

**KARYA TULIS ILMIAH**  
**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP**  
**KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN**  
**DI APOTEK KIMIA FARMA NO.29**  
**PEMATANGSIANTAR**



**ROHANI TAMPUBOLON**  
**NIM.P07539019249**

**POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN**  
**JURUSAN FARMASI**  
**2020**

**KARYA TULIS ILMIAH**  
**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP**  
**KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN**  
**DI APOTEK KIMIA FARMA NO.29**  
**PEMATANGSIANTAR**

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



**ROHANI TAMPUBOLON**  
**NIM.P07539019249**

**POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN**  
**JURUSAN FARMASI**  
**2020**

## LEMBAR PERSETUJUAN

**JUDUL : TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK KIMIA FARMA NO. 29  
PEMATANGSIANTAR**  
**NAMA : ROHANI TAMPUBOLON**  
**NIM : P07539019249**

Telah diterima dan Disetujui Untuk Diseminarkan Di hadapan Penguji  
Medan, Juni 2020

Menyetujui Pembimbing

Rosnike Merly Panjaitan, S.T, M.Si.  
NIP. 196605151986032003

Ketua Jurusan Farmasi  
Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan

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

## LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL : TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK KIMIA FARMA  
NO. 29 PEMATANGSIANTAR  
NAMA : ROHANI TAMPUBOLON  
NIM : P07539019249

Karya Tulis Ilmiah ini Telah Diuji Pada Sidang Ujian Akhir Program Jurusan  
Farmasi Politeknik Kesehatan Kemenkes

Medan, 2020

Penguji I

Penguji II

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

**Rini Andarwati, SKM, M.Kes**  
NIP. 197012131997032001

Ketua Penguji

**Rosnike Merly Panjaitan, S.T, M.Si.**  
NIP. 196605151986032003

Ketua Jurusan Farmasi  
Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan

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

## **SURAT PERNYATAAN**

### **TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK KIMIA FARMA NO. 29 PEMATANGSIANTAR**

Dengan ini saya menyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk di suatu 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.

Pematangsiantar, Juni 2020

**ROHANI TAMPUBOLON**  
NIM. P07539019249

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

**ROHANI TAMPUBOLON  
TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
KEFARMASIAN DI APOTEK KIMIA FARMA NO.29 P.SIANTAR**

**x + 32 Halaman,8 Tabel,2 Gambar**

### **ABSTRAK**

Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian yang tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh apoteker. Salah satu indikator untuk mengukur keberhasilan pelayanan kefarmasian di apotek adalah dengan studi kepuasan pasien. Kepuasan tercapai apabila jasa dan produk yang dipilih dapat memenuhi atau melebihi harapan pasien. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma No.29 Pematangsiantar.

Jenis penelitian ini survey deskriptif. Metode pengumpulan data yang dilakukan adalah survey dengan memberikan kuesioner kepada responden. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien tunai yang datang ke apotek Kimia Farma No.29 Pematangsiantar pada waktu peneliti melakukan penelitian

Hasil penelitian dari 100 responden berdasarkan dimensi pelayanan kefarmasian di apotek Kimia Farma No. 29 Pematangsiantar : Dimensi A (fasilitas pelayanan apotek) puas (79,4%), dimensi B (kehandalan petugas farmasi) puas (79,32%), dimensi C (ketanggapan petugas apotek) sangat puas (80,73%), dimensi d (kepastian petugas apotek) sangat puas 80,45%, dimensi E (empati petugas apotek) sangat puas 81,53%. Dimensi yang memiliki tingkat kepuasan tertinggi adalah dimensi empati petugas dan yang terendah adalah dimensi kehandalan petugas.

Kesimpulan hasil penelitian terhadap layanan kefarmasian di apotek Kimia Farma No.29 Pematangsiantar diperoleh interpretasi sangat puas dengan persentase (80,214%)

**Kata kunci:** Apotek, Dimensi kualitas layanan, kepuasan pasien.

Daftar bacaan : 11(2010-2017)

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

**ROHANI TAMPUBOLON  
LEVEL OF PATIENTS' SATISFACTION ON PHARMACEUTICAL SERVICES  
IN DISPENSARY OF KIMIA FARMA NO.29 P.SIANTAR  
X + Pages, Tables, Pictures, Attachments**

**ABSTRACT**

Pharmacy is a pharmaceutical service facility that functions as a pharmacy practice by a pharmacist. One indicator to measure the success of pharmaceutical services at a pharmacy is to conduct a customer satisfaction study. Satisfaction is achieved if the service or product selected can meet or even exceed customers' expectations. This study aims to determine the level of patients' satisfaction with the quality of pharmaceutical services at dispensary of Kimia Farma No.29 Pematangsiantar.

This research is a descriptive survey study. The data collection was carried out through surveys by distributing questionnaires to the respondents. The population in this study were all customers who visited the dispensary of Kimia Farma No.29 Pematangsiantar at the time of the study.

The following are the results of a study of 100 respondents based on the dimensions of pharmaceutical services at dispensary of Kimia Farma No. 29 Pematangsiantar: dimension A (pharmacy service facility) is in the satisfactorycategory (79.4%), dimension B (reliability of the pharmacist) is in the satisfactorycategory (79.32%), dimension C (responsiveness of pharmacy officer) is in the very satisfactorycategory (80.73%), D dimension (pharmacy officer assurance) was in the very satisfactorycategory 80.45%, the E dimension (pharmacy officer empathy) was in the very satisfactorycategory 81.53%. The dimension given the highest level of satisfaction is the empathy dimension while the lowest is the officer reliability dimension.

