GAMBARAN KEPUASAN KLIEN TERHADAP PELAYANAN SWAMEDIKASI DI APOTEK KECAMATAN KLOJEN KOTA MALANG

TUGAS AKHIR

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Farmasi

oleh:

Alfi Lailaturrokhmah

NIM: 105070501111013

PROGRAM STUDI FARMASI

FAKULTAS KEDOKTERAN

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

MALANG

2014

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN ii

KATA PENGANTAR iii

ABSTRAK vi

ABSTRACT vii

DAFTAR ISI viii

DAFTAR TABEL xii

DAFTAR GAMBAR xiv

DAFTAR LAMPIRAN xvii

DAFTAR SINGKATAN xviii

BAB 1 PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Rumusan Masalah 4

1.3 Tujuan Penelitian 4

1.3.1 Tujuan Umum 4

1.3.2 Tujuan Khusus 5

1.4 Manfaat Penelitian 5

1.4.1 Manfaat Akademik 5

1.4.2 Manfaat Praktis 5

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA 7

2.1 Tinjauan Tentang Apotek dan Apoteker 7

2.1.1 Sejarah Apotek 7

2.1.2 Sejarah Pemisahan Profesi Apoteker dan Dokter 8

2.1.3 Definisi Apotek 9
2.1.4 Tugas dan Fungsi Apotek 10
2.1.5 Definisi Apoteker 11
2.1.6 Kewenangan Apoteker 12
2.2 Pelayanan Farmasi 13
2.3 Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek 13
2.3.1 Tujuan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek 14
2.3.2 Pengelolaan Sumber Daya 14
2.3.2.1 Sumber Daya Manusia 14
2.3.2.2 Sarana dan Prasarana 15
2.3.3 Promo dan Edukasi 16
2.4 Pelayanan Jasa 17
2.5 Tinjauan Tentang Swamedikasi 19
2.5.1 Definisi Swamedikasi 19
2.5.2 Kelebihan Swamedikasi 19
2.5.3 Kekurangan Swamedikasi 20
2.5.4 Kriteria Obat untuk Swamedikasi 21
2.6 Penggolongan Obat 21
2.6.1 Obat Bebas 21
2.6.2 Obat Bebas Terbatas 22
2.6.3 Obat Keras 22
2.6.4 Obat Psikotropika 23
2.6.5 Obat Narkotika 23
2.6.6 Obat Tradisional 24
2.6.6.1 Jamu 24

2.6.6.2 Obat Herbal Terstandar 25
2.6.6.3 Fitofarmaka 27
2.6.7 Obat Wajib Apotek 28
2.7 Pengobatan Rasional 28
2.7.1 Pengertian Pengobatan Rasional 28
2.7.2 Batasan Penggunaan Obat Rasional 29
2.8 Cara Pemilihan Obat 32
2.9 Tinjauan tentang Kepuasan Klien 33
2.9.1 Definisi Kepuasan Klien 33
2.9.2 Aspek Pengukur Kepuasan 34
2. 10 Kecamatan Klojen 36
BAB 3 KERANGKA KONSEP 37
3.1 Kerangka Konsep 37
BAB 4 METODE PENELITIAN 39
4.1 Rancangan Penelitian 39
4.2 Populasi dan Sampel 39
4.2.1 Populasi 39
4.2.2 Sampel 40
4.2.3 Teknik Perhitungan Sampel Klien 40
4.2.4 Teknik Pengambilan Sampel 41
4.2.5 Kriteria Inklusi 41
4.2.6 Kriteria Eksklusi 42
4.3 Variabel Penelitian 42
4.4 Lokasi dan Waktu Penelitian 43
4.4.1 Lokasi Penelitian 43

4.4.2 Waktu Penelitian 43
4.5 Bahan dan Alat/Instrumen Penelitian 43
4.5.1 Uji Validitas 44
4.5.2 Uji Reliabilitas 46
4.6 Definisi Istilah/Operasional 47
4.7 Prosedur Penelitian/Pengumpulan Data 49
4.8 Analisis Data 51
BAB 5 HASIL PENELITIAN 53
5.1 Karakteristik Responden 54
5.1.1 Jenis Kelamin 54
5.1.2 Jumlah Kunjungan ke Apotek 57
5.1.3 Usia 60
5.2 Validitas dan Relibilitas 63
5.2.1 Uji Validitas 64
5.2.2 Uji Reliabilitas 65
5.3 Data Hasil Kuesioner 66
5.3.1 Bukti Fisik/Tangible 66
5.3.2 Kehandalan/Reliability 68
5.3.3 Jaminan/Assurance 69
5.3.4 Daya Tanggap/Responsiveness 71
5.3.5 Empati/Empathy 73
BAB 6 PEMBAHASAN 75
6.1 Pembahasan Hasil Penelitian 75
6.2 Implikasi Terhadap Pelayanan Farmasi 87
6.3 Keterbatasan Penelitian 88

BAB 7 PENUTUP **89**

7.1 Kesimpulan 89

7.2 Saran 89

DAFTAR PUSTAKA **91**

LAMPIRAN..... **96**

DAFTAR TABEL

Tabel 5.1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Terkait Jenis Kelamin di Apotek Kecamatan Klojen Kota Malang Bulan Maret-Mei 2014…… 54

