

KARYA TULIS ILMIAH

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN
SWAMEDIKASI OBAT DI APOTEK “A”
DESA GORANG-GARENG MAGETAN**



Disusun oleh :

RAMADHANI RAHAYU WILUJENG

NIM : 202105050

**PRODI DIPLOMA III FARMASI
STIKES BHAKTI HUSADA MULIA**

MADIUN

2024

KARYA TULIS ILMIAH

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN SWAMEDIKASI OBAT DI APOTEK “A” DESA GORANG-GARENG MAGETAN

Diajukan untuk memenuhi syarat mencapai gelar Ahli Madya Farmasi
(A.Md.Farm)



Disusun oleh :

RAMADHANI RAHAYU WILUJENG

NIM : 202105050

**PRODI DIPLOMA III FARMASI
STIKES BHAKTI HUSADA MULIA
MADIUN
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

**Karya Tulis Ilmiah Ini Telah Disetujui Oleh Pembimbing Dan Dinyatakan
Layak Mengikuti Ujian Sidang Karya Tulis Ilmiah**

Karya Tulis Ilmiah

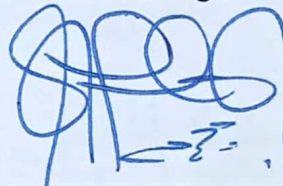
**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN SWAMEDIKASI OBAT
DI APOTEK "A" DESA GORANG-GARENG MAGETAN**

Menyetujui,
Pembimbing I



(dr. Hendri Harianto, M.Kes)
NIDN. 8823570018

Menyetujui,
Pembimbing II



(apt. Arikha Ayu Susilowati, M.Farm)
NIDN. 0722108106

Menyetujui,
Ketua Program Studi DIII Farmasi



(apt. Rina Nurmaulawati, M.Farm)
NIDN. 0707027904

LEMBAR PENGESAHAN

Telah dipertahankan didepan Dewan Penguji
Karya Tulis Ilmiah ini dinyatakan telah memenuhi sebagian syarat untuk
memperoleh gelar Ahli Madya Farmasi (A.Md.Farm)

Pada tanggal : 16 Juli 2024

Dewan Penguji

1. Laela Febriana M.Farm :
Ketua
2. dr. Hendri Harianto, M.Kes :
Penguji I
3. apt. Arikha Ayu Susilowati, M.Farm :
Penguji II

Mengesahkan,

Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun

Ketua,



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

NIDN. 0217097601

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ramadhani Rahayu Wilujeng

NIM : 202105050

Judul : Analisa Tingkat Kepuasan Pelayanan Swamedikasi Obat di Apotek "A"
Desa Gorang-Gareng, Magetan.

Dengan ini menyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan di dalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan dalam memperoleh gelar Diploma Tiga Farmasi di suatu perguruan tinggi dan lembaga pendidikan lainnya. Pengetahuan yang diperoleh dari hasil penelitian baik yang sudah maupun belum atau tidak dipublikasikan, sumbernya dijelaskan dalam tulisan dan daftar pustaka.

Madiun, 16 Juli 2024



Ramadhani Rahayu Wilujeng
NIM. 202105050

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Ramadhani Rahayu Wilujeng
Tempat, Tanggal lahir : Magetan, 23 November 2001
Agama : Islam
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Dsn.Tapan, Ds.Kepuhrejo RT 07 RW 01
Kec.Takeran Kab. Magetan
Alamat email : ramadhanirahayuw1234@gmail.com
Riwayat Pendidikan : 1. 2008-2014 : SDN Kepuhrejo 1
2. 2014-2017 : SMPN 2 Kawedanan
3. 2017-2020 : SMK Bina Farma Madiun
4. 2021-2024 : STIKES Bhakti Husada Mulia
Madiun
Riwayat Pekerjaan : 1. 2020-2021 : Apotek Berkah Sehat
2. 2021-2024 : Apotek Agung

