

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN
DI APOTEK KIMIA FARMA BASRI
KOTA MEDAN**



**ROTUA NAPITUPULU
P07539019254**

**POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN
JURUSAN FARMASI
2020**

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN
DI APOTEK KIMIA FARMA BASRI
KOTA MEDAN**

Sebagai Syarat Menyelesaikan Pendidikan Program Studi
Diploma III



**ROTUA NAPITUPULU
P07539019254**

**POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN
JURUSAN FARMASI
2020**

LEMBAR PERSETUJUAN

**JUDUL : GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK KIMIA FARMA
BASRI KOTA MEDAN**

NAMA : ROTUA NAPITUPULU

NIM : P07539019254

Telah Diterima dan Disetujui Untuk 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, M.Kes, Apt
NIP. 19620428199032001

LEMBARAN PENGESAHAN

JUDUL : **GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK KIMIA FARMA BASRI KOTA MEDAN**

NAMA : **ROTUA NAPITUPULU**

NIM : **P07539019254**

Karya Tulis Ilmiah Ini Telah Diuji Pada Sidang Ujian Akhir
Program Jurusan Farmasi Politekkes Kemenkes
Medan, Juni 2020

Penguji I

Penguji II

Hilda S, M.Sc., Apt
NIP. 199010242019022001

Nadroh br Sitepu, M.Si
NIP. 198007112015032002

Ketua Penguji

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

Ketua Jurusan Farmasi
Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan

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

SURAT PERNYATAAN

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK KIMIA FARMA BASRI KOTA MEDAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Karya Tulis Ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan 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 dalam naskah ini dan disebut dalam daftar pustaka.

Medan, Juni 2020

Rotua Napitupulu
P07539019254

POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN
JURUSAN FARMASI
KTI, Juni 2020

Rotua Napitupulu

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI APOTEK KIMIA FARMA BASRI KOTA MEDAN**

Xi + 37 Halaman + 5 Tabel + 7 Lampiran , 4 Gambar

ABSTRAK

Standar pelayanan farmasi komunitas dikeluarkan untuk menjamin mutu pelayanan farmasi kepada masyarakat. Semakin tingginya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan apotek, maka pihak apotek harus memenuhi keinginan dan selera masyarakat yang terus berubah dan meningkat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma Basri Medan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif.

Populasi penelitian ini adalah pasien yang datang ke Apotek Kimia Farma Basri Medan yang mendapatkan pelayanan kefarmasian, sebanyak 65 orang. Metode pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*, yaitu sebanyak 40 orang.

Hasil penelitian yang menjadi dimensi yang mendapatkan skor paling tinggi yaitu dimensi Kehandalan sebanyak 64,42% dengan hasil puas, kemudian diikuti oleh dimensi Jaminan dan Bukti Fisik dengan jumlah persentase yang sama yaitu 62,77%, kemudian dimensi Empati sebanyak 62,34%, dan terakhir adalah dimensi ketanggapan sebanyak 60,90%.

Adapun kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan di Apotek Kimia Farma Basri Medan adalah seluruh dimensi mendapatkan hasil pasien puas dengan skor rata-rata 63,52%.

Kata Kunci : Apotek, Pelayanan Farmasi, Kepuasan Pasien
Daftar Bacaan: 19 (1994 – 2016)

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

Rotua Napitupulu

**DESCRIPTION OF PATIENTS' SATISFACTION WITH
PHARMACEUTICAL SERVICES OF DISPENSARY OF KIMIA FARMA
BASRI MEDAN**

xi + 37 pages + 5 tables + 7 attachments, 4 images

ABSTRACT

A pharmaceutical service standard needs to be formulated to ensure the quality of pharmaceutical services to the public. Community demands for pharmacy services are highly increasing, requiring pharmacies to meet the desires and tastes of people who are constantly changing and increasing. This study aims to determine the level of patients' satisfaction with pharmaceutical services at dispensary Of Kimia Farma Basri Medan. This research is a descriptive study.

The study population were 65 customers who visited dispensary Of Kimia Farma Basri Medan and received pharmaceutical services and 40 customers were taken as samples through purposive sampling techniques.

Through the research it is known that the reliability dimension gets the highest score of 64.42% in the satisfactory category, then followed by the tangible dimension 62.77%, the Empathy dimension 62.34%, and the responsiveness dimension 60.90%.

The conclusion of the study states that pharmaceutical services at dispensary Of Kimia Farma Basri Medan get an average score of 63.52% in the satisfactory category.

