

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
TERHADAP PELAYANAN RESEP
DI APOTIK INDAH FARMA**



**ROFITA SIBAGARIANG
P07539019248**

**POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN
JURUSAN FARMASI
2020**

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
TERHADAP PELAYANAN RESEP
DI APOTIK INDAH FARMA**

Sebagai Syarat Menyelesaikan Pendidikan Program Studi
Diploma III Farmasi



**ROFITA SIBAGARIANG
P07539019248**

**POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN
JURUSAN FARMASI
2020**

LEMBAR PERSETUJUAN

JUDUL : **Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep Di Apotik Indah Farma**

NAMA : **Rofita Sibagariang**

NIM : **P07539019248**

Telah diterima dan disetujui untuk diseminarkan dihadapan penguji
Medan, Juni 2020

Menyetujui
Pembimbing

Dr. Jhonson P Sihombing, MSc, Apt.
NIP. 196901302003121001

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 Apotik Indah Farma**

NAMA : **Rofita Bagariang**

NIM : **P07539019248**

**Karya Tulis Ilmiah ini telah Diuji pada Sidang Ujian Akhir Program
Jurusan Farmasi Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan
Medan, Juni 2020**

Penguji I

Penguji II

Masrah,Spd,M,Kes
NIP 197008311992032002

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

Ketua Penguji

Dr. Jhonson P Sihombing,MSc,Apt.
NIP 196901302003121001

Ketua Jurusan Farmasi
Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan

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

SURAT PERNYATAAN

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN RESEP DI APOTIK INDAH FARMA

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 pernah terdapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan, Juni 2020

**ROFITA BAGARIANG
NIM. P07539019236**

POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN

JURUSAN FARMASI

KTI, JUNI 2020

Rofita Bagariang

Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep Di Apotik Indah Farma

x + 43 Halaman, 6 Tabel, 1 Gambar, 3 Lampiran

ABSTRAK

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil produk dan harapan-harapannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Apotik Indah Farma.

Penelitian ini menggunakan metode survei deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien Apotik Indah Farma. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *Quota Sampling*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotik Indah Farma pada dimensi kehandalan adalah sangat puas (79,2%), dimensi daya tanggap adalah sangat puas (79,3%), dimensi emphati adalah sangat puas (82,8%) dan pada dimensi bukti fisik adalah sangat puas (86,8%). Kemudian disarankan kepada petugas farmasi untuk meningkatkan dan mempertahankan kepuasan pasien.

Kesimpulan dari tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotik Indah Farma adalah sangat puas (81,87%)

Kata Kunci : Kualitas, Kepuasan, Obat, Konsumen

Daftar Bacaan : 12 (2013-2017)

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

Rofita Bagariang

**Overview of Patients' Satisfaction with Pharmaceutical Services at
Indah Farma Dispensary**

x + 43 Pages, 6 Tables, 1 Figure, 3 Attachments

ABSTRACT

Satisfaction is a feeling of pleasure or disappointment from someone which appears after he compared the performance or product results he received with what he expected. This study aims to determine the level of patient satisfaction with prescription services at Indah Farma dispensary.

This research is a descriptive survey study. The population in this study were all visitors of Indah Farma dispensary. The research samples were obtained through quota sampling technique.

The following are the results of research on the level of customers' satisfaction with pharmaceutical services at Indah Farma dispensary: the reliability dimension is in the very satisfactory category (79.2%), the responsiveness dimension is in the very satisfactory category (79.3%), the emphati dimension is in the category very satisfactory (82.8%) and the dimensions of tangible are in the very satisfactory category (86.8%). Pharmacists are advised to improve and maintain their services for customer satisfaction.

This research concluded that the level of patient satisfaction with pharmacy services at Apotek Indah Farma was in the very satisfactory category (81.87%).

Keywords: Quality, Satisfaction, Medicine, Consumer
References: 12 (2013-2017)

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Penulis ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkah dan rahmat-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini dengan baik sesuai dengan waktu yang telah direncanakan. Adapun judul Karya Tulis Ilmiah adalah **“Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep Di Apotik Indah Farma”** sengaja disusun untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Program Diploma III di Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan.

Penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, saran serta bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu Penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya 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 Rosnike Merly Panjaitan S.T., M.Si. Dosen Pembimbing Akademik saya selama menjadi mahasiswa di Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan.
4. Bapak Dr. Jhonson P Sihombing,MSc,Apt. Dosen Pembimbing Karya Tulis Ilmiah yang telah mengantarkan saya mengikuti Ujian Akhir Program (UAP).
5. Ibu Masrah,Spd,M,Kes. Dosen penguji I Karya Tulis Ilmiah ini dan Ujian Akhir Program (UAP) yang telah menguji dan memberikan masukan kepada Penulis.
6. Ibu Pratiwi Rukmana Nasution,M,Si,Apt. Dosen penguji II Karya Tulis Ilmiah ini dan Ujian Akhir Program (UAP) yang telah menguji dan memberi masukan kepada Penulis.
7. Seluruh Dosen dan Staff Pegawai Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan.

8. Teristimewa kepada orang tua yang saya cintai Bpk M.Sibagariang dan ibunda R.br Nainggolan tercinta yang telah memberikan dukungan moril serta kasih sayang dan doa yang tulus selama melaksanakan perkuliahan sampai penyelesaian Karya Tulis Ilmiah.
9. Teman-teman satu tim Di Apotek Indah Farma atas motivasi dan dukungannya selama ini.
10. Teman-Teman Mahasiswa/i RPL TA 2019/2020 yang selalu memberikan dukungan dan motivasi selama perkuliahan dan dalam menyusun Karya Tulis Ilmiah.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa KTI ini masih banyak kekurangan, hal ini tidak terlepas dari keterbatasan pengetahuan Penulis, maka Penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca demi kesempurnaan KTI ini.

Akhir kata semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua dan Penulis berharap semoga KTI ini bermanfaat bagi kita semua.

Medan, Juni 2020

Penulis

Rofita Bagariang

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.4.1 Tujuan Umum	3
1.4.2 Tujuan Khusus	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
2.1 Apotik	4
2.1.1 Pengelolaan Sumber Daya Manusia	6
2.1.2 Sarana dan Peralatan.....	8
2.1.3 Pelayanan	8
2.2 Pengukur Kepuasan Konsumen	9
2.3 Kerangka Konsep	9
2.4 DefenisiOperasional	10
BAB III METODE PENELITIAN.....	11
3.1 Metode Penelitian.....	11
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	11

3.2.1 Lokasi Penelitian	11
3.2.2 Waktu Penelitian	11
3.3 Populasi dan Sampel	
3.3.1 Populasi	11
3.3.2 Sampel	11
3.4 Jenis dan Cara Pengumpulan Data.....	11
3.4.1 Jenis Data	11
3.4.2 Cara Pengumpulan Data	11
3.5 Pengolahan dan Analisis Data.....	12
3.5.1 Pengolahan Data.....	12
3.5.2 Analisis Data	12
3.6 Kriteria dan Eksklusi	13
3.6.1 Kriteria Inklusi.....	13
3.6.2 Kriteria Eksklusi.....	13
3.7 Prosedur kerja.....	13
Bab IV Hasil dan Pembahasan	14
4.1. Hasil	14
4.2 Pembahasan	19
Bab V Kesimpulan dan Saran.....	22
5.1 Kesimpulan	22
5.2 Saran	22
Daftar Pustaka.....	23
LAMPIRAN	24

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1 Kerangka Konsep	12
Tabel 4.1 Karakteristik Responden.....	17
Tabel 4.2 Dimensi A Keandalan (<i>Reliability</i>)	18
Tabel 4.3 Dimensi B Daya Tangkap (<i>Responsiveness</i>)	19
Tabel 4.4 Dimensi C Empati (<i>Emphaty</i>)	20
Tabel 4.5 Dimensi D Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	21
Tabel 4.6 Interpretasi Skor Kepuasan Responden Secara Keseluruhan	22

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Persetujuan menjadi Responden Penelitian	27
Lampiran 2 Kuesioner	28
Lampiran 3 Pengambilan Data Kuesioner	36
Lampiran 4 Surat Ijin Penelitian	37
Lampiran 5 Surat Keterangan Pelaksana Penelitian.....	38
Lampiran 6 Kartu Bimbingan	39
Lampiran 7 Ethical Clereance	40