

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi ini bebas plagiat, dan apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan

Bojonegoro, 12 Juli 2023



NIM.1120190132

HALAMAN PERSETUJUAN

Nama : Isa Maf'ula

Nim : 1120190132

Judul : Evaluasi Pemberian Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) Obat Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen di Apotek Nusa Cendana Jatirogo

Telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diajukan dalam ujian skripsi

Bojonegoro, 12 Juli 2023

Pembimbing I



Ainu Zuhriyah, S.Kep.,Ns., M.Pd.

NIDN.0706047801

Pembimbing II



Abdul Basith S.S., M.Pd.

NIDN.0715048502

HALAMAN PENGESAHAN

Nama : Isa Maf'ula

NIM : 1120190132

Judul : Evaluasi Pemberian Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) Obat Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen di Apotek Nusa Cendana Jatirogo

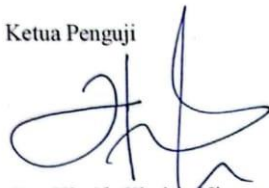
Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 1 Agustus 2023.

Dewan Penguji

Tim Pembimbing

Ketua Penguji

Pembimbing I



Dr., Hj., Ifa Khoirra Ningrum, SE., MM.

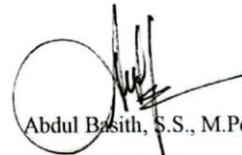
Ainu Zuhriyah, S.Kep., Ns., M.Pd.

NIDN. 0709097805

NIDN. 0706047801

Anggota

Pembimbing II



apt., Titi Agni Hutahaen, M.Farm.Klin

Abdul Basith, S.S., M.Pd.

NIDN. 0704028505

NIDN. 0715048502

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan

Ketua Program Studi



Nawafila Februyani, M.Si.
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
FIKUNUGIRI
NIDN. 0708029101

apt., Titi Agni Hutahaen, M.Farm.Klin
FIKUNUGIRI
NIDN. 0704028505

v

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Sesungguhnya Kami menciptakan segala sesuatu dengan al-qadar (takdir)

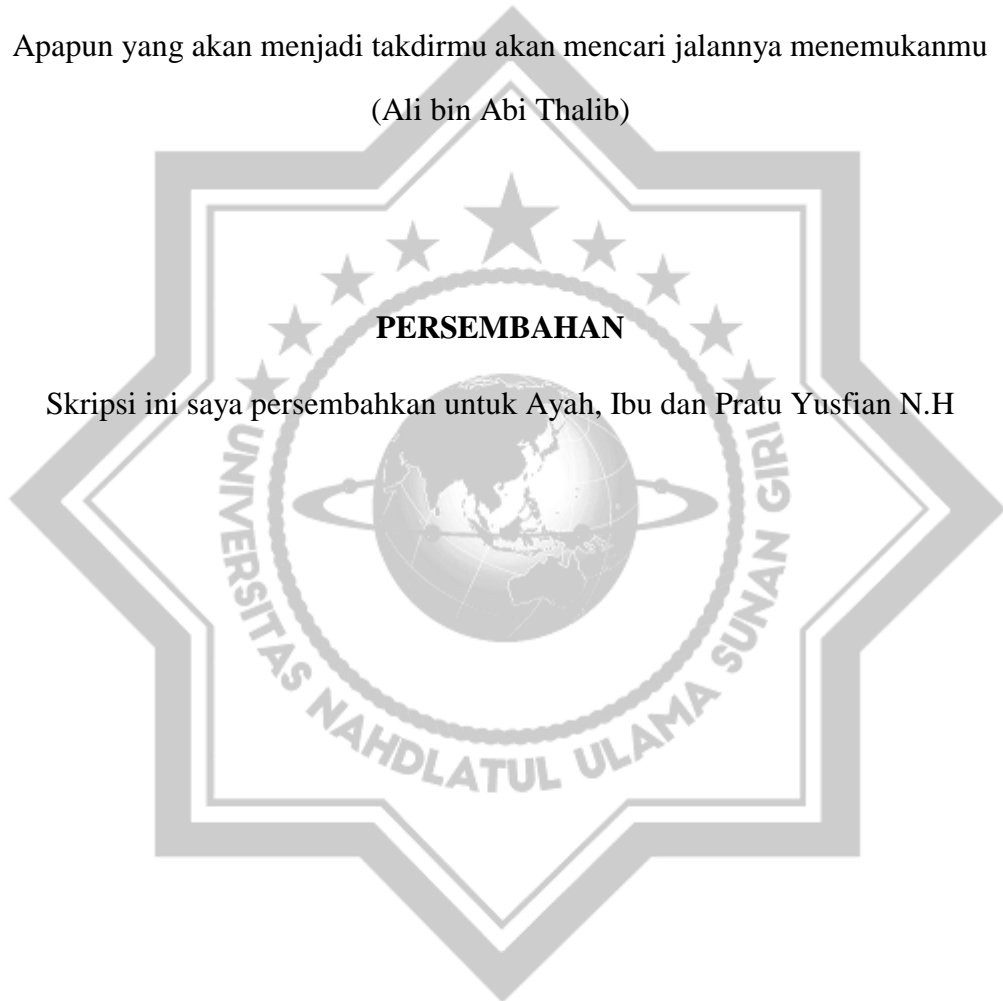
(QS. Al Qamar: 49)

