

KARYA TULIS ILMIAH
TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK
KOTA MEDAN



EGY FERBYNA BR KEMBAREN
P07539017010

POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN
JURUSAN FARMASI
2020

KARYA TULIS ILMIAH
TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK
KOTA MEDAN

Sebagai Syarat Menyelesaikan Pendidikan Program Studi
Diploma III Farmasi



EGY FERBYNA BR KEMBAREN
P07539017010

POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN
JURUSAN FARMASI
2020

LEMBAR PERSETUJUAN

**JUDUL : TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI
APOTEK KOTA MEDAN**

NAMA : EGY FERBYNA BR KEMBAREN

NIM : P07539017010

Telah diterima dan diseminarkan dihadapan penguji
Medan, Juni 2020

Menyetujui
Pembimbing,

Zulfa Ismaniar Fauzi, SE., M.Si
NIP. 197611201997032002

Ketua Jurusan Farmasi
Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan

Dra.Masniah, Apt., M.Kes
NIP. 196204281995032001

LEMBAR PENGESAHAN

**JUDUL : Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas
Pelayanan Kefarmaian di Apotek Kota Medan**

NAMA : Egy Ferbyna Br Kembaren

NIM : P07539017010

**Karya Tulis Ilmiah Ini Telah Diuji Pada Sidang Ujian Akhir Program
Jurusan Farmasi Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan 2020**

Penguji I

Penguji II

Drs.Djamidin Manurung, Apt., MM Pratiwi Rukmana Nasution, M.Si., Apt
NIP. 195505121984021001 NIP. 198906302019022001

Ketua Penguji

Zulfa Ismaniar Fauzi, SE., M.Si
NIP. 197611201997032002

Ketua Jurusan Farmasi
Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan

Dra.Masniah, Apt., M.Kes
NIP. 196204281995032001

SURAT PERNYATAAN

TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK KOTA MEDAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini.

Medan, Juni 2020

Egy Ferbyna Br Kembaren
P07539017010

MEDAN HEALTH POLYTECHNICS OF MINISTRY OF HEALTH
PHARMACY DEPARTMENT
SCIENTIFIC PAPER, June 2020

EGY FERBYNA BR KEMBAREN

LEVEL OF CONSUMER SATISFACTION OF PHARMACEUTICAL SERVICES
QUALITY AT PHARMACY OF MEDAN CITY

xii + 51 pages + 7 tables + 6 figures + 6 attachments

ABSTRACT

Pharmaceutical service standards are issued to guarantee the quality of pharmaceutical services to the public. The higher the demands of the community for the quality of services they obtain, the pharmacy staff must meet the changing and increasing demands of society. This study aims to determine the level of consumer satisfaction with pharmaceutical service quality at pharmacy of Medan City based on the dimensions of physical evidence, empathy, responsiveness, reliability and certainty.

The population in this study were all citizen of Medan who had been consumers of pharmacies in the city of Medan. The sampling technique used quota sampling, namely by determining the number of samples.

Based on the five dimensions of service quality determinants, the dimensions that have the highest to lowest satisfaction levels are as follows: physical evidence (87.52%), certainty (79.04%), responsiveness (78.52%), reliability (73, 52%) and empathy (72.32%). Overall the level of consumer satisfaction towards all dimensions of pharmaceutical services at pharmacy of Medan City, as many as 80.72% of respondents were satisfied, 12.32% of respondents were very satisfied, 6.96% of respondents were moderate satisfied, 0.48% of respondents were poor satisfied and 0.08 % of respondents unsatisfied.

The conclusion in this study is the score obtained from the level of consumer satisfaction with the quality of pharmacy services at pharmacy of Medan City is 5029 or 80.46% which means consumers are satisfied with the quality of pharmaceutical services at pharmacy of Medan City.

Keywords : Satisfaction, Quality of Pharmaceutical Services, Pharmacy

References : 12 (2009-2019)

POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN
JURUSAN FARMASI
KTI, Juni 2020

Egy Ferbyna Br Kembaren

Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kota Medan

xii + 51 halaman + 7 tabel + 6 gambar + 6 lampiran

ABSTRAK

Standar pelayanan kefarmasian dikeluarkan untuk menjamin mutu pelayanan kefarmasian kepada masyarakat. Semakin tingginya tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang didapat, maka tenaga kefarmasian harus memenuhi tuntutan masyarakat yang terus berubah dan meningkat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di apotek Kota Medan berdasarkan dimensi bukti fisik, empati, cepat tanggap, kehandalan dan kepastian.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kota Medan yang pernah menjadi konsumen apotek di Kota Medan, teknik pengambilan sampel menggunakan *quota sampling* yaitu dengan menetapkan jumlah sampel.

Berdasarkan lima dimensi penentu kualitas jasa, dimensi yang mempunyai nilai tingkat kepuasan tertinggi sampai terendah berturut-turut sebagai berikut: bukti fisik (87,52%), kepastian (79,04%), cepat tanggap (78,52%), kehandalan (73,52%) dan empati (72,32%). Secara keseluruhan tingkat kepuasan konsumen terhadap semua dimensi pelayanan kefarmasian di apotek Kota Medan yaitu sebanyak 80,72% responden puas, 12,32% responden sangat puas, 6,96% responden cukup puas, 0,48% responden kurang puas dan 0,08% responden tidak puas.

