

**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN SWAMEDIKASI  
TERHADAP PELAYANAN OBAT TANPA RESEP**

**DI APOTEK KASIH TERJALIN**

**KEC. PREMBUN**

**KAB. KEBUMEN**



**Diajukan Oleh :**

**Yuyun Yuniati**

**B04210031**

**FAKULTAS FARMASI  
PROGRAM STUDI D-III FARMASI**

**UNIVERSITAS SETIA BUDI**

**SURAKARTA**

**2022**

**HALAMAN JUDUL**

**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN SWAMEDIKASI  
TERHADAP PELAYANAN OBAT TANPA RESEP  
DI APOTEK KASIH TERJALIN  
KEC.PREMBUN  
KAB.KEBUMEN**

*KARYA TULIS ILMIAH*

*Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai*

*Derajat Ahli Madya Farmasi*

*Program Studi D-III Farmasi pada Fakultas Farmasi*

*Universitas Setia Budi*

**Oleh :**

**Yuyun Yuniati**

**B04210031**

**FAKULTAS FARMASI  
PROGRAM STUDI D-III FARMASI  
UNIVERSITAS SETIA BUDI  
SURAKARTA  
2022**

**PENGESAHAN KARYA TULIS ILMIAH**

Berjudul :

**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN SWAMEDIKASI  
TERHADAP PELAYANAN OBAT TANPA RESEP  
DI APOTEK KASIH TERJALIN  
KEC.PREMBUN  
KAB.KEBUMEN**

Diajukan Oleh:

**Yuyun Yuniati**

**B04210031**

Telah disetujui oleh Pembimbing

Tanggal : 29 Juni 2022

Pembimbing



**apt. Jamilah Sarimanah, S.Si., M.Si.**

**NIP : 1200302032085**

# PENGESAHAN KARYA TULIS ILMIAH

Berjudul :

## TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN SWAMEDIKASI TERHADAP PELAYANAN OBAT TANPA RESEP DI APOTEK KASIH TERJALIN KEC.PREMBUN KAB.KEBUMEN

Oleh:

**Yuyun Yuniati**  
**B04210031**

Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Karya Tulis Ilmiah  
Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi  
Pada tanggal : 04 Juli 2022

Mengetahui,  
Fakultas Farmasi  
Universitas Setia Budi  
Dekan,

Pembimbing,

apt. Jamilah Sarimanah,  
.,S. Si., M.Si

Prof. Dr. apt. RA. Oetari. S.U., M.M., M.Sc



Penguji :

1. apt. Siti Aisyah., S. Farm. M.Sc

1.

2. apt. Avianti Eka Dewi A.P., S.Farm. M.Sc

2.

3. apt. Jamilah Sarimanah, S.Si., M. S

3.

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis ilmiah ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya Farmasi di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar Pustaka.

Apabila karya tulis ilmiah ini terdapat jiplakan dari penelitian/ karya ilmiah / skripsi orang lain, maka saya siap menerima sanksi , baik secara akademis maupun hukum

Surakarta, Juni 2022



Yuyun Yuniati

## **PERSEMBAHAN**

Karya Tulis Ilmiah ini saya persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua saya, untuk Bapak Soediyono dan Ibu Rochimah yang selalu memberikan dukungan dan doa untuk putra-putrinya
2. Kedua anak saya, Nesia Nur Safrina dan Murhanto Nur Thoulani yang selalu memberikan semangat dan perhatiannya
3. Seluruh saudara dan keluarga besar yang telah mendukung saya dari awal hingga akhir sehingga saya dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini
4. Ibu apt. Ngesti Arofah S.Farm dan seluruh karyawan Apotek Kasih Terjalin Kec. Prembun Kab. Kebumen yang telah memberikan dukungan materiil maupun moril sehingga saya dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
5. Teman-teman seperjuangan mahasiswa D3 Farmasi RPL Tahun Pembelajaran 2021/2022 yang telah saling memberikan dukungan dan semangat dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT karena berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan dan menyusun penelitian Karya Tulis Ilmiah dengan judul Tingkat Kepuasan Konsumen Swamedikasi Terhadap Pelayanan Obat Tanpa Resep di Apotek Kasih Terjalin Kec. Prembun Kab Kebumen. Karya Tulis ilmiah ini disusun sebagai salah satu syarat mencapai gelar Ahli Madya Farmasi Program Studi Farmasi Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta.