KATA PENGANTAR

Karya Tulis Ilmiah ini diajukan sebagai syarat menyelesaikan Pendidikan Ahli Madya Farmasi Prodi Farmasi Diploma Tiga, STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun dengan judul Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Swamedikasi Obat di Apotek “A” Desa Gorang-Gareng Magetan. Dalam menulis Karya Tulis Ilmiah ini tentunya penulis banyak membutuhkan banyak bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, untuk itu perkenankan penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Zaenal Abidin, S.KM., M.Kes (Epid) selaku Ketua STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun.
2. Ibu apt. Rina Nurmaulawati,. M.Farm selaku Ketua Program Studi Farmasi Diploma Tiga STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun.
3. dr. Hendri Harianto,. M.Kes selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah.
4. Ibu apt. Arikha Ayu Susilowati M.Farm selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah.
5. Alm Bapak Subandriyo dan Ibu Titik Suwartiningsih, orang tua hebat yang telah membesarkan, mendidik, menyayangi penulis dengan sepenuh hati serta senantiasa memberikan doa, dukungan dan semangat. Karya Tulis sederhana ini penulis persembahkan untuk kalian sebagai wujud rasa terimakasih atas pengorbanan dan jerih payah kalian sehingga penulis dapat berada di titik ini.

6. Rizky Nur Effendi suami yang senantiasa menemani, memberikan semangat, dukungan, bantuan dan mendoakan penulis dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah ini.
7. Bapak Suradi dan Ibu Siti Khotijah mertua yang senantiasa memberikan dukungan dan mendoakan penulis dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah ini.
8. Sahabat terbaik Cindy Ayu Permata Sari, Retno Wahyuni Putri, Anggun Nur Hasanah, Alfiana Nur Rizqika, Nola Aprilia Putri, Irma Novitasari, Nofita Ayu Nur Jannah, Yulia Eva Listiani, terimakasih telah memberikan semangat, mendengarkan keluh kesah, memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis sejak awal perkuliahan sampai terselesaikannya Karya Tulis Ilmiah ini.
9. Teman- teman Progam Studi Diploma Tiga Farmasi Kelas Karyawan yang selalu memberikan semangat, dukungan, bantuan dan kerjasamanya sejak awal perkuliahan samapai terselesaikannya Karya Tulis Ilmiah ini.
10. Apotek “A” Desa Gorang- Gareng Magetan yang telah membantu dalam proses penelitian sehingga Karya Tulis Ilmiah ini dapat terselesaikan dengan baik.
11. Diri sendiri, terimakasih sudah bertahan dan bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terimakasih karena terus berusaha, dan tidak menyerah dalam menikmati setiap proses yang terbilang tidak mudah ini, dan mampu menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah ini.

12. Seluruh pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu dalam membantu menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.

Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan untuk menambah pengetahuan dimasa yang akan datang. Semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat bermanfaat.

Madiun, 16 Juli 2024

Penulis



Ramadhani Rahayu Wilujeng

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
A. Apotek	5
B. Kepuasan Konsumen	6
1. Pengertian Kepuasan Konsumen	6
2. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	6
3. Indikator Kepuasan Konsumen.....	7
4. Elemen Kepuasan Konsumen	7
5. Konfirmasi (<i>confirmation</i>) dan diskonfirmasi (<i>disconfirmation</i>) ...	8
C. Swamedikasi	9
D. Penggolongan Obat Swamedikasi	12
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL.....	15
A. Kerangka Konseptual.....	15
B. Hipotesa Penelitian	16
BAB IV METODE PENELITIAN	17
A. Desain Penelitian	17
B. Tempat dan Waktu Penelitian	17
1. Tempat Penelitian	17
2. Waktu Penelitian.....	17
C. Populasi dan Sampel	17
1. Populasi.....	17
2. Sampel	17
D. Kriteria Sampel.....	18
1. Kriteria Inklusi.....	18
2. Kriteria Eksklusi	18
E. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	19
1. Variabel Penelitian.....	19
2. Definisi Operasional	19
F. Metode Pengumpulan Data	20

