

**PEMBUATAN KUESIONER STANDAR UNTUK MENILAI  
STANDAR PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK**



**DIKI KURNIAWAN  
0708010058**

**FAKULTAS FARMASI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO  
PURWOKERTO  
2012**

**PEMBUATAN KUESIONER STANDAR UNTUK MENILAI  
STANDAR PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK**

Skripsi  
Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Farmasi pada Program Studi Farmasi

**DIKI KURNIAWAN  
0708010058**

**FAKULTAS FARMASI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO  
PURWOKERTO  
2012**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PEMBUATAN KUESIONER STANDAR UNTUK MENILAI  
STANDAR PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK**

**DIKI KURNIAWAN  
0708010058**

Diperiksa dan disetujui oleh

Mengetahui,

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

**Drs.Moeslich Hasanmihardja,Apt  
NIK 2160268**

**Didik Setiawan, M.Sc.,Apt  
NIK. 2160393**

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**PEMBUATAN KUESIONER STANDAR UNTUK MENILAI**  
**STANDAR PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK**

**DIKI KURNIAWAN**  
**0708010058**

**Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Skripsi**  
**Pada hari jum'at tanggal 31 Agustus 2011**

**SUSUNAN PANITIA**

**Ketua**

**Sekretaris**

**Ika Yuni Astuti, M.Si.,Apt**  
**NIK 2160238**

**Wiranti Sri Rahayu, M.Si.,Apt**  
**NIK 2160348**

**Penguji I**

**Penguji II**

**Drs.Moeslich Hasanmihardja,Apt**  
**NIK 2160268**

**Didik Setiawan, M.Sc.,Apt**  
**NIK. 2160393**

**Mengetahui**  
**Dekan Fakultas Farmasi**  
**Universitas Muhammadiyah Purwokerto**

**Drs.Moeslich Hasanmihardja,Apt**  
**NIK 2160268**

## PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : DIKI KURNIAWAN

NIM : 0708010058

Program Studi : Farmasi

Fakultas/Universitas : Farmasi/Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil dari proses penelitian saya yang telah dilakukan dengan prosedur penelitian yang benar dengan arahan dari dosen pembimbing dan bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun yang tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Demikian pernyataan ini, apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 31 Agustus 2012

Yang menyatakan

Diki Kurniawan

## ABSTRAK

DIKI KURNIAWAN. Pembuatan Kuisiонер Standar Untuk Menilai Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek. Dibawah bimbingan MOESLIH HASANMIHARDJA dan DIDIK SETIAWAN.

**Latar Belakang** : Dalam menjamin mutu pelayanan kepada pasien, Pemerintah RI telah mengeluarkan Kepmenkes No. 1027 tahun 2004 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Berbagai penelitian tentang gambaran pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek telah dilakukan. Contoh penelitian tentang gambaran pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek di Medan tahun 2009, di Purwokerto tahun 2010, dan di Sleman tahun 2006. Penelitian tersebut menggunakan kuisiонер sebagai instrumen penelitian. Instrumen penelitian memegang peranan penting dalam menentukan mutu suatu penelitian.

**Tujuan Penelitian** : Penelitian ini bertujuan untuk memeberikan informasi bagaimana pembuatan kuisiонер dan melakukan uji instrumen penelitian yang memiliki nilai validitas dan reliabilitas yang baik.

**Metode Penelitian** : Jenis penelitian ini adalah observasional deskriptif dengan menggunakan kuisiонер sebagai instrumen penelitian.

**Hasil** : Hasil penelitian menunjukkan bahwa kuisiонер memiliki 6 pertanyaan tidak valid dan seluruh pertanyaan reliabel. Didapatkan kuisiонер dengan rincian 4 pertanyaan tentang pengelolaan sumberdaya manusia, 10 pertanyaan tentang pengelolaan sarana dan prasarana. Terdapat 3 pertanyaan tentang pengelolaan sediaan farmasi dan kelengkapan alat kesehatan, 34 pertanyaan tentang pelayanan kefarmasian dan 9 pertanyaan tentang evaluasi mutu pelayanan kefarmasian.

**Kesimpulan** : Dalam pembuatan kuisiонер pertama harus memiliki konsep atau variabel apa yang ingin diteliti, kemudian menjabarkan variabel-variabel tersebut menjadi butir-butir pertanyaan dan selanjutnya menentukan skala pengukuran.

