

KARYA TULIS ILMIAH
TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN
DI APOTEK KIMIA FARMA
LUBUK PAKAM



SRI WAHYUNI DAULAY
NIM : P07539019264

POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN
JURUSAN FARMASI
2020

LEMBAR PERSETUJUAN

**JUDUL :TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN
DI APOTEK KIMIA FARMA
LUBUK PAKAM**

**NAMA : SRI WAHYUNI DAULAY
NIM : P07539019264**

Telah diterima dan disetujui untuk diseminarkan dihadapan Penguji

Medan,.....Juni 2020

Menyetujui
Pembimbing

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

**Ketua Jurusan Farmasi
Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan**

Dra. Masniah, M.Kes., Apt.
NIP. 1962042819950320001

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL :TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN
DI APOTEK KIMIA FARMA
LUBUK PAKAM

NAMA : SRI WAHYUNI DAULAY
NIM : P07539019264

Karya Tulis ini Telah Diuji Pada Sidang Ujian akhir
Program Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes

Medan,.....Juni 2020

Penguji I

Penguji II

Maya Handayani sinaga, SS.,MPd
NIP. 197311261994032002

Dra. Antetti Tampubolon, M.Si., Apt
NIP. 196510031992032001

Menyetujui
Pembimbing

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

Ketua Jurusan Farmasi
Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan

Dra. Masniah, M.Kes., Apt.
NIP. 1962042819950320001

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

SRI WAHYUNI DAULAY

**CONSUMERS' SATISFACTION LEVEL WITH PHARMACEUTICAL
SERVICES IN KIMIA FARMA DISPENSARY, LUBUK PAKAM**

X + 47 Pages, 11 Tables, 1 Figure, 8 Attachments

ABSTRACT

The level of customers' satisfaction is one of the parameters that can be used to measure the success of a company in providing pharmaceutical services which are an inseparable part of the health care system in a pharmacy. Dispensary of Kimia Farma Lubuk Pakam is one of the pharmaceutical service providers for consumers. The purpose of this study was to measure the level of consumers' satisfaction with pharmaceutical services at the dispensary of Kimia Farma Lubuk Pakam.

This research is a descriptive survey study, carried out on 30 consumers who redeemed drugs or health products obtained through the Quota Sampling technique. Data collection is done through a questionnaire, then analyzed by comparing them with the reality and expectations of the patients.

Through the research results obtained the following characteristics of respondents: 16 respondents (53%) are male, 15 respondents (50%) between 26-40 years old, 15 respondents (50%) have a degree of undergraduate education, 13 respondents (43%) are employees private sector or entrepreneur, 16 respondents (53%) visited the pharmacy 2-5 times, 19 respondents (63%) visited the Kimia Farma pharmacy on the basis of good pharmaceutical service quality. Based on 5 service dimensions, customer satisfaction data is obtained as follows: tangibles dimension reaches 80%, reliability reaches 81%, responsiveness reaches 83%, assurance reaches 83%, and empathy reaches 81%.

This study concludes that the level of customers' satisfaction with pharmaceutical services at dispensary of Kimia Farma, Lubuk Pakam is 83% in the satisfactory category.

Keywords: Level of Satisfaction, Service, Kimia Farma

References: 14 (1980-2018)

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

SRI WAHYUNI DAULAY

**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI APOTEK KIMIA FARMA LUBUK PAKAM**

X + 47 Halaman, 11 Tabel, 1 Gambar, 8 Lampiran

ABSTRAK

Tingkat kepuasan konsumen merupakan salah satu parameter keberhasilan dari suatu perusahaan dan pelayanan kefarmasian adalah bagian yang tak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan di apotek. Apotek Kimia Farma Lubuk Pakam adalah salah satu pemberi pelayanan bagi konsumen. Tujuan penelitian ini adalah mengukur tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di apotek Kimia Farma Lubuk Pakam.

Penelitian ini menggunakan desain survey deskriptif yang dilaksanakan terhadap konsumen yang membeli obat dan produk kesehatan. Sampel penelitian sebanyak 30 responden yang dipilih secara Quota Sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan pengisian kuesioner, dianalisis dengan membandingkan kenyataan dan harapan pasien.

Hasil penelitian ini adalah karakteristik responden menurut jenis kelamin terbanyak adalah pria yaitu 16 responden (53%). Distribusi usia pasien adalah 26-40 tahun sebanyak 15 responden (50%). Distribusi pendidikan terakhir adalah pendidikan Sarjana yaitu 15 responden (50%). Distribusi pekerjaan adalah pegawai swasta/wiraswasta dan lain-lain masing-masing sebanyak 13 responden (43%). Distribusi kunjungan ke apotek adalah 2-5 kali yaitu 16 responden (53%), sedangkan untuk alasan ke Apotek Kimia Farma adalah pelayanan baik sebanyak 19 responden (63%). Dilihat dari lima dimensi yaitu bukti fisik (*Tangibles*) yaitu 80%. Keandalan (*Reliability*) yaitu 81%. Daya tanggap (*Responsiveness*) yaitu 83%. Jaminan (*Assurance*) adalah 83%. Empati (*Emphaty*) yaitu 81%.

