

SKRIPSI

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

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

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun oleh :

FIRDHANITA LIZ SYAFANI

201503500089

PROGRAM STUDI FARMASI

FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2019

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Firdhanita Liz Syafani

NIM : 20150350089

Program Studi : Farmasi

Fakultas : Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan

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

Apabila di kemudian hari terbukti atau dibuktikan karya tulis ilmiah ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Yogyakarta, Juli 2019

Firdhanita Liz Syafani

NIM. 20150350089

MOTTO

Hidup itu seperti air mengalir, ikuti saja alirannya tapi jangan sampai terbawa arus.

Terkadang apa yang tidak membuatmu suka saat ini justru yang membuatmu bahagia kelak, dinikmati saja.

Allah itu Maha Adil, maka sebagai manusia kita hanya perlu berusaha dan berdoa, biarkan Allah yang menentukan apa yang terbaik bagi umat-Nya.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin penulisan skripsi ini bisa selesai atas rahmat dan hidayah-Nya. Skripsi ini saya persembahkan kepada :

Kedua orangtuaku, papa Joni Sopuan dan mama Karlina, terimakasih atas doa, dukungan, pengorbanan, kesabaran, dan pembelajaran hidup selama lebih dari 22 tahun.

Kedua kakakku, Tyas Sekartiera Syafani dan Reizka Aynun Syafani, yang mengajarkan banyak hal. Terimakasih atas dukungan, semangat, serta motivasinya.

Sahabat serta teman-temanku di perantauan, terimakasih atas semangat dan dukungan yang diberikan dan sudah menjadi keluarga selama di perantauan.

Almamaterku dan berbagai pihak yang terlibat, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah *robbil'alam* atas berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Profil Pelayanan Kefarmasian dan Analisis Kepuasan Konsumen Apotek Kecamatan Kasihan Kabupaten Bantul”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh derajat sarjana farmasi di Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis dalam menyelesaikan skripsi ini menyadari bahwa terdapat banyak hambatan, tetapi pada akhirnya dapat terselesaikan berkat berbagai bantuan dan dukungan yang ada. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Dr. dr. Wiwik Kusumawati, M.Kes. selaku Dekan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Sabtanti Harimurti, Ph.D., Apt, selaku Kepala Program Studi Farmasi Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kedokteran Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Pinasti Utami, M.Sc., Apt, selaku dosen pembimbing penelitian yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta masukan terhadap penelitian ini.

5. Dra. Sri Kadarinah., Apt dan Salmah Orbayinah, M.Kes., Apt, selaku dosen penguji yang telah memberikan saran dan arahan dalam penyelesaian skripsi ini.
6. MT. Ghozali, M.Sc., Apt, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing, memberi saran, dan motivasi dalam perkuliahan.
7. Semua dosen dan staff karyawan Program Studi Farmasi FKIK atas ilmu dan bantuan yang telah diberikan selama perkuliahan.
8. Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bantul dan Dinas Kabupaten Bantul, yang telah membantu dalam memberikan perizinan penelitian serta informasi terkait dengan penelitian ini.
9. Seluruh anggota IAI Bantul, apoteker pengelola apotek, pemilik sarana apotek serta karyawan apotek, dan seluruh responden dalam penelitian ini atas izin yang telah diberikan, keramahan, dan bantuan dalam pengumpulan data dalam penelitian ini.
10. Kedua orangtua serta keluarga besarku, yang telah memberikan doa, dukungan serta motivasi mulai dari awal perkuliahan hingga sekarang.
11. Teman-teman seperjuangan satu bimbingan penelitian.
12. Keluarga besar Farmasi UMY 2015 (*Pyramidian*).
13. Teman serta sahabat yang selalu menjadi pengingat selama perantauan.
14. Semua pihak yang telah terlibat dan membantu penelitian ini yang tidak bisa disebutkan satu per satu.

Terakhir, penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kesalahan dan kekeliruan. Oleh karena itu, berbagai masukan, kritik, dan saran diharapkan dari pembaca untuk perbaikan ke depan yang lebih baik.

Yogyakarta, Juli 2019

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Pernyataan Keaslian Penelitian	iii
Motto	iv
Halaman Persembahan	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi.....	ix
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Tabel	xiv
Daftar Lampiran	xv
Intisari	
.....	xv
i	
<i>Abstract</i>	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Keaslian Penelitian	5
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Pustaka	7
1. Permenkes RI No. 73 tahun 2016	7
2. Apoteker	10
3. Kepuasan Konsumen.....	12
4. Peraturan Bupati (Perbup) Bantul No. 22 tahun 2018	15
B. Kerangka Konsep	17
C. Keterangan Empirik	18

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian	19
B. Tempat dan Waktu	19
C. Subyek Penelitian	19
D. Kriteria Inklusi dan Eksklusi	21
E. Definisi Operasional	22
F. Instrumen Penelitian	23
G. Cara Kerja	23
H. Skema Langkah Kerja	24
I. Analisis Data	25