**Kata Kunci** : kuisiонер, validitas, reliabilitas, standar pelayanan kefarmasian, apotek.

## ***ABSTRACT***

DIKI KURNIAWAN. Formation Questionnaire To Asses The Standard of Pharmaceutical Services in Pharmacy. Supervised by MOELIH HASANMIHARDJA and DIDIK SETIAWAN.

**Background** : The goverment of Indonesia has issued Kepmenkes No. 1027/2004 about Standard of Pharmaceutical Services in Pharmacy to maintain the quality of pharmaceutical service to the patients. The studies about implementattion overview Standard of Pharmaceutical Services in Pharmacy have been done in many city. For example, the study about it in Medan at 2009, in Purwokerto at 2010, in Sleman at 2006 and the study used questionnaire as a study instrument. The instument is very important to determine the quality of the study.

**Objective** : The study was aimed to provide information how to make and test the questionnaire that have a good validity and reliabiliy value.

**Methods** : The method of this study is a observational descriptive by using questionnaire as a study instrument.

**Result** : The result show that questionnaire has 6 questions is not valid and the overall questions is reliable. The details obtained of questionnaire are 4 questions about human resource management, 10 questions about infrastructure management in pharmacy. There are 2 questions about the management of pharmaceutical and medical devices completeness, 34 questions about pharmaceutical service and 9 questions about evaluation of quality pharmaceutical service.

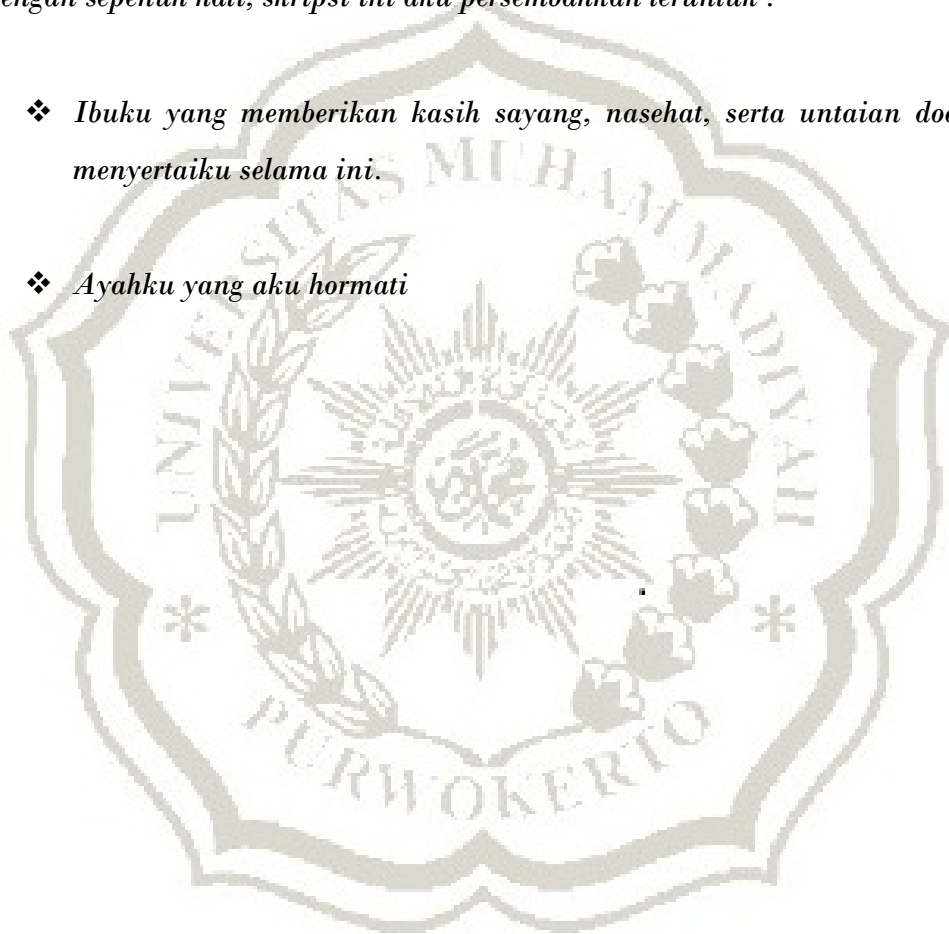
**Conclusion** : The first to format a questionnaire should have a concept or variable what is you want to study, and then the variable's defined will be the questions the questions points and the last selection of the measurement scales.

