

**KARYA TULIS ILMIAH**

**PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP PERAN APOTEK SEBAGAI  
TEMPAT PELAYANAN INFORMASI OBAT DI KECAMATAN  
KETAPANG MADURA**

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



**Disusun oleh**

**MAUFIROH ARDILLAH M**

**20120350045**

**PROGRAM STUDI FARMASI  
FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2016**

## **PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN**

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Maufiroh Ardillah M

NIM : 20120350045

Progam 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 keperguruan 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 dibagian akhir Karya Tulis Ilmiah ini.

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

Yogyakarta, 18 Agustus2016

Yang membuat pernyataan,

(Maufiroh Ardillah M)

## MOTTO

جَرِّبْ وَ لَاحِظْ تَكُنْ عَارِفًا

”Cobalah ! maka kamu akan mengetahui.

Tak ada yang tak mungkin di dunia.

Semua yang dilakukan di dunia,

semata-mata hanya untuk beribadah kepada ALLAH SWT.

Harus berani mencoba. Berani berbuat !!

USAHA TANPA DOA, SOMBONG.

DOA TANPA USAHA, BOHONG.

Tersenyumlah, karna dengan tersenyum bisa membuat hidup lebih menyenangkan.

SEMANGAT !!

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah hirobbil ‘alamin, hamba bersyukur atas nikmat yang engkau berikan, akhirnya satu amanah dapat tertunaikan, penuh syukur, saya ingin mempersembahkan karya ini kepada:

1. **ALLAH SWT**, Tuhan Pencipta Alam, terimakasih atas kemudahan yang diberikan sehingga saya dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini tepat waktu, dan lancar tanpa halangan yang berarti.
2. Orang tua tersayang yaitu **Alm. Abi H. Musthofa dan Umi Huzaimah** yang selalu memberikan dukungan, do’a, dan kasih sayang kepada saya.
3. Kakak dan Adik tersayang saya **Ummu lulu M dan Ahmad Erik M** yang selalu memberikan dukungan dan do’a kepada saya.
4. **Marjan Chotib** yang selama ini menemani, memberikan semangat dan do’a kepada saya.
5. Sahabat-sahabat terdekat dan seperjuangan saya **Rifa, Sucianna, Lupita, Anis, Desi, dan Avisia** yang telah memberikan banyak dukungan kepada saya.
6. Teman-teman terbaik saya **Zara, Ecce, Zulvi, dan Yana** yang selalu ada disaat suka maupun duka.

## KATA PENGANTAR

*Assalammu'alaikum Warahmatullahi wabarakaatuh.*

Puji syukur kepada Allah SWT. Yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini yang berjudul **“Persepsi Konsumen terhadap Peran Apotek Sebagai Tempat Pelayanan Informasi Obat di Kecamatan Ketapang Madura”**. Semoga sholawat dan salam selalu dilimpahkan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW. Dan kepada sahabat yang telah berjuang dan membawa agama Allah.

Terimakasih penulis ucapkan kepada **Dr. H. Ardi Pramono, Sp.An. M.kes** selaku Dekan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, **Sabtanti Harimurti, Ph.D., Apt** selaku Ketua program Studi Farmasi, dan **Dra.Sri Kadarinah., Apt** selaku Dosen Pembimbing yang banyak memberikan nasehat, saran, kritik selama penulisan sehingga penulis dapat menyelesaikan KTI.

Penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari sempurna. Masih banyak kekurangan baik dari isi maupun penulisannya, oleh karena itu penulis mohon maaf dan demi kebaikan kritik dan saran sangat penulis harapkan. Akhir kata, semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

*Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.*

Yogyakarta, 18 Agustus 2016

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN .....	iii
MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
INTISARI .....	xvi
ABSTRACT .....	xvii

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang .....	1
A. Rumusan Masalah.....	3
B. KeaslianPenelitian.....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	5

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

A. Tinjauan Pustaka .....	6
1. Pharmaceutical Care.....	6
2. Pelayanan Informasi Obat.....	10
3. Pengelolaan Apotek.....	13
4. Persepsi .....	15
5. Konsumen .....	17
B. Kerangka Konsep .....	21
C. Keterangan Empiris .....	22

## **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Desain Penelitian .....	23
B. Tempat dan wakt.....	23
C. Populasi dan Sampel .....	23
D. Kriteria Inklusi dan Eksklusi .....	26
E. Identifikasi variabel penelitian dan Definisi Operasional .....	26
F. Instrumen Penelitian .....	28
G. Cara Kerja .....	31
H. Skema Langkah Kerja .....	31
I. Analisis Data .....	32

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil dan Pembahasan .....	38
-------------------------------	----