Atas dukungan moril dan materiil yang diberikan dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini, maka penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Ir. Djoni Tarigan , MBA selaku Rektor di Universitas Setia Budi Surakarta, yang telah memberikan kesempatan kepada kami untuk menempuh studi D3 Farmasi di Universitas Setia Budi Surakarta.
2. Prof. Dr. apt. R.A. Oetari. S.U., M.M., M.Sc. selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta , yang telah memberikan dukungannya kepada kami selama menempuh studi D3 Farmasi di Universitas Setia Budi Surakarta
3. Dr. apt. Gunawan Pamudji Widodo , M.Si. selaku Kepala Program Studi D3 Farmasi, Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta, yang selalu memberikan dukungan dan perhatian selama kami menempuh pendidikan D3 Farmasi dari awal sampai akhir pendidikan kami.
4. apt. Jamilah Sarimanah S.Si., M.Si, selaku dosen pembimbing dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah yang telah meluangkan waktu dan pikiran dengan penuh kesabaran membimbing dari awal sampai selesainya Karya Tulis Ilmiah ini.

5. apt. Dra. Pudiastuti ,M.M, selaku dosen Pembimbing Akamedik yang selalu memberikan masukan dan saran yang sangat bermanfaat kepada kami sehingga Karya Tulis Ilmiah ini dapat terselesaikan.
6. Bapak dan Ibu Dosen Pengampu mata kuliah di Program Studi D3 Farmasi RPL Universitas Setia Budi Surakarta Tahun Pembelajaran 2021/2022 yang telah membimbing kami selama melaksanakan studi di Universitas Setia Budi Surakarta
7. apt. Ngesti Arofah S.Farm., selaku Pemilik Sarana Apotek Kasih Terjalin dan seluruh karyawan Apotek Kasih Terjalin yang telah memberikan dukungan selama penulis menyusun Karya Tulis Ilmiah ini

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam Karya Tulis Ilmiah ini, karena itu kritik dan saran membangun sangat diharapkan penulis dan semoga Karya Tulis Ilmiah ini bermanfaat bagi setiap orang yang membacanya.

Surakarta, Juni 2022

Penulis



## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL .....	ii
PENGESAHAN KARYA TULIS ILMIAH.....	iii
PERNYATAAN .....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
Halaman .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Kegunaan Penelitian .....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	6
A. Apotek.....	6
B. Kepuasan Konsumen .....	7
C. Pelayanan Di Apotek .....	9
D. Pengobatan Sendiri (Swamedikasi) .....	9
B. Landasan Teori.....	11
C. Keterangan Empiris .....	13
BAB III METODE PENELITIAN .....	14

A. Populasi dan Sampel .....	14
B. Tempat dan Waktu .....	15
C. Variabel Penelitian .....	15
D. Alat dan Bahan .....	17
E. Jalannya Penelitian .....	18
F. Analisis Data .....	20
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>22</b>
A. Deskripsi Karakteristik Responden .....	22
B. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas .....	27
C. Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian .....	31
D. Tingkat Harapan Konsumen Dalam Pelayanan Kefarmasian	47
E. Diagram Kartesius .....	48
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>51</b>
A. Kesimpulan .....	51
B. Saran .....	51
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>53</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>55</b>

