

SKRIPSI
PROFIL PELAYANAN KEFARMASIAN DAN ANALISIS KEPUASAN
KONSUMEN APOTEK DI KECAMATAN BANGUNTAPAN
KABUPATEN BANTUL

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



Disusun Oleh:

ZOLLA LEANORA PUTERI

20150350009

PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2019

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini,

Nama : Zolla Leanora Puteri

NIM : 20150350009

Program Studi : Farmasi

Fakultas : Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang saya tulis adalah hasil karya tulis saya sendiri dan tidak mencantumkan karya atau bagian orang lain, kecuali yang telah disebutkan dalam kutipan dan daftar pustaka pada bagian akhir skripsi ini. Jika di kemudian hari ditemukan dan terbukti terdapat penjiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Yogyakarta, Mei 2018

Penulis,

Zolla Leanora Puteri

NIM. 20150350009

MOTTO

Berjuang sampai Tuhan memanggil pulang.

Ingatlah bahwa tidak berusaha sama sekali lebih mengecewakan dibandingkan berusaha kemudian gagal.

Jangan pernah lupa bahwa Tuhan itu Maha Adil. Jika kamu sudah berdoa dan berusaha semaksimal mungkin, namun gagal dan akhirnya kecewa. Percayalah bahwa usaha dan doa tersebut tak akan sia-sia. Tuhan yang Maha Adil pasti akan memindahkan doa dan usahamu yang gagal pada fase kehidupan lain.

Karena Dia adalah Tuhan yang Maha Adil.

Sebelum mengubah dunia, ubahlah diri sendiri. Hargai diri sendiri dengan mencintai diri sendiri. Karena setiap insan manusia yang diciptakan-Nya pantas untuk menjadi berharga.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Pertama-tama dan yang paling utama, limpahan rahmat dan rasa syukur saya berikan kepada Allah SWT, Tuhan semesta alam, Tuhan yang Maha segala hal yang baik. Berkat-Nya juga saya bertemu dengan orang-orang yang luar biasa pada kehidupan ini dan saya persembahkan skripsi ini kepada:

Almh. Norhijratina, S.Pd., M.Pd., mama tercinta dan tersayang, yang kasihnya tiada tara. Terimakasih banyak telah melahirkan saya di dunia ini. Terimakasih banyak telah menemani saya dan mengajarkan banyak hal dalam 18 tahun kehidupan saya. Saya percaya bahwa limpahan rahmat Allah SWT akan selalu menyertai mama.

Bapak Masliansyah, S.Sos., M.Ap., orangtua saya. Terimakasih karena telah mengajarkan banyak hal tentang kehidupan bagi saya, tentang kepercayaan, dan tentang penerimaan. Terimakasih karena sudah mengajarkan saya untuk menjadi kuat dan berpijak diatas kaki sendiri. Semoga Allah SWT ridho dan sayang abah selalu.

Saudara-saudaraku tercinta, seperjuanganku. Nabella Ellyana dan Muhammad Zain Al Azhari. Terimakasih karena sudah mau berbagi cerita dalam atap yang sama. Percayalah bahwa darah akan selalu kental daripada air. Semoga Allah SWT selalu bersama kita.

Semua keluarga yang mendoakan dan mensukseskan kehidupan masa-masa perkuliahan ini.

Sahabat-sahabatku tersayang, Vera, Juju, Ara, Ocha, Shasa, Naya yang telah mewarnai masa-masa perkuliahan ini dengan segala tingkah konyol nan alay. Terimakasih karena telah menjadi diri kalian selama ini.

Semua teman-teman tersayang angkatan Pyramidian 2015 dan semua orang-orang yang membantu saya baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penggarapan skripsi ini.

Semoga skripsi ini membawa berkah dan manfaat bagi kita semua.

