

KARYA TULIS ILMIAH

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PEMBERIAN
INFORMASI OBAT PADA PELAYANAN SWAMEDIKASI DI APOTEK
WILAYAH KECAMATAN PANGKALAN KERINCI PROVINSI RIAU**

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



Disusun oleh:

DZILQI BUSTANUL HARDI

20110350101

PROGRAM STUDI FARMASI

FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2015


HALAMAN PENGESAHAN

EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PEMBERIAN
INFORMASI OBAT PADA PELAYANAN SWAMEDIKASI DI APOTEK
WILAYAH KECAMATAN PANGKALAN KERINCI PROVINSI RIAU


Disusun oleh
DZILQI BUSTANUL HARDI
20110350101

Telah disetujui dan diseminarkan pada tanggal 20 Agustus 2015


Dosen Pembimbing


Indriastuti Cahyaningsih, M.Sc., Apt
NIK: 19850526201004173121

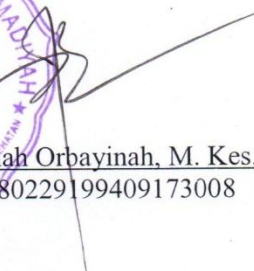
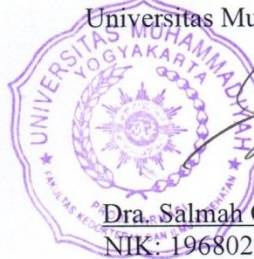
Dosen Penguji 1


Nurul Maziyyah, M.Sc., Apt
NIK: 19881018201410173231

Dosen Penguji 2


M. Thesa Ghozali, M.Sc. Apt
NIK: 19840408201104173151

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



Dra. Salmah Orbayinah, M. Kes., Apt
NIK: 19680229199409173008

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dzilqi Bustanul Hardi

NIM : 2011 035 0101

Program Studi : Farmasi

Fakultas : Kedokteran dan Ilmu Kesehatan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Karya Tulis Ilmiah 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 tercantumkan dalam Daftar Pustaka dibagian akhir karya tulis ilmiah ini.

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

Yogyakarta, 20 Agustus 2015

Yang membuat pernyataan



Dzilqi Bustanul Hardi
NIM: 20110350101

MOTTO

“I love those who can smile in trouble, who can gather strength from distress, and grow brave by reflection. ‘Tis the business of little minds to shrink, but they whose heart is firm, and whose conscience approves their conduct, will pursue their principles unto death.” (Leonardo da Vinci)

“Time stays long enough for anyone who will use it.” (Leonardo da Vinci)

“Learning never exhausts the mind.” (Leonardo da Vinci)

“Simplicity is the ultimate sophistication.” (Leonardo da Vinci)

*“While I thought that I was learning how to live, I have been learning how to die.”
(Leonardo da Vinci)*

“He who loves practice without theory is like the sailor who boards ship without a rudder and compass and never knows where he may cast.” (Leonardo da Vinci)

“Medicine is the restoration of discordant elements; sickness is the discord of the elements infused into the living body.” (Leonardo da Vinci)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya tulis ini saya persembahkan kepada:

Allah SWT Tuhan semesta alam

Nabi Muhammad SAW panutan umat

Kedua orang tua, Ir. Bustanul Hardi dan Dra. Reflinda, Apt. yang terhormat, tersayang dan tercinta. Terimakasih atas semua kasih sayang, do'a, dan dukungan yang tidak pernah putus untukku yang telah kalian berikan.

Adik-adik tersayang, Fachri Hanif B. Hardi, Fajar Trianda B. Hardi, Farras Dzaky B. Hardi, dan Naurah Qonita B. Hardi yang selalu ada dan tidak pernah berhenti mendukung dan selalu memberikan motivasi.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum.wr.wb

Puji syukur kami hanturkan kehadirat Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul **“Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pemberian Informasi Obat Pada Pelayanan Swamedikasi di Apotek Wilayah Kecamatan Pangkalan Kerinci Provinsi Riau”**.

