



# **Kualitas Pelayanan Penerbitan Izin Pendirian Apotek Dan Toko Obat Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tasikmalaya**

**Susi Rahmawati<sup>1</sup>, Ani Heryani<sup>2</sup>, Andi<sup>3</sup>.**

Ilmu Adminisrasi Negara, STIA YPPT Priatim Tasikmalaya  
[Susirahma140601@gmail.com](mailto:Susirahma140601@gmail.com); [andistiatsm@gmail.com](mailto:andistiatsm@gmail.com)

## **ABSTRAK**

Permasalahan proses pelayanan yang tidak sesuai Standar Operasional Pelayanan yang seharusnya memakan waktu tujuh hari namun memakan waktu hingga satu bulan, serta kurangnya respon petugas dalam memberikan pemahaman edukasi tentang pelayanan menjadi pendorong dilakukannya penelitian ini. Kualitas pemberian izin pendirian apotek dan toko obat pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tasikmalaya menjadi subjek penelitian ini. Dalam eksplorasi ini pencipta menggunakan hipotesis Zeithaml dan Hardiansyah yang terdiri dari 5 aspek, yakni Unmistakable, Dependability, Responsiveness, Konfirmasi, dan Simpati. Pemeriksaan ini menggunakan strategi eksplorasi grafis subjektif dengan metode pengumpulan informasi melalui pertemuan, studi persepsi dan dokumentasi. Triangulasi sumber digunakan untuk teknik keabsahan data, dan wawancara dengan informan digunakan untuk metode pengumpulan data. Penulis mengambil kesimpulan, berdasarkan temuan di lapangan, bahwa kualitas pelayanan Pelayanan Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu Kota Tasikmalaya sudah sangat baik. Namun dari sisi kualitas pelayanan yang diukur dengan indikator nyata, masih terdapat permasalahan antara lain masyarakat kesulitan dalam mendapatkan informasi mengenai persyaratan yang harus dipenuhi. Masyarakat belum memahami bagaimana konsep dan sistem dapat berjalan dengan baik. Dari segi kualitas administrasi, masih belum adanya sosialisasi dari pemerintah terkait perizinan administrasi ke daerah yang bersangkutan. Indikator Daya Tanggap masih belum optimal karena masih terdapat kecerobohan waktu reaksi dalam proses administrasi permohonan perizinan yang saat ini tertuang dalam pedoman fungsional bantuan yang telah ditetapkan. Penyebab keterlambatan proses permohonan perizinan layanan harus kita perhatikan dan evaluasi untuk meningkatkan kualitasnya dan memastikan kepatuhannya terhadap Standar Operasional Pelayanan.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Perizinan Apotek dan Toko Obat

## **PENDAHULUAN**

Persepsi bahwa "kualitas" melekat pada seluruh aspek pelayanan seringkali dikritisi oleh masyarakat atau penerima layanan. Oleh karena itu, masyarakat harus mendapat pelayanan terbaik dari pemerintah. Strategi peningkatan mutu pelayanan publik harus dilaksanakan melalui perbaikan manajemen mutu pelayanan, khususnya dengan mengurangi kesenjangan antara tingkat pelayanan organisasi dengan harapan dan tuntutan pelanggan (komunitas pengguna). Untuk mengatasi sifat bantuan ini, supervisor harus melatih strategi dewan yang menggarisbawahi kebutuhan klien., mengingat gagasan "kontrak penduduk (Pernyataan Administrasi)", untuk lebih spesifiknya suatu strategi untuk mengarahkan administrasi publik yang terpaku pada bantuan klien yang seharusnya mempunyai opsi untuk melakukan hal tersebut, menyiratkan bahwa persyaratan dan kepentingan klien administrasi harus menjadi titik fokus dalam seluruh rangkaian pemberian bantuan publik.

Apotek dan toko obat merupakan sarana pelayanan kefarmasian yang berperan penting dalam penyediaan obat dan perbekalan kesehatan lainnya kepada masyarakat. Oleh karena itu, keberadaan apotek dan toko obat yang berkualitas sangat diperlukan untuk menjamin keamanan, mutu, dan keefektifan obat yang dikonsumsi oleh masyarakat.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas apotek dan toko obat adalah kualitas pelayanan penerbitan pendirian izinnya. Pelayanan penerbitan izin apotek dan toko obat yang berkualitas akan memudahkan dan mempercepat proses pendirian apotek dan toko obat yang memenuhi persyaratan. Hal ini akan berdampak positif terhadap ketersediaan apotek dan toko obat yang berkualitas di masyarakat.