KATA PENGANTAR

Puja dan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya dan kasih sayang-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Profil Pelayanan Kefarmasian dan Analisis Kepuasan Konsumen Apotek di Kecamatan Banguntapan Kabupaten Bantul”** sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Farmasi (S.Farm) di Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis tidak akan bisa menyelesaikan skripsi ini jika bukan karena bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, untuk itu penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Ir. Gunawan Budiyanoto, 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 Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Pinasti Utami, M.Sc., Apt. selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu dan dengan sabar selalu memberikan arahan, kritik, saran, dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

5. Dra. Sri Kadarinah, Apt. dan Mega Octavia, M.Sc., Apt. selaku Dosen Penguji yang telah memberikan kritik, saran, dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh dosen dan karyawan Program Studi Farmasi FKIK UMY atas waktu empat tahun ini dan semua ilmu serta bantuan yang telah diberikan.
7. Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bantul atas bantuannya yang sangat cepat tanggap dalam pengurusan surat izin penelitian.
8. Seluruh anggota IAI Bantul, Apoteker Pemegang Surat Izin Apotek, Apoteker Pendamping, Pemilik Sarana Apotek, dan karyawan apotek di Kecamatan Banguntapan atas izin, kepercayaan, keramahan, ilmu, nasehat, dan bantuan yang diberikan selama proses pengambilan data.
9. Seluruh responden penelitian ini, konsumen apotek di Kecamatan Banguntapan, atas izin, kepercayaan, keramahan, ilmu, nasehat, dan bantuan yang diberikan selama proses pengambilan data.
10. Almh. Mama tersayang, Abah, Bella, Ari, dan keluarga yang telah memberikan doa, dukungan, serta semangat baik secara langsung maupun tidak langsung selama penyusunan skripsi ini.
11. Sahabat-sahabatku yang telah mewarnai masa-masa perkuliahan ini, Vera, Juju, Ara, Sasha, Ocha, Naya, Aris, Ucup, Upek, Aki, dan Ijenk.
12. Semua pihak yang sudah terlibat langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini. Indah, teman kos yang sudah meminjangkan printer. Mba Rara yang telah memberikan saya arahan dan bahan referensi

penunjang skripsi ini. Om Opik yang bersedia menjelaskan dan membantu saya dalam memahami cara validasi. Ibu Nurul Mardiaty yang telah mengirimkan detail dari jurnalnya untuk referensi saya. Mas Sahadi yang telah membantu saya untuk menjelaskan metodologi penelitian ini. Tim penemu aplikasi *gmaps* yang telah membantu saya menyusuri Kecamatan Banguntapan.

13. Teman-teman angkatan Pyramidian yang namanya tak bisa saya sebut satu persatu karena semua dari kalian bagi saya pernah menjadi cerita dalam penggarapan skripsi ini.

Terakhir, penulis menyadari bahwa kesempurnaan hanyalah milik Allah SWT. Maka dari itu dalam penulisan skripsi ini penulis sangat terbuka atas masukan, kritik membangun, dan saran dari para pembaca agar penulis maupun tulisan ini terus berkembang menjadi lebih baik.

Yogyakarta, Mei 2018

Zolla Leanora Puteri

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
INTISARI.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Keaslian Penelitian	6
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Landasan Teori	8
1. Apotek.....	8
2. Pelayanan Kefarmasian.....	10
3. Apoteker.....	13
4. Konsumen	14
5. Kuesioner.....	16
B. Kerangka Konsep	17
C. Keterangan Empirik	17
BAB III METODE PENELITIAN.....	18
A. Desain Penelitian	18