**Keyword** : questionnaire, validity, reliability, standard of pharmaceutical service, pharmacy.

## PERSEMBAHAN


*Dengan sepenuh hati, skripsi ini aku persembahkan teruntuk :*

- ❖ *Ibuku yang memberikan kasih sayang, nasehat, serta untaian doa yang menyertaiku selama ini.*
- ❖ *Ayahku yang aku hormati*



## MOTTO

*Dimana ada kemauan, pasti ada jalan*



*Kemarin adalah sejarah, hari ini keabadian, esok adalah impian  
Aku hanya memiliki satu hari keabadian bila masih ada hari esok aku akan  
belajar menjadi lebih baik*

## PRAKATA

Segala puji bagi Allah SWT atas rahmat, hidayah dan segala petunjuk yang telah diberikan dalam penyusunan skripsi yang berjudul **"Pembuatan Kuesioner Standar untuk menilai Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek"**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Farmasi di Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya kepada Bapak Drs. Moeslich Hasanmihardja, Apt. dan Bapak Didik Setiawan, M.Sc Apt. yang telah berkenan memberikan bimbingan dan mengarahkan penulis dalam penyelesaian skripsi ini. Pembuatan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik, untuk itu penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Syamsuhadi Irsyad, S.H.,M.H. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Bapak Drs. Moeslich Hasanmihardja, Apt. Selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
3. Seluruh Dosen dan Staf Karyawan Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
4. Seluruh Responden yang telah meluangkan waktunya.
5. Kedua orang tuaku yang telah mendidik dan merawatku dengan tidak terlepas dari pemberian semangat dan dorongan yang besar serta doa-doanya.
6. Kakak dan Adiku satu keluarga
7. Farida amalia terima kasih atas dukungan dan motifasinya.
8. Teman Farmasi angkatan 2007, terima kasih atas dukungan, kebersamaan dan canda tawa yang kalian berikan selama ini.
9. Dan semua pihak yang telah membantu terselesaikannya penelitian ini yang tidak bisa disebut satu-persatu.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan, untuk itu penulis mohon maaf. Saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi penyempurnaan skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas semua amal baik dari semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Purwokerto, 31 Agustus 2012

