

SKRIPSI

**PROFIL PELAYANAN KEFARMASIAN SESUAI DENGAN STANDAR
PERMENKES NOMOR 73 TAHUN 2016 DAN ANALISIS KEPUASAN
KONSUMEN DI APOTEK YANG TERGOLONG RASIO SEDANG DI
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

MUHAMMAD BIMA MAULANA
20150350049

PROGRAM STUDI FARMASI

FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2019

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Bima Maulana

NIM : 20150350049

Program Studi : Farmasi

Fakultas : Kedokteran dan Ilmu Kesehatan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul Profil Pelayanan Kefarmasian Sesuai Dengan Standar PERMENKES Nomor 73 Tahun 2016 dan Analisis Kepuasan Konsumen di Apotek yang Tergolong Rasio Sedang di Kabupaten Bantul benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Sumber informasi yang berasal dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan tercantum dalam daftar pustaka dibagian skripsi ini.

Apabila dikemudian hari terbukti skripsi ini merupakan hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Yogyakarta, 22 Juli 2019

Yang membuat pernyataan

Muhammad Bima Maulana
20150350049

HALAMAN MOTTO

Pada Dasarnya Segala yang Engkau Jalani adalah Dari Dirimu dan Untuk Dirimu.

Bijaksanalah jika engkau tidak ingin jatuh, Berusahalah, dan Berbahagialah.

-Muhammad Bima Maulana -

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah atas izin-Nya saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat menjadi manfaat bagi saya pribadi dan bagi pembaca sekalian.

Saya persembahkan skripsi ini untuk diri saya sendiri sebagai motivasi untuk meningkatkan pengetahuan saya. Skripsi ini juga saya persembahkan untuk keluarga saya tercinta yang selalu menyemangati, mendoakan dan berkorban untuk saya sehingga saya bisa sampai pada tahap ini.

Kepada seluruh pengajar selama saya menempuh jenjang pendidikan, yang telah membagikan ilmu kepada saya, teman-teman seperjuangan mahasiswa farmasi angkatan 2015 terimakasih atas bantuan, kerja sama, motivasi dan pengalaman yang kita jalani bersama di kampus tercinta ini. Serta teruntuk seluruh pihak yang pernah singgah di kehidupan saya, terima kasih atas segalanya.

Penulis

Muhammad Bima Maulana

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya skripsi yang berjudul *“Profil Pelayanan Kefarmasian Sesuai Dengan Standar PERMENKES Nomor 73 Tahun 2016 dan Analisis Kepuasan Konsumen di Apotek yang Tergolong Rasio Sedang di Kabupaten Bantul ”* ini dapat terselesaikan.

Dalam menyelesaikan skripsi ini tentunya penulis tidak lepas dari semangat, dukungan dan doa dari berbagai pihak sehingga penulis dapat melewati berbagai rintangan dan akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar. Terima kasih yang sebesar-besarnya penulis ucapkan kepada :

1. Dr. Ir. Gunawan Budiyo, 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 Ketua Program Studi Farmasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
4. Pinasti Utami, M.Sc., Apt selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan, saran, serta kritik selama pengerjaan skripsi hingga skripsi ini dapat diselesaikan oleh penulis

5. Mega Octavia, M.Sc., Apt selaku Dosen Penguji yang telah banyak memberikan bimbingan, saran, serta kritik selama pengerjaan skripsi hingga skripsi ini dapat diselesaikan oleh penulis
6. Annisa Krisridwany, M.Env.Sc., Apt selaku Dosen Penguji yang telah banyak memberikan bimbingan, saran, serta kritik selama pengerjaan skripsi hingga skripsi ini dapat diselesaikan oleh penulis
7. Puguh Novi Arsito, M. Sc., Apt selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah banyak memberikan bimbingan, saran, serta kritik selama menjalani masa perkuliahan di Program Studi Farmasi ini
8. Seluruh dosen dan karyawan Program Studi Farmasi yang telah banyak memberikan ilmu selama saya menempuh pendidikan sarjana ini
9. Seluruh keluarga tercinta, Ibu Paridah dan Bapak Achmad Maki Yanoor serta Adinda Laura Meyliana yang selama ini tidak henti untuk selalu memberikan doa dan semangat moral maupun materil
10. Seluruh Pemilik Sarana Apotek, APSIA, dan karyawan apotek yang bersedia menjadi subjek dan tempat penelitian
11. Seluruh konsumen apotek yang ikhlas menjadi subjek penelitian
12. Seluruh keluarga besar (almh) Hj. Aluh Maskanah dan (alm) Hormani; Hj. Jubaidah dan (alm) H. Majidi
13. Seluruh guru yang telah memberikan ilmu serta membimbing saya selama bersekolah
14. Teman-teman seperjuangan Program Studi Farmasi UMY angkatan 2015

15. Teman seperbimbingan : Firdha, Revo, Ilham, dan Zolla
16. Teman-teman sekolah dan teman-teman bermain saya
17. Semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung yang penulis tidak bisa sebutkan satu persatu.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam skripsi ini tentunya masih jauh dari kata sempurna, oleh sebab itu penulis berharap adanya kritik dan saran yang sifatnya membangun agar menjadi masukan untuk kedepannya. Demikian, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pembaca serta dapat menambah pengetahuan khususnya di bidang kefarmasian.

Wassalamu'alaikumWarohmatullahiWabarokatuhu.

