanto. 2018. *Dampak Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen* *lahi*. Prodi Teknik Industri Universitas Kebangsaan. diakses 15 Februari 2021.
- Suparta. 2018. *Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Poli Umum Puskesmas Lompoe Kota Parepare*. Program Studi Profesi Ners STIKES Muhammadiyah Sidrap. diakses 15 Februari 2021.
- Supranto. 2017. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. PT Rineka Cipta
- . 2016. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. PT Rineka Cipta.
- Triwardani. 2017. *Faktor – Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Konsumen BPJS Pada Pelayanan Di Puskesmas Pamulang*. Program Studi Ilmu Kepetugasan fakultas

Kedokteran Dan Ilmu Kesehatan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. diakses 15 Februari 2021.

Tjiptono .2014. *Service Quality & Satisfaction*,Edisi 3. Yogyakarta: And.

Warzika Fadlia. 2019. *Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen Di Puskesmas Mabelopura Kota Palu*. Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muhammadiyah Palu. diakses 15 Februari 2021.

Winarsih. 2017. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Zeithaml, et al. 2017. *Service Quality Delivery Through Web Sites: A Critical Review Of Extant Knowledge*. Academy of Marketing Science.