Kesimpulan ini menunjukkan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma Lubuk Pakam adalah puas yaitu 83%

Kata Kunci :Tingkat Kepuasan, Pelayanan, Kimia Farma

Daftar Bacaan : 14 (1980-2018)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini dengan baik. Adapun judul Karya Tulis Ilmiah ini adalah “ Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kimia Farma Lubuk Pakam”

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 terima kasih 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 Farmaasi Poltekkes Kemenkes Medan.
3. Ibu Nurul Hidayah, S.Farm., M.Si., Apt, selaku pembimbing akademik yang telah membimbing penulis selama menjadi mahasiswa di Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan.
4. Bapak Drs. Jafril Rezi, M.Si., Apt, selaku pembimbing Karya Tulis Ilmiah yang telah mengantar peneliti mengikuti Ujian Akhir Program (UAP) serta memberikan arahan dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
5. Ibu Maya Handayani Sinaga S.S.,M.Pd dan Ibu Dra. Antetti Tampubolon,M.Si.,Apt, selaku penguji I dan penguji II KTI dan UAP yang telah menguji dan memberikan masukan kepada penulis
6. Ibu Diansha Putri S.Farm.,Apt, selaku PHM di Apotek Kimia Farma Lubuk Pakam yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di Apotek Kimia Farma Lubuk Pakam.

7. Seluruh Dosen dan Staff di Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan,
8. Teristimewa kepada suami dan anak yang sangat penulis sayangi dan cintai Henry Ericson Silaen dan Joshua Nicholas Silaen yang telah mendampingi, memberikan doa, perhatian, masukan, dukungan dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
9. Kepada orang tua yang sangat penulis sayangi dan cintai Ibu Hamidah hamid serta saudara penulis yang telah memberikan doa, perhatian, masukan, dukungan dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
10. Seluruh teman-teman di Apotek Kimia Farma Lubuk Pakam yang telah membantu penulis dalam penelitian ini serta memberikan dukungan, masukan dan semangat dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
11. Seluruh teman-teman seperjuangan mahasiswa/mahasiswi RPL stambuk 2019 di Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan yang selalu memberikan motivasi dan dukungan kepada penulis selama perkuliahan dan dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.

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

Medan Juni 2020

Penulis

Sri Wahyuni Daulay

NIM. PO7539019264

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN

ABSTRACT.....	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah	2
1.4 Tujuan Penelitian	2
1.5 Manfaat Penelitian	2
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	3
2.1 Apotek dan Peranan Apotek.....	3
2.2 Persyaratan Pendirian Apotek.....	4
2.3 Perizinan Apotek.....	5
2.4 Penyelenggaraan Apotek	7
2.5 Pembinaan dan Pengawasan.....	7
2.6 Pengelolaan Apotek	7

2.6.1 Sumber Daya Manusia (SDM)	7
2.6.2 Sarana dan Prasarana.....	8
2.7 Apotek Kimia Farma Lubuk Pakam	10
2.7.1 Lokasi Apotek.....	10
2.7.2 Tata Ruang	10
2.8 Pengelolaan Perbekalan Farmasi	11
2.8.1 Perencanaan Pembelian	11
2.8.2 Pengadaan Barang	11
2.8.3 Prosedur Penerimaan Barang	12
2.8.4 Penyimpanan	13
2.8.5 Pencatatan dan Pelaporan	14
2.8.6 Pelayanan Resep Tunai	14
2.8.7 Pelayanan Resep Kredit.....	15
2.8.8 Pelayanan Penjualan Bebas.....	16
2.8.9 Pelayanan Swamedikasi	16
2.8.10 Pemusnahan	17
2.9 Kepuasan Konsumen.....	17
2.10 Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	18
2.11 Kerangka Konsep Penelitian	21
2.12 Definisi Operasional	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
3.1 Metode Penelitian	23
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	23
3.2.1 Lokasi Penelitian	23
3.2.2 Waktu Penelitian.....	23
3.3 Populasi dan Sampel	23

3.3.1 Populasi	23
3.3.2 Sampel.....	23
3.4 Jenis dan Cara Pengumpulan Data.....	24
3.4.1 Jenis Data	24
3.4.2 Cara pengumpulan Data	24
3.5 Pengolahan dan Analisi Data	24
3.5.1 Pengolahan Data.....	24
3.5.2 Analisis Data	25
3.6 Cara Mengukur Variabel	25
BAB IV PEMBAHASAN	26
4.1 Hasil Penelitian	26
4.1.1 Karakteristik Responden	26
4.1.2 Tingkat Kepuasan konsumen	29
4.2 Pembahasan.....	35
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	37
5.1 Kesimpulan	37
5.2 Saran	37
DAFTAR PUSTAKA.....	38
LAMPIRAN.....	39

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	26
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Menurut Usia.....	27
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Menurut Pendidikan.....	27
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan	28
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Menurut Kunjungan Tahun 2020	28
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Menurut Alasan ke Apotek Kimia Farma	29
Tabel 4.7 Distribusi Kepuasan Konsumen Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>).....	30
Tabel 4.8 Distribusi Kepuasan Konsumen Berdasarkan Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>).....	31
Tabel 4.9 Distribusi Kepuasan Konsumen Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	32
Tabel 4.10 Distribusi Kepuasan Konsumen Berdasarkan Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	33
Tabel 4.11 Distribusi Kepuasan Konsumen Berdasarkan Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>)	34

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konsep.....	21

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Kuesioner Kepuasan Konsumen.....	39
2. Master Tabulasi Data Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Aoptek Kimia Farma Lubuk pakam	40
3. Surat Pengantar Penelitian	41
4. Surat Izin Penelitian.....	42
5. Surat Selesai Penelitian.....	43
6. Surat Ethical Clearance	44
7. Kartu Bimbingan KTI.....	45
8. Dokumentasi.....	46
6.1 Gambar 1 Apotek Kimia Farma Lubuk Pakam	46
6.2 Gambar 2 Tampilan Depan ruang Pelayanan	46
6.3 Gambar 3 Responden Mengisi Kuesion	47