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
1. Derajat reliabilitas.....	18
2 Kategori skala likert.....	20
3. Hasil karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	22
4. Hasil karakteristik responden berdasarkan usia.....	23
5. Hasil karakteristik responden berdasarkan pendidikan .....	24
6. Hasil karakteristik responden berdasarkan pekerjaan .....	25
7. Hasil uji validitas kuisisioner tingkat kepuasan .....	27
8. Hasil uji validitas kuisisioner tingkat harapan .....	28
9. Hasil uji reliabilitas kuisisioner tingkat kepuasan.....	30
10. Hasil uji reliabilitas tingkat harapan.....	30
11. Rata-rata tingkat kepuasan konsumen terhadap variabel kehandalan ( <i>reliability</i> ).....	32
12. Rata-rata tingkat kepuasan konsumen terhadap .....	37
13. Rata-rata tingkat kepuasan konsumen .....	39
14. Rata-rata tingkat kepuasan konsumen terhadap variabel empati....	41
15. Rata-rata tingkat kepuasan konsumen terhadap variabel bukti fisik ( <i>tangible</i> ) .....	43
16. Rata-rata tingkat kepuasan konsumen dalam 5 dimensi.....	46
17. Rata-rata tingkat harapan konsumen dalam 5 dimensi .....	47

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
1. Alur jalannya penelitian.....	20
2. Diagram Kartesius untuk penentuan prioritas masalah.....	48
3. Diagram Kartesius hasil kuisioner.....	49

## LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
1. Surat Pengantar Penelitian.....	56
2. Surat Balasan Penelitian .....	57
3. Kuisioner Tingkat Pengetahuan Konsumen .....	58
4. Hasil Data Demografi.....	59
5. Hasil uji kepuasan pelayanan kefarmasian di Apotek Kasih Terjalin	63
6. Hasil uji tingkat harapan pelayanan kefarmasian di Apotek Kasih Terjalin.....	71
7. Hasil Pengujian SPSS Data Demografi .....	79
8. Foto Pengisian Kuisioner Oleh Responden.....	81

## ABSTRAK

YUYUN YUNIATI, 2022, TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN SWAMEDIKASI TERHADAP PELAYANAN OBAT TANPA RESEP DI APOTEK KASIH TERJALIN KEC. PREMBUN KAB. KEBUMEN, KARYA TULIS ILMIAH, PROGRAM STUDI D-III FARMASI, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI SURAKARTA. Dibimbing oleh apt. Jamilah Sarimanah, S.Si., M. Si.

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Swamedikasi atau pengobatan sendiri adalah merupakan usaha masyarakat untuk menjaga kesehatannya sendiri. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen swamedikasi dalam 5 dimensi pelayanan yaitu dimensi kehandalan ( *reliability* ), dimensi ketanggapan ( *responsiveness* ), dimensi jaminan ( *assurance* ), dimensi empati ( *empathy* ), dan dimensi bukti fisik ( *tangible* ).

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan pengisian kuisioner oleh responden dan di analisa dengan menggunakan *microsoft excel* dan SPSS dalam bentuk tabel dan diagram.

Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan konsumen dalam dimensi kehandalan ( *reliability* ) sebesar 84,76% memiliki kategori puas, dimensi ketanggapan ( *responsiveness* ) sebesar 88,90% memiliki kategori sangat puas, dimensi jaminan ( *assurance* ) sebesar 89,70% memiliki kategori sangat puas, dimensi empati ( *empathy* ) sebesar 93,27% memiliki kategori sangat puas dan dimensi bukti fisik ( *tangible* ) sebesar 85,39% memiliki kategori puas.

Kata kunci : kepuasan, swamedikasi, apotek

## ABSTRACT

YUYUN YUNIATI, 2022, CONSUMER SATISFACTION LEVEL OF SWAMEDICATION WITHOUT PRESCRIPTION DRUG SERVICES IN APOTEK KASIH TERJALIN KEC. PREMBUN KAB. KEBUMEN, SCIENTIFIC WORKS, D-III PHARMACEUTICAL STUDY PROGRAM, FACULTY OF PHARMACEUTICAL, SETIA BUDI UNIVERSITY, SURAKARTA.

Supervised by apt. Jamilah Sarimanah, S.Si., M. Si.

Consumer satisfaction is a person's feelings of pleasure or disappointment that come from a comparison between his impression of the performance or results of a product and his expectations. Self-medication is a community effort to maintain their own health. The purpose of this study was to determine the level of satisfaction of self-medication consumers in 5 service dimensions, namely the dimension of reliability, the dimension of responsiveness, the dimension of assurance, the dimension of empathy, and the dimension of physical evidence.

