

Tampilan Awal Sistem	Untuk menampilkan halaman utama dan menu <i>login</i>	Halaman utama dan menu <i>login</i> tampil	Sukses
Menu Utama Admin	Untuk menampilkan semua menu pada admin	Semua menu untuk admin tersedia	Sukses
Menu Utama <i>Contributor</i>	Untuk menampilkan semua menu pada <i>contributor</i>	Semua menu untuk <i>contributor</i> tersedia	Sukses
Menu Utama <i>User</i>	Untuk menampilkan semua menu pada <i>user</i>	Semua menu untuk <i>user</i> tersedia	Sukses
Halaman <i>Login</i>	Untuk akses admin, <i>contributor</i> dan <i>user</i>	Berhasil masuk ke system	Sukses
Menu Kelola Akun Admin	Untuk menampilkan <i>form</i> data Kelola akun admin	Data yang di butuhkan tersedia	Sukses
Menu Kelola Akun <i>Contributor</i>	Untuk menampilkan <i>form</i> data Kelola akun <i>contributor</i>	Data yang di butuhkan tersedia	Sukses
Menu Kelola Akun <i>User</i>	Untuk menampilkan <i>form</i> data Kelola akun <i>user</i>	Data yang di butuhkan tersedia	Sukses
Menu Kelola Kategori	Untuk menampilkan <i>form</i> data Kelola kategori	Data yang di butuhkan tersedia	Sukses
Menu Kelola Data Karya Ilmiah	Untuk menampilkan <i>form</i> data Kelola Data Karya Ilmiah	Data yang di butuhkan tersedia	Sukses
Proses Download	Untuk menampilkan gambaran proses <i>download</i> karya ilmiah	Gambaran yang dibutuhkan tampil	Sukses
Laporan	Menampilkan seluruh data laporan	Data yang dibutuhkan tampil	Sukses
<i>Logout</i>	Untuk admin, kontributor dan <i>user</i> keluar dari sistem	Admin, <i>contributor</i> , dan <i>user</i> berhasil keluar dari sistem	Sukses

#### D. Penutup

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan mengenai Rancang Bangun *E-Repository* Akademi Keperawatan Baiturrahmah Padang sebagai berikut: 1) Dengan adanya *E-Repository* pada Akademi Keperawatan Baiturrahmah maka pengelolaan koleksi penulisan karya ilmiah dan tugas akhir mahasiswa tidak hanya sebatas pada pencatatan administrasi di dalam sebuah buku dan dokumentasi dalam bentuk CD melainkan bisa menggunakan sistem yang dapat mengelola tugas akhir dan karya ilmiah dengan lebih efektif dan efisien. 2) Digunakannya *E-repository* pada Akademi Keperawatan Baiturrahmah akan memberikan banyak manfaat salah satunya yaitu karya ilmiah yang dihasilkan civitas akademi tidak hanya menjadi pajangan saja di perpustakaan melainkan berguna bagi mahasiswa lain untuk menjadi referensi pembuatan karya ilmiah baru. 3) Dengan adanya *E-Repository* ini tentunya dapat meminimalisir penumpukan karya ilmiah yang dihasilkan setiap tahunnya sehingga tidak membutuhkan banyak tempat untuk penyimpanan karya ilmiah. 4) *E-Repository* yang digunakan oleh Civitas Akademik ini dapat dimanfaatkan sebagai sarana untuk mencari dan melakukan perbandingan terhadap koleksi penelitian yang telah dikerjakan sebelumnya ataupun pencarian terhadap koleksi penelitian terdahulu. 5) Dengan adanya *E-Repository* ini tentunya civitas akademi tidak perlu menghubungi petugas perpustakaan untuk mencari referensi karya ilmiah yang akan dibuat.

#### Daftar Pustaka

Ariyanti *et al.*, *J. Apl. Teknologi. Pangan*, vol. 4, no. 1, pp. 1–2, 2021.