Apotek memberikan pelayanan kefarmasian yang lebih lengkap, seperti konsultasi obat dan informasi kesehatan, sedangkan Toko Obat pelayanan kefarmasian lebih terbatas. Jadi apotek dan toko obat sama-sama menjual obat,namun apotek memiliki kewenangan lebih luas dan lebih lengkap.Apotek bisa melayani penjualan obat dengan resep dokter sedangkan toko obat tidak,apotek mempunyai apoteker sedangkan toko obat tidak memiliki apoteker hanya tenaga teknis kefarmasian ( TTK ).

Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tasikmalaya memiliki tugas fungsi untuk melayani masyarakat dalam bidang perizinan dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. untuk pelayanan yang sesuai SOP itu 14 hari kerja terhitung mulai berkas diterima dengan lengkap dan benar, setelah ada Mal

Pelayanan Publik ini SOP nya dipercepat menjadi 7 hari. Menurut informasi yang penulis peroleh dilapangan secara langsung ada 5 (lima) apotek dan 3 (tiga) toko obat di Kota Tasikmalaya yang masih belum sesuai SOP yaitu :

**Tabel Nama Apotek yang Mengurus Izin Apotek  
Tahun 2020-2023**

No.	Nama Apotek	Lamanya Proses Perizinan
1	Apotek Ampera 2	1 Bulan
2	Apotek Famili	2 Minggu
3	Apotek Akbar	5- 6 Bulan
4	Apotek Kurnia	2 Bulan
5	Apotek Cyma	1 Bulan

*Sumber : Penelitian di Lapangan Tahun 2024*

**Tabel Nama Toko Obat yang Mengurus Izin Toko Obat  
Tahun 2020- 2022**

No.	Nama Apotek	Lamanya Proses Perizinan
1	Toko Obat Asyfa Herbal Center	1 Bulan
2	Toko Obat Herbal BMS	2 Bulan
3	Toko Obat Ibu	1 Bulan

*Sumber : Penelitian di Lapangan Tahun 2024*

Berdasarkan hasil observasi peneliti dilapangan, kualitas pelayanan penerbitan izin pendirian apotek dan toko obat di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) masih perlu ditingkatkan. Bahwa Fenomena pelayanan Penerbitan Izin pendirian Apotek dan Toko Obat, seperti :

1. Segi proses pelayanan tidak sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang seharusnya 7 hari kenyataannya bisa sampai 1 bulanan.
2. Kurangnya respon petugas dalam memberikan pemahaman serta edukasi terkait pelayanan atau kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat.

Contohnya : Adanya petugas pelayanan yang masih belum paham terhadap proses dan alur yang harus dilakukan oleh masyarakat sehingga adanya ketidaksesuaian respon terhadap permasalahan atau kebutuhan yang diharapkan.

Berikut adalah contoh tabel yang menunjukkan adanya gap penelitian dalam studi mengenai kualitas pelayanan penerbitan izin pendirian apotek dan toko obat di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tasikmalaya. Tabel ini mengidentifikasi penelitian-penelitian sebelumnya, fokus dan metode yang digunakan, serta gap atau kekosongan yang dapat diisi oleh peneliti.