Karya Tulis Ilmiah ini disusun untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh derajat Sarjana Farmasi, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini, penulis tidak lepas dari beberapa kendala atau hambatan, tetapi berkat do’a, semangat, kerjakeras dan dukungan dari berbagai pihak, maka pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan karya tulis ini dengan baik dan lancar. Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. dr. H. Ardi Pramono, Sp.An., M.Kes. selaku Dekan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan UMY.
2. Dra. Salmah Orbayinah, M.Kes., Apt. selaku Kepala Progran Studi Farmasi Fakultas Kesehatan dan Ilmu Kesehatan UMY.
3. Indriastuti Cahyaningsih., M.Sc., Apt. selaku dosen pembimbing. Terimakasih atas bantuan dan bimbingannya untuk membimbing penulis dalam melakukan penelitian dan penulisan karya tulis ini.
4. Nurul Maziyyah, M.Sc., Apt. selaku penguji 1. Terimakasih atas saran maupun bimbingan atas penulisan karya tulis ini.
5. M. Thesa Ghozali, M.Sc., Apt. selaku penguji 2. Terimakasih atas saran maupun bimbingan atas penulisan karya tulis ini.
6. Masrizal Gesang Erwin Sirait, S.Si., Apt. selaku PSA Apotek Graha Medika Farma, Azmi selaku PSA Apotek Lutfi Farma, Afrizal selaku PSA Apotek

Widya Farma, dan Masrizal Selaku PSA Apotek Yakin Siko Kecamatan Pangkalan Kerinci Provinsi Riau yang telah memberi izin tempat melakukan penelitian.

7. Dra. Reflinda, Apt. selaku Ibu serta PSA Apotek Prima dan Apotek Prima Plus Kecamatan Pangkalan Kerinci yang telah memberi izin tempat melakukan penelitian.
8. Seluruh Dosen Prodi Farmasi FKIK UMY dan Almater atas ilmu yang bermanfaat dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini.
9. Teman-teman seperjuangan Farmasi 2011, yang telah memberikan semangat.
10. Seluruh teman-teman di Yogyakarta maupun di Pangkalan Kerinci yang selalu mendukung dan memberikan semangat.
11. Semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung telah memberikan bantuan dan saran dalam penyelesaian karya tulis ilmiah ini.

Semoga bantuan yang telah diberikan menjadi amal baik dan mendapatkan balasan yang lebih besar dari Allah SWT.

Dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah ini penulis menyadari sepenuhnya bahwa Karya Tulis Ilmiah ini masih banyak terdapat kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan di masa mendatang. Semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan umumnyabagipembaca dan peneliti selanjutnya.

Wassalamualaikum.wr.wb

Yogyakarta, Agustus 2015

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	1
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	2
MOTTO	4
HALAMAN PERSEMBAHAN	5
KATA PENGANTAR	6
DAFTAR ISI.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR GAMBAR	10
DAFTAR TABEL.....	11
DAFTAR LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.
INTISARI.....	12
ABSTRACT.....	13
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
B. Perumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
C. Keaslian Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
E. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. Bagi Masyarakat.....	Error! Bookmark not defined.
2. Bagi Peneliti	Error! Bookmark not defined.
3. Bagi Apotek.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
A. Apotek.....	Error! Bookmark not defined.
B. Apoteker.....	Error! Bookmark not defined.
C. Pemberian Informasi Obat	Error! Bookmark not defined.
D. Swamedikasi	Error! Bookmark not defined.
E. Kepuasan.....	Error! Bookmark not defined.
F. Profil Apotek di Wilayah Kecamatan Pangkalan Kerinci	Error! Bookmark not defined.
G. Kerangka Konsep.....	Error! Bookmark not defined.
H. Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Desain Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Tempat dan Waktu.....	Error! Bookmark not defined.
1. Tempat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
2. Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
C. Subyek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. Populasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
2. Sampel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Kriteria Inklusi dan Eksklusi	Error! Bookmark not defined.
1. Kriteria Inklusi	Error! Bookmark not defined.
2. Kriteria Eksklusi.....	Error! Bookmark not defined.