Apapun yang akan menjadi takdirmu akan mencari jalannya menemukanmu

(Ali bin Abi Thalib)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk Ayah, Ibu dan Pratu Yusfian N.H



UNUGIRI

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kesehatan fisik dan mental sehingga penulis bisa menyelesaikan dengan baik skripsi dengan judul “Evaluasi Pemberian Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) Obat Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen di Apotek Nusa Cendana Jatirogo”.

Skripsi ini diajukan sebagai proses awal mata kuliah skripsi yang merupakan syarat memenuhi gelar Strata-1 Farmasi (SI Farmasi). Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari usaha dan keringat penulis guna memperoleh nilai yang sempurna. Namun skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan orang-orang hebat disekeliling penulis. Orang-orang itu adalah:

1. Bapak K.M. Jauharul Ma'arif, M.Pd.I. Selaku Rektor Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri
2. Bapak Dr. H. M.Ridlwan Hambali, Lc., Ma. Selaku Wakil Rektor I Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri
3. Bapak Dr. H. Yogi Prana Izza, Lc., MA. Selaku Wakil Rektor II Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri
4. Bapak Dr. Nurul Huda, M.H.I selaku Wakil Rektor III Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri
5. Ibu Dr. Hj. Ifa Khoiria Ningrum, SE., MM. Selaku Wakil Rektor IV Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri
6. Ibu AINU Zuhriyah, S.Kep.Ns., M.Pd. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan dan juga Dosen Pembimbing 1
7. Bapak Abdul Basith, S.S., M.Pd. Selaku Dosen Pembimbing II
8. Segenap Dosen Farmasi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri
9. Kedua Orang Tua yang senantiasa memberikan kasih sayang, semangat dan dukungan dalam proses penyusunan skripsi ini
10. Pratu Yusfian Nurul Huda yang senantiasa memberikan dukungan baik secara moril dan materil

Penulis menyadari bahwa penusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang mendukung demi terlaksananya hasil penelitian yang sempurna

Bojonegoro, 12 Juli 2023



Penulis

ABSTRACT

Mafula, Isa. 2023. Evaluation of the Provision of Communication, Information and Education (IEC) of Medicine on the Level of Consumer Satisfaction at the Nusa Cendana Jatirogo Pharmacy. Thesis, Pharmacy Study Program, Faculty of Health Sciences, Nahdatul Ulama Sunan Giri University.

Principal Advisor Ainu Zuhriyah S.Kep., Ns., M.Pd. And Companion Advisor Abdul Basith S.S., M.Pd.