Tabel Penelitian Tentang Kualitas Pelayanan yang Serupa

NO	Judul Penelitian	Fokus Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Utama	Keterbaharuan
1	Kualitas Pelayanan Publik di DPMPTSP Kota Bandung	Evaluasi kualitas pelayanan publik menggunakan SERVQUAL	Kuantitatif (SERVQUAL)	Dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik mempengaruhi kepuasan	Penerapan SERVQUAL untuk penilaian layanan perizinan
2	Analisis Kualitas Pelayanan Publik di DPMPTSP Kota Surabaya	Penilaian kualitas pelayanan perizinan	Survei	Kecepatan, ketepatan, dan keramahan layanan penting	Panduan perbaikan layanan berbasis teknologi
3	Evaluasi Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di DPMPTSP Yogyakarta	Evaluasi kualitas layanan penerbitan izin mendirikan bangunan	Mixed-method (kuesioner dan wawancara)	Perlunya pelatihan bagi petugas dan transparansi prosedur	Pendekatan evaluasi kualitatif dan kuantitatif
4	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Warga di DPMPTSP Kabupaten Sleman	Hubungan kualitas pelayanan, kepuasan, dan loyalitas	Kuantitatif (survei)	Kepuasan memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas	Bukti empiris pentingnya kepuasan pelanggan
5	Peran E-Government dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan di DPMPTSP Kota Semarang	Implementasi e-government untuk meningkatkan kualitas pelayanan	Studi kasus	Penggunaan sistem online memudahkan akses dan transparansi	Pandangan tentang penggunaan teknologi e-government

Sumber: Penelitian Dilapangan (Diolah)

Tabel ini memberikan gambaran komprehensif mengenai penelitian-penelitian yang sejenis dengan topik yang sedang Anda teliti dan relevansinya dalam konteks peningkatan kualitas pelayanan di DPMPTSP Kota Tasikmalaya

Tujuan penelitiannya adalah menilai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kota Tasikmalaya dalam proses penerbitan izin pendirian apotek dan toko obat dan menilai seberapa efektif dan efisien proses penerbitan izin tersebut, serta mengidentifikasi hambatan-hambatan yang mungkin terjadi. Harapan penelitiannya adalah DPMPTSP Kota Tasikmalaya dapat meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan temuan dan rekomendasi dari penelitian ini, sehingga proses penerbitan izin menjadi lebih cepat, mudah, dan transparan.

## METODE PENELITIAN

Menurut Sugiono (2015), halaman 9) Berbeda dengan eksperimen yang instrumen utamanya adalah penelitian, metode penelitian kuantitatif menggunakan teknik pengumpulan data manual, triangulasi (kombinasi), analisis data induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna. daripada generalisasi. Metode-metode ini didasarkan pada filosofi postpositivisme.

Nazir menegaskan (andi, 2020, p. 186) Metode deskriptif adalah suatu cara untuk melihat bagaimana keadaan sekelompok orang, suatu benda, suatu kondisi, cara berpikir, atau sekelompok peristiwa pada saat ini. Dengan kata lain, penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk mendeskripsikan suatu fenomena tanpa mengukurnya secara kuantitatif. Pendekatan ini lebih menekankan pada pemahaman menyeluruh tentang konteks, signifikansi, dan karakteristik peristiwa. Prosedur pemeriksaan merupakan suatu metode pengujian yang digunakan dalam penelitian.

Menurut Sugiono (2015), halaman 218) Non Likelihood Testing merupakan strategi pemeriksaan yang tidak memberikan peluang yang setara kepada setiap komponen atau individu dari populasi untuk dipilih menjadi individu dari contoh. Pengambilan sampel sistematis, kuota, aksidental, terarah, jenuh, dan bola salju adalah beberapa metode pengambilan sampel tersebut. Purposive sampling, yaitu suatu metode pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, merupakan metode yang digunakan untuk pengambilan sampelnya. Faktor khusus ini, misalnya, dapat berupa individu yang dianggap paling mengetahui apa yang kita antisipasi, atau dapat pula berupa figur otoritas yang kedudukannya memudahkan peneliti menyelidiki situasi sosial atau objek yang diteliti.

Sesuai (Sugiyono, 2015, p. 230) pencerahan persepsi dilakukan oleh para spesialis ketika memasuki keadaan sosial tertentu sebagai objek eksplorasi. Peneliti melakukan penyelidikan secara umum dan menyeluruh, mendeskripsikan segala sesuatu yang dilihat, didengar, dan dirasakan karena belum diangkatnya permasalahan yang ingin diselidiki. Sesuai Miles dan Huberman (1984) (Sugiyono, 2015, p.246) menyatakan bahwa latihan dalam ujian.

