

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN
DI APOTEK GANDA FARMA**



**WAN NIA RAHMI HARAHAHAP
P07539019273**

**POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN
JURUSAN FARMASI
2020**

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN
DI APOTEK GANDA FARMA**

Sebagai Syarat Menyelesaikan Pendidikan Program Studi
Diploma III Farmasi



**WAN NIA RAHMI HARAHAHAP
P07539019273**

**POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN
JURUSAN FARMASI
2020**

LEMBAR PERSETUJUAN

JUDUL : **Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Ganda Farma**

NAMA : **Wan Nia Rahmi Harahap**

NIM : **P07539019273**

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

Menyetujui
Pembimbing

Drs. Hotman Sitanggang, M. Pd.
NIP. 195702241991031001

Ketua Jurusan Farmasi
Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan

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

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL : **Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Ganda Farma**

NAMA : **Wan Nia Rahmi Harahap**

NIM : **P07539019273**

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

Penguji I

Penguji II

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

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

Ketua Penguji

Drs. Hotman Sitanggang, M. Pd
NIP. 195702241991031001

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 GANDA 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

Wan Nia Rahmi Harahap
NIM. P07539019273

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

Wan Nia Rahmi Harahap

**Overview Of Patients' Satisfaction Level With The Pharmaceutical
Services At Dispensary Of Ganda Farma**

x + 29 Pages, 10 Tables, 1 Figure, 6 Attachments

ABSTRACT

Patients' satisfaction is a level of a patient's feeling that arises from the performance of health services he obtained after he compared it with what he expected. The purpose of this study was to determine the level of patients' satisfaction with pharmacy services in Ganda Farma dispensary.

This research is a descriptive survey study and the research samples are obtained through quota sampling technique.

Here are the results of research on the level of the patients' satisfaction: the responsiveness dimension is 80.80% in the satisfactory category, the reliability dimension is 81.60% in the satisfactory category, the assurance dimension is in 79.50% the satisfactory category, the empathy dimension is 81.20% in the satisfactory category, and the physical evidence dimension is 81.80% in the satisfactory category.

This study concludes that the level of patients' satisfaction with pharmaceutical services at Ganda Farma dispensary is 80.98% in the satisfactory category.

Keywords: Satisfaction, Patients, Services, Pharmacy

References: 12 (2013-2018)

POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN
JURUSAN FARMASI
KTI, JUNI 2020

Wan Nia Rahmi Harahap

**Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan
Kefarmasian Di Apotek Ganda Farma**

ix + 29 Halaman, 10 Tabel, 1 Gambar, 6 Lampiran

ABSTRAK

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Ganda Farma

Penelitian ini menggunakan metode survey deskriptif, pengambilan sampel dengan cara metode quota sampling.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien pada dimensi ketanggapan adalah puas (80,80%), dimensi kehandalan adalah puas (81,60%), dimensi jaminan adalah puas (79,50%), dimensi emphati adalah puas (81,20%) dan pada dimensi bukti fisik adalah puas (81,80%).

Kesimpulan dari penelitian ini yaitu tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Ganda Farma adalah puas (80,98%)

Kata Kunci : Kepuasan, Pasien, Pelayanan, Kefarmasian
Daftar Bacaan : 12 (2013-2018)

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Penulis ucapkan kehadiran Allah SWT atas segala berkah dan rahmat-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini dengan baik sesuai dengan waktu yang telah direncanakan. Adapaun judul Karya Tulis Ilmiah adalah “Gambaran Tingka Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Ganda 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 Adhistry Nurpermatasari, M.Si., Apt. Selaku Dosen Pembimbing Akademik Karya Tulis Ilmiah yang telah memberikan masukan kepada Penulis.
4. Bapak Drs. Hotman Sitanggang, M. Pd. Dosen Pembimbing Karya Tulis Ilmiah yang telah mengantarkan saya mengikuti Ujian Akhir Program (UAP).
5. Ibu Maya Handayani Sinaga,S.S,M.Pd dan Bapak Dr. Jhonson P Sihombing, MSc, Apt, penguji I dan penguji II Karya Tulis Ilmiah ini dan Ujian Akhir Program (UAP) yang telah menguji dan memberi masukan kepada Penulis.
6. Seluruh Dosen dan Pegawai Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan.
7. Teristimewa kepada Bapak dan Ibu tercinta Penulis atas dukungan, motivasi dan doa yang tak pernah putus untuk Penulis selama perkuliahan dan penelitian.
8. Buat keluarga besar tercinta, suami dan anak-anak serta abang, kakak, dan adik-adik ku yang selalu memberikan dukungan dan motivasi selama ini.

9. Semua teman-teman Mahasiswa/i RPL Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan 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 Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua dan Penulis berharap semoga KTI ini bermanfaat bagi kita semua.

Medan, Juni 2020

Penulis

Wan Nia Rahmi Harahap

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRACT	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian	2
1.3.1 Tujuan Umum	2
1.3.2 Tujuan Khusus.....	2
1.4 Manfaat Penelitian	3
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	4
2.1 Defenisi.....	4
2.2 Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek.....	4
2.3 Apotek	7
2.4 Kerangka Konsep	8
2.5 Defenisi Operasional	8
BAB III. METODE PENELITIAN.....	9
3.1 Jenis dan Desain Penelitian.....	9
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	9
3.2.1 Lokasi Penelitian.....	9
3.2.2 Waktu Penelitian	9
3.3 Populasi dan Sampel.....	9
3.3.1 Populasi	9
3.3.2 Sampel.....	9
3.4 Jenis dan Metode Pengumpulan Data.....	10

3.4.1 Jenis Data.....	10
3.4.2 Metode Pengumpulan Data.....	10
3.5 Pengolahan dan Analisis Data.....	10
3.5.1 Pengolahan Data.....	10
3.5.2 Analisis Data.....	11
3.6 Cara Mengukur Variabel.....	11
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	12
4.1 Hasil	12
4.2 Pembahasan	16
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	19
5.1 Kesimpulan.....	19
5.2 Saran	19
DAFTAR PUSTAKA	20

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1. Distribusi Karakteristik Responden Menurut Umur	12
Tabel 4.2 Distribusi Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	13
Tabel 4.3 Distribusi Karakteristik Responden Menurut Pendidikan.....	13
Tabel 4.4 Distribusi Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan	13
Tabel 4.5 Distribusi Karakteristik Responden Menurut Ketanggapan	14
Tabel 4.6 Distribusi Karakteristik Responden Menurut Keandalan	14
Tabel 4.7 Distribusi Karakteristik Responden Menurut Jaminan.....	15
Tabel 4.8 Distribusi Karakteristik Responden Menurut Empati	15
Tabel 4.9 Distribusi Karakteristik Responden Menurut Bukti Fisik.....	16
Tabel 4.10 Distribusi Rata-rata Tingkat Kepuasan	16

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konsep.....	8

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	21
Lampiran 2. Surat Permohonan Penelitian	25
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian	26
Lampiran 4. Surat Melakukan Penelitian.....	27
Lampiran 5. Dokumentasi	28
Lampiran 6. Master Tabulasi	31
Lampiran 7. Ethical Clearence	33
Lampiran 8. Kartu Bimbingan KTI	34