This study uses a quantitative descriptive method by filling out questionnaires by respondents and analyzed using Microsoft Excel and SPSS in the form of tables and diagrams.

The results showed that the level of customer satisfaction in the reliability dimension was 84.76%, in the satisfied category, the responsiveness dimension in 88.90% in the very satisfied category, and in the assurance dimension, 89.70% in the very satisfied category. , the dimension of empathy (empathy) of 93.27% has the category of very satisfied and the dimension of physical evidence (tangible) of 85.39% has the category of being satisfied.

Keywords: satisfaction, self-medication, pharmac

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Kesehatan adalah keadaan sehat baik secara fisik maupun mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis (UU no 36 Tahun 2009 tentang kesehatan). Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan dan atau serangkaian kegiatan yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk pencegahan penyakit, peningkatan kesehatan, pengobatan penyakit dan pemulihan kesehatan oleh pemerintah dan atau masyarakat (UU No 36 tahun 2014 tentang tenaga kesehatan). Masyarakat dalam melaksanakan upaya kesehatan memerlukan sarana kesehatan yang berkualitas. Sarana kesehatan adalah tempat untuk menyelenggarakan upaya kesehatan, salah satunya adalah apotek.

Pelayanan kefarmasian adalah pelayanan langsung dan bertanggungjawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Standar pelayanan kefarmasian adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Standar pelayanan kefarmasian di apotek meliputi pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan Bahan Medis Habis Pakai (BMHP) dan pelayanan farmasi klinik yang harus dilaksanakan dan menjadi tanggungjawab seorang apoteker.

Apotek menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik No 1027/MENKES/SK/IX/2014 yaitu sebagai suatu tempat



dilakukannya pekerjaan kefarmasian, penyaluran sediaan farmasi dan perbekalan kesehatan lainnya kepada masyarakat. Dewasa ini sarana kesehatan apotek sangat berkembang pesat. Apotek bisa dapat dijumpai dengan mudah di mana saja. Perkembangan apotek ini sangat ditentukan oleh pengelolaan sumber daya dan pelayanan apotek tersebut. Standar pelayanan farmasi sangat diperlukan dalam menjalankan suatu apotek, karena pelayanan farmasi adalah bentuk dan tanggungjawab langsung profesi apoteker dalam pekerjaan kefarmasian untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Kegiatan pelayanan kefarmasian pada saat ini telah bergeser orientasinya dari yang semula hanya fokus kepada pengelolaan obat sebagai komoditi menjadi pelayanan komprehensif yang bertujuan meningkatkan kualitas hidup pasien. Apotek merupakan tempat di mana dilakukan usaha-usaha dalam bidang farmasi, pekerjaan kefarmasian dan penyaluran obat kepada masyarakat. Penyaluran obat kepada masyarakat selain melayani resep dokter juga melayani pembelian tanpa resep dengan mematuhi ketentuan-ketentuan yang berlaku. Pelayanan obat tanpa resep hanya untuk obat-obat tertentu yaitu obat bebas, bebas terbatas dan obat wajib apotek. Hanya penyakit- penyakit ringan yang ada di masyarakat seperti demam, pusing, flu, sakit maag, gatal dan penyakit kulit ringan lainnya.

Pelayanan obat tanpa resep termasuk dalam swamedikasi atau pengobatan sendiri. Swamedikasi merupakan salah satu upaya masyarakat dalam menjaga kesehatan sendiri, dalam melaksanakan swamedikasi masyarakat mendatangi apotek sebagai sarana kesehatan di mana apoteker akan memberikan informasi dan memilihkan obat-obatan yang tepat untuk mengatasi keluhan pasien. Apoteker dan tenaga kesehatan di apotek dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan mengubah perilaku

agar dapat melakukan interaksi dengan pasien. Bentuk interaksi itu antara pembelian informasi, konseling obat dan monitoring penggunaan obat. Mutu pelayanan kefarmasian di apotek akan terjamin apabila pasien lebih puas dalam menerima pelayanan di apotek.

