

KARYA TULIS ILMIAH
TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK
KIMIA FARMA SM RAJA MEDAN



HENDRA SUSANTO
NIM: PO7539019200

POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN
JURUSAN FARMASI
2020

KARYA TULIS ILMIAH
TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK
KIMIA FARMA SM RAJA MEDAN

Sebagai Syarat Menyelesaikan Pendidikan Program Studi
Diploma III Farmasi



HENDRA SUSANTO
NIM: PO7539019200

POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN
JURUSAN FARMASI
2020

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul : TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI APOTEK KIMIA FARMA SM RAJA MEDAN

Nama : HENDRA SUSANTO

NIM : 7539019200

Telah Diterima dan Disetujui untuk Diseminarkan di Hadapan Penguji
Medan, Juni 2020

Menyetujui
Pembimbing,

Lavinur, ST., M.Si.
NIP 196302081984031002

Ketua Jurusan Farmasi
Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan

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

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI APOTEK KIMIA FARMA SM RAJA MEDAN

Nama : HENDRA SUSANTO

NIM : 7539019200

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

Penguji I

Penguji II

Pratiwi Rukmana Nasution, M.Si., Apt.
NIP 198906302019022001

Drs. Jafril Rezi, M.Si., Apt.
NIP 195604081996031001

Ketua Penguji

Lavinur, ST., M.Si.
NIP 196302081984031002

Ketua Jurusan Farmasi
Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan

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

SURAT PERNYATAAN
TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK
KIMIA FARMA SM RAJA 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

HENDRA SUSANTO
NIM. 7539019200

POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN
JURUSAN FARMASI
KTI,..... JUNI 2020

HENDRA SUSANTO

Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek kimia
Farma SM Raja Medan

xii + 32 halaman + 7 tabel + 9 lampiran

ABSTRAK

Penerapan pendekatan jaminan mutu layanan kesehatan, kepuasan pasien menjadi bagian yang integral dan menyeluruh dari kegiatan jaminan mutu layanan kesehatan. Kepuasan konsumen adalah suatu tingkat perasaan konsumen yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma SM. Raja Medan.

Jenis penelitian ini survey deskriptif, metode pengumpulan data yang dilakukan adalah survey dengan memberikan kuesinor kepada responden. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh konsumen yang datang ke Apotek Kimia Farma SM. Raja Medan pada waktu peneliti melakukan penelitian dengan sampel yang diinginkan sebanyak 70 responden.

Hasil penelitian dari 70 responden berdasarkan dimensi Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kimia Farma SM. Raja Medan Dimensi bukti fisik (Fasilitas Apotek) Puas (84,5%), Dimensi kehandalan (Pelayanan petugas Apotek) Puas (78,9%), Dimensi daya tangkap (Pengetahuan petugas Apotek) Puas (86,2%), Dimensi empati (Sikap petugas) Puas (86,8%), Dimensi jaminan (Kemampuan petugas Apotek) Puas (80,6%).

Maka hasil penelitian secara keseluruhan terhadap tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma SM. Raja Medan diperoleh interpretasi Puas dengan persentase (83,4%).

Kata Kunci : Pelayanan Kefarmasian, Kepuasan Konsumen, Apotek Kimia Farma

Daftar Bacaan : 21 (2009 – 2020)

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

HENDRA SUSANTO

**CONSUMERS' SATISFACTION LEVEL OF PHARMACEUTICAL
SERVICES OF KIMA FARMA DISPENSARY, SM RAJA MEDAN**

xii + 32 pages + 7 tables + 9 attachments

ABSTRACT

The application of the quality assurance approach to a health service makes patient satisfaction an integral and comprehensive part of a quality health service activity. Consumer satisfaction is a consumer's assessment of the performance of health services he receives after he compares it with what he had expected before.

This study aims to determine the level of consumer satisfaction with pharmaceutical services of Kima Farma Dispensary, SM Raja Medan.

This research is a descriptive survey study. Data collection was conducted through a survey of respondents conducted by distributing questionnaires to them. The population in this study were all consumers who visited Kima Farma Dispensary, SM Raja Medan at the time of the study was carried out while 70 customers were used as the research sample.

Through the research on 70 respondents obtained the following data about consumer satisfaction with pharmaceutical services of Kima Farma Dispensary, SM Raja Medan: tangible dimension (facility pharmacy) 84.5% of consumers are satisfied, reliability dimension (service of pharmacy officers) 78.9% of consumers are satisfied, responsiveness dimension (knowledge of pharmacy officers) 86.2% of consumers are satisfied, empathy dimension (officer attitude) 86.8% of consumers were satisfied, the assurance dimension (the ability of pharmacy officers) 80.6%) consumers were satisfied.

This study concludes that overall the level of customer satisfaction with pharmacy services of Kima Farma Dispensary, SM Raja Medan is 83.4% satisfied.

Keywords: Pharmaceutical Services, Consumer Satisfaction, Kimia Farma Dispensary

Refereces: 21 (2009 - 2020)

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Penulis Panjatkan kehadiran Allah Subhanahu wa Ta'ala yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya yang tiada hentinya, sehingga Penulis mampu menyelesaikan penulisan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul "Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kimia Farma SM Raja Medan". Karya Tulis Ilmiah menjadi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan program Diploma III Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan.

