KARYA TULIS ILMIAH

TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RSUD KAB. BATU BARA

ARISSA PUTRI SEMBIRING

P07539012064

POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN
JURUSAN FARMASI
2015

KARYA TULIS ILMIAH

TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RSUD KAB. BATU BARA

Sebagai Syarat Menyelesaikan Pendidikan Program Studi Diploma III

ARISSA PUTRI SEMBIRING

P07539012064

POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN
JURUSAN FARMASI
2015

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul **:Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Kab. Batu Bara**

Nama Mahasiswa **: ARISSA PUTRI SEMBIRING**
Nomor Induk Mahasiswa **: P07539012064**
Jurusan **: Farmasi**

Telah Diterima dan Disetujui Untuk Diseminarkan di Hadapan Penguji

Medan, ...

Menyetujui

Pembimbing

Maya Handayani sinaga S.S, M.Pd
NIP.197311261994032002

Ketua jurusan Farmasi
PoliteknikKesehatanKemenkes Medan

Dra. Masniah M.Kes, Apt
NIP 196204281995032001

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL : Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Kab. Batu Bara
NAMA : Arissa Putri Sembiring
NIM : P07539012064

Karya Tulis ini Telah Diuji Pada Sidang Ujian Akhir Program
Jurusn Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan
Medan, Juli 2015

Penguji I	Penguji II
Rini Andarwati, SKM., M.Kes	Drs. Darwin Ismail Rangkuti, Apt
NIP. 197012131997032001	NIP. 195205031979021001

Ketua Penguji

Maya Handayani sinaga S.S, M.Pd
NIP.197311261994032002

Ketua Jurusan Farmasi
Poltekkes Kemenkes Medan

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

POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN
JURUSAN FARMASI
KTI, ……. Juli 2015

Arissa Putri Sembiring

Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi RSUD Kab. Batu Bara

Vi + 35 halaman + 11 tabel +5 lampiran

ABSTRAK

Dengan perkembangan dan adanya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang komprehensif salah satunya Pelayanan Kefarmasian dimana suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Kepuasan konsumen adalah tanggapan konsumen terhadap kesesuaian tingkat harapan (ekspektasi) konsumen sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah konsumen menerima pelayanan.Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek RSUD Batu Bara.

Jenis penelitian ini survey deskriptif. Metode pengumpulan data yang dilakukan adalah survey dengan memberikan kuesioner kepada responden. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh konsumen yang datang ke apotek RSUD Kab. Batu Bara pada waktu peneliti melakukan penelitian dengan sampel yang diinginkan sebanyak 80 orang. Hasil penelitian di Apotek RSUD Batu Bara diperoleh data yang dibagi dalam Interpretasi responden dan Kriteria responden

Hasil penelitian dari 80 responden berdasarkan dimensi Pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Batu Bara dimana Dimensi A Cukup Puas(62%), Dimensi B Cukup Puas (71%), Dimensi C Cukup Puas (59%), Dimensi D Cukup Puas (69%), Dimensi E Cukup Puas (66%).

Maka hasil penelitian secara keseluruhan terhadap tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Batu Bara diperoleh interpretasi Cukup Puas dengan persentase (65%).

Kata kunci : Pelayanan Kefarmasian, Kepuasan konsumen, Tingkat Interpretasi

Daftar bacaan : 14 (2005-2014)

INDONESIAN MINISTRY OF HEALTH MEDAN OF HEALTH POLYTECHNIC DEPARTMENT PHARMACY
Scientific Paper, July 2015

The Level of Customer Satisfaction With Pharmacy Instalation Regional Public Hospital of Batu Bara

Arissa Putri Sembiring

Vi+43 Pages, 4 Tables, 7 attachments

ABSTRACT

With the development and the public demand for comprehensive health services one where a direct services and responsible to the patients with regard to pharmaceutical preparations to improve the patient quality of life. Consumer satisfaction is consumer responses to the suitability of the level of expectations of consumers before they receive services to consumers after receiving services. The aim of this study was to determine the level of customer satisfaction with pharmacy services in pharmacy instalation in Regional Public Hospital Batu Bara.

The type is a descriptive survey research. Methods of data collection is done by giving questionnaires to survey respondents. The population in this study are all consumers who come to the district hospital pharmacy. Coal at the time researchers conducted the study with the desired sample as many as eighty people. Research in Hospital Pharmacy Coal obtained data is divided into first interpretasi respondents and respondents criteria.

The results of the eighty respondents based on the dimensions of pharmacy services in hospitals coal Pharmacy where dimension A self satisfied (62%), Dimension B Quite Satisfied (71%), Dimension C Quite Satisfied (59%), Dimension D Quite Satisfied (69%), Dimension E Quite Satisfied (66%).

So the overall results of the study on the level of customer satisfaction with pharmacy services in hospitals coal Pharmacy obtained interpretation Quite Satisfied with the percentage (65%).

Keywords : Pharmacy Services, Satisfaction of Consumer, Interpretation Levels
Reading list : 14 (2005-2014)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kpada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan rahmatNya penulis dapat menyelesaikan pnelitian dan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Kab. Batu Bara”, yang merupakan salah satu syarat dalam mencapai gelar Ahli Madya Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan.

Dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah ini penulis telah memperoleh bantuan, bimbingan, saran dan semangat dari berbagai pihak. Atas bantuan dan bimbingan tersebut penulis menyampaikan terima kasih yang setulusnya kepada semua pihak terkait, terutama yang terhormat :

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 Maya Handayani Sinaga, S.S, M.Pd., selaku Pembimbing Karya Tulis Ilmiah (KTI) dan mengantarkan penulis mengikuti Ujian Akhir Program (UAP)
4. Bapak Drs. Erwin Sentosa, Apt., selaku Pembimbing Akademik penulis selama menjadi mahasiswa di Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan.
5. Ibu Rini Andarwati, SKM., M.Kes., selaku Penguji I Karya Tulis Ilmiah (KTI) dan Ujian Akhir Program (UAP) yang telah menguji dan memberikan masukan kepada penulis.
6. Bapak Drs. Darwin Ismail Rangkuti, Apt., selaku Penguji II Karya Tulis Ilmiah (KTI) dan Ujian Akhir Program (UAP) yang telah menguji dan memberikan masukan kepada penulis.
7. Seluruh Staf dan Dosen Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan
8. Teristimewa kepada Orang tua yang saya cintai dan sayangi Ayahanda Drs. Penuh Sembiring dan Ibunda Nurmita Sigalingging tercinta yang telah memberikan dukungan moril dan material serta kasih sayang dan doa yang tulus selama melaksanakan perkuliahan sampai penyelesaian Karya Tulis Ilmiah.

9. Buat Kakak saya Rade Nova Sembiring, S.Pd, Rani Juniarti Sembiring, SP dan Adik saya Dear Ananda Sembiring yang telah banyak memberi dukungan dan doa selama ini kepada saya.
10. Buat sahabat dan teman-teman saya Ahmad taufik Daulay, Desy Orenta Sinulingga, Hanny Hutajulu, Elisabeth simarmata, Misrani Purba, Ridho Kurniawan, Titin siregar, Januarita Ginting dan Rina Mariana Hutasoit terimakasih atas bantuan dan dukungannya.
11. Buat tim satu kelompok bimbingan Karya Tulis Ilmiah (KTI) Amenesi, Indah dan Vero terima kasih atas kerjasama, bantuan dan dukungannya.
12. Seluruh Mahasiswa maupun teman-teman penulis khususnya stambuk 2012 yang tidak dapat saya sebut satu-persatu di Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan.

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

Akhir kata penulis berharap kiranya Karya Tulis Ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Medan, Juli 2015

Arissa Putri Sembiring
NIM. P07539012064

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PERSETUJUAN
LEMBAR PENGESAHAN
ABSTRAK ..... **i**
KATA PENGANTAR ..... **ii**
DAFTAR ISI ..... **iii**
DAFTAR TABEL ..... **v**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **vi**
BAB I PENDAHULUAN **1**
A. Latar Belakang 1
B. Perumusan Masalah 3
C. Tujuan Penelitian 3
D. Manfaat Penelitian 3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA **4**
A. Tinjauan Pustaka 4
A.1 Rumah Sakit 4
A.1.1 Jenis dan Klasifikasi Rumah Sakit 4
A.1.2 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit 5
A.2 Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit 5
A.3 Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) 6
A.3.1 Tugas dan Fungsi IFRS 9
A.3.2 Pengelolaan Sumber Daya 10
A.3.3 Sarana dan Peralatan 11
A.4 Pelayanan 12
A.5 Kepuasan Konsumen 13
A.5.1 Aspek-aspek yang Memengaruhi Kepuasan Konsumen 15
A.6 Pengukuran Kepuasan Konsumen 16
A.7 Karakteristik Konsumen 18
A.8 Kualitas Pelayanan 18
B. Kerangka Konsep 20

BAB III METODE PENELITIAN 21
A. Jenis dan Desain Penelitian 21
B. Lokasi dan Waktu Penelitian 21
B.1 Lokasi Penelitian 21
B.2 Waktu Penelitian 21
C. Bahan dan Alat Penelitian 21
C.1 Bahan Penelitian 21
C.2 Alat Penelitian 21
D. Populasi dan Sampel 21
D.1 Populasi 21
D.2 Sampel 21
E. Jenis dan Cara Pengumpulan Data 22
E.1 Jenis Data 22
E.2 Cara Pengumpulan Data 22
F. Pengolahan dan analisis Data 22
F.1 Pengolahan Data 22
F.2 Analisis Data 22
G. Cara Mengukur variabel 23

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 24
A. Hasil Penelitian 24
B. Pembahasan 26

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 29
A. Kesimpulan 29
B. Saran 29

DAFTAR PUSTAKA 30

DAFTAR LAMPIRAN

halaman

Lampiran 1. Kuesioner 31
Lampiran 2.Interpretasi Skor Kepuasan Responden 34
Lampiran 3. Interpretasi Skor Kepuasan Responden Tiap Dimensi 36
Lampiran 4. Surat Permohonan ijin melakukan penelitian 38
Lampiran 5. Surat Pemberian Ijin Penelitian dari RSUD Batu Bara 39
Lampiran 6. Surat Bukti Telah Selesai Melakukan Penelitian 40
Lampiran 7. Laporan Pertemuan Bimbingan KTI/UAP 41

DAFTAR TABEL

halaman

Tabel 1. Karakteristik Responden 24
Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Responden Keseluruhan..... 25
Tabel 3. Distribusi Frekuensi Kepuasan Responden Tiap Dimensi..... 25
Tabel 4. Kesimpulan Frekuensi Kepuasan Responden Tiap Dimensi..... 26