D. Setiawan, "Dampak Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi Terhadap

- Budaya,” *J. SIMBOLIKA Res. Learn. Commun. Study*, vol. 4, no. 1, p. 62.
- J. P. P. Iptek, “Penataan Administrasi Data Siswa Taman Pendidikan Al- Qur ’ an An -Nida Menggunakan Teknologi Informasi dan Komunikasi masyarakat ,” vol. 3, no. 1, p. 34, 2019.
- S. N. Manajemen, E. Akuntansi, P. Sistem, I. Manajemen, and D. Simda, “Penerapan sistem informasi manajemen daerah (simda) pada pengelolaan keuangan dprkpp kabupaten nganjuk,” pp. 721–729, 2018.
- G. L. Suarni, M. A. Rizka, and Z. Zinnurain, “Analisis Pengaruh Penerapan Model Pembelajaran Sains Teknologi Masyarakat Terhadap Hasil Belajar Siswa,” *J. Paedagogy*, vol. 8, no. 1, p. 31, 2021.
- D. Puspitasari, “Sistem Informasi Perpustakaan Sekolah Berbasis Web,” *J. Pilar Nusa Mandiri Vol. XII*, vol. 12, no. 2, pp. 227–240, 2016.
- M. R. Ardiansyah *et al.*, “Sosialisasi Penggunaan Dan Manfaat Internet Sekolah Menengah Pertama,” vol. 2, pp. 263–266, 2021.
- Ramadhana, B. Cut, and J. Husna, “Rancang Bangun Sistem E-Repository Skripsi Mahasiswa Berbasis Qr (Quich Response) Code,” *J. Ris. dan Inov. Pendidik.*, vol. 1, no. 1, pp. 9–14, 2019.
- N. R. Radliya and R. Sidik, “Rancang Bangun Sistem Repository Akreditasi Program Studi Manajemen Informatika,” *J. Manaj. Inform.*, vol. 8, no. 2, 2018.
- T. Iqbal and B. Bahruni, “Evaluasi Usability Test e-Repository dengan menggunakan Metode Nielsen’s Attributtes of Usability (NAU),” *J. JTIK (Jurnal Teknol. Inf. dan Komunikasi)*, vol. 3, no. 2, p. 40, 2019.
- N. Noeraida *et al.*, “Persepsi Pengguna e-Repository di Badan Tenaga Nuklir Nasional,” *J. Kaji. Inf. Perpust.*, vol. 9, no. 2, pp. 181–200, 2021.
- D. Ambriani, “Rancang Bangun Repository Publikasi Ilmiah Dosen Berbasis Web Menggunakan Framework Laravel,” *J. Manaj. Inform.*, vol. 10, no. 1, pp. 58–66, 2020.
- M. W. Mauludy, “Rancang Bangun Web Repository Mahasiswa GCS,” vol. 3, no. 3, pp. 1–7, 2020.

## KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN PADA OPTIK DI SUMATERA BARAT

ALVIA WESNITA, MEGA ELFIA, ALWA PASCASELNOFRA AMRIL

Akademi Refraksi Optisi YLPTK Padang

awesnita@gmail.com, mega\_elfia@yahoo.com, alwapascalnofra@gmail.com

**Abstract:** Satisfaction is the level of feeling after comparing perceived performance with expectations (Philip Kotler, 1997, 36). So a company must pay attention to the things that are considered important by customers so that their expectations are met. Quality of service is centered on efforts to fulfill customer needs, such as accuracy in inspection, conformity of product specifications and processing time provided according to order as well as friendly service from each personnel. The results of the study A total of 15 respondents (50%) are very satisfied and 15 respondents (50%) are satisfied with the effectiveness of the service and as many as 15 respondents (50%) are very satisfied and 15 respondents (50%) are satisfied with the efficiency of optical services in West Sumatra. Based on the results of this study, there are

