

SKRIPSI

**PROFIL PELAYANAN KEFARMASIAN DAN ANALISIS KEPUASAN
KONSUMEN APOTEK DI KECAMATAN SANDEN KABUPATEN
BANTUL**

**Disusun untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Derajat Sarjana Farmasi
pada Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta**



UMY

**UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA**

Unggul & Islami

Disusun oleh

REVO RAMADHAN
201503500025

PROGRAM STUDI FARMASI

FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2019

HALAMAN PENGESAHAN

PROFIL PELAYANAN KEFARMASIAN DAN ANALISIS KEPUASAN
KONSUMEN DI KECAMATAN SANDEN KABUPATEN BANTUL

DISUSUN OLEH:
REVO RAMADHAN
20150350025

Telah disetujui dan diseminarkan pada tanggal 10 Juli 2019

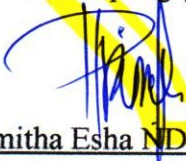
Dosen Pembimbing



Pinasti Utami, M.Sc., Apt

NIK : 19850318201004173123

Dosen penguji 1



Pramitha Esha ND, M.Sc., Apt

NIK: 19860811201504173239

Dosen penguji 2



Annisa Krisridwany, M.Env.Sc., Apt

NIK: 19860416201901173271

Mengetahui,

Kepala Program Studi Farmasi
Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Sabtanti Harimurti, S.Si, M.Sc., PhD., Apt

NIK: 197302223201310173127

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Revo Ramadhan
NIM : 20150350025
Program studi : Farmasi
Fakultas : Kedokteran dan Ilmu Kesehatan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Skripsi yang saya tulis benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan tercantum dalam Daftar Pustaka dibagian akhir Skripsi ini.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dibuktikan Skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Yogyakarta, 10 Juli 2019
Yang membuat pernyataan

Revo Ramadhan
NIM:20150350025

MOTTO

“Kreativitas membutuhkan keberanian untuk melepaskan kepastian”

“Hiduplah seperti burung garuda yang bisa mengerti burung cendrawasih, kemudian bisa mendengar suara gaungan panthera tigris lalu mempunyai kemampuan berbicara dengan orang utan dan tahu dengan cara berjalan dari seekor anoa”

PERSEMBAHAN

Sebagai rasa syukur atas segala nikmat yang diberikan Allah SWT, saya persembahkan Karya Tulis Ilmiah ini kepada orang-orang yang saya sayangi.

Kepada kedua orang tuaku (Alm. Herman amal & Mahaniah) yang tidak pernah lelah mengasuh dan mendidik saya sejak lahir sampai saat ini, dan selalu mendoakan agar menjadi orang yang berhasil. Saudara saya tercinta (Febrianti hermandita tiuria & Selvana ria sari) yang tidak pernah lupa mengingatkan saya untuk taat dalam beribadah dan terus berproses menjadi pribadi yang lebih baik, alhamdulillah tugas yang diberikan kepada saya untuk menjadi mahasiswa lulusan fakultas kedokteran dan ilmu kesehatan sudah tercapai, serta seluruh keluarga besar saya, terima kasih atas dukungan yang kalian berikan sampai saat ini.

Kepada ibu Pinasti Utami, ibu Annisa krisridwany dan ibu Pramitha Esha Nd yang sudah seperti orang tua saya sendiri di kampus, yang sampai saat ini tidak pernah kenal lelah dalam mendampingi saya untuk menyusun skripsi ini, dan juga untuk seluruh jajaran guru TK,SD,SMP,SMA dan para anggota IAI kabupaten Bantul dan farmasi UMY yang selalu ikhlas membimbing saya sampai saat ini. Sungguh besar jasa kalian dalam perjalanan hidup saya.

Terkhusus untuk guru saya saat SMP yang sangat saya banggakan, pak Zamhari yang sudah banyak memberikan saya masukan serta saran dan juga berperan dalam membentuk pribadi diri saya dan memberikan bimbingan spiritual dan mengajari saya bagaimana untuk bisa bernegosiasi dihadapan orang yang baru

kita kenal, terima kasih banyak pak, ilmu komunikasi dan sosial yang bapak ajarkan kepada saya sangat memberikan saya kemudahan untuk menyelesaikan Skripsi ini dan insyaallah bisa menjadi bekal saya untuk menempuh Pendidikan yang lebih tinggi lagi.