Keywords: Satisfaction Level, Communication, Information and Education (IEC), Pharmacy

Pharmacy is a pharmacy service place that is used as a place for pharmaceutical practice by a pharmacist. Communication, information and education (IEC) is a service provided to consumers that aims to convey information and educate on drug use in preventing medication errors (errors in drug use). Measuring the level of customer satisfaction using a Likert scale is expected that the identification results in this study can help improve service quality, especially providing KIE to consumers. Because no research has been conducted regarding the evaluation of the administration of KIE drugs to the level of consumer satisfaction at the Nusa Cendana Jatirogo Pharmacy, it is necessary to do research. The purpose of this study is to determine the level of consumer satisfaction with pharmaceutical services at the Nusa Cendana Pharmacy after being given communication, information and education (IEC). The research design uses a descriptive observational design, with a quantitative method with accidental sampling techniques (samples that happen to exist) and the research instrument uses a questionnaire. This research was conducted approximately 2 months April-May by getting as many as 100 respondents. The data that has been collected is then processed using SPSS and Microsoft Excel. This research is shown using 5 parameters of satisfaction level, namely, direct evidence, reliability, responsiveness, assurance and concern. Each parameter shows the results that as many as 100 respondents with different answers whose results were processed in SPSS and Microsoft Excel are valid and meet predetermined reference standards. The level of consumer satisfaction at the Nusa Cendana Jatirogo Pharmacy in 2023 for KIE drug services by pharmacy staff obtained the results of Very Satisfied 72 people (72%), Satisfied 28 people (28%). The test for the characteristics of the respondents, namely based on the age, gender and occupation of the respondents, does not affect the level of consumer satisfaction at the Nusa Cendana Jatirogo Pharmacy in 2023.

ABSTRAK

Mafula, Isa.2023.Evaluasi Pemberian Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) Obat Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen di Apotek Nusa Cendana Jatirogo. Skripsi, Program Studi Farmasi, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Nahdatul Ulama Sunan Giri.

Pembimbing Utama AINU ZUHRIYAH S.Kep., Ns., M.Pd. Dan Pembimbing Pendamping ABDUL BASITH S.S., M.Pd.

Kata Kunci: Tingkat Kepuasan, Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE), Apotek

Apotek merupakan tempat pelayanan kefarmasian yang digunakan sebagai tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh seorang apoteker. Komunikasi, informasi dan edukasi (KIE) merupakan pelayanan yang diberikan kepada konsumen yang bertujuan untuk menyampaikan informasi dan mengedukasi dalam penggunaan obat dalam mencegah *medication error* (kesalahan dalam penggunaan obat). Pengukuran tingkat kepuasan konsumen menggunakan skala likert diharapkan hasil identifikasi dalam penelitian ini dapat membantu memperbaiki kualitas pelayanan khususnya pemberian KIE kepada konsumen. Dikarenakan belum ada penelitian yang dilakukan mengenai evaluasi pemberian KIE obat terhadap tingkat kepuasan konsumen di Apotek Nusa Cendana Jatirogo, maka perlu dilakukan penelitian. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Nusa Cendana setelah diberikan komunikasi, informasi dan edukasi (KIE). Desain penelitian ini menggunakan desain observasional deskriptif, dengan metode kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel secara *accidental sampling* (sampel yang kebetulan ada) dan instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Penelitian ini dilakukan kurang lebih 2 bulan April-Mei dengan mendapatkan responden sebanyak 100 orang. Data yang telah dikumpulkan kemudian diolah menggunakan SPSS dan Microsoft Excel. Penelitian ini ditunjukkan menggunakan 5 parameter tingkat kepuasan yaitu, bukti langsung, keandalan, ketanggapan, jaminan dan kepedulian. Masing-masing parameter menunjukkan hasil bahwa sebanyak 100 responden dengan jawaban yang berbeda yang hasilnya diolah di SPSS dan Microsoft Excel adalah valid dan memenuhi standart acuan yang telah ditentukan. Tingkat kepuasan konsumen di Apotek Nusa Cendana Jatirogo Tahun 2023 terhadap pelayanan KIE obat oleh petugas apotek didapatkan hasil Sangat Puas 72 orang (72%), Puas 28 orang (28%). Uji karakteristik responden yaitu berdasarkan usia, jenis kelamin dan pekerjaan responden tidak mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen di Apotek Nusa Cendana Jatirogo Tahun 2023.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRACT	viii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR BAGAN	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR DIAGRAM	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Evaluasi.....	7
2.1.1 Pengertian Evaluasi.....	7
2.1.2 Tujuan Evaluasi.....	7
2.1.3 Jenis-jenis Evaluasi.....	8
2.2 Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE).....	9
2.2.1 Komunikasi.....	9
2.2.2 Informasi.....	14
2.2.3 Edukasi.....	15
2.3 Obat.....	17
2.3.1 Pengertian Obat.....	17
2.3.2 Penggolongan Obat.....	18
2.3.3 Klasifikasi Obat.....	21
2.3.4 Penggolongan Bentuk Sediaan Obat.....	23
2.4 Apotek.....	28
2.4.1 Pengertian Apotek.....	28