Mutu jasa pelayanan adalah kemampuan usaha untuk menghasilkan produk barang atau jasa yang semakin baik dalam memenuhi kebutuhan dan harga konsumen atau pelanggan. Keadaan ini dapat menciptakan kepuasan nyata dalam diri pelanggan. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Hasilnya adalah kesetiaan pelanggan yang tinggi (Kotler,1997).

Apotek Kasih Terjalin merupakan apotek yang berdiri di Kecamatan Prembun Kabupaten Kebumen. Berdasarkan pengalaman peneliti bekerja di apotek selama ±22th , lebih banyak pasien yang datang membeli obat tanpa resep dibandingkan pembelian obat dengan resep. Berdasarkan pengalaman tersebut maka perlu dilakukan penelitian tentang sejauh mana kepuasan konsumen terhadap pelayanan obat tanpa resep di Apotek Kasih Terjalin untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan obat tanpa resep di Apotek Kasih Terjalin. Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan di apotek dan dapat menjalankan peran dan fungsi apotek dengan baik untuk kepentingan dan kesejahteraan konsumen.

Penelitian Baheem (2017) terhadap tingkat kepuasan pelayanan obat tanpa resep di Apotek Nur Farma diperoleh hasil pada tingkat kehandalan (*reliability*) dikategorikan kurang puas, tingkat ketanggapan (*responsiveness*) dikategorikan kurang puas, tingkat keyakinan (*assurance*) dikategorikan puas, tingkat empati

(*emphaty*) kurang puas, dan tingkat penampilan (*tangible*) dikategorikan puas

Penelitian Kontrinus (2018) terhadap tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di Apotek Wae Laku Ruteng Kabupaten Manggarai diperoleh hasil pada tingkat kehandalan (*reliability*) dikaterikan puas, tingkat ketanggapan (*responsivenes*) dikategorikan puas, tingkat keyakinan (*assurance*) dikategorikan puas, tingkat empati (*emphaty*) dikategorikan sangat puas, dan tingkat penampilan (*tangible*) dikategorikan puas.

Penelitian Kumorosiwi (2019) terhadap kinerja pelayanan kefarmasian di Apotek Mutiara Kecamatan Nguntoronadi Kabupaten Magetan diperoleh hasil tingkat kehandalan (*reliability*) dikaterikan puas, tingkat ketanggapan (*responsivitas*) dikategorikan puas, tingkat keyakinan (*assurance*) dikategorikan puas, tingkat empati (*emphaty*) dikategorikan puas, dan tingkat penampilan (*tangible*) dikategorikan puas.

Berdasarkan penelitian tersebut, standar pelayanan kefarmasian dengan tujuan untuk meningkatkan mutu kesehatan pasien belum sepenuhnya diterapkan sehingga menjadi alasan peneliti untuk melakukan penelitian ini dengan memberi judul Tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan swamedikasi Apotek Kasih Terjalin di Kecamatan Prembun Kabupaten Kebumen .

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah kepuasan konsumen swamedikasi terhadap pelayanan kefarmasian dari 5 dimensi pelayanan yaitu dimensi *reliability*, dimensi *respomsiveness*, dimensi *assurance*, dimensi *empathy*

*dan dimensi tangible* di Apotek Kasih Terjalin Kecamatan Prembun Kabupaten Kebumen?

### **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian tentang Tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan swamedikasi Apotek Kasih Terjalin di Kecamatan Prembun Kabupaten Kebumen bertujuan untuk mengetahui kepuasan konsumen swamedikasi terhadap pelayanan farmasi pada 5 dimensi pelayanan yaitu dimensi *reliability*, dimensi *responsiveness*, dimensi *assurance*, dimensi *empathy*, dimensi *tangible* di Apotek Kasih Terjalin Kecamatan Prembun Kabupaten Kebumen.

### **D. Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan:

1. Bagi apotek dapat sebagai bahan informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian yang bermutu.
2. Bagi peneliti sapat digunakan sebagai bahan acuan dan bahan pustaka bagi peneliti yang ingin melakukan penelitian dengan objek yang sama dimasa yang akan datang, dalam upaya mengembangkan mutu pelayanan kefarmasian.