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah skor yang diperoleh dari tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di apotek Kota Medan adalah 5029 atau 80.46% yang berarti konsumen puas terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di apotek Kota Medan.

Kata kunci : Kepuasan, Kualitas Pelayanan Kefarmasian, Apotek
Daftar bacaan : 12 (2009-2019)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan berkat dan rahmat-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini dengan baik. Adapun judul Karya Tulis Ilmiah ini adalah “Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kota Medan”.

Karya Tulis Ilmiah ini disusun sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Diploma III Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan. Dalam penyusunan dan penulisan Karya Tulis Ilmiah ini, Penulis mendapat banyak bimbingan, saran, bantuan serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini Penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Dra. Ida Nurhayati, M.Kes selaku Direktur Poltekkes Kemenkes Medan.
2. Ibu Dra. Masniah, M.Kes, Apt. selaku Ketua Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan.
3. Ibu Dra. Ernawaty, M.Si., Apt selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing Penulis selama menjadi mahasiswa Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan.
4. Ibu Zulfa Ismaniar Fauzi, SE, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Karya Tulis Ilmiah sekaligus Ketua Penguji yang telah mengantarkan Penulis mengikuti Ujian Akhir Program yang telah memberikan arahan dan masukan kepada Penulis dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
5. Bapak Drs. Djamidin Manurung, Apt. MM selaku Dosen Penguji I dan Ibu Pratiwi Rukmana Nasution, M, Si ., Apt selaku Dosen Penguji II Karya Tulis Ilmiah dan Ujian Akhir Program yang telah memberikan masukan kepada Penulis.
6. Seluruh Dosen dan Staf di Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan.
7. Teristimewa kepada orang tua yang sangat Penulis sayangi dan cintai, Ayahanda Saksi Kembaren, SP, Ibunda Sabarita Br Sitepu, S.pd, Kepada Kakak dan Adik kandung Penulis Ega Lawena Br Kembaren, S.Pd, Dhebora Dhelaya Br Kembaren serta semua keluarga besar

yang tidak dapat Penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan.

Demikian pula dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, Penulis menerima segala saran dan kritik yang bersifat membangun dari setiap Pembaca demi penyempurnaan Karya Tulis Ilmiah ini. Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa melimpahkan rahmat-Nya dan Karya Tulis Ilmiah ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Medan, Juni 2020

Penulis

Egy Ferbyna Br Kembaren

NIM P07539017010

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PERSETUJUAN	
LEMBAR PENGESAHAN	
SURAT PERNYATAAN	iv
ABSTRACK	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Tinjauan Umum Tentang Apotek	5
2.1.1 Pengertian Apotek	5
2.1.2 Fungsi Apotek	5
2.1.3 Standar Pelayanan Kefarmasian Apotek.....	5
2.2 Apoteker	9
2.3 Tenaga Teknis Kefarmasian	9
2.4 Kepuasan Pelayanan	10
2.5 Kualitas Konsumen.....	11
2.6 Kerangka Konsep	12
2.7 Definisi Operasional	13
BAB III METODE PENELITIAN	14
3.1 Jenis dan Desain Penelitian	14
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	14
3.2.1 Lokasi Penelitian	14
3.2.1 Waktu Penelitian	14

3.3 Populasi dan Sampel	14
3.3.1 Populasi.....	14
3.3.2 Sampel	14
3.4 Jenis dan Cara Pengumpulan Data	15
3.4.1 Jenis Data	14
3.4.2 Pengumpulan Data	14
3.5 Pengolahan dan Analisa Data.....	15
3.5.1 Pengolahan Data	15
3.5.2 Analisa Data	16
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	17
4.1 Hasil	17
4.1.1 Gambaran Umum Kota Medan	17
4.1.2 Karakteristik Responden	17
4.1.3 Tingkat Kepuasan	19
4.2 Pembahasan.....	27
4.2.1 Identitas Responden	27
4.2.2 Tingkat Kepuasan	27
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	29
5.1 Kesimpulan	29
5.2 Saran	29
DAFTAR PUSTAKA	30
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konsep	12

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner	34
Lampiran 2 Master Tabel Hasil Tanggapan	50
Lampiran 3 Foto Responden	53
Lampiran 4 Persetujuan KEPK tentang pelaksanaan penelitian	55
Lampiran 5 Kartu Laporan Pertemuan Bimbingan KTI	55

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi berdasarkan karakteristik responden	12
Tabel 4.2 Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Dimensi Bukti Fisik.....	12
Tabel 4.3 Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Dimensi Empati.....	12
Tabel 4.4 Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Dimensi Cepat Tanggap	12
Tabel 4.5 Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Dimensi Keandalan	12
Tabel 4.6 Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Dimensi Kepastian	12