1. Jenis Data.....	20
2. Instrumen Penelitian	20
G. Teknik Pengelolaan Data.....	21
H. Analisis Data.....	23
I. Daftar Pertanyaan Kuisisioner	25
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	27
A. Uji Validitas.....	27
B. Uji Reliabilitas.....	29
C. Data Identitas Responden	29
D. Gambaran Pilihan Obat Swamedikasi di Apotek “A” Desa Gorang-Gareng Magetan	39
E. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Swamedikasi Obat di Apotek “A” Desa Gorang-Gareng Magetan.....	42
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	55
A. Kesimpulan.....	55
B. Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Daftar Golongan Obat Swamedikasi.....	14
Tabel 4.1	Definisi Operasional	20
Tabel 4.2.	Data Coding Dalam Penelitian.....	22
Tabel 4.3	Daftar <i>Range</i> Skala Kepuasan	24
Tabel 5.1	Hasil Uji Validitas.....	28
Tabel 5.2	Hasil Uji Reliabilitas	29
Tabel 5.3	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Apotek “A” Desa Gorang-Gareng Magetan Periode Bulan April-Mei 2024.....	30
Tabel 5.4	Identitas Responden Berdasarkan Usia di Apotek “A” Desa Gorang-Gareng, Magetan Periode Bulan April-Mei 2024.....	32
Tabel 5.5	Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan di Apotek “A” Desa Gorang-Gareng, Magetan Periode Bulan April-Mei 2024.....	34
Tabel 5.6	Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan di Apotek “A” Desa Gorang-Gareng, Magetan Periode Bulan April-Mei 2024.....	36
Tabel 5.7	Identitas Responden Berdasarkan Penghasilan di Apotek “A” Desa Gorang Gareng, Magetan	38
Tabel 5.8	Gambaran Pilihan Obat Swamedikasi di Apotek “A” Desa Gorang - Gareng, Magetan Periode Bulan April-Mei 2024	40
Tabel 5.9	Faktor Sosial Ekonomi Terhadap Pelayanan Swamedikasi Obat di Apotek “A” Desa Gorang-Gareng, Magetan.....	42
Tabel 5.10	Faktor Gaya Hidup Terhadap Pelayanan Swamedikasi Obat di Apotek “A” Desa Gorang Gareng, Magetan.....	44
Tabel 5.11	Faktor Kemudahan Memperoleh Produk Baru Terhadap Pelayanan Swamedikasi Obat di Apotek “A” Desa Gorang-Gareng, Magetan ...	46
Tabel 5.12	Faktor Kesehatan Lingkungan Terhadap Pelayanan Swamedikasi Obat di Apotek “A” Desa Gorang-Gareng, Magetan	49
Tabel 5.13	Faktor Ketersediaan Memperoleh Produk Baru Terhadap Pelayanan Swamedikasi Obat di Apotek “A” Desa Gorang-Gareng, Magetan ...	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Gambar Tanda Peringatan Obat	13
Gambar 3.1 Kerangka Konseptual	15
Gambar 5.1 Diagram Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Apotek “A” Desa Gorang-Gareng Magetan Periode Bulan April-Mei 2024 .	30
Gambar 5.2 Diagram Identitas Responden Berdasarkan Usia di Apotek “A” Desa Gorang-Gareng, Magetan Periode Bulan April-Mei 2024.....	32
Gambar 5.3 Diagram Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan di Apotek “A” Desa Gorang-Gareng, Magetan Periode Bulan April-Mei 2024.....	34
Gambar 5.4 Diagram Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan di Apotek “A” Desa Gorang-Gareng, Magetan Periode Bulan April-Mei 2024.....	36
Gambar 5.5 Diagram Identitas Responden Berdasarkan Penghasilan di Apotek “A” Desa Gorang-Gareng, Magetan Periode Bulan April-Mei 2024	38
Gambar 5.6 Gambaran Pilihan Obat Swamedikasi di Apotek “A” Desa Gorang- Gareng, Magetan Periode Bulan April-Mei 2024	40

