

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
TERHADAP PELAYANAN RESEP
DI APOTEK TERRY FARMA
MEDAN**



**IDA RIA ERITA SITANGGANG
NIM : P07539019203**

**POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN
JURUSAN FARMASI
2020**

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
TERHADAP PELAYANAN RESEP
DI APOTEK TERRY FARMA
MEDAN**

**Sebagai Syarat Menyelesaikan Pendidikan Program Studi
Diploma III Farmasi**



POLITEKNIK KESEHATAN MEDAN

**IDA RIA ERITA SITANGGANG
NIM : P07539019203**

**POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN
JURUSAN FARMASI
2020**

LEMBAR PERSETUJUAN

**JUDUL : GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN RESEP DI APOTEK TERRY FARMA
MEDAN**

**NAMA : IDA RIA ERITA SITANGGANG
NIM : P07539019203
JURUSAN : FARMASI**

Telah Diterima dan Disetujui Untuk Diseminarkan Dihadapan Penguji

Medan, Juni 2020

Menyetujui
Pembimbing

Drs. Hotman Sitanggang, M.Pd
NIP. 195702241991031001

Ketua Jurusan Farmasi
Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan

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

LEMBAR PENGESAHAN

**JUDUL : GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN RESEP DI APOTEK TERRY FARMA
MEDAN**

**NAMA : IDA RIA ERITA SITANGGANG
NIM : P07539019203
JURUSAN : FARMASI**

Karya Tulis Ilmiah ini Telah Diuji Pada Sidang Ujian Akhir Program
Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan

Penguji I

Penguji II

Dra. Tri Bintarti, M.Si. Apt
NIP 195710031992032001

Dr. Jhonson P. Sihombing, S.Si, M.Sc, Apt
NIP 196901302003121001

Ketua Penguji

Drs. Hotman Sitanggang, M.Pd
NIP 195702241991031001

Ketua Jurusan Farmasi
Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan

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

SURAT PERNYATAAN

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN RESEP DI APOTEK TERRY FARMA MEDAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Karya Tulis Ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar Pustaka.

Medan, Juni 2020

Ida Ria Erita Sitanggang
NIM P07539019203

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

IDA RIA ERITA SITANGGANG

**Overview Of Patients' Satisfaction Level With Pharmaceutical Service
of Terry Farma Dispensary Medan**

xii + 45 pages + 9 tables + 1 picture + 7 attachments

ABSTRACT

Consumers' satisfaction is a consumer's assessment of the performance of health services he receives after he compares it with what he had expected before. Pharmaceutical Services is a form of direct and responsible service to patients regarding pharmaceutical preparations with a view to achieve accurate results to improve the quality of life of patients. Pharmacy is a pharmaceutical service facility, a place to practice pharmacy services by a pharmacist. The quality of pharmacy services greatly affects patient's satisfaction and is one indicator of the quality of a service.

This research is a descriptive survey study, where the research samples are obtained through purposive sampling technique.

This study aims to determine the level of patients' satisfaction with the prescription services at Terry Farma Dispensary Jl. Iskandar Muda No. 24 L Medan Kelurahan Darat, Medan Baru District.

Through the study, the data obtained for the level of patient satisfaction are as follows: the responsiveness dimension is very satisfactory (87.3%), the reliability dimension is very satisfactory (83.6%), the assurance dimension is very satisfactory (89.3%), the empathy dimension is very satisfactory (83.8%) and the tangible dimension was very satisfactory (81.1%). The average level of patients' satisfaction was 4251 points (85%).

Keywords: Patient satisfaction, Pharmaceutical services

References: 9 (2009-2018)

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

IDA RIA ERITA SITANGGANG

**Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep Di
Apotek Terry Farma Medan**

xii + 45 halaman + 9 tabel + 1 gambar + 7 lampiran

ABSTRAK

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Pelayanan Kefarmasian adalah bentuk suatu pelayanan langsung dan bertanggungjawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh apoteker. Kualitas pelayanan apotek sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien karena kepuasan konsumen merupakan salah satu indikator untuk mengetahui bagaimana kualitas suatu pelayanan.

Penelitian ini menggunakan metode survey deskriptif, pengambilan sampel dengan cara metode purposive sampling.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep Di Apotek Terry Farma Jl. Iskandar Muda No. 24 L Medan Kelurahan Darat Kecamatan Medan Baru.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien pada dimensi daya tanggap adalah sangat puas (87,3%), dimensi kehandalan adalah sangat puas (83,6%), dimensi jaminan adalah sangat puas (89,3%), dimensi kepedulian adalah sangat puas (83,8%) dan pada dimensi bukti fisik adalah sangat puas (81,1%).

Kesimpulan rata rata tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan adalah 4251 poin (85%)

Kata Kunci : Kepuasan pasien, Pelayanan kefarmasian

Daftar Bacaan : 9 (2009-2018)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian dan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “**Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep di Apotek Terry Farma Medan**” yang merupakan salah satu syarat dalam mencapai gelar Ahli Madya Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan.

Dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah ini penuli telah memperoleh bantuan, bimbingan, saran dan semangat dari berbagai pihak. Atas bantuan dan bimbingan tersebut penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Ibu Dra. Ida Nurhayati, M.Kes, selaku Direktur Poltekkes Medan
2. Ibu Dra. Masniah, M.Kes, Apt. selaku Ketua Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan.
3. Bapak Drs. Hotman Sitanggang, M.Pd, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing selama mahasiswa di Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan
4. Ibu Dra. Tri Bintarti, M.Si, Apt selaku penguji I dan Bapak Dr.Jhonson P. Sihombing, SSi, M,Sc, Apt. selaku penguji II Karya Tulis Ilmiah dan Ujian AKhir Program (UAP) yang telah menguji dan memberikan masukan serta saran kepada penulis.
5. Seluruh Dosen dan Staff pegawai Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan.
6. Bapak Syafrial Efendi, S.Si, Apt selaku Apoteker Apotek Terry Farma yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melaksanakan penelitian di Apotek Terry Farma
7. Pemilik dan Pegawai Apotek Terry Farma yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama melakukan penelitian di Apotek Terry Farma

8. Teristimewa kepada Suami Tercinta Tumbur Lumban Tobing, SE serta anak-anakku tersayang dr. Elizabeth, Yosephine, SH, Fabiola, Fanny dan Immanuel Tobing yang selalu mendukung dan mengerti keadaan penulis dalam keadaan susah dan senang. Yang tak pernah berhenti berdoa dengan penuh kesabaran dan kasih sayang memberikan nasihat, dorongan baik moral dan material.
9. Seluruh teman-teman seperjuangan Mahasiwa dan Mahasiswi angkatan 2019 di Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan.

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

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih dan semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Medan, Juni 2020
Penulis

Ida Ria Erita Sitanggang
P07539019203

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
ABSTRACT.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.3.1 Tujuan Umum	3
1.3.2 Tujuan Khusus.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Profil Apotek	5
2.2 Apotek	5
2.3 Standar Pelayanan Kefarmasian	6
2.4 Pelayanan Farmasi Klinik	8
2.4.1 Pengkajian dan Pelayanan Resep	8
2.4.2 Dispensing	9
2.4.3 Pelayanan Informasi Obat (PIO)	10
2.4.4 Konseling	10
2.4.5 Pelayanan Kefarmasian di Rumah (<i>home pharmacy care</i>)	11
2.4.6 Pemantauan Terapi Obat (PTO)	11
2.4.7 Monitoring Efek Samping Obat (MESO)	11
2.4.8 Tugas dan Fungsi Apotek Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 1980	12
2.4.9 Wewenang Apotek.....	14
2.5 Kepuasan Pasien.....	15
2.6 Indikator Kepuasan Pasien.....	16
2.7 Kerangka Konsep	17
2.8 Defenisi Operasional	17

BAB III. METODE PENELITIAN	19
3.1 Jenis dan Desain Penelitian	19
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	19
3.2.1 Lokasi Penelitian.....	19
3.2.2 Waktu Penelitian.....	19
3.3 Populasi dan Sampel.....	19
3.3.1 Populasi.....	19
3.3.2 Sampel.....	19
3.4 Jenis dan Metode Pengumpulan Data.....	20
3.4.1 Jenis Data.....	20
3.4.2 Metode Pengumpulan Data	20
3.5 Pengolahan dan Analisis Data.....	21
3.5.1 Pengolahan Data	21
3.5.2 Analisis Data.....	21
3.6 Cara Mengukur Variabel.....	22
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	23
4.1 Hasil Penelitian.....	23
4.2 Pembahasan.....	28
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	32
5.1 Kesimpulan.....	32
5.2 Saran	33
DAFTAR PUSTAKA.....	34
LAMPIRAN.....	35

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	23
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia	24
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	24
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Tingkat Pekerjaan.....	25
Tabel 4.5 Distribusi Tingkat Kepuasan Terhadap Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	25
Tabel 4.6 Distribusi Tingkat Kepuasan Terhadap Keandalan (<i>Reliability</i>).....	26
Tabel 4.7 Distribusi Tingkat Kepuasan Terhadap Jaminan (<i>Assurance</i>).....	26
Tabel 4.8 Distribusi Tingkat Kepuasan Terhadap Kepedulian (<i>Empathy</i>).....	27
Tabel 4.9 Distribusi Tingkat Kepuasan Terhadap Bukti Fisik (<i>Tangible</i>).....	27

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konsep.....	17

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Persetujuan Sebagai Subjek Penelitian (<i>Informed Consent</i>)	35
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian	36
Lampiran 3. Master Data	39
Lampiran 4. Surat Izin Penelitian	40
Lampiran 5. Dokumentasi Penelitian	42
Lampiran 6. Kartu Laporan Pertemuan Bimbingan KTI	44
Lampiran 7. <i>Ethical Clearance</i>	45