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan ..... 73

B. Saran ..... 74

**DAFTAR PUSTAKA ..... 75**

**LAMPIRAN ..... 77**



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konsep .....	21
Gambar 2. Skema Langkah Kerja .....	32
Gambar 3. Diagram Kartesius .....	36
Gambar 4. Diagram Katesius. ....	69

## DAFTAR TABEL

Tabel I.	Penilaian Materi Persepsi Konsumen.....	29
Tabel II.	Penilaian Materi Kepentingan Konsumen.....	30
Tabel III.	Penilaian Performasi (Kinerja) Apotek.....	30
Tabel IV.	Karakteristik Responden.....	38
Tabel V.	Persentase Penilaian terhadap Tingkat Pengetahuan Konsumen Mengenai Keamanan Penggunaan obat.....	42
Tabel VI.	Persentase Penilaian terhadap Tingkat Kesadaran Konsumen akan Haknya Memperoleh Informasi Obat .....	44
Tabel VII.	Persentase Penilaian terhadap Peran Apoteker dalam Pelayanan Informasi Obat .....	46
Tabel VIII.	Persentase Penilaian terhadap Media Pelayanan Informasi Obat.....	47
Tabel IX.	Persentase Penilaian Mengenai Macam Informasi Obat yang Dibutuhkan .....	48
Tabel X.	Persentase Penilaian mengenai Penghargaan Konsumen terhadap Informasi Obat .....	49
Tabel XI.	Analisis Variabel terhadap Pengetahuan Konsumen mengenai Tingkat Keamanan Penggunaan Obat .....	51

Tabel XII.	Analisis Variabel terhadap Tingkat Kesadaran Konsumen akan Haknya Memperoleh Informasi Obat.....	51
Tabel XIII.	Analisis Variabel terhadap Peran Apotek dalam Pelayanan Informasi Obat.....	52
Tabel XIV.	Analisis Variabel terhadap Media Pelayanan Informasi Obat.....	53
Tabel XV.	Analisis Variabel terhadap Macam Informasi Obat yang Dibutuhkan.....	53
Tabel XVI.	Analisis Variabel Penghargaan Konsumen terhadap Pelayanan Informasi Obat.....	54
Tabel XVII.	Penilaian Tingkat Kepentingan Konsumen terhadap Kinerja Apoteker dalam memberikan Informasi Obat secara Lisan yang Jelas dan Mudah Dipahami.....	56
Tabel XVIII.	Penilaian Tingkat Kepentingan Konsumen terhadap Kinerja Informasi Obat secara Tertulis yang Jelas dan Mudah Dipahami.....	57
Tabel XIX.	Penilaian Tingkat Kepentingan Konsumen terhadap Kinerja Waktu yang Cukup dalam Melayani Informasi Obat.....	58

Tabel XX.	Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Informasi Obat yang Sopan dan Ramah....	58
Tabel XXI.	Tingkat Kepentingan Konsumen terhadap Perhatian Khusus terhadap setiap Konsumen.....	59
Tabel XXII.	Tingkat Kepentingan Konsumen terhadap Kinerja Kemampuan Petugas Apotek untuk Proaktif dalam Memberi Informasi Obat.....	60
Tabel XXIII.	Tingkat Kepentingan Konsumen terhadap Kinerja Kemampuan Petugas Apotek untuk Cepat Tanggap dalam Menyelesaikan Keluhan Konsumen.....	61
Tabel XXIV.	Tingkat Kepentingan Responden terhadap Kinerja Pengetahuan dan Kemampuan Petugas Apotek Memberi Informasi yang Benar dan Lengkap.....	62
Tabel XXV.	Tingkat Kepentigan Konsumen terhadap Kinerja Jaminan Kebenaran dan Kepercayaan terhadap Informasi Obat yang Diberikan.....	63
Tabel XXVI.	Tingkat Kepentingan Konsumen terhadap Kinerja Kerapian dan Kebersihan Penampilan Petugas Apotek.	64

Tabel XXVII. Tingkat Kepentingan Konsumen terhadap

Kinerja Adanya Ruang Khusus dalam Melayani Informasi Obat. 65

Tabel XXVIII. Tingkat Kepentingan Konsumen terhadap

Kinerja Kebersihan, Kerapian dan Kenyamanan Ruangan

Pelayanan Informasi Obat..... 66

Tabel XXXIX. Penilaian Tingkat Kepentingan Konsumen terhadap

Kinerja Apotek..... 66

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian .....	76
Lampiran 2. Data karakteristik responden.....	81
Lampiran 3. Data induk .....	84
Lampiran 4. Surat izin penelitian .....	9