ABSTRAK

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN SWAMEDIKASI OBAT DI APOTEK “A” DESA GORANG-GARENG MAGETAN

Ramadhani Rahayu Wilujeng

Program Studi Diploma III Farmasi, STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun

E-mail : ramadhanirahayuw1234@gmail.com

Swamedikasi adalah upaya masyarakat dalam pengobatan diri sendiri. Penggunaan obat yang aman dan harga yang terjangkau menjadikan masyarakat lebih memilih obat bebas sebagai pilihan dalam swamedikasi. Kepuasan merupakan tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara kinerja dan harapan dari suatu pelayanan. Kepuasan konsumen dapat menjadi tolak ukur bagi keberlangsungan apotek. Standart pelayanan kefarmasian yang dilakukan dengan tepat akan menjamin mutu pelayanan kefarmasian di Apotek.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan swamedikasi obat di Apotek “A” Desa Gorang-Gareng Magetan. Hasil uji validitas dengan tingkat signifikansi 0,05 dan r hitung $\geq 0,361$ kuisioner dinyatakan valid. Hasil uji reliabilitas mendapatkan nilai *cronbach's alpha* 0,756 sehingga seluruh item kuisioner dinyatakan reliabel dan penelitian dapat dilanjutkan. Metode penelitian yang akan digunakan adalah penelitian observasional deskriptif dengan desain rancangan *accidental sampling* di Apotek “A” Desa Gorang-Gareng, Magetan. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel dilakukan secara *non probability sampling*. Hasil penelitian ini terdapat 62 sampel pasien yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi.

Hasil analisa gambaran pilihan obat yang paling banyak dipilih untuk swamedikasi di Apotek “A” Desa Gorang-Gareng, Magetan adalah golongan obat bebas sebanyak 29 (48%) responden dan paling sedikit adalah golongan obat wajib apotek yaitu 14 (21%) responden. Dan hasil analisa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan swamedikasi obat di Apotek “A” Desa Gorang-Gareng, Magetan dikategorikan sangat puas dengan hasil 81,66%.

Kata Kunci : Apotek, Swamedikasi, Kepuasan Pelayanan

ABSTRACT

ANALYSIS OF SATISFACTION LEVELS OF DRUG SELF-MEDICATION SERVICES AT PHARMACY "A" GORANG-GARENG VILLAGE, MAGETAN

Ramadhani Rahayu Wilujeng

Diploma III Pharmacy Study Program, STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun

E-mail : ramadhanirahayuw1234@gmail.com

Swamedication is a community effort in self-medication. The use of safe drugs and affordable prices makes people prefer free drugs as an option in self-medication. Satisfaction is the level of consumer feelings after comparing performance and expectations of a service. Customer satisfaction can be a benchmark for the sustainability of the pharmacy. Pharmaceutical service standards that must be properly assessed to ensure the quality of pharmaceutical services in pharmacies.

The purpose of this study was to determine the description of drug choices used for drug self-medication and to determine the assessment of patient satisfaction with drug self-medication services at pharmacy 'A' Gorang-Gareng Magetan. The results of the validity test with a significance level of 0,05 so that if $r_{count} > 0,361$ then the questionnaire is declared valid and the research can be continued. The results of the reliability test in this study obtained an alpha value of 0,756 so that all questionnaire items were declared to have strong reliability. The research method to be used is descriptive observational research with a accidental sampling design at Pharmacy 'A' in Gorang-Gareng Village, Magetan. The results of this study were 62 patient samples that met the inclusion and exclusion criteria.

The results of the analysis of the description of the choice of drugs most chosen for self-medication at Pharmacy 'A' in Gorang-Gareng Village, Magetan are a group of over-the-counter drugs as many as 29 (48.00%) respondents and the least is the mandatory pharmacy drug group, namely 14 (21.00%) respondents. The results of the analysis of the level of patient satisfaction with drug self-medication services at Pharmacy 'A' in Gorang-Gareng Village, Magetan are categorised as satisfied with the results of 81,66%.

Keywords: *Pharmacy, Self-medication, Service Satisfaction*