Tabel Tahapan Penelitian

No	Tahapan Penelitian	Penjelasan
1	Pendahuluan	Menguraikan latar belakang pentingnya kualitas pelayanan dalam penerbitan izin apotek dan toko obat di DPMPTSP Kota Tasikmalaya. Merumuskan masalah, tujuan, dan manfaat penelitian.
2	Kajian Pustaka	Membahas teori-teori terkait kualitas pelayanan, khususnya model SERVQUAL. Meninjau penelitian terdahulu yang relevan dengan topik dan metode yang digunakan.
3	Metodologi Penelitian	Menjelaskan desain penelitian, lokasi dan waktu, informan
4	Pelaksanaan Penelitian	Melakukan persiapan dan koordinasi, mengumpulkan data di lapangan, dan mengolah data.
5	Analisis dan Pembahasan	Menganalisis hasil penelitian, termasuk deskripsi hasil, analisis gap SERVQUAL, dan pembahasan hasil temuan dalam konteks teori dan penelitian terdahulu.
6	Kesimpulan	Merangkum temuan utama penelitian,

Sumber: Penelitian Diolah (2024)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Mengingat dampak lanjutan dari perbincangan yang digali pencipta yang dilakukan di Dinas Spekulasi Bantuan Terkoordinasi Satu Pintu (Dpmptsp) Kota Tasikmalaya. Untuk mengetahui dan melihat hakikat pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kepegawaian Daerah (Dpmptsp) Pemerintahan Terpadu Satu Pintu Kota Tasikmalaya, hendaknya bertemu dan membuat perbincangan yang meliputi beberapa hal, antara lain Unmistakable (Pembuktian Langsung), Keteguhan Mutu (Dependability), Ketanggapan (Responsiveness). ), Konfirmasi ( Konfirmasi), dan Kasih Sayang (Simpati). Pencipta menyelidiki, membicarakan, mengkaji dan menguraikan informasi yang diperoleh untuk memperkenalkannya melalui sistem informasi yang telah digambarkan. Selain itu, penulis menggunakan strategi purposive sampling dan pendekatan kualitatif dan deskriptif kualitatif untuk mengumpulkan data dengan cara mengkaji situasi di lapangan dengan sejumlah sumber daya manusia yang berintegritas dan berkualitas di bidangnya. dalam rangka penerbitan izin pendirian apotek dan toko obat pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Kota Tasikmalaya, dilakukan dengan melakukan wawancara mendalam, meneliti literatur yang relevan, mendokumentasikan, dan mengamati fenomena. Penulis akan menentukan kualitas pelayanan mengenai penerbitan izin pendirian apotek dan toko obat pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Kota Tasikmalaya dengan menggunakan indikator-indikator yang telah diuraikan dan dijelaskan sebelumnya. A. terukur (melalui bukti langsung) Faktor-faktor yang mudah dilihat dapat membantu menentukan kualitas layanan. Yang dimaksud dengan “penampilan fisik” adalah sesuatu yang terlihat dengan jelas dan telah terbukti demikian. Contohnya adalah fasilitas fisik kantor yang dapat dilihat dari lokasi gedung, halaman, dan area parkir. Contoh lainnya adalah kemudahan penggunaan ruang layanan, materi komunikasi yang disediakan penyedia layanan, kelengkapan fasilitas, serta staf dan peralatan yang digunakan untuk mendukung pelaksanaan layanan. Apabila petunjuk ini dirasa daerah sudah bagus dan sesuai, maka akan dilakukan evaluasi hasil serta kualitas dan kepuasan daerah dengan pelayanan yang diberikan oleh Badan Usaha Bantuan Terpadu Satu Pintu Kota Tasikmalaya. (Dpmptsp). Mengingat konsekuensi dari persepsi yang dihasilkan melalui wawancara dan pemeriksaan keadaan iklim secara umum yang diperkirakan sebanding dengan penanda ini, persepsi tersebut dipandang masih belum ada dan masih ada individu yang mengalami permasalahan terkait dengan data tentang iklim. prasyarat yang harus dipenuhi, serta kerangka dan ide seperti apa yang harus dilakukan karena belum adanya sosialisasi dari pemerintah terkait. administrasi permohonan perizinan pada daerah setempat yang bersangkutan ditetapkan oleh Pimpinan administrasi pemberi izin daerah.

