

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

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



Disusun oleh:

LALU ILHAM RIZALI HADI
201503500013

PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2019

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

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

Disusun Oleh :

LALU ILHAM RIZALI HADI
20150350013

Telah disetujui dan diseminarkan pada tanggal 22 Juli 2019

Dosen Pembimbing



Pinasti Utami, M.Sc. Apt
NIK : 19850318201004173123

Dosen Penguji I



Ingenida Harning, M.Sc Apt
NIK. 1985.0304 201004 173122

Dosen Penguji II



Pramitha Esha N D.M.Sc, Apt
NIK. 1986 0811 201504 173239

Mengetahui,
Ketua Program Studi Farmasi
Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Sabanti Harimurfi, Ph.D., Apt
NIK. 1973 0223 201310173127

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini,

Nama : Lalu Ilham Rizali Hadi

NIM : 20150350013

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 tercantumkan dalam daftar pustaka di bagian akhir karya tulis ilmiah ini.

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

Yogyakarta, Mei 2019
Yang membuat pernyataan,

Lalu Ilham Rizali Hadi
NIM. 20150350013

MOTTO

“Setiap orang memiliki jalan hidup masing-masing, jadi nikmati prosesnya serta selalu bersyukur untuk setiap langkah yang kamu sudah lewati dan terus berjuang keras dengan doa yang tiada henti untuk melawati proses hidup selanjutnya”

(**Lalu Ilham RH**)

“Success is going from failure to failure without losing enthusiasm”

(**Winston Churchill**)

Sebuah tantangan akan selalu menjadi beban, jika itu hanya dipikirkan Sebuah cita-cita juga adalah beban, jika itu hanya angan-angan Sesuatu akan menjadi kebanggaan, jika sesuatu itu dikerjakan dan bukan hanya dipikirkan Sebuah cita-cita akan menjadi kesuksesan, jika kita awali dengan bekerja untuk mencapainya dan bukan hanya menjadi impian Kerjakanlah, Wujudkanlah, Raihlah Cita-citamu dengan memulainya dari bekerja dan bukan hanya menjadi beban didalam impianmu

(**Putu Sutrisna**)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmaanirrohiim, Alhamdulillahillobbil'aalamiin, puji dan syukur atas limpahan nikmat dan karunia yang Allah berikan, saya persembahkan Skripsi ini kepada :

Kedua orangtuaku, Bapak Irpan Panca, dan Ibu Harty Hadiarwati tersayang dan tercinta yang telah menjadi motivasi dan inspirasi terbesar dalam hidupku dan tiada henti memberikan dukungan do'anya, cinta dan kasih sayang, terima kasih atas segala dukungannya kalian, baik dalam bentuk materi maupun moril. karya ini saya persembahkan untuk kedua orangtua saya tercinta, semoga Allah ridhoi dan sayang Ibu Bapak selalu.

Untuk adikku tercinta Lalu Novan Maulana terimakasih banyak buat do'a dan dukungannya. Semoga Allah ridhoi dan sayangi serta sukseskan kita dunia akhirat.

Kepada Ibu Pipin dan Pramitha selaku dosen pembimbing dan pembimbing akademik saya yang paling baik dan bijaksana, terima kasih karena sudah menjadi orang tua kedua saya di Kampus. Terima kasih atas bantuannya, nasehatnya, dan ilmunya yang selama ini dilimpahkan pada saya dengan rasa tulus dan ikhlas.

Semua sahabat dan teman-teman terbaikku. Terimakasih selalu menjadi penyemangat dan menemani saat suka dan duka, semoga persahabatan ini senantiasa terjalin dengan baik.

Untuk semua orang yang kusayangi. Terimakasih atas bantuan, doa dan motivasi yang telah diberikan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat, hidayah, karunia, dan kasih sayang-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PROFIL PELAYANAN KEFARMASIAN DAN ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN APOTEK DI KECAMATAN KRETEK KABUPATEN BANTUL”**

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada program Strata-1 di Jurusan Farmasi, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Skripsi ini tentu tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dr. Ir. Gunawan Budiyo, MP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. 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 yang selalu memberikan motivasi lewat pengalaman berharga selama perkuliahan.
4. Pinasti Utami, M.Sc. Apt, selaku Dosen Pembimbing penulis yang telah dengan sabar selalu memberikan arahan dan bimbingan selama penyusunan skripsi.
5. Ingenida Hadning, M.Sc, Apt dan Ibu Pramitha Esha N D, M.Sc, Apt selaku Dosen Penguji yang sudah memberikan saran dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Pramitha Esha N D, M.Sc, Apt selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu memberikan motivasi dan pendamping selama perkuliahan.
7. Seluruh dosen dan karyawan Program Studi Farmasi FKIK UMY atas semua ilmu dan bantuan yang telah diberikan.
8. Dinas Kabupaten Bantul atas bantuannya dalam pengurusan surat izin

penelitian dan pengumpulan informasi selama penyusunan Skripsi.