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Uji Pendahuluan	27
B. Profil Pelayanan di Apotek Berdasarkan Permenkes No.73 Tahun 2016.....	28
1. Karakteristik Apotek	28

a.	Profil Apotek Berdasarkan Kepemilikan Apotek	29
b.	Profil Apotek Berdasarkan Tahun Berdiri	30
c.	Profil Apotek Berdasarkan Jumlah Pegawai	30
d.	Profil Apotek Berdasarkan Jam Operasional	31
e.	Profil Apotek Berdasarkan Omset per Bulan	32
f.	Profil Apotek Berdasarkan Kunjungan per Bulan	32
2.	Analisis Kesesuaian terhadap Permenkes No. 73 tahun 2016 .	33
a.	Pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai	34
b.	Pelayanan Farmasi Klinik	36
c.	Sumber Daya Kefarmasian	37
d.	Evaluasi Mutu Pelayanan Kefarmasian	39
e.	Kesesuaian Seluruh Apotek di Kecamatan Kasihan berdasarkan Permenkes No. 73 Tahun 2016	40
C.	Analisis Kepuasan Konsumen Apotek	41
1.	Karakteristik Konsumen	42
a.	Karakteristik konsumen berdasarkan jenis kelamin	43
b.	Karakteristik konsumen berdasarkan umur	44
c.	Karakteristik konsumen berdasarkan pekerjaan	45
d.	Karakteristik konsumen berdasarkan pendidikan terakhir .	46
e.	Karakteristik konsumen berdasarkan status	47
2.	Analisis Kepuasan Konsumen berdasarkan 5 Dimensi	48
a.	Kepuasan Konsumen berdasarkan Dimensi Keandalan...	48

b. Kepuasan Konsumen berdasarkan Dimensi Ketanggapan.	49
c. Kepuasan Konsumen berdasarkan Dimensi Jaminan	50
d. Kepuasan Konsumen berdasarkan Dimensi Empati	51
e. Kepuasan Konsumen berdasarkan Dimensi Berwujud	52
D. Tingkat Kepuasan Konsumen Apotek Kecamatan Kasihan	53
E. Keterbatasan Penelitian	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	55
B. Saran	55
Daftar Pustaka	57
Lampiran	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konsep	17
Gambar 2. Skema Langkah Kerja	24
Gambar 3. Kesesuaian Standar I. Pengelolaan sediaan farmasi, alkes, dan BMHP	36
Gambar 4. Kesesuaian Standar II Pelayanan Farmasi Klinik	37
Gambar 5. Kesesuaian Standar III Sumber Daya Kefarmasian	39
Gambar 6. Kesesuaian Standar IV Evaluasi Mutu Pelayanan Kefarmasian ...	40
Gambar 7. Persentase Kesesuaian terhadap Permenkes No. 73 tahun 2016 ...	41
Gambar 8. Persentase Karakteristik konsumen berdasarkan jenis kelamin	44
Gambar 9. Persentase Karakteristik konsumen berdasarkan umur	45
Gambar 10. Karakteristik Konsumen berdasarkan pekerjaan	46
Gambar 11. Karakteristik Konsumen berdasarkan pendidikan	47
Gambar 12. Karakteristik Konsumen berdasarkan status	47
Gambar 13. Dimensi Keandalan	49
Gambar 14. Dimensi Ketanggapan	50
Gambar 15. Dimensi Jaminan	51
Gambar 16. Dimensi Empati	52
Gambar 17. Dimensi Berwujud	53
Gambar 18. Kepuasan Konsumen Apotek Kecamatan Kasihan	54

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Keaslian Penelitian.....	5
Tabel 2. Kategori Hasil Persentase	25
Tabel 3. Tabel Penilaian Skala Likert	26
Tabel 4. Profil Apotek	29
Tabel 5. Persentase Kesesuaian berdasarkan Permenkes No. 73 tahun 2016 .	33
Tabel 6. Karakteristik Konsumen Apotek.....	42
Tabel 7. Persentase Kepuasan Konsumen di Apotek	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Lolos Uji Etik	60
Lampiran 2. Surat Izin Dinas Bappeda Bantul	61
Lampiran 3. Lembar Penjelasan Penelitian	63
Lampiran 4. Lampiran Persetujuan atau Inform Consent	67
Lampiran 5. Lampiran Instrumen Penelitian Karakteristik Apotek	68
Lampiran 6. Lampiran Instrumen Penelitian Kuesioner Standar Pelayanan Kefarmasian	70
Lampiran 7. Lampiran Karakteristik Konsumen dan Kuesioner Kepuasan Konsumen	75
Lampiran 8. Lampiran Uji Validitas dan Realibilitas	77
Lampiran 9. Lampiran karakteristik Apotek	79
Lampiran 10. Lampiran Standar Pelayanan Kefarmasian	80
Lampiran 11. Lampiran Karakteristik Konsumen	82
Lampiran 12. Lampiran Hasil Tingkat Kepuasan Konsumen	83
Lampiran 13. Hasil Uji Turnitin	84