Tabel 5.2 Jenis Kelamin Responden pada Masing-Masing Apotek di Kecamatan Klojen Kota Malang Bulan Maret-Mei 2014…….. 56

Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Terkait Jumlah Kunjungan Ke Apotek di Kecamatan Klojen Kota Malang Bulan Maret-Mei 2014 …… 57

Tabael 5.4 Jumlah Kunjungan Responden ke Masing-Masing Apotek di Kecamatan Klojen Kota Malang Bulan Maret-Mei 2014…… 59

Tabel 5.5 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Terkait Usia di Apotek Kecamatan Klojen Kota Malang Bulan Maret-Mei 2014…… 60

Tabel 5.6 Usia Responden yang Berkunjung ke Masing-Masing Apotek di Apotek Kecamatan Klojen Kota Malang Bulan Maret-Mei 2014…… 62

Tabel 5.7 Hasil Uji Validitas……. 64

Tabel 5.8 Hasil Uji Reliabilitas……. 65

Tabel 5.9 Distribusi Frekuensi *Tangible* / Bukti Fisik Menurut Responden di Apotek Kecamatan Kloje Kota Malang…….. 67

Tabel 5.10 Distribusi Frekuensi *Reliability* / Kehandalan Menurut Responden di Apotek Kecamatan Kloje Kota Malang…….. 68

Tabel 5.11 Distribusi Frekuensi *Assurance* / Jaminan Menurut Responden di Apotek Kecamatan Kloje Kota Malang…….. 70

Tabel 5.12 Distribusi Frekuensi *Responsiveness* / Daya Tanggap Menurut Responden di Apotek Kecamatan Kloje Kota

Malang…….. 72
Tabel 5.13 Distribusi Frekuensi *Empathy* / Empati Menurut Responden di Apotek Kecamatan Kloje Kota Malang …… 74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo Obat Bebas…… 21
Gambar 2.2 Logo Obat Bebas Terbatas …….. 22
Gambar 2.3 Logo Obat Keras …… 22
Gambar 2.4 Logo Obat Psikotropika …… 23
Gambar 2.5 Logo Obat Narkotika …….. 23
Gambar 2.6 Logo Jamu …….. 25
Gambar 2.7 Logo Obat Herbal Terstandar …….. 26
Gambar 2.8 Logo Fitofarmaka …….. 27
Gambar 5.1 Jenis Kelamin Responden Pengunjung Apotek di Apotek Kecamatan Klojen Kota Malang Bulan Maret-Mei 2014 …… 55
Gambar 5.2 Jenis Kelamin Responden pada Masing-Masing Apotek di Kecamatan Klojen Kota Malang Bulan Maret-Mei 2014 …… 56
Gambar 5.3 Jumlah Kunjungan Responden ke Apotek di Apotek Kecamatan Klojen Kota Malang Bulan Maret-Mei 2014 …… 58
Gambar 5.4 Jumlah Kunjungan Responden ke Masing-Masing Apotek di Kecamatan Klojen Kota Malang Bulan Maret-Mei 2014……. 59
Gambar 5.5 Usia Responden yang Berkunjung ke Apotek Kecamatan Klojen Kota Malang Bulan Maret-Mei 2014 …….. 61
Gambar 5.6 Usia Responden yang Berkunjung ke Masing-Masing Apotek di Apotek Kecamatan Klojen Kota Malang Bulan Maret-Mei 2014 …….. 63
Gambar 5.7 Diagram *Tangible* / Bukti Fisik Menurut Responden di Apotek Kecamatan Kloje Kota Malang Bulan

Maret- Mei 2014 67
Gambar 5.8 Diagram *Reliability* / Kehandalan Menurut Responden di Apotek Kecamatan Kloje Kota Malang Bulan Maret-Mei 2014 69
Gambar 5.9 Diagram *Assurance* / Jaminan Menurut Responden di Apotek Kecamatan Kloje Kota Malang Bulan Maret-Mei 2014 70
Gambar 5.10 Diagram *Responsiveness* / Daya Tanggap Menurut Responden di Apotek Kecamatan Kloje Kota Malang Bulan Maret-Mei 2014 72
Gambar 5.11 Diagram *Empathy* / Empati Menurut Responden di Apotek Kecamatan Kloje Kota Malang 74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pernyataan Keaslian Tulisan

Lampiran 2. Kuisioner Kepuasan Pelayanan Apotek

Lampiran 3. Hasil Uji Validitas

Lampiran 4. Hasil Uji Reliabilitas

Lampiran 5. Hasil Rekap Jawaban Kuesioner di Setiap Apotek

DAFTAR SINGKATAN

BUMD : Badan Usaha Milik Daerah

BUMN : Badan Usaha Milik Negara

BPOM : Badan Pengawas Obat dan Makanan

Depkes : Departemen Kesehatan

KEPMENKES : Keputusan Menteri Kesehatan

OWA : Obat Wajib Apotek

PERMENKES : Peraturan Menteri Kesehatan

PP : Peraturan Pemerintah

UU : Undang-Undang