9. Seluruh Apoteker Pengelola Apotek dan Pemilik Sarana Apotek serta karyawan apotek di wilayah Kecamatan Kretek atas izin, keramahan, dan bantuan yang diberikan selama pengumpulan data.
10. Kedua orangtua serta saudara saudara tersayang dan tercinta atas semua do'a, dukungan, serta semangat yang diberikan selama penyusunan skripsi.
11. Sahabat Kontrakan Arjuna Alfian dan Arif yang selalu memberikan semangat dan dukungan selama penyusunan skripsi.
12. Sahabat-sahabat yang kusayangi dan telah banyak membantu Lutfi, Yusuf, Aris, Alvian, Nandy, Indah, Naya, Juwita, Vera, Zolla, Tiara, Ocha, Shasa.
13. Teman-teman seperjuangan di Pyramidian 2015 (Farmasi 2015)
 - a. 14. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Terakhir, penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kesalahan, oleh karena itu, masukan, kritik serta saran dari para pembaca sangat diharapkan untuk pencapaian yang lebih baik.

Yogyakarta, Mei 2019
Penulis

Lalu Ilham Rizali Hadi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN.....	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
INTISARI	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Keaslian Penelitian.....	6
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Landasan Teori.....	8
B. Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek.....	13
C. Kepuasan Pasien.....	14
D. Profil Apotek di Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul.....	16
E. Peraturan Bupati Nomor 22 Tahun 2018	16
F. Kerangka Konsep	17
G. Keterangan Empirik	18
BAB III METODE PENELITIAN	19
A. Desain Penelitian	19
B. Tempat dan Waktu	19
C. Populasi dan Sampel Penelitian	20
D. Kriteria Inklusi dan Eksklusi	21
E. Variabel Penelitian.....	22
F. Definisi Operasional :	23
G. Instrumen Penelitian	23
H. Langkah Kerja.....	24
I. Skema langkah kerja	26
J. Analisis Data	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	30
A. Uji Pendahuluan.....	30
B. Profil Pelayanan Kefarmasian Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomer 73 Tahun 2016.....	34

C. Analisis Kepuasan Konsumen Apotek.....	46
D. Keterbatasan Penelitian.....	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	66
A. Kesimpulan	66
B. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA.....	68
LAMPIRAN.....	72

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Keaslian Penelitian.....	6
Tabel 2.	Interprestasi Hasil Skor (Kepmenkes, 2004)	27
Tabel 3.	<i>Koding</i> Data Kuesioner Kepuasan Konsumen (Parasuraman, 1988) .	29
Tabel 4.	Hasil uji validitas Kuesioner Kepuasan Konsumen.....	31
Tabel 5.	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Konsumen	33
Tabel 6.	Karakteristik Apotek di Kecamatan Kretek.....	34
Tabel 7.	Keterangan Pegawai di Apotek Kecamatan Kretek.....	38
Tabel 8.	Rata-rata Skor Pelayanan Kefarmasian	40
Tabel 9.	Karakteristik Responden Kepuasan Konsumen.....	47
Tabel 10.	Hasil Persentase Kepuasan Konsumen 5 Dimensi Pelayanan Kefarmasian	53
Tabel 11.	Hasil Persentase Interpretasi Kepuasan Konsumen 5 Dimensi Pelayanan Kefarmasian.....	54
Tabel 12.	Hasil persentase tingkat kepuasan pada dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	56
Tabel 13.	Hasil persentase tingkat kepuasan pada dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>).....	58
Tabel 14.	Hasil persentase tingkat kepuasan pada dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	60
Tabel 15.	Hasil persentase tingkat kepuasan pada dimensi Empati (<i>Empathy</i>).....	62
Tabel 16.	Hasil persentase tingkat kepuasan pada dimensi Berwujud (<i>Tangible</i>).....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konsep	17
Gambar 2. Langkah Kerja	26
Gambar 3. Persentase Karakteristik Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Gambar 4. Persentase Karakteristik Konsumen Berdasarkan Usia	49
Gambar 5. Persentase Karakteristik Konsumen Berdasarkan Status	50
Gambar 6. Persentase Karakteristik Konsumen Berdasarkan Pendidikan Terakhir	51
Gambar 7. Persentase Karakteristik Konsumen Berdasarkan Pekerjaan	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Lolos Uji Etik	73
Lampiran 2. Surat Ijin Dinas Kabupaten Bantul.....	74
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian (Lembar Penjelasan Penelitian)	75
Lampiran 4. Kuesioner Penelitian (Lembar Persetujuan Responden)	78
Lampiran 5. Kuesioner Penelitian Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian)	79
Lampiran 6. Kuesioner Penelitian Analisis Kepuasan Konsumen	85
Lampiran 7. Uji validitas dan Uji Reliabilitas	88
Lampiran 8. Karakteristik Apotek	90
Lampiran 9. Hasil Pelaksanaan Pelayanan Kefarmasian berdasarkan Peraturan Menteri Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016.....	91
Lampiran 10. Analisis Karakteristik Responden	92
Lampiran 11. Hasil deskriptif 5 Dimensi Pelayanan Kefarmasian.....	93
Lampiran 12. Hasil Deskriptif Standar Pelayanan Kefarmasian	94
Lampiran 13. Hasil Deskriptif Kepuasan Konsumen	96
Lampiran 14. Pedoman Perhitungan Data	102
Lampiran 15. Hasil Uji Turnitin	102