2.4.2 Tujuan Apotek.....	29
2.5 Pelayanan Kefarmasian	29
2.5.1 Pengertian Pelayanan Kefarmasian	29
2.5.2 Pelayanan Farmasi Klinik.....	29
2.6 Kepuasan Konsumen.....	37
2.6.1 Pengertian Kepuasan	37
2.6.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	39
2.6.3 Indikator Kepuasan Konsumen	39
2.6.4 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	40
2.6.5 Teknik Kepuasan Pengukuran Konsumen	41
2.6.6 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	42
2.7 Skala Pengukuran.....	43
2.8 Kerangka Konsep.....	45
BAB III METODE PENELITIAN	47
3.1 Desain Penelitian.....	47
3.2 Subyek Penelitian.....	47
3.3 Waktu dan Lokasi Penelitian.....	49
3.4 Variable Penelitian	50
3.5 Definisi Operasional	50
3.6 Instrumen dan Teknik Pengambilan Data.....	53
3.6.1 Uji Validitas	53
3.6.2 Uji Reliabilitas	54
3.7 Metode Pengolahan Data.....	54
3.8 Analisis Data.....	55
3.9 Alur Penelitian	55
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	57
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	57
4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	57
4.2.1 Uji Validitas	57
4.2.2 Uji Reliabilitas	59
4.3 Hasil Penelitian	61
4.3.1 Karakteristik Responden	62
4.3.2 Distribusi Jawaban Kepuasan Konsumen.....	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	74
5.1 KESIMPULAN	74
5.2 SARAN.....	74
DAFTAR PUSTAKA	75



UNUGIRI

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Konsep Evaluasi Pemberian KIE Obat Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen di Apotek Nusa Cendana Tahun 2023	46
Bagan 2.2 Alur Penelitian Evaluasi Pemberian KIE Obat Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen di Apotek Nusa Cendana Jatirogo 2023.....	55



UNUGIRI

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kategori Skala Pengukuran Kepuasan	44
Tabel 2.2 Range Skala Tingkat Kepuasan Respdn.....	44
Tabel 3.1 Definisi Operasional Penelitian	50
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas	58
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas Parameter Bukti Langsung	59
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Parameter Keandalan.....	60
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Parameter Ketanggapan.....	60
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Parameter Jaminan	61
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Parameter Kepedulian	61
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	62
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
Tabel 4.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	64
Tabel 4.10 Jumlah Responden Berdasarkan Bukti Langsung.....	65
Tabel 4.11 Jumlah Responden Berdasarkan Keandalan	67
Tabel 4.12 Jumlah Responden Berdasarkan Ketanggapan	68
Tabel 4.13 Jumlah Responden Berdasarkan Jaminan	70
Tabel 4.14 Jumlah Responden Berdasarkan Kepedulian	71
Tabel 4.15 Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pemberian KIE	72

UNUGIRI

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 4.1 Presentase Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia di Apotek Nusa Cendana Jatirogo 2023	63
Diagram 4.2 Presentase Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Apotek Nusa Cendana Jatirogo 2023	64
Diagram 4.3 Presentase Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan di Apotek Nusa Cendana Jatirogo 2023	65
Diagram 4.4 Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Indikator Bukti Langsung (Tangible) di Apotek Nusa Cendana Jatirogo Tahun 2023.....	66
Diagram 4.5 Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Indikator Keandalan (Reliability) di Apotek Nusa Cendana Jatirogo Tahun 2023	68
Diagram 4.6 Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Indikator Ketanggapan di Apotek Nusa Cendana Jatirogo Tahun 2023.....	69
Diagram 4.7 Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Indikator Jaminan (<i>Assurance</i>) di Apotek Nusa Cendana Jatirogo Tahun 2023	71
Diagram 4.8 Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Indikator Kepedulian (<i>Emphaty</i>) di Apotek Nusa Cendana Jatirogo Tahun 2023.....	72
Diagram 4.9 Diagram Tingkat Kepuasan Konsumen di Apotek Nusa Cendana Jatirogo Tahun 2023	73