Keywords: Pharmacy, Pharmacy Services, Patients' Satisfaction

References: 19 (1994 - 2016)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah dengan baik. Adapun judul Karya Tulis Ilmiah ini adalah **“GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK KIMIA FARMA BASRI 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, tidak terlepas dukungan, bimbingan, saran, bantuan serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin 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 Zulfa Ismaniar Fauzi, S.E., M.Si., selaku pembimbing Karya Tulis Ilmiah sekaligus Ketua Penguji yang telah mengantarkan peneliti mengikuti Ujian Akhir Program (UAP) serta memberikan arahan dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
4. Ibu Hilda S, M.Sc., Apt dan Ibu Nadroh br Sitepu, M.Si selaku penguji I dan II penelitian saya yang telah memberikan saran dan kritik yang membangun untuk penulisan penelitian ini.
5. Ibu Nurul Hidayah, S.Farm., M.Si., Apt selaku pembimbing akademik.
6. Seluruh dosen dan staff di Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan.
7. Bapak M. Tri Kurniawan, S.Farm., Apt selaku Bisnis Manajer Apotek Kimia Farma Medan dan Ibu Elizabet, S.Farm, Apt selaku Apoteker Pengelola Apotek Kimia Farma Basri yang telah memberikan dukungan kepada para pegawainya untuk tetap dapat melanjutkan pendidikan guna menambah ilmu yang lebih baik lagi.
8. Teristimewa kepada suami peneliti Ir. Raider Manurung dan anak-anak tercinta Titania Manurung dan Kevin Manurung yang selalu memberikan

doa, perhatian, dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.

9. Teman-teman ditempat peneliti bekerja yaitu Kimia Farma Basri Medan yang selalu memberikan dukungan kepada peneliti untuk menyelesaikan penelitian ini.
10. Serta seluruh teman-teman seperjuangan di Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan.

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

Akhir kata, semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua dan penulis berharap semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca.

Medan, Juni 2020

Rotua Napitupulu
P07539019254

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Tujuan Penelitian.....	2
1.3.1. Tujuan Umum	2
1.3.2. Tujuan Khusus.....	3
1.4. Manfaat Penelitian.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1. Apotek.....	4
2.2. Kepuasan.....	6
2.2.1. Definisi Kepuasan	6
2.2.2. Konsep Kepuasan.....	6
2.2.3. Dimensi Kepuasan.....	9
2.2.4. Metode Pengukuran Kepuasan	9
2.2.5. Manfaat Kepuasan	11
2.2.6. Faktor yang mempengaruhi Kepuasan.....	12
2.3. Pelayanan Farmasi.....	13
2.3.1. Standar Pelayanan Kefarmasian.....	13
2.3.2. Evaluasi Mutu Pelayanan.....	13
2.4. Gambaran Umum Apotek Kimia Farma Basri Medan	14

2.5. Kerangka Konsep.....	14
2.6. Definisi Operasional.....	14
BAB III METODE PENELITIAN.....	16
3.1. Jenis dan Desain Penelitian	16
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian	16
3.2.1. Lokasi Penelitian	16
3.2.2. Waktu Penelitian	16
3.3. Populasi dan Sampel.....	16
3.3.1. Populasi Penelitian.....	16
3.3.2. Sampel Penelitian	16
3.3.3. Kriteria Inklusi dan Eksklusi.....	17
A. Kriteria Inklusi	17
B. Kriteria Eksklusi.....	17
3.4. Jenis dan Pengumpulan Data	17
3.4.1. Jenis Data.....	17
3.4.2. Cara Pengumpulan Data.....	18
3.5. Pengolahan dan Analisis Data	18
3.5.1. Pengolahan Data	18
3.5.2. Prosedur Kerja	18
3.5.3. Analisis Data.....	19
3.6. Metode Pengukuran Variabel	19
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	20
4.1 Hasil Penelitian	20
4.1.1 Hasil Penelitian Berdasarkan Karakteristik Responden.....	20
4.1.2 Tingkat Kepuasan Pasien.....	23
4.2 Pembahasan	23
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	25
5.1 Kesimpulan	25
5.2 Saran	26
DAFTAR PUSTAKA	27
LAMPIRAN-LAMPIRAN	29

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.2.1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	20
Tabel 4.2.2. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	21
Tabel 4.2.3. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	21
Tabel 4.2.4. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	22
Tabel 4.2.5. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pedapatan.....	22
Tabel. 4.2.6. Distribusi Skor Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi Kepuasan.....	23

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Konsep	14
Gambar 1. Apotek Kimia Farma Basri Medan.....	35
Gambar 2. Profil Apotek	35
Gambar 3. Pengisian Kuisisioner	36

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuisisioner.....	29
Lampiran 2 Data Penelitian	31
Lampiran 3 Dokumentasi	34
Lampiran 4 Kartu Bimbingan KTI.....	39
Lampiran 5 Surat Mohon Izin Penelitian Mahasiswa.....	40
Lampiran 6 Izin Penelitian.....	41
Lampiran 7 Persetujuan KEPK	42