Saudara sekaligus sahabat saya selama di Yogyakarta yang banyak membantu saya dan mensupport saya (teh indri) untuk komunitas kopi selatan dan teman-teman perkopian Lay, Ali, Rian, Dian, Takbir, kak Nadya, ak riri, kak upi, David, bang andi dan bapak gaple, terima kasih banyak atas doa dan dukungan kalian.

Untuk kawan-kawan seperjuangan pyramidian (Farmasi UMY 2015), alhamdulillah kita semua berhasil menyusun Skripsi setelah 4 tahun Bersama. Semoga beberapa tahun kemudian kita bisa bertemu lagi sebagai orang-orang yang sukses. Terkhusus untuk sahabat baik saya di kelas Indra, Rizki, Bima terima kasih banyak atas dukungan dan kerjasama kalian selama ini, semoga mimpi-mimpi kita segera kita dapatkan.

Kata Pengantar

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah karena berkat karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Profil Pelayanan Kefarmasian dan Analisis Kepuasan Konsumen Apotek di Kecamatan Sanden Kabupaten Bantul”. Meskipun banyak hambatan yang penulis alami dalam penulisannya, tetapi penulis berhasil menyelesaikan Skripsi ini tepat pada waktunya. Penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Ir. Gunawan Budiyo, M.P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Dr. dr. Wiwik Kusumawati, M.Kes selaku Dekan Fakultas Kesehatan dan Ilmu Kesehatan
3. Sabtanti Harimurti, SSi, M.Sc.,PhD., Apt selaku Ketua Prodi Farmasi Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan
4. Pinasti Utami, M.,Sc., Apt selaku Dosen Pembimbing penulis atas bimbingan serta dukungan sehingga penulis bisa menyelesaikan Skripsi ini
5. Pramitha Esha ND, M.Sc., Apt dan Annisa Krisridwany M.Env.Sc., Apt yang telah memberikan saya masukan dan saran yang sangat berarti dalam penyelesaian skripsi ini
6. Dosen-dosen di Prodi Farmasi yang telah membimbing penulis selama perkuliahan sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini.

7. Ucapan terima kasih kepada seluruh apoteker di Apotek Kecamatan Sanden Kabupaten Bantul untuk bantuannya dalam proses pengambilan data sehingga skripsi ini bisa diselesaikan
8. Teman-teman Pyramidian 2015, khususnya Firdha , Bima, Lalu dan Zola yang menjadi rekan satu dosen pembimbing atas dukungan dan semangat dan kebersamaan selama perkuliahan hingga selesainya skripsi ini
9. Abang, kakak dan adik Prodi Farmasi atas dukungan dan semangat penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam menyusun Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis sangat berharap mendapat kritik dan saran yang bersifat membangun. Penulis berharap semoga skripsi ini nanti dapat menjadi sumbangan yang bermanfaat bagi ilmu pengetahuan pada umumnya dan profesi apoteker khususnya.

Yogyakarta, 10 Juli 2019
Penulis

Revo Ramadhan

DAFTAR ISI

Halaman Pengesahan.....	ii
Pernyataan Keaslian Penelitian.....	iii
Motto	iv
Persembahan.....	v
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	xi
Daftar Tabel.....	xii
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran.....	xiv
Abstrak.....	xv
Abstract.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Keaslian Penelitian	5
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Tinjauan Pustaka	8
1. Permenkes Nomor 73 tahun 2016.....	8
2. Pelayanan Kefarmasian.....	9
3. Standar Pelayanan Kefarmasian.....	11
4. Kepuasan Konsumen.....	11
5. Apotek Wilayah Kecamatan Sanden Kabupaten Bantul.....	13
B. Kerangka Konsep	14
C. Keterangan Empirik.....	15