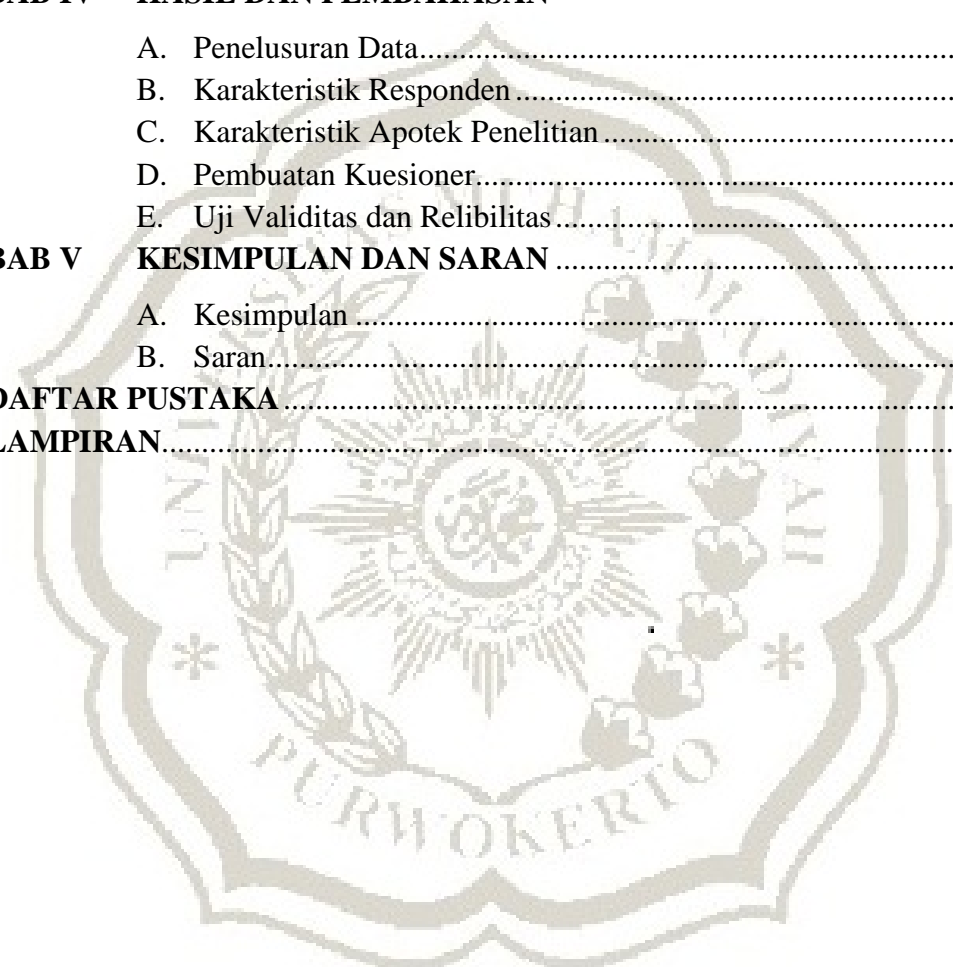
Diki Kurniawan



## DAFTAR ISI

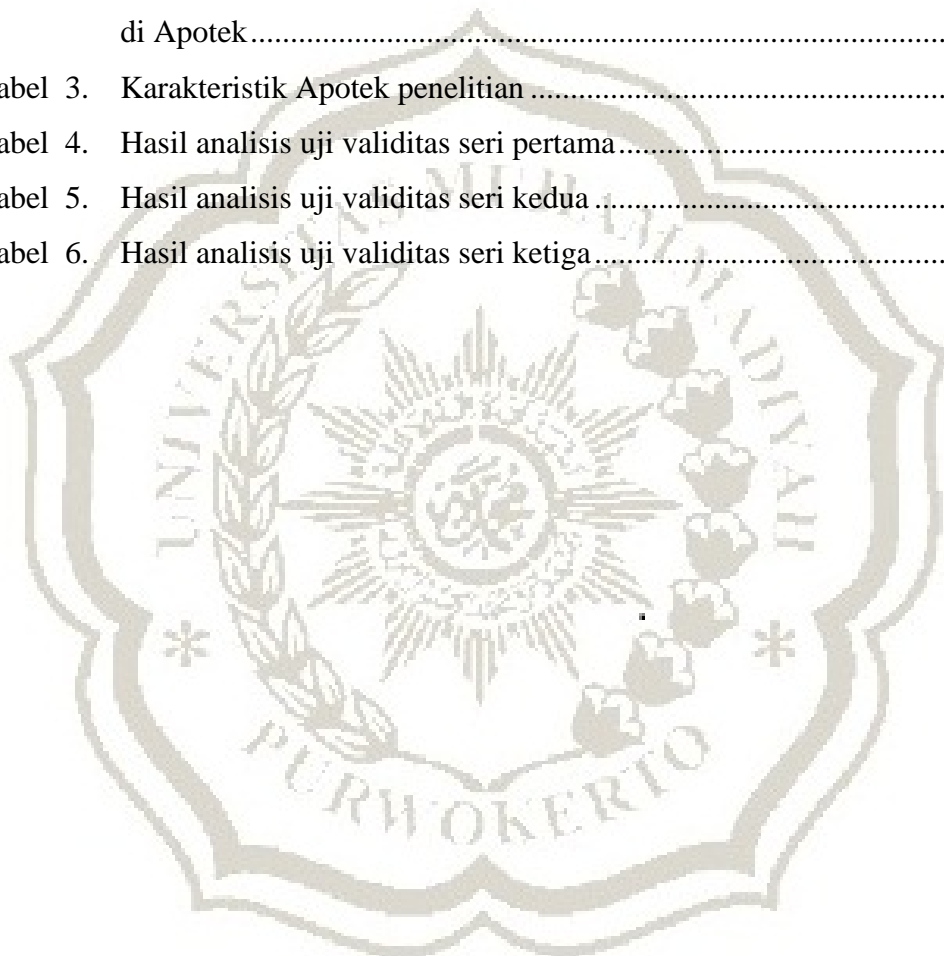
	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	vii
<b>MOTTO</b> .....	viii
<b>PRAKATA</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	3
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	4
A. Kuesioner .....	4
B. Validitas .....	5
1. Validitas isi .....	5
2. Validitas konstruk .....	5
3. Validitas kriterium .....	5
C. Reliabilitas .....	6
D. Apotek .....	7
E. Pekerjaan Kefarmasian Pada Fasilitas Pelayanan Kefarmasian .....	8
F. Standard Pelayanan Kefarmasian .....	11
a. Pengelolaan Sumberdaya .....	11
b. Pengelolaan Sumberdaya Manusia .....	11
c. Pengelolaan Sarana dan Prasara .....	13
d. Pengelolaan Sediaan Farmasi dan Perbekalan Kesehatan Lainnya .....	14
e. Administrasi .....	16
1. Pelayanan .....	17
a. Pelayanan Resep .....	17
b. Promosi dan Edukasi .....	19
c. Pelayanan Residensial .....	20