E.	Identifikasi Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	Error!
	Bookmark not defined.	
1.	Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
2.	Definisi Operasional.....	Error! Bookmark not defined.
F.	Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
G.	Cara Kerja	Error! Bookmark not defined.
1.	Pengambilan Data.	Error! Bookmark not defined.
2.	Uji Validitas dan Reliabilitas.	Error! Bookmark not defined.
H.	Skema Langkah Kerja.....	Error! Bookmark not defined.
I.	Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
1.	Pengolahan Data.....	Error! Bookmark not defined.
2.	Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
	BAB IV HASIL & PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
A.	Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner ..	Error! Bookmark not defined.
1.	Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
2.	Uji Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
B.	Karakteristik Responden.....	Error! Bookmark not defined.
1.	Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
2.	Usia.....	Error! Bookmark not defined.
3.	Jumlah Kunjungan.....	Error! Bookmark not defined.
4.	Pendidikan Terakhir	Error! Bookmark not defined.
5.	Pekerjaan	Error! Bookmark not defined.
C.	Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Pada Setiap Dimensi	Error! Bookmark not defined.
	not defined.	
1.	Dimensi Keandalan	Error! Bookmark not defined.
2.	Dimensi Daya Tanggap.....	Error! Bookmark not defined.
3.	Dimensi Kepastian	Error! Bookmark not defined.
4.	Dimensi Empati.....	Error! Bookmark not defined.
5.	Dimensi Bukti Langsung.....	Error! Bookmark not defined.
D.	Analisis <i>Importance and Performance Matrix</i>	Error! Bookmark not defined.
	defined.	
	BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	Error! Bookmark not defined.
A.	Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
B.	Saran	Error! Bookmark not defined.
	DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
	LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1. Kerangka Konsep**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. Skema Langkah Kerja**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3. Diagram *Cartesius* Antara Harapan dan Kinerja**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. Presentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 5. Presentase Responden Berdasarkan Usia**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 6. Presentase Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 7. Presentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 8. Presentase Responden Berdasarkan Pekerjaan**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 9. Diagram *Cartesius* Antara Kinerja dan Harapan**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR TABEL

- Tabel 1. Tingkat Kepuasan Pasien**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. Kategori Variabel Berdasarkan Nilai *Mean***Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. Hasil Uji Validitas pada Lima Dimensi Kualitas Pelayanan **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. Hasil Uji Reliaibilitas pada Lima Dimensi Kualitas Pertanyaan **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 5. Nilai *Mean* Kinerja, *Mean* Harapan, dan *Mean Gap* Tiap Item Pertanyaan pada Dimensi Kehandalan**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 6. Nilai *Mean* Kinerja, *Mean* Harapan, dan *Mean Gap* Tiap Item Pertanyaan pada Dimensi Daya Tanggap**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 7. Nilai *Mean* Kinerja, *Mean* Harapan, dan *Mean Gap* Tiap Item Pertanyaan pada Dimensi Kepastian**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 8. Nilai *Mean* Kinerja, *Mean* Harapan, dan *Mean Gap* Tiap Item Pertanyaan pada Dimensi Empati**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 9. Nilai *Mean* Kinerja, *Mean* Harapan, dan *Mean Gap* Tiap Item Pertanyaan pada Dimensi Bukti Langsung**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 10. Rekapitulasi Nilai *Mean Gap* Tiap Dimensi**Error! Bookmark not defined.**