This study concludes that pharmaceutical services at dispensary of Kimia Farma No.29 Pematangsiantar are in the very satisfactorycategory (80.214%)

Keywords: Pharmacy, Dimensions of service quality, patients' satisfaction.  
References: 11 (2010-2017)

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian dan menyusun Karya Tulis Ilmiah yang berjudul **“Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kimia Farma No.29 Pematangsiantar”**.

Adapun tujuan penulis adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program pendidikan Diploma III di Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan Jurusan Farmasi. Dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini tidak lepas dari dukungan, dorongan serta bantuan dari beberapa pihak, sehingga dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang 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, selaku Dosen Pembimbing Akademik dan Dosen Pembimbing KTI dan UAP yang dengan penuh kesabaran dan ketekunan memberikan dorongan, perhatian, bimbingan, pengarahan, serta saran dalam pembuatan Karya Tulis Ilmiah ini mulai dari awal sampai akhir.
4. Bapak Drs. Jafril Rezi, M.Si, Apt, dan Ibu Rini Andarwati, SKM, M.Kes selaku Penguji I dan II KTI dan UAP yang memberikan masukan dan dukungan kepada penulis.
5. Teristimewa kepada orangtua yang saya cintai: Bapak M. Tampubolon dan Ibu S.D. br. Simanjuntak, suami dan anak-anak tercinta, serta keluarga besar saya yang telah memberikan dukungan moral serta kasih sayang dan doa yang tulus selama melaksanakan perkuliahan sampai penyelesaian Karya Tulis Ilmiah.
6. Teman-teman mahasiswa D3 Farmasi RPL yang penulis sayangi, terimakasih atas bantuan dan dukungannya.

Pematangsiantar, Juni 2020

**Rohani Tampubolon**  
NIM. P07539019249

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
SURAT PERNYATAAN .....	iii
ABSTRAK .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	2
1.3 Batasan Masalah .....	2
1.4 Tujuan Penelitian .....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
2.1 Kepuasan .....	4
2.1.1 Definisi Kepuasan .....	4
2.1.2 Konsep Kepuasan .....	4
2.1.3 Dimensi kepuasan .....	7
2.1.4 Metode pengukuran kepuasan .....	7
2.1.5 Manfaat Kepuasan .....	10
2.1.6 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan .....	10
2.2 Apotek .....	11
2.3 Pelayanan Farmasi .....	13
2.3.1 Standar Pelayanan Kefarmasian .....	13
2.3.2 Promosi dan Edukasi .....	14
2.3.3 Evaluasi Mutu Pelayanan .....	14
2.4 Kerangka Konsep .....	15
2.5 Defenisi Operasional .....	15
2.6 Apotek Kimia Farma .....	15
2.6.1 Sejarah Apotek Kimia Farma .....	15
2.6.2 Visi Misi PT Kimia Farma (Persero) Tbk.....	16
2.6.3 Struktur Organisasi .....	16
BAB III METODE PENELITIAN .....	18

3.1 Metode penelitian .....	18
3.2 Lokasi dan waktu penelitian .....	18
3.2.1 Lokasi Penelitian .....	18
3.2.2 Waktu Penelitian .....	18
3.3 Populasi dan Sampel .....	18
3.3.1 Populasi .....	18
3.3.2 Sampel .....	18
3.4 Kriteria Inklusi dan Eklusi .....	18
3.4.1 Kriteria inklusi sampel.....	18
3.4.2 Kriteria eklusi sampel .....	18
3.5 Jenis dan Cara Pengumpulan Data .....	19
3.5.1 Jenis data.....	19
3.5.2 Cara pengumpulan data .....	19
3.6 Pengolahan dan Analisis Data.....	19
3.6.1 Pengolahan Data .....	19
3.6.2 Analisis Data .....	19
3.7 Cara Mengukur Variabel.....	19
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	21
4.1 Hasil Penelitian .....	21
4.2. Pembahasan .....	24
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	27
5.1 Kesimpulan .....	27
5.2 Saran .....	27
DAFTAR PUSTAKA .....	28
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Distribusi responden berdasarkan karakteristik responden (n=100) .....	31
Tabel 4.2. Interpretasi kepuasan responden terhadap fasilitas pelayanan .....	32
Tabel 4.3. Interpretasi kepuasan responden berdasarkan kehandalan petugas apotek. ....	32
Tabel 4.4. Interpretasi kepuasan responden berdasarkan ketanggapan petugas apotek .....	33
Tabel 4.5. Interpretasi kepuasan responden terhadap kepastian petugas .....	33
Tabel 4.6. Interpretasi kepuasan responden terhadap empati petugas apotek .....	34
Tabel 4.7. Interpretasi Skor Kepuasan Responden Secara Keseluruhan .....	34
Tabel 4.8. Master Tabel.....	35

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Permohonan Izin Penelitian .....	43
Lampiran 2	Daftar Pertanyaan / Kuesioner .....	44
Lampiran 3	Dokumentasi Penelitian .....	47