	2. Evaluasi Mutu Pelayanan.....	20
<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	21
	A. Jenis dan Rancangan Penelitian .....	21
	B. Definisi Variabel Operasional.....	21
	C. Cara Penelitian .....	22
	D. Analisis Data .....	23
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
	A. Penelusuran Data.....	24
	B. Karakteristik Responden .....	24
	C. Karakteristik Apotek Penelitian .....	26
	D. Pembuatan Kuesioner.....	28
	E. Uji Validitas dan Relibilitas .....	29
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	32
	A. Kesimpulan .....	32
	B. Saran.....	32
	<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	33
	<b>LAMPIRAN</b> .....	35



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	22
Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Jabatan, Pengalaman Kerja, Pekerjaan Lain, Frekuensi Kehadiran di Apotek dan Berapa lama di Apotek.....	22
Tabel 3. Karakteristik Apotek penelitian .....	24
Tabel 4. Hasil analisis uji validitas seri pertama.....	27
Tabel 5. Hasil analisis uji validitas seri kedua .....	28
Tabel 6. Hasil analisis uji validitas seri ketiga.....	29

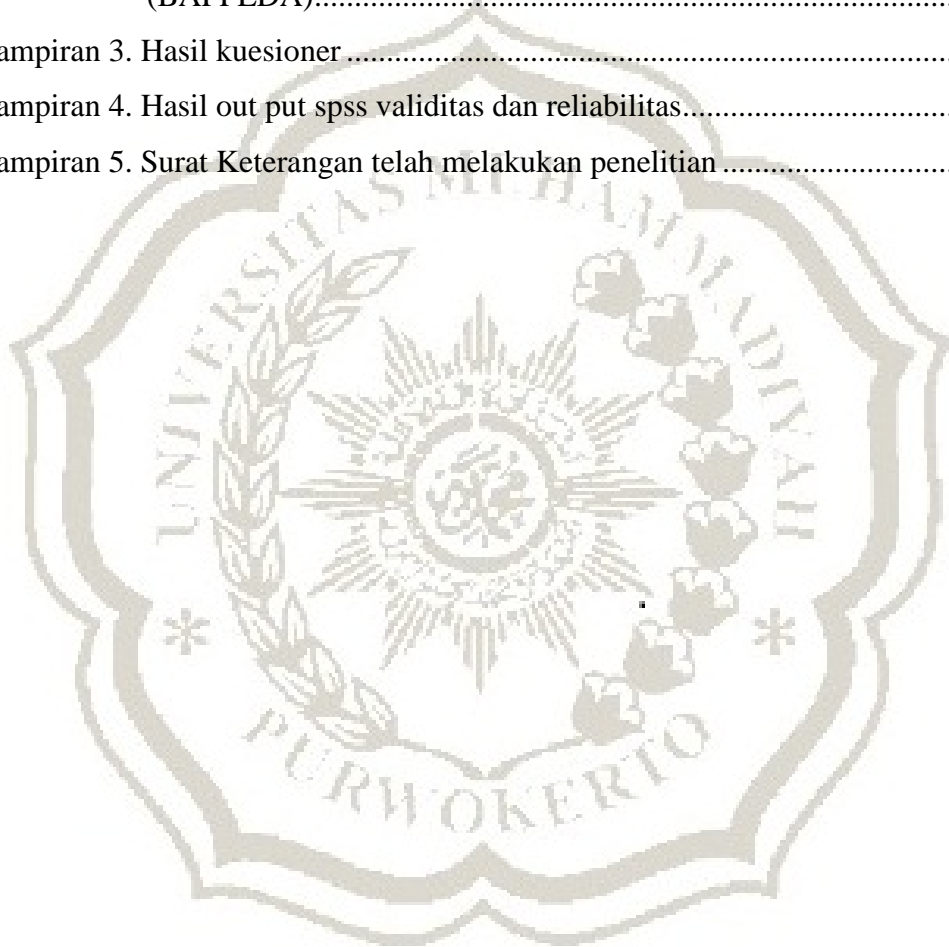




## DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian Dari Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Purwokerto.....	36
Lampiran 2. Surat Ijin Penelitian Dari Badan Perencana Pembangunan Daerah (BAPPEDA).....	37
Lampiran 3. Hasil kuesioner .....	38
Lampiran 4. Hasil out put spss validitas dan reliabilitas.....	85
Lampiran 5. Surat Keterangan telah melakukan penelitian .....	91



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan Sediaan Farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Untuk menjamin mutu pelayanan kefarmasian kepada pasien, maka pemerintah mengeluarkan Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 1027 tahun 2004 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Tujuan utama dikeluarkan standar tersebut adalah sebagai pedoman praktek apoteker dalam menjalankan profesi, melindungi masyarakat dari pelayanan yang tidak profesional serta melindungi profesi dalam menjalankan praktek (DepKes RI, 2004).

Hasil penelitian tentang gambaran pelaksanaan standar pelayanan kefarmasian di apotek pada tahun 2008 di Medan menunjukkan bahwa pelaksanaan standar pelayanan kefarmasian di apotek di kota Medan kurang baik. Hal ini ditunjukkan dengan 83,82% pelaksanaan pelayanan langsung kepada pasien di apotek dilakukan oleh AA dan 52,94% apoteker tidak hadir setiap hari di apotek (Ginting, 2009).