UNUGIRI

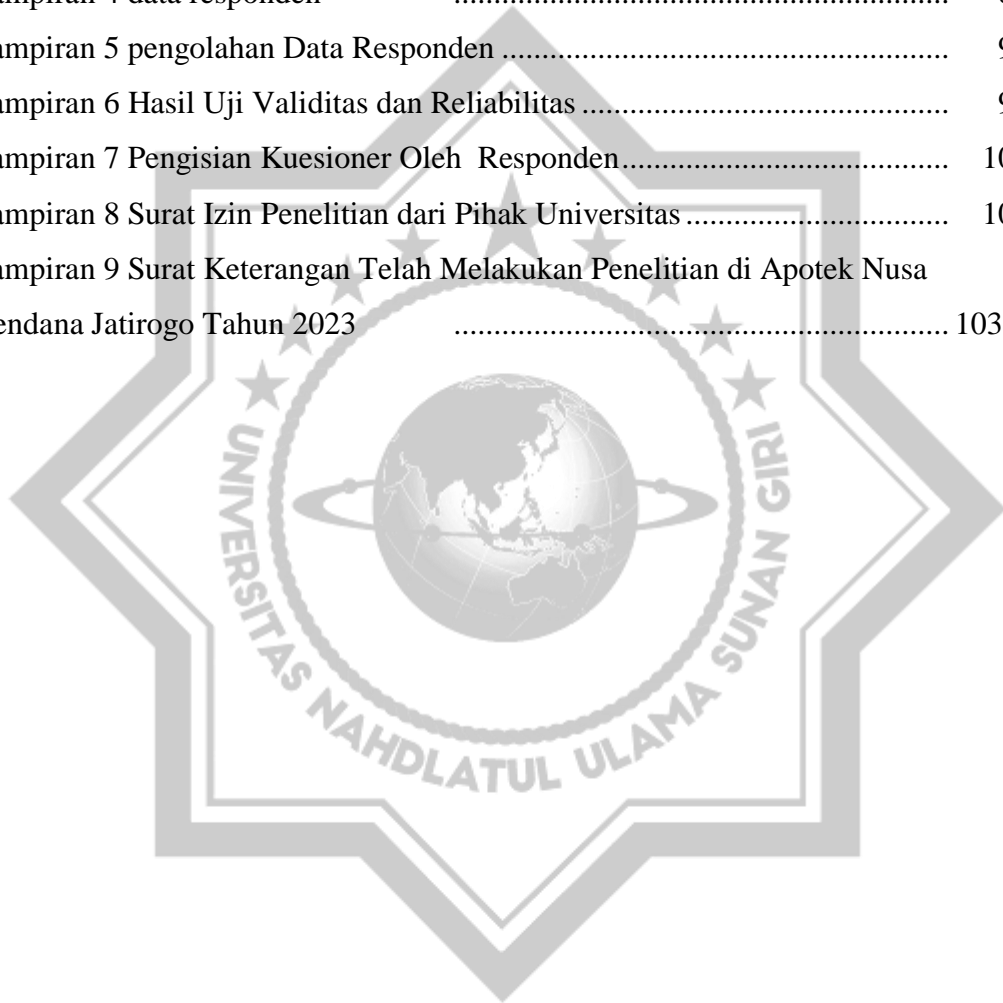
DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Lokasi Apotek Nusa Cendana Jatirogo 57



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Persetujuan Menjadi Responden	79
Lampiran 2 Kuesioner	80
Lampiran 3 Lembar Kuesioner	81
Lampiran 4 data responden	84
Lampiran 5 pengolahan Data Responden	92
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	98
Lampiran 7 Pengisian Kuesioner Oleh Responden.....	101
Lampiran 8 Surat Izin Penelitian dari Pihak Universitas	102
Lampiran 9 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian di Apotek Nusa Cendana Jatirogo Tahun 2023	103



UNUGIRI