

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP PELAYANAN SWAMEDIKASI DI APOTEK
KECAMATAN PILANGKENCENG KABUPATEN MADIUN**



**OLEH :
TRI WULANDARI
NIM : 202105026**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III FARMASI
STIKES BHAKTI HUSADA MULIA MADIUN
2024**

KARYA TULIS ILMIAH

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN SWAMEDIKASI DI APOTEK KECAMATAN PILANGKENCENG KABUPATEN MADIUN

Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam mencapai gelar
Ahli Madya Farmasi (A.Md.Farm)



OLEH :
TRI WULANDARI
NIM : 202105026

PROGRAM STUDI DIPLOMA III FARMASI
STIKES BHAKTI HUSADA MULIA MADIUN
2024

LEMBAR PERSETUJUAN

Telah disetujui untuk diujikan dihadapan Dewan Penguji Karya Tulis Ilmiah
pada tanggal 04 Juli 2024

Oleh

Pembimbing I



apt. Yanuar As'hari Cahyaningrum, M.Pharm

NIS. 20220189

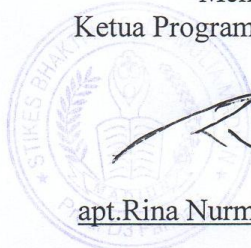
Pembimbing II



Zaenal Abidin, S.KM.M.Kes (epid)

NIDN. 0217097601

Mengetahui,
Ketua Program Studi D3 Farmasi

apt.Rina Nurmaulawati, M.Farm

NIDN. 0707027904

LEMBAR PENGESAHAN

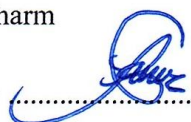
Telah dipertahankan didepan Dewan Penguji Karya Tulis Ilmiah dan
dinyatakan telah memenuhi sebagai syarat memperoleh gelar A.Md.Farm
Pada Tanggal 04 Juli 2024

Dewan Penguji

Ketua : Yudha Fika Diliyana, M. Si
NIDN. 0730038505

: 

Penguji I : apt. Yanuar As'hari Cahyaningrum, M.Pharm
NIS. 20220189

: 

Penguji II : Zaenal Abidin, S.KM.M.Kes (epid)
NIDN. 0217097601

: 

Mengesahkan

STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun

Ketua,



Zaenal Abidin, S.KM.M.Kes (epid)

NIDN. 0217097601

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Tri Wulandari

NIM : 202105026

Dengan ini menyatakan bahwa proposal karya tulis ilmiah ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan di dalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan dalam memperoleh gelar ahli madya farmasi (A.Md.Farm) di suatu perguruan tinggi dan lembaga pendidikan lainnya. Pengetahuan yang diperoleh dari hasil penerbitan baik yang sudah maupun belum/tidak dipublikasikan, sumbernya dijelaskan dalam tulisan dan daftar pustaka.

Madiun, 04 Juli 2024

Penulis,



Tri Wulandari

NIM.202105026

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Tri Wulandari

Jenis Kelamin : Perempuan

Tempat dan Tanggal Lahir : Madiun, 07 Mei 2002

Agama : Islam

Alamat : Ds. Kedungrejo Dsn. Jatus RT.13 RW.4
Jl. Bromo Kec. Pilangkenceng Kab. Madiun

Email : dariwulan5387@gmail.com

Riwayat Pendidikan : 2008 – 2009 : TK DS. Wonoayu
2009 – 2015 : SDN Wonoayu
2015 – 2018 : SMPN 02 Pilangkenceng
2018 – 2021 : SMK 01 Wonoasri
2021 – 2024 : STIKES Bhakti Husada Mulia
Madiun

Riwayat Pekerjaan : -

ABSTRAK

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN SWAMEDIKASI DI APOTEK KECAMATAN PILANGKENCENG KABUPATEN MADIUN

Tri Wulandari

Program Studi Diploma III Farmasi STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun

Email : dariwulan5387@gmail.com

Apotek merupakan salah satu tempat praktek kefarmasian. Swamedikasi merupakan pemilihan dan penggunaan obat secara mandiri untuk mengobati penyakit atau gejala penyakit yang dirasakan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan swamedikasi di apotek Kecamatan Pilangkenceng Kabupaten Madiun. Metode yang digunakan dalam penelitian ini merupakan penelitian deskriptif melalui pendekatan *serqual* yaitu penelitian yang dilakukan dengan pembagian kuesioner kepada responden yang telah ditentukan kuesioner pengukuran kepuasan pasien, aspek penilaian kepuasan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empaty* (Tjiptono, 2016). Teknik pengambilan sampling yang dilakukan pada penelitian ini yaitu menggunakan teknik *sampling purposive*. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan distribusi frekuensi berupa tabel yang akan menjelaskan setiap indikator kepuasan serta perolehan data primer, meliputi : jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan. Kesimpulan pada penelitian ini adalah karakteristik konsumen swamedikasi di tiga apotek yang dijadikan penelitian mayoritas berjenis kelamin perempuan. Berdasarkan karakteristik usia responden paling sering berkunjung untuk melakukan swamedikasi yaitu pada usia dewasa (26-45 tahun). Bila ditinjau dari tingkat pendidikan terakhir mayoritas konsumen berpendidikan SMA/SMK. Hasil penelitian tentang survey Tingkat Kepuasan Pelayanan Swamedikasi di tiga Apotek menunjukkan bahwa kepuasan pasien yang tertinggi pada dimensi bukti langsung (82,07%), kemudian dimensi jaminan (78,12%), dimensi ketanggapan (77,65%), dimensi kehandalan (75,36%), dan terendah adalah dimensi empati (65,45%). Rata-rata kepuasan dari lima dimensi tersebut adalah 75,73% yang berada dalam kategori PUAS.

Kata kunci : Apotek, Swamedikasi, Tingkat Kepuasan, Madiun

ABSTRACT

DESCRIPTION OF CONSUMER SATISFACTION LEVEL TOWARDS SELF-MEDICATION SERVICES AT PHARMACIES IN PILANGKENCENG DISTRICT, MADIUN REGENCY

Tri Wulandari

Diploma III Pharmacy Study Program STIKES Bhakti Husada Mulia

Madiun Email : dariwulan5387@gmail.com

The pharmacy is one of the places where pharmaceutical practices take place. Self-medication involves the selection and use of medications independently to treat perceived illnesses or symptoms. This study aims to determine the level of customer satisfaction with self-medication services at pharmacies in the Pilangkenceng District, Madiun Regency. The method used in this research is descriptive research through the SERVQUAL approach, which involves distributing questionnaires to predetermined respondents. The questionnaire measures patient satisfaction, assessing tangible aspects, reliability, responsiveness, assurance, and empathy (Tjiptono, 2016). The sampling technique employed is purposive sampling. Data analysis in this study uses frequency distribution in tables to explain each satisfaction indicator and primary data acquisition, including gender, age, education, and occupation. The study concludes that the characteristics of self-medication consumers in three pharmacies studied are predominantly female. Respondents most frequently engage in self-medication during adulthood (26-45 years old). Regarding the highest educational attainment, the majority have completed high school. The research findings on the Satisfaction Survey of Self-Medication Services in three pharmacies indicate that patient satisfaction is highest in the tangible dimension (82.07%), followed by assurance (78.12%), responsiveness (77.65%), reliability (75.36%), with empathy being the lowest (65.45%). The average satisfaction across these dimensions is 75.73%, categorized as SATISFIED.

Keyword : Pharmacy, Self Medication, Satisfaction level, Madiun

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala nikmat dan rahmatnya sehingga saya dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “Gambaran Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Swamedikasi Di Apotek Kecamatan Pilangkenceng Kabupaten Madiun” sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Ahli Madya Farmasi pada Program Studi D-III Farmasi STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun.

Dalam penyusunan dan penulisan Karya Tulis Ilmiah ini tidak terlepas dukungan, bimbingan, saran, bantuan serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Zaenal Abidin, SKM.,M.Kes, selaku Ketua STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun dan selaku pembimbing II, yang telah memberikan kesempatan Menyusun Karya Tulis Ilmiah.
2. Ibu apt. Rina Nurmaulawat, M.Farm, selaku ketua Program Studi Diploma III Farmasi STIKES Bhakti Huasada Mulia Madiun.
3. Ibu Yudha Fika Diliyana, M.Si selaku Ketua Dewan Penguji yang telah memberikan saran dan masukan dalam proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
4. Ibu apt. Yanuar As’hari Cahyaningrum, M.Pharm, selaku dosen pembimbing I yang telah banyak memberi bimbingan dan petunjuk dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.