Pelaksanaan standar pelayanan kefarmasian di apotek di wilayah Purwokerto pada tahun 2010 menunjukkan bahwa pelaksanaan standar pelayanan kefarmasian di apotek sudah cukup baik. Hal ini ditunjukkan dengan kehadiran apoteker maupun apoteker pendamping setiap hari di apotek serta peran aktif apoteker maupun apoteker pendamping dalam pelayanan kefarmasian di apotek menurut standar pelayanan kefarmasian (Tantomi, 2010).

Sedangkan penelitian gambaran pelaksanaan standar pelayanan kefarmasian di apotek DKI Jakarta tahun 2003 kurang baik, ditunjukkan dengan pelayanan obat bebas dan obat bebas terbatas 100% dilakukan oleh

AA dan Informasi obat untuk pelayanan swamedikasi yang meliputi informasi tentang indikasi, rute penggunaan, dosis dan frekuensi penggunaan, lamanya obat diminum, efek samping, interaksi, dan pantangan selama menggunakan obat hampir 90% dilakukan oleh AA. Hanya sekitar 10% apoteker yang ikut aktif dalam informasi pelayanan obat bebas (Purwati, *et al.*, 2004).

Contoh penelitian tersebut di atas menggunakan kuesioner atau angket sebagai instrumen penelitian atau alat pengukur data. Instrumen penelitian memegang peranan penting dalam menentukan mutu suatu penelitian, hal ini dapat dipahami karena instrumen penelitian berfungsi mengungkapkan fakta menjadi data.

Instrumen penelitian harus memenuhi persyaratan validitas dan reliabilitas sehingga mampu memberikan informasi yang dapat dipercaya. Instrumen dikatakan valid berarti benar – benar mengukur apa yang hendak diukur. Contoh meteran sebagai alat yang valid untuk mengukur panjang, tetapi tidak valid digunakan untuk mengukur berat badan. Instrumen yang memenuhi persyaratan reliabilitas berarti instrumen menghasilkan ukuran yang konsisten walaupun instrumen tersebut digunakan mengukur berkali-kali digunakan untuk mengukur. Suatu instrumen penelitian yang memiliki nilai validitas dan reliabilitas yang rendah sudah barang tentu kesimpulan dari pengujian hipotesis tersebut tidak tepat.

Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik untuk meneliti tentang pembuatan kuesioner standar untuk menilai standar pelayanan kefarmasian di apotek.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pembuatan kuesioner penelitian
2. Bagaimana melakukan validitas dan reliabilitas instrument penelitian

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Dapat memberikan informasi bagaimana pembuatan kuesioner
2. Dapat melakukan uji instrument penelitian