B. Tempat dan Waktu Penelitian	18
C. Subyek Penelitian	18
D. Kriteria Inklusi dan Eksklusi	21
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	21
F. Instrumen Penelitian	22
G. Cara Kerja.....	23
H. Skema Langkah Kerja	25
I. Analisis Data	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	27
A. Pendahuluan	27
1. Kuesioner Pelayanan Kefarmasian	27
2. Kuesioner Kepuasan Konsumen	28
B. Profil Pelayanan Kefarmasian Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 73 Tahun 2016	31
1. Karakteristik Apotek.....	31
2. Profil Pelayanan Kefarmasian di Apotek Sesuai dengan Permenkes Nomor 73 Tahun 2016.....	37
C. Analisis Kepuasan Konsumen Apotek	69
1. Karakteristik Responden Kepuasan Konsumen Apotek.....	69
2. Analisis Kepuasan Konsumen Apotek	76
D. Hasil Analisis Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Apotek di Kecamatan Banguntapan Kabupaten Bantul	89
E. Keterbatasan Penelitian	91
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	92
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN.....	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konsep	17
Gambar 2. Skema Kerja	25
Gambar 3. Persentase Metode Perencanaan di Apotek.....	39
Gambar 4. Persentase Tempat Pengadaan Kebutuhan di Apotek	40
Gambar 5. Persentase Sistem Pengeluaran dari Penyimpanan di Apotek.....	44
Gambar 6. Persentase Keterangan pada Kartu Stok di Apotek.....	48
Gambar 7. Persentase Pencatatan di Apotek.....	50
Gambar 8. Persentase Kajian Klinis di Apotek.....	53
Gambar 9. Persentase Penerapan Pemberian Etiket di Apotek.....	56
Gambar 10. Persentase Informasi yang Diberikan kepada Konsumen di Apotek	57
Gambar 11. Persentase Kegiatan PIO di Apotek	59
Gambar 12. Persentase Ruangan di Apotek.....	67
Gambar 13. Persentase Kegiatan Mutu Manajerial di Apotek.....	68
Gambar 14. Persentase Kegiatan Mutu Pelayanan Farmasi Klinik di Apotek	69
Gambar 15. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	71
Gambar 16. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	72
Gambar 17. Karakteristik Responden Berdasarkan Status	73
Gambar 18. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	74
Gambar 19. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	76
Gambar 20. Persentase Keseluruhan Kepuasan Konsumen di Apotek.....	78
Gambar 21. Persentase Kepuasan Konsumen di Apotek Ditinjau dari Empat Kriteria	79
Gambar 22. Persentase Kepuasan Konsumen pada Dimensi Keandalan.....	79
Gambar 23. Persentase Kepuasan Konsumen pada Dimensi Keandalan.....	81
Gambar 24. Persentase Kepuasan Konsumen pada Dimensi Jaminan	83
Gambar 25. Persentase Kepuasan Konsumen pada Dimensi Empati	84
Gambar 26. Persentase Kepuasan Konsumen pada Dimensi Berwujud	87

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Keaslian Penelitian.....	6
Tabel 2. Interpretasi Hasil Skor	26
Tabel 3. <i>Koding Data</i> Kuesioner Penelitian Kepuasan Konsumen	26
Tabel 4. Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Konsumen	28
Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Konsumen	30
Tabel 6. Karakteristik Apotek	32
Tabel 7. Keterangan Pekerjaan Apotek di Kecamatan Banguntapan	35
Tabel 8. Persentase Skor Pertanyaan Pelayanan Kefarmasian.....	37
Tabel 9. Pola Keterangan pada Wadah Baru	42
Tabel 10. Pola Penyusunan Penyimpanan Perbekalan Farmasi di Apotek	44
Tabel 11. Pola Skinning Farmasetik di Apotek	52
Tabel 12. Karakteristik Responden Kepuasan Konsumen.....	70
Tabel 13. Persentase Skor Pertanyaan Kepuasan Konsumen	76
Tabel 14. Persentase Dimensi Keandalan Per Kriteria	81
Tabel 15. Persentase Dimensi Ketanggapan Per Kriteria	82
Tabel 16. Persentase Dimensi Jaminan Per Kriteria	84
Tabel 17. Persentase Dimensi Empati Per Kriteria.....	86
Tabel 18. Persentase Dimensi Berwujud Per Kriteria.....	89

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Lolos Uji Etik	98
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian.....	99
Lampiran 3. Penjelasan Penelitian	100
Lampiran 4. Persetujuan Penelitian.....	103
Lampiran 5. Kuesioner Pelayanan Kefarmasian	104
Lampiran 6. Kuesioner Kepuasan Konsumen.....	111
Lampiran 7. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	113
Lampiran 8. Karakteristik Apotek.....	116
Lampiran 9. Karakteristik Responden Kepuasan Konsumen	117
Lampiran 10. Hasil Analisis Korelasi Karakteristik Responden Kepuasan Konsumen	119
Lampiran 11. Hasil Deskriptif Pelayanan Kefarmasian.....	122
Lampiran 12. Hasil Deskriptif Kepuasan Konsumen	124
Lampiran 13. Lembar Pedoman Perhitungan Data	132
Lampiran 14. Hasil Uji Turnitin	134