Yogyakarta, 22 Juli 2019

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
INTISARI.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Keaslian Penelitian	6
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Tinjauan Pustaka	8
1. Apotek	8

2. Apoteker	9
3. Standar Pelayanan Kefarmasian	10
4. Kepuasan dan Kualitas Pelayanan	11
5. Konsumen.....	14
B. Kerangka Konsep	15
C. Keterangan Empirik	16
BAB III METODE PENELITIAN.....	17
A. Desain Penelitian	17
B. Tempat dan Waktu	17
1. Tempat Penelitian.....	17
2. Waktu Penelitian	17
C. Populasi dan Sampel	17
1. Populasi	17
2. Sampel.....	18
D. Kriteria Inklusi dan Eksklusi.....	19
1. Analisis Kepuasan Konsumen Apotek	19
2. Profil Pelayanan Kefarmasian Apotek	20
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	20
1. Apotek	20
2. Konsumen.....	21
3. Pelayanan Kefarmasian	21
4. Tingkat Kepuasan Konsumen	21
5. Rasio Sedang	21

F. Instrumen Penelitian.....	22
G. Cara Kerja.....	23
H. Skema Langkah Kerja	23
I. Analisis Data	23
1. Pengolahan Data.....	23
2. Interpretasi Data	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	26
A. Uji Pendahuluan	26
B. Profil Pelayanan Kefarmasian Apotek sesuai dengan Standar Permenkes Nomor 73 tahun 2016.....	29
1. Karakteristik Sampel Apotek untuk Profil Pelayanan Kefarmasian Apotek sesuai Permenkes Nomor 73 Tahun 2016	31
2. Profil Pelayanan Kefarmasian Apotek sesuai Permenkes Nomor 73 tahun 2016.....	38
C. Analisis Kepuasan Konsumen Apotek	48
1. Karakteristik Sampel Konsumen untuk Analisis Kepuasan Konsumen	50
2. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen	55
D. Keterbatasan Penelitian	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	65
A. Kesimpulan.....	65
B. Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN.....	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konsep.....	15
Gambar 2. Skema Langkah Kerja.....	23
Gambar 3. Gambaran karakteristik apotek berdasarkan pemilik sarana apotek..	31
Gambar 4. Gambaran karakteristik apotek berdasarkan tahun berdiri apotek	32
Gambar 5. Gambaran karakteristik apotek berdasarkan waktu operasional apotek	33
Gambar 6. Gambaran karakteristik apotek berdasarkan jumlah pegawai apotek	34
Gambar 7. Gambaran karakteristik apotek berdasarkan jumlah omset per bulan	36
Gambar 8. Gambaran karakteristik apotek berdasarkan jumlah kunjungan pasien per bulan	37
Gambar 9. Gambaran Pelaksanaan Pelayanan Kefarmasian Sesuai Standar Permenkes No. 73 Tahun 2016 terkait Pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai.....	39
Gambar 10. Gambaran Pelaksanaan Pelayanan Kefarmasian Sesuai Standar Permenkes No. 73 Tahun 2016 terkait Pelayanan Farmasi Klinik..	42
Gambar 11. Gambaran Pelaksanaan Pelayanan Kefarmasian Sesuai Standar Permenkes No. 73 Tahun 2016 terkait Sumber Daya Kefarmasian	43
Gambar 12. Gambaran Pelaksanaan Pelayanan Kefarmasian Sesuai Standar Permenkes No. 73 Tahun 2016 terkait Evaluasi Mutu Pelayanan Kefarmasian	45
Gambar 13. Gambaran Pelaksanaan Pelayanan Kefarmasian Sesuai Standar Permenkes No. 73 Tahun 2016.....	46
Gambar 14. Gambaran Karakteristik Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin....	50
Gambar 15. Gambaran Karakteristik Konsumen Berdasarkan Status Pernikahan	51
Gambar 16. Gambaran Karakteristik Konsumen Berdasarkan Rentang Usia.....	52

Gambar 17. Gambaran Karakteristik Konsumen Berdasarkan Pekerjaan.....	53
Gambar 18. Gambaran Karakteristik Konsumen Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	55
Gambar 19. Gambaran Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Dimensi Kehandalan	56
Gambar 20. Gambaran Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Dimensi Ketanggapan	58
Gambar 21. Gambaran Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Dimensi Jaminan ..	60
Gambar 22. Gambaran Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Dimensi Empati	61
Gambar 23. Gambaran Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Dimensi Berwujud	62
Gambar 24. Gambaran Tingkat Kepuasan Konsumen Pada 5 Dimensi Pelayanan	63

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Keaslian Penelitian.....	6
Tabel 2. Data Jumlah Apotek di Kecamatan yang Tergolong Rasio Sedang	28
Tabel 3. Interpretasi penilaian pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian sesuai PerMenKes Nomor 73 Tahun 2016.....	30
Tabel 4. Data Karakteristik Sampel Apotek	47
Tabel 5. Data Karakteristik Sampel Konsumen.....	49

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	69
1. Ethical Clearence	70
2. Surat Izin Melakukan Penelitian	71
3. Inform Consent dan Lembar Penjelasan Penelitian	73
4. Kuesioner Analisis Kepuasan Konsumen	77
5. Profil Apotek	80
6. Kuesioner Profil Pelayanan Kefarmasian sesuai Permenkes Nomor 73 tahun 2016	82
7. Data Analisa Kepuasan Konsumen	87
8. Data Profil Pelayanan Kefarmasian Apotek sesuai Permenkes Nomor 73 Tahun 2016	88
a. Pengeloaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan dan bahan Medis Habis Pakai .	88
b. Pelayanan Farmasi Klinik	89
c. Sumber Daya Kefarmasian	90
d. Evaluasi Mutu Pelayanan Kefarmasian	91
9. Data Validitas	92
10. Data Realiabilitas	97
11. Uji Turnitin	98