5. Ibu apt. Hanifia Istiqomah, S.Farm selaku kepala Apoteker Apotek Saroja Farma yang telah memberikan izin rekomendasi penelitian dan memberikan bimbingan selama proses penelitian.
6. Bapak apt. Weka Sidha Bhagawan, M.Farm selaku kepala Apoteker Apotek Gesang yang telah memberikan rekomendasi izin penelitian.
7. Bapak/ Ibu dosen serta staf Prodi Farmasi yang telah memberikan ilmu selama penulis menempuh Pendidikan di STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun.
8. Bapak dan Ibu saya terimakasih sebesar-besarnya karena telah merawat, membimbing, mendoakan memberikan semangat, dan memotivasi tiada henti hingga penulis dapat menyelesaikan studi.
9. Untuk keluarga dan kakak-kakak saya tercinta, terimakasih telah mendukung dan mendoakan sehingga saya bisa sampai pada tahap ini semoga sehat selalu.
10. Teman-teman D3 Farmasi Angkatan 2021 terimakasih telah memberi semangat, memberi masukan kepada saya sehingga saya bisa menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah saya, semoga sukses untuk kita semua.
11. Petugas Apotek, responden serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu, peneliti ucapkan terimakasih sebesar-besarnya atas kerja samanya selama melakukan penelitian.

Penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan Karya Tulis Ilmiah ini. Semoga Allah memberikan balasan yang berlipat ganda atas kebaikan yang telah

diberikan. Akhirnya penulis berharap semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Madiun, 04 Juli 2024

Penulis

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'W' followed by a smaller, more complex flourish.

Tri Wulandari

20210502

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian	5
1. Manfaat Bagi Peneliti.....	5
2. Manfaat Bagi Masyarakat.....	5
3. Manfaat Bagi Apotek.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek	6
1. Pelayanan Swamedikasi Di Apotek.....	7
2. Faktor yang Mempengaruhi Tindakan Swamedikasi	9
3. Kelebihan dan Kekurangan Swamedikasi	10
4. Penggolongan Obat Dalam Swamedikasi	11
B. Tinjauan Tentang Kepuasan	15
1. Definisi Kepuasan	15
2. Penilaian Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien	16
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan	18
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL	19
A. Kerangka Konsep	19
BAB IV METODE PENELITIAN	20
A. Desain Penelitian.....	20

B. Populasi dan Sampel	20
1. Populasi	20
2. Sampel	20
C. Teknik Sampling	21
1. Perhitungan Sampel.....	21
D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	22
1. Variabel Penelitian.....	22
2. Definisi Operasional.....	22
E. Instrumen Penelitian.....	24
F. Teknik Pengumpulan Data	26
G. Uji Instrumen Data	26
1. Uji Validitas	26
2. Uji Reliabilitas.....	27
H. Teknik Analisis Data.....	28
I. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	31
1. Lokasi Penelitian	31
2. Waktu Penelitian.....	31
J. Prosedur Pengumpulan Data	31
1. Tahap Persiapan.....	31
2. Tahap Pelaksanaan.....	31
3. Tahap Penyelesaian	31
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	32
A. Hasil Penelitian	32
1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	32
2. Penyajian Karakteristik Data	32
3. Data Tingkat Kepuasan Konsumen	35
B. Pembahasan.....	38
1. Gambaran Karakteristik Responden.....	38
2. Tingkat Kepuasan Konsumen.....	40
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	45
A. Kesimpulan	45
B. Saran.....	45
DAFTAR PUSTAKA	47
LAMPIRAN.....	50

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Definisi Operasional	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 2 Penilaian Skala Likert Kepuasan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 3 Range Skala Kepuasan Responden.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validasi Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan jenis kelamin	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5. 5 Tingkat Kepuasan Pasien.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Logo Obat Bebas (DepKes,2006).....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 2 Logo Obat Bebas Terbatas (DepKes, 2006).....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 3 Tanda Peringatan Obat Bebas Terbatas (DepKes, 2006)	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 1 Skema Kerangka Konseptual.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 5.1 Diagram Tingkat Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Surat Izin Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 1. 2 Surat Balasan Izin Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 1. 3 Lembar Persetujuan Responden	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 1. 4 Hasil Pengisian Kuesioner Responden	51
Lampiran 1. 5 Data Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 1. 6 Data Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 1. 7 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 1. 8 Lembar Kuesioner Tingkat Kepuasan	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 1. 9 Dokumentasi Pengambilan Data	Error! Bookmark not defined.