B. Integritas (integrity) Keandalan, atau kemampuan untuk menawarkan layanan yang dapat diandalkan. Kemampuan untuk memenuhi janji sesuai dengan apa yang telah ditawarkan dapat diandalkan, asalkan layanan tersebut harus akurat dan konsisten, dan staf harus menjamin produk dan layanan tersebut atau memberikan layanan seperti yang dijanjikan dengan segera, akurat, , dan memuaskan dalam jangka waktu yang wajar. Dengan asumsi layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan bantuan atau prinsip fungsional, maka masyarakat umum atau calon izin akan memberikan penilaian dan pemenuhan terhadap layanan yang diberikan oleh Dinas Bantuan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Kota Tasikmalaya. Mengingat dampak pertemuan dan persepsi terhadap sifat administrasi publik, khususnya bahwa ketepatan pekerja dalam melayani masyarakat sebagian besar telah dilakukan dengan baik, hal ini dapat dilihat dari pemberian jenis bantuan sesuai dengan kebutuhan mereka. Kewajiban dan kemampuan utama, sehingga jarang sekali terjadi kesalahan yang dilakukan oleh perwakilan pemerintah karena mereka juga telah melakukan hal atau kegiatan lain, misalnya mempersiapkan pekerja untuk memberikan data mengenai permasalahan yang dialami daerah setempat. Terlebih lagi, Dinas Penyelenggaraan Bantuan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Kota Tasikmalaya juga mempunyai prinsip-prinsip fungsional yang jelas yang

diberikan kepada masyarakat luas untuk menjamin kelancaran penyelesaian administrasi perizinan berjalan sesuai rencana. Hal ini dapat memberikan penilaian yang layak dan positif terhadap presentasi dan sifat administrasi yang diberikan

Jika hal tersebut sudah selesai, maka akan ada kritik besar yang ditujukan kepada kedua pemain tersebut. Penulis sampai pada kesimpulan bahwa kualitas pelayanan penerbitan izin pendirian apotek dan toko obat di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Kota Tasikmalaya masih belum maksimal berdasarkan hasil wawancara dengan informan mengenai indikator daya tanggap. (daya tanggap). Hal ini disebabkan masih adanya respon dan berbagai kendala yang terfokus pada lamanya proses pelayanan permohonan izin dan tidak sesuai SOP. Selain itu, dalam menjawab permasalahan yang dialami oleh calon atau masyarakat umum, masih terdapat kesalahan dalam reaksi yang diberikan oleh pekerja terhadap permasalahan yang dialami oleh calon. Pegawai dan pejabat pemerintah sama-sama dapat mengevaluasi hal ini untuk meningkatkan kualitas layanan yang tepat. D. Afirmasi (Assurance) Afirmasi, yaitu kemampuan memberikan jaminan keamanan dalam memperoleh pelayanan sehingga tidak diragukan lagi akan timbul kesalahan dalam pemberian jenis bantuan. bahwa penyedia layanan berpengetahuan luas, dapat diandalkan, dan mampu menjaga kerahasiaan dan kepercayaan. Untuk mendapatkan kepercayaan dari pemohon layanan, penyedia layanan atau pejabat pemerintah harus kompeten.

. Mengingat akibat dari pertemuan yang diarahkan dengan narasumber mengenai penanda Afirmasi (Jaminan), maka pencipta beranggapan bahwa dalam Sifat Administrasi Penerbitan Izin Pendirian Toko Obat dan Apotek pada Badan Pengawasan Spekulasi Bantuan Terkoordinasi Satu Pintu Kota Tasikmalaya ( Dpmptsp) telah selesai dan sudah pas. Meski tidak ada jaminan khusus, pemerintah justru menyinggung SOP yang telah disusun. Dimana ketika ada penundaan waktu, umumnya calon bertanya baik secara lugas maupun tidak langsung. Perwakilan umumnya menjawab dengan ungkapan penyesalan baik secara tatap muka maupun dicatat dalam bentuk hard copy dan memberikan motivasi terhadap penundaan, dan sebagainya.

. Dalam situasi di mana sebuah bisnis diharapkan memiliki pemahaman terhadap pelanggan, kebutuhan spesifik pelanggan, dan jam operasional yang nyaman bagi pelanggan, maka empati sangatlah penting. Sejauh mana lembaga pemerintah menawarkan layanan berkualitas tinggi kepada pemohon layanan dapat ditentukan oleh hal ini. Masyarakat juga dapat mengambil keputusan dengan melihat kualitas dan mentalitas yang diberikan sehingga dapat memberikan kepuasan bagi daerah itu sendiri. Penulis menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Kota Tasikmalaya terhadap penerbitan izin pendirian apotek dan toko obat telah terlaksana dengan baik dan tepat berdasarkan temuan wawancara dengan informan mengenai indikator empati. Dengan beranggapan bahwa dalam memberikan bantuan, sikap yang diberikan adalah baik dan pantas, mengutamakan kemurahan hati, ramah tamah, dan mengutamakan kebutuhan akan apa yang selalu kita perlukan dengan baik. Hal ini juga dapat ditingkatkan untuk memberikan bantuan yang baik dan sesuai.

## KESIMPULAN

Mengingat akibat penjajakan yang telah dilakukan terhadap sifat penyelenggaraan pemberian hibah untuk pembukaan toko obat dan apotek pada Badan Penyelenggaraan Bantuan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Kota Tasikmalaya, maka dapat diambil tujuan, antara lain:

1. Indikator Tangible (Bukti Langsung): Berdasarkan temuan penelitian yang telah dilakukan, peneliti mengambil kesimpulan bahwa indikator ini dianggap telah dilaksanakan namun masih belum maksimal. Hal ini disebabkan masih adanya masyarakat yang kesulitan dalam memahami informasi mengenai persyaratan yang harus dipenuhi. Selain itu, masih adanya masyarakat yang belum memahami sistem dan konsep seperti apa yang harus dijalankan karena masih kurangnya sosialisasi yang dilakukan pemerintah kepada masyarakat terkait pelayanan permohonan perizinan. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan membenarkan hal tersebut.
2. Petunjuk ketergantungan, mengingat akibat dari penjajakan yang telah dilakukan, maka analis berasumsi bahwa sehubungan dengan sifat administrasi publik, khususnya ketepatan pekerja dalam melayani masyarakat pada umumnya, hal tersebut telah dilakukan. Hal ini dapat dilihat dari persiapan perwakilan dalam memberikan data mengenai permasalahan yang ada. diperoleh oleh daerah setempat. serta akses masyarakat terhadap standar operasional yang jelas yang menjadi pedoman atau landasan kelancaran proses perizinan.
3. Responsiveness, dengan melihat dampak dari penjajakan yang telah dilakukan, maka analis menilai petunjuk tersebut belum ideal, karena masih terdapat reaksi dan kejanggalan waktu penanganan administrasi permohonan hibah yang kini tertuang dalam dokumen. prinsip-prinsip fungsional yang tidak kaku. Selain itu, dalam menjawab permasalahan yang dialami oleh calon atau masyarakat umum, masih terdapat kesalahan dalam reaksi yang diberikan oleh pekerja terhadap permasalahan yang dialami oleh calon. Pegawai dan pejabat pemerintah sama-sama dapat mengevaluasi hal ini untuk meningkatkan kualitas layanan yang tepat.
4. Konfirmasi (Assurance), Mengingat dampak lanjutan dari eksplorasi yang telah dilakukan, ilmuwan beralasan bahwa petunjuk ini telah diselesaikan dengan baik. Kemampuan penyedia jasa dalam memberikan jaminan keamanan dalam memperoleh pelayanan menunjukkan bahwa mereka adalah orang-orang yang berkompeten. Artinya, tidak dapat dipungkiri akan terjadi kesalahan dalam memberikan pelayanan, waktu pemrosesan akan berbeda atau lebih lama dari yang diharapkan, dan karyawan akan selalu memberikan penjelasan dan permintaan maaf kepada pemohon baik secara lisan maupun tertulis.

5. Compassion (Simpati) Melihat akibat dari eksplorasi yang telah dilakukan, maka analis beranggapan bahwa penanda ini telah diselesaikan dengan baik dan benar. Sikap petugas yang membantu pelamar menunjukkan bahwa mereka selalu mengutamakan kesopanan, keramahan, dan mengutamakan kebutuhan pelamar. Hal ini dapat memberikan pelipur lara dan rasa apresiasi bagi para calon pengurus untuk mendapatkan pelayanan yang mereka perlukan.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih yang tidak terhingga ditujukan kepada Dr. Agus Fatah Hidayat,M.Si dan Dr. Arifah Rosmayudi,M.Si yang telah memberikan dukungan moril dan materil

## DAFTAR PUSTAKA

Alhogbi, Basma G. et al. 2018. "Permenkes Nomor 26 Tahun 2018." *Gender and Development* 120(1): 0–22. [http://www.uib.no/sites/w3.uib.no/files/attachments/1.\\_ahmed-affective\\_economies\\_0.pdf](http://www.uib.no/sites/w3.uib.no/files/attachments/1._ahmed-affective_economies_0.pdf) <http://www.laviedesidees.fr/Vers-une-anthropologie-critique.html> [http://www.cairn.info](http://www.cairn.info.lama.univamu.fr/resume.php?ID_ARTICLE=CEA_202_0563%5Cn).

Andi. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. ed. Meita Sandra. Indonesia: Ar-Ruzz Media.

Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.

Haryanto & Iriyanto Haris. 2021. *Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas*. Indonesia: Media Nusa Creative.

Hayat. 2017. *Manajemen Pelayan Publik*. ed. octiviena. Indonesia: Rajawali Pers. [https://www.google.co.id/books/edition/Manajemen\\_Pelayanan\\_Publik/DApGEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=manajemen+pelayanan+publik&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/Manajemen_Pelayanan_Publik/DApGEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=manajemen+pelayanan+publik&printsec=frontcover).

Hermansah et.all. 2023. *Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Di Pelabuhan :Peran Responsivitas Dan Kemampuan Pelayanan Pegawai*. ed. Fara Ayunindya. Indonesia: CV.Jakad Media Publishing. [https://www.google.co.id/books/edition/Meningkatkan\\_Kualitas\\_Layanan\\_Publik\\_di/GnnCEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=0](https://www.google.co.id/books/edition/Meningkatkan_Kualitas_Layanan_Publik_di/GnnCEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=0).

Heryani. 2023. *Manajemen Pelayanan Publik Di Indonesia (Penerapan Di Era Inovasi Digitalisasi)*. ed. Agus Hendrayady. Indonesia: Penerbit Media Sains Indonesia.

irfadat Taufik. 2021. *Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil*. ed. Tika lestari. Indonesia: Jakad media publishing. [https://www.google.co.id/books/edition/Kualitas\\_Pelayanan\\_Publik\\_Pada\\_Kantor\\_Di/x7gzEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=0](https://www.google.co.id/books/edition/Kualitas_Pelayanan_Publik_Pada_Kantor_Di/x7gzEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=0).

Ismaya Nina et.all. 2022. *Kualitas Pelayanan Publik*. ed. Tim Qiara Media. Indonesia: CV.Penerbit Qiara Media. [https://www.google.co.id/books/edition/Kualitas\\_Pelayanan\\_Publik/LPFZEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1](https://www.google.co.id/books/edition/Kualitas_Pelayanan_Publik/LPFZEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1).

Mustanir Ahmad. 2022. *Pelayanan Publik*. ed. Ahmad mustanir et all. pasuruan,jawa timur: CV.Penerbit Qiara Media. [https://www.google.co.id/books/edition/PELAYANAN\\_PUBLIK/FpCFEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=pelayanan+publik+Ahmad+mustanir&pg=PR3&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/PELAYANAN_PUBLIK/FpCFEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=pelayanan+publik+Ahmad+mustanir&pg=PR3&printsec=frontcover).

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: ALFABETA,CV.

Syafiee kencana inu. 2019. *Ilmu Manajemen*. abah. ed. amin. Pustaka Reka Cipta.

Sumber Peraturan - Peraturan dan Undang - Undang :

1. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan daerah memberikan pelayanan dengan cepat
2. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM)
4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 Tahun 2017 Tentang Izin Apotek
5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 Tahun 2018 Tentang Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Kesehatan
6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 34 Tahun 2014 Perubahan atas peraturan menteri Kesehatan Tentang Pedagang Besar Farmasi