BAB III METODE PENELITIAN.....	16
A. Desain Penelitian.....	16
B. Tempat dan Waktu.....	16
C. Subjek Penelitian.....	16
D. Kriteria Inklusi dan Eksklusi.....	18
E. Definisi Operasional Variabel.....	19
F. Instrumen Penelitian	20
G. Cara Kerja.....	21
H. Skema Langkah Kerja.....	21
I. Analisis Data.....	22
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	24
A. Pendahuluan.....	24
1. Uji Validitas dan Realibilitas.....	24
B. Profil Pelayanan Kefarmasian Sesuai Permenkes No.73 Tahun 2016.....	26
1. Karakteristik Apotek Penelitian.....	26
2. Distribusi Hasil Pelayanan Kefarmasian.....	32
2.1 Pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan dan Bahan Medis Habis Pakai.....	33
2.2 Pelayanan Farmasi Klinik.....	35
2.3 Sumber Daya Kefarmasian.....	36
2.4 Evaluasi Mutu Pelayanan Kefarmasian.....	38
C. Tingkat Kepuasan Konsumen.....	40
1. Karakteristik Responden Kepuasan Konsumen Apotek.....	40
1.1 Jenis Kelamin.....	42
1.2 Golongan Usia.....	43
1.3 Status.....	45
1.4 Pekerjaan.....	46
1.5 Tingkat Pendidikan Akhir.....	47

2. Deskripsi Dimensi Pelayanan.....	49
2.1 Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>).....	49
2.2 Dimensi Ketanggapan (<i>Responsivness</i>).....	51
2.3 Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>).....	53
2.4 Dimensi Empati (<i>Empathy</i>).....	56
2.5 Dimensi Berwujud (<i>Tangible</i>).....	58
D. Keterbatasan Penelitian.....	61
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....	62
DAFTAR PUSTAKA.....	64
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Keaslian Penelitian.....	5
Tabel 2. Koding Data Kuisisioner Penelitian.....	22
Tabel 3. Interpretasi Hasil Skor.....	23
Tabel 4. Koding Data Kuisisioner Kepuasan Konsumen.....	25
Tabel 5. Hasil Uji Validasi dan Realibilitas.....	26
Tabel 6. Data Karakteristik Apotek.....	28
Tabel 7. Distribusi Hasil Pelaksanaan Pelayanan Kefarmasian.....	33
Tabel 8. Data Karakteristik Responden.....	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konsep	14
Gambar 2. Skema Langkah Kerja.....	21
Gambar 3. Distribusi Hasil Kesesuaian Pelaksanaan Pelayanan Kefarmasian.....	39
Gambar 4. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Gambar 5. Deskripsi Responden Berdasarkan Golongan Usia.....	44
Gambar 6. Deskripsi Responden Berdasarkan Status.....	45
Gambar 7. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	46
Gambar 8. Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Akhir.....	48
Gambar 9. Deskripsi Penilaian Dimensi Kehandalan.....	49
Gambar 10. Deskripsi Penilaian Dimensi Ketanggapan.....	52
Gambar 11. Deskripsi Penilaian Dimensi Jaminan.....	54
Gambar 12. Deskripsi Penilaian Dimensi Empati.....	56
Gambar 13. Deskripsi Penilaian Dimensi Berwujud.....	58
Gambar 14. Tingkat Kepuasan Konsumen.....	60

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Surat Keterangan Lulus Uji Etik

LAMPIRAN 2 Surat Izin Dinas Kabupaten Bantul

LAMPIRAN 3 Kuisioner Pelayanan Kefarmasian

LAMPIRAN 4 Kuisioner Tingkat Kepuasan Konsumen

LAMPIRAN 5 Hasil Analisis Data Pelayanan Kefarmasian

LAMPIRAN 6 Hasil Analisis Kepuasan Konsumen

LAMPIRAN 7 Hasil Uji Turnitin

**PROFIL PELAYANAN KEFARMASIAN DAN ANALISIS KEPUASAN
KONSUMEN APOTEK DI KECAMATAN SANDEN KABUPATEN
BANTUL**

REVO RAMADHAN

Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

ABSTRAK

Peningkatan derajat kesehatan dapat terwujud dengan upaya peningkatan mutu pelayanan dan kepuasan konsumen. Standar pelayanan kefarmasian merupakan sebuah pedoman bagi apoteker dalam menjalankan praktek profesi. Kualitas layanan farmasi dan pelayanan kefarmasian yang lebih baik dan berorientasi kepada konsumen harus terus ditingkatkan guna memenuhi kebutuhan masyarakat yang senantiasa berubah dan meningkat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kesesuaian Pelaksanaan Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Permenkes No. 73 Tahun 2016 dan Analisis Kepuasan konsumen Apotek di Kecamatan Sanden Kabupaten Bantul.

Penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif observasional dengan cara pengumpulan data secara *Cross sectional* dengan menggunakan 2 kuisisioner yang nantinya digunakan untuk mengetahui Pelayanan Kefarmasian yang ditujukan kepada apoteker penanggung jawab. Selanjutnya Untuk mengetahui Analisis Kepuasan Konsumen terhadap pelayanan kefarmasian yang ditujukan kepada konsumen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa apoteker di Kecamatan Sanden telah melaksanakan Pelayanan Kefarmasian sesuai dengan Permenkes No.73 Tahun 2016 sesuai dengan bagiannya yaitu Pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan dan Bahan Medis Habis Pakai sebesar 81% termasuk baik, Pelayanan Farmasi Klinik sebesar 80% termasuk cukup baik, Sumber Daya Kefarmasian 90% termasuk baik, Evaluasi Mutu Pelayanan Kefarmasian sebesar 76% termasuk cukup baik dan secara keseluruhan telah mencapai kesesuaian sebesar 82% dan masuk dalam range baik. Analisis Kepuasan Konsumen diukur dari 5 dimensi dengan hasil puas dengan persentase masing-masing sebesar : Keandalan (*Reliability*) 74% termasuk cukup baik, Ketanggapan (*Responsiveness*) 68% termasuk cukup baik, Jaminan (*Assurance*) 76% termasuk cukup baik, Empati (*Emphaty*) 60% termasuk kurang, dan Berwujud (*Tangible*) 70% termasuk cukup baik dan secara keseluruhan telah mencapai 69% dan masuk dalam range cukup baik.

Kata kunci: Apotek, Pelayanan Kefarmasian, Kepuasan Konsumen

**THE PROFILE OF PHARMACY AND CONSUMER SATISFACTION
ANALYSIS OF PHARMACIES IN THE DISTRICT SANDEN BANTUL
REGENCY**

REVO RAMADAN

Faculty of Medicine and Health sciences
Muhammadiyah University of Yogyakarta

ABSTRACT

The increasing degree of health can be realized by improving service quality and customer satisfaction. The standard of pharmaceutical services is a guideline for pharmacists in carrying out professional practice. The quality of pharmaceutical services and better, consumer-oriented pharmaceuticals should continue to improve to meet the ever-changing and increasing needs of society. This research aims to determine the suitability of the implementation of the Ministry of Pharmacy based on Permenkes number 73 year 2016 and consumer satisfaction analysis of pharmacies in the district Sanden Bantul Regency.

This research is done by a descriptive observational method by means of data collection *Cross sectional* by using 2 questionnaire that was later used to determine the pharmacy ministry aimed at the pharmacist And to know the consumer satisfaction analysis of the pharmaceutical services addressed to consumers.

The results showed that the pharmacist in the district of Sanden has carried out the Ministry of Pharmacy in accordance with Permenkes number 73 year 2016 in accordance with the parts that are the Pharmaceutical Preparations, Medical Devices and Medically Consumables amounting to 81 % including good, Clinical Pharmacy Services amounted to 80% including good enough, Resources of Pharmacy 90% include good, Quality Evaluation of the Pharmaceutical Service by 76% including good enough and overall has achieved conformity of 82% and in good range. Consumer Satisfaction Analysis is measured from 5 dimensions with satisfied results with each percentage of: *Reliability* 74% including good enough, *Responsiveness* 68% including good enough, *Assurance* 76% including good enough, *Empathy* 60% include less, and *Tangible* 70% include good enough and overall has reached 69% and entered in the range quite well.

Keywords: Pharmacies, Pharmaceutical Services, Consumer Satisfaction