Penulisan Karya Tulis Ilmiah ini dapat diselesaikan berkat bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini Penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar besarnya kepada:

1. Ibu Dra. Ida Nurhayati, M.Kes. selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Medan.
2. Ibu Dra. Masniah, M.Kes., Apt. selaku ketua jurusan farmasi Poltekkes kemenkes Medan.
3. Ibu Nadroh br Sitepu, M.Si. Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing Penulis selama mengikuti kuliah di jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan.
4. Bapak Lavinur, S.T., M.Si. Dosen Pembimbing Karya Tulis Ilmiah (KTI) yang bersedia meluangkan waktu dan memberikan arahan dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah (KTI).
5. Ibu Pratiwi Rukmana Nasution, M.Si., Apt. dan Bapak Drs. Jafril Rezi, M.Si., Apt. Dosen Penguji Karya Tulis Ilmiah dan Ujian Akhir Program (UAP) yang telah menguji dan memberikan masukan kepada Penulis.
6. Kepada Istriku Susanti Idris, SH, Anakku Fikri Hendrawan, Hasbi Hendrawan, dan Zesia Anindi yang telah memberikan doa dan support tiada henti kepada Penulis.
7. Terima Kasih kepada Ibu Setia Nurleli S. Farm., Apt., Ibu Tengku lily, Ferdiansyah, Novita Sari Saragih, Dola Riri Butar-Butar S.Farm, dan Mega Silvia selaku teman-teman sejawat di Kimia Farma SM Raja yang selalu mendukung Penulis.

8. Seluruh Dosen Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan yang telah membantu kelancaran dalam perkuliahan dan penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
9. Semua pihak yang banyak memberikan dukungan yang tidak dapat Penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari sempurna. Oleh Karena itu, Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan Karya Tulis Ilmiah ini.

Akhir kata Penulis mengucapkan terimakasih dan kiranya Karya Tulis Ilmiah ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Medan, Juni 2020

Hendra Susanto
PO7539019200

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
2.1 Apotek.....	4
2.1.1 Pengolahan Sumber Daya Manusia.....	6
2.1.2 Sarana dan Peralatan	6
2.1.3 Pelayanan.....	6
2.2 Kepuasan Konsumen	8
2.2.1 Aspek-aspek yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	9
2.3 Pengukuran Kepuasan Pasien	10
2.4 Karakteristik Konsumen.....	12
2.5 Kualitas Pelayanan.....	12
2.6 Tinjauan Khusus Apotek Kimia Farma	13
2.6.1 Sejarah PT.Kimia Farma.....	13
2.6.2 Visi dan Misi PT.Kimia Farma Apotek	14
2.7 Bisnis Manager Medan PT. Kimia Farma Apotek	14
2.8 Apotek Kimia Farma SM Raja Medan.....	15
2.8.1 Struktur Organisasi dan Personalia.....	15
2.8.2 Sarana dan Prasarana.....	16
2.8.3 Pengolahan Sediaan Farmasi.....	17
2.9 Kerangka Konsep Penelitian	18

2.10 Definisi Operasional	18
2.11 Hipotesis	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	20
3.1 Metode Penelitian.....	20
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	20
3.2.1 Lokasi Penelitian.....	20
3.2.2 Waktu Penelitian	20
3.3 Populasi dan Sampel.....	20
3.3.1 Populasi.....	20
3.3.2 Sampel.....	20
3.4 Jenis dan Cara Pengumpulan Data	20
3.4.1 Jenis Data.....	20
3.4.2 Cara Pengumpulan Data.....	20
3.5 Pengolahan dan Analisis Data.....	21
3.5.1 Pengolahan Data	21
3.5.2 Analisi Data.....	21
3.6 Cara Mengukur Variabel.....	21
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	23
4.1 Hasil Penelitian.....	23
4.2 Interpretasi Skor Kepuasan Responden	24
4.3 Pembahasan	27
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	30
5.1 Kesimpulan.....	30
5.2 Saran.....	30
DAFTAR PUSTAKA	31

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Karakteristik Responden.....	23
Tabel 4.2 Dimensi AFasilitas Apotek	24
Tabel 4.3 Dimensi BPelayanan Petugas Apotek	24
Tabel 4.4 Dimensi CPengetahuan Petugas Apotek.....	25
Tabel 4.5 Dimensi DSikap Petugas	25
Tabel 4.6 Dimensi EKemampuan Petugas Apotek	26
Tabel 4.7 Interpretasi Skor Kepuasan Responden Secara Keseluruhan...	26

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Ethical Clearence
- Lampiran 2 Kartu Laporan Pertemuan Bimbingan KTI Mahasiswa RPL
- Lampiran 3 Daftar Pertanyaan / Kuesioner
- Lampiran 4 Gambar Kegiatan
- Lampiran 5 Surat Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran 6 Surat Keterangan Pelaksanaan Penelitian
- Lampiran 7 Surat Telah Selesai Melaksanakan Penelitian
- Lampiran 8 Naskah Penjelasan
- Lampiran 9 Interpretasi Skor Kepuasan Responden di Apotek Kimia Farma SM.
Raja Medan