INTISARI

Swamedikasi atau pengobatan sendiri merupakan kegiatan pemilihan dan penggunaan obat baik itu obat modern, herbal, maupun obat tradisional oleh seorang individu untuk mengatasi penyakit atau gejala penyakit. Data faktual menunjukkan bahwa 66% orang sakit di Indonesia melakukan swamedikasi sebagai usaha pertama dalam menanggulangi penyakitnya. Pemberian informasi obat merupakan salah satu tanggung jawab apoteker dalam kegiatan swamedikasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pemberian informasi obat pada pelayanan swamedikasi dan untuk mengetahui prioritas perbaikan pelayanan swamedikasi di Apotek wilayah Kecamatan Pangkalan Kerinci Provinsi Riau menggunakan analisis *Importance and Performance Matrix*.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan cara survei (*survey*), dengan metode *cross-sectional*. Instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data pada penelitian ini adalah kuesioner berjumlah 36 pertanyaan yang diberikan kepada 96 responden di 6 apotek yang telah memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Kuisoner terdiri dari dua variabel yaitu variabel kinerja dan variabel harapan dan terdiri dari lima dimensi yaitu kehandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan bukti langsung. Tingkat kepuasan dinilai dari nilai *mean gap* antara variabel kinerja dan variabel harapan. Prioritas perbaikan pelayanan swamedikasi dinilai dari analisis *Importance and Performance Matrix*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien tidak puas terhadap pemberian informasi obat oleh apoteker pada pelayanan swamedikasi di Apotek wilayah Kecamatan Pangkalan Kerinci Provinsi Riau pada dimensi kehandalan dengan *mean gap* -0,20, daya tanggap dengan *mean gap* -0,21, kepastian dengan *mean gap* -0,29, empati dengan *mean gap* -0,17, dan bukti langsung dengan *mean gap* -0,22 serta berdasarkan hasil analisis *Importance and Performance Matrix*, menunjukkan bahwa item pada dimensi daya tanggap dan empati berada pada kuadran II sehingga layak untuk dipertahankan dan ditingkatkan. Sedangkan pada dimensi kepastian berada pada kuadran I serta dimensi kehandalan dan bukti langsung berada pada kuadran III sehingga perlu dilakukan perbaikan dan peningkatan mutu agar meningkatkan mutu pelayanan dan memenuhi kepuasan pasien terhadap pelayanan swamedikasi di Apotek wilayah Kecamatan Pangkalan Kerinci.

Kata kunci: Tingkat kepuasan pasien, pemberian informasi obat, swamedikasi

ABSTRACT

Self-medication is an activity of choosing and using a medicine either modern, herbal, or traditional by an individual to cure the disease or symptoms of disease. Factual data shows that 66% of the sick people in Indonesia do the self-medication as the first effort to cure their illness. The giving information about medicine is one of pharmacist's responsibility in self-medication activity. This research aims to know the satisfaction level towards the giving of information about medicine on the self-medication service and to know the corrective priority for self-medication service in the drugstores around Pangkalan Kerinci district.

This research is a kind of descriptive quantitative research. The data in this research are collected by a survey method, especially cross-sectional. The instrument used in this research is a questionnaire with 36 questions for 96 responders in 6 drugstores that have been qualified inclusively and exclusively. The questionnaire has two variables, they are performance and expectation variables and also consists of five dimensions, they are reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible. The satisfaction level is judged by *mean gap* score between performance and expectation variables. Corrective priority on self-medication service is assessed with *Importance* and *Performance Matrix* analysis.

The research result shows that the patient is unsatisfied towards the giving of information about medication by pharmacist on the self-medication service in the drugstores of Pangkalan Kerinci district, Riau Province with the -0.20 *mean gap* of reliability dimension, -0.21 *mean gap* of responsiveness dimension, -0.29 *mean gap* of assurance dimension, -0.17 *mean gap* of empathy dimension, and -0.22 *mean gap* of direct evidence dimension, and also based on the *Importance* and *Performance Matrix* analyzing result, shows that the item on responsiveness and empathy dimensions on quadrant II so that deserves to be maintained and improved. While on the dimension of assurance it is on the quadrant I, reliability and tangible are on the quadrant III so that necessary to recover and improve the quality in order to improve the service quality and fulfill the patient satisfaction towards self-medication service in the drugstores of Pangkalan Kerinci district.

Keywords : patient satisfaction level, giving information, self-medication