*several suggestions that need to be submitted, namely: (1) Researchers must understand and be able to explain and be able to apply the implementation of service effectiveness and efficiency to customer satisfaction (2) Optical in order to implement the implementation of service effectiveness and efficiency on satisfaction customers, and an optical refraction check should be carried out by an Optimist Refractionist and (3) the public so that they can choose and make glasses with maximum service and results so that satisfaction is achieved.*

**Keywords:** *Service Quality, Customer Satisfaction, Optics.*

**Abstrak:** Kepuasan merupakan tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya (Philip Kotler, 1997, 36). Maka suatu perusahaan harus memperhatikan hal-hal yang dianggap penting oleh pelanggan agar harapan mereka terpenuhi. Kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan pelanggan diantaranya seperti keakuratan dalam pemeriksaan, kesesuaian spesifikasi produk dan lama proses pengerjaan yang diberikan sesuai pesanan serta pelayanan yang ramah dari setiap personil. Hasil dari penelitian Sebanyak 15 responden (50%) sangat puas dan 15 responden (50%) puas dengan efektivitas pelayanan dan sebanyak 15 responden (50%) sangat puas dan 15 responden (50%) puas dengan efisiensi pelayanan Optik di Sumatera Barat. Berdasarkan hasil penelitian ini, ada beberapa saran yang perlu disampaikan, yaitu: (1) Peneliti harus lebih memahami dan mampu menjelaskan serta bisa menerapkan pelaksanaan efektivitas dan efisiensi pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (2) )Optikal agar bisa menerapkan pelaksanaan efektivitas dan efisiensi pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, serta hendaknya di sebuah optikal pemeriksaan refraksi harus dilakukan oleh seorang Refraksionis Optisien dan (3) Masyarakat agar bisa memilih dan membuat kacamata dengan pelayanan dan hasil yang maksimal supaya kepuasannya tercapai.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Optik.

## A. Pendahuluan

Masyarakat cenderung menuntut pelayanan kesehatan yang lebih baik dan efisien. Para penyedia jasa layanan kesehatan menyadari hal tersebut, sehingga mereka harus dapat mewujudkan kepuasan pasien dalam berbagai strategi. Optikal sebagai suatu usaha yang bergerak dalam pelayanan kesehatan berupaya memberikan pelayanan semaksimal dan seefisien mungkin demi memenuhi expectasi pasien demi kelangsungan hidup usaha dari optikal tersebut.

Kenyataan yang kita temui dilapangan, begitu banyaknya optikal yang hanya fokus pada operasional dan mengesampingkan hal paling penting yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggannya. Kurangnya kualitas pelayanan dari pihak optikal akan menimbulkan permasalahan baru seperti turunnya omset dari perusahaan, hilangnya pelanggan, beralihnya pelanggan ke optikal pesaing dan sebagainya. Jikalau hal ini berlanjut maka akan berujung pada bangkrutnya usaha optikal tersebut.

Optik sebagai salah satu penyedia layanan kesehatan yang bergerak dibidang optik kacamata, tidak terlepas dari persaingan sesama pelayanan kacamata lain yang semakin hari semakin bertambah dengan persaingan yang semakin sengit. Karena hal tersebut, Optik harus berusaha semaksimal mungkin untuk memenuhi kepuasan pasien. Namun kenyataan di lapangan, optik masih jauh dari pelayanan yang maksimal. Kurangnya bukti fisik seperti lahan parkir yang aman dan nyaman, seragam kerja yang rapi, struktur organisasi, ruang tunggu yang kurang nyaman, serta manajemen data yang kurang profesional dan memadai.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Masnia Mahardi Yanuar (2017) disimpulkan bahwa bahwa kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa variabel jaminan, bukti fisik, empati, dan daya tanggap secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Begitupun penelitian yang dilakukan oleh Sella Renika (2020) pada optik di Sungai Penuh menemukan bahwa, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

## B. Metodologi Penelitian

Tahapan-tahapan penelitian. Penelitian tentang gambaran kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Optik Supra Padang, Optik Sidi Pingai Bukittinggi, dan Optik Lintau Batusangkar. Data di kumpulkan melalui kuesioner, yaitu pertanyaan yang diberikan langsung oleh peneliti kepada responden, dan di isi langsung oleh responden. Penelitian ini dilakukan di Optik Supra Padang, Optik Sidi Pingai Bukittinggi, dan Optik Lintau Batusangkar. Subjek dipilih yang memenuhi kriteria inklusi, yaitu semua pelanggan atau pasien yang datang ke Optik Supra Padang, Optik Sidi Pingai Bukittinggi, dan Optik Lintau Batusangkar. Model atau metode yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif. Metode ini di pilih karena proses penelitian yang di lakukan oleh peneliti yaitu dengan cara melakukan wawancara dan menyebarkan lembaran kuisiomer kepada semua pelanggan Optik Lintau Sumatera Barat. Rancangan penelitian meliputi penyediaan kuisiomer dan pertanyaan, mengolah data dan menganalisa data, lalu memberikan pembahasan dari hasil penelitian dan mengambil kesimpulan serta saran. Populasi yang diambil pada penelitian ini adalah semua konsumen atau pelanggan yang datang ke Optik Supra Padang, Optik Sidi Pingai Bukittinggi, dan Optik Lintau Batusangkar. Sampel adalah bagian dari populasi, yang menjadi bagian dari sampel adalah semua pelanggan Optik Supra Padang, Optik Sidi Pingai Bukittinggi, dan Optik Lintau Batusangkar: 1) Pasien, Konsumen, Pelanggan yang berumur 19-45 tahun; 2) Bersedia di wawancarai; dan 3) Mampu berkomunikasi dengan baik dan lancar. Jumlah sampel yang di butuhkan dalam penelitian ini adalah 30 orang dengan perhitungan sampel menggunakan rumus Slovin (Sevilla et. Al., 1960:182), sebagai berikut:  $n = \frac{N}{1 + Ne^2}$ . Dimana: n: jumlah sampel, N: jumlah populasi, e: batas toleransi kesalahan (error tolerance). Analisa data yang terdapat dalam penelitian ini menggunakan kuisiomer yang berisikan pertanyaan-pertanyaan tertulis yang ditujukan langsung kepada responden untuk mendapatkan informasi dan data yang diperlukan dalam penelitian ini menggunakan skala guttmen menggunakan jawaban tegas Ya atau Tidak.

### C. Hasil dan Pembahasan

#### 1. Efektivitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Penelitian ini dilaksanakan di Optik Supra Padang, Optik Sidi Pingai Bukittinggi, dan Optik Lintau Batusangkar. Dari data hasil penelitian dideskripsikan dalam skor tertinggi dan skor terendah. Selanjutnya untuk menentukan jarak interval antara jenjang sikap mulai dari tidak puas (TP) sampai sangat puas (SP) pada indikator efektivitas pelayanan dengan menggunakan rumus sebagai berikut (S. Eko Putro Widyoko, 2013 : 110).

$$\text{Jarak Interval } (i) = \frac{(\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah})}{\text{jumlah kelas interval}}$$

Berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh dari angket efektivitas pelayanan yang diskorkan menunjukkan bahwa skor tertinggi yang dicapai responden adalah 40 sedangkan skor terendah adalah 8 (lihat lampiran 5). Maka dapat diketahui jarak intervalnya sebagai berikut:

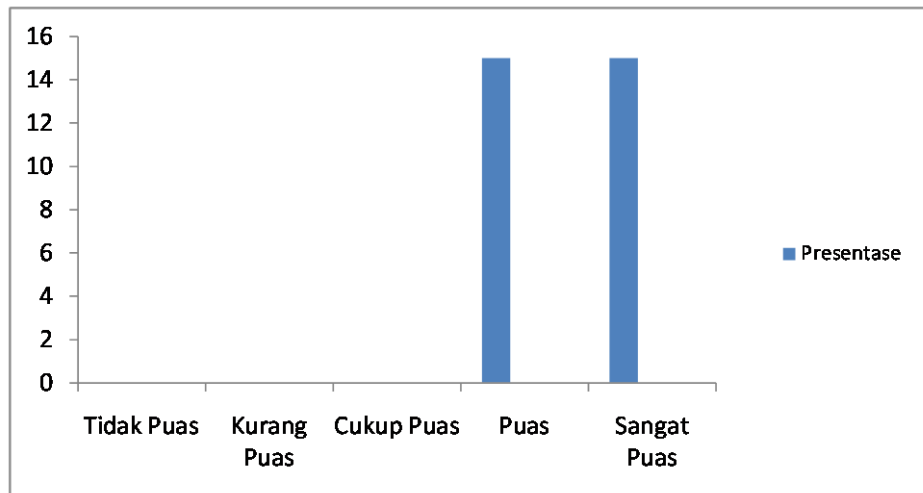
$$\text{Jarak interval } (i) = \frac{(40-8)}{5} = 6,4 = 6$$

Berdasarkan hasil jarak interval di atas dapat disusun kriteria sebagai berikut :

**Tabel 1. Efektivitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan**

No	Skor	Kategori	Jumlah	Presentase (%)
1	8 – 13	Tidak Puas	0	0
2	14 – 19	Kurang Puas	0	0
3	20 – 25	Cukup Puas	0	0
4	26 – 31	Puas	15	50
5	$\geq 32$	Sangat Puas	15	50
	Total		30	100

Berdasarkan data diatas dapat digambarkan dalam bentuk diagram batang sebagai berikut;



**Gambar 1. Diagram Batang efektivitas Pelayanan Optik di Sumatera Barat**

Berdasarkan kuesioner yang telah diberikan kepada responden tentang efektivitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Optik di Sumatera Barat berdasarkan jumlah skor yang telah diberikan dalam pertanyaan kuesioner dilihat pada tabel 1. Dapat diketahui bahwa 15 responden (50%) pelanggan merasa sangat puas dan puas dengan efektivitas pelayanan.

## 2. Efisiensi Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .

Penelitian ini dilaksanakan di Optik Supra Padang, Optik Sidi Pingai Bukittinggi, dan Optik Lintau Batusangkar. Dari data hasil penelitian dideskripsikan dalam skor tertinggi dan skor terendah. Selanjutnya untuk menentukan jarak interval antara jenjang sikap mulai dari tidak puas (TP) sampai sangat puas (SP) pada indikator efektivitas pelayanan dengan menggunakan rumus sebagai berikut (S. Eko Putro Widyoko, 2013 : 110):

$$\text{Jarak Interval (i)} = (\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}) / \text{jumlah kelas interval}$$

Berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh dari angket efektivitas pelayanan yang diskorkan menunjukkan bahwa skor tertinggi yang dicapai responden adalah 40 sedangkan skor terendah adalah 8 (lihat lampiran 5). Maka dapat diketahui jarak intervalnya sebagai berikut:

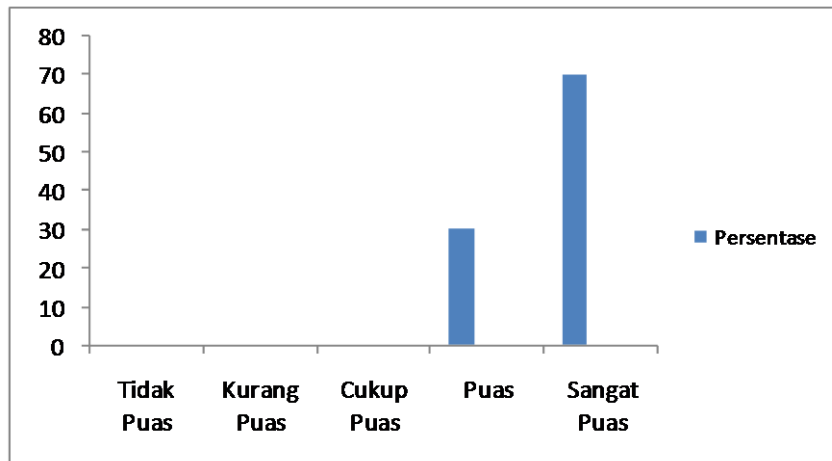
$$\text{Jarak interval (i)} = (40-8)/5 = 6,4 = 6$$

Berdasarkan hasil jarak interval di atas dapat disusun kriteria sebagai berikut :

**Tabel 2. Efisiensi pelayanan terhadap kepuasan pelanggan**

No	Skor	Kategori	Jumlah	Presentase (%)
1	8 – 13	Tidak Puas	0	0
2	14 – 19	Kurang Puas	0	0
3	20 – 25	Cukup Puas	0	0
4	26 – 31	Puas	9	30
5	$\geq 32$	Sangat Puas	21	70
	Total		30	100

Berdasarkan data diatas dapat digambarkan dalam bentuk diagram batang sebagai berikut;



**Gambar 2. Diagram Batang Efisiensi Pelayanan Optik di Sumatera Barat**

Berdasarkan kuesioner yang telah diberikan kepada responden tentang efektivitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Optik di Sumatera Barat berdasarkan jumlah skor yang telah diberikan dalam pertanyaan kuesioner dilihat pada tabel 2. Dapat diketahui bahwa 21 responden (70%) pelanggan merasa sangat puas dan 9 responden (30%) merasa puas dengan efisiensi pelayanan Optik di Sumatera Barat.

### 3. Pembahasan

#### **Efektivitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Optik di Sumatera Barat.**

Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Pada penelitian ini akan membahas tentang kualitas pelayanan dengan indikator efektivitas dan efisiensi pelayanan terhadap kepuasan pelanggan optik di Sumatera Barat. Perkembangan dunia usaha yang pesat banyak sekali bermunculan produk, barang, dan jasa yang menawarkan berbagai kelebihan dan keunikan dari masing-masing produk dan jasa tersebut. Akibatnya membuat pelanggan mempunyai banyak pilihan dalam menggunakan produk barang dan jasa yang ditawarkan oleh produsen. Tetapi untuk produsen, ini merupakan satu ancaman karena ketika semakin banyaknya produk barang dan jasa yang ditawarkan pada pelanggan maka semakin ketat pula persaingan yang terjadi dalam dunia bisnis. Suatu perusahaan dapat mengutamakan pelayanan yang baik untuk dapat bersaing di dalam dunia bisnis. Menurut (Kotler : 2015) kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (perceived service) dengan tingkat layanan yang diharapkan (expected service). Dampak positif dari pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan dan kesetiaan pelanggan serta keinginan untuk melakukan pembelian kembali (re-buying) yang tentunya akan meningkatkan pendapatan yang diterima dari produk yang terjual.

Menurut Ravianto dalam Dewi (2017), Efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Ini berarti bahwa apabila sesuatu pekerjaan dapat diselesaikan dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya maupun mutunya, maka dapat dikatakan efektif. Kurniawan dalam Asnawi (2013) menjelaskan jika efektivitas merupakan kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) dari pada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan pada saat pelaksanaannya. Pada penelitian ini didapat hasil bahwa efektivitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan didapat 15 pelanggan (50%) sangat puas dan 15 pelanggan (50%) puas dengan efektivitas pelayanan yang dilakukan oleh Optik.

Pengolahan data SPSS tentang distribusi frekuensi efektivitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan didapat hasil bahwa 66,7 % merasa puas dengan efektivitas petugas memeriksa dengan SOP dan menjawab pertanyaan-pertanyaan pelanggan dengan baik. Berikut table Distribusi frekuensinya:

**Tabel 3. Distribusi Frekuensi Petugas memeriksa dengan SOP dan menjawab pertanyaan-pertanyaan pelanggan dengan baik.**

No	Kriteria	Jumlah Responden	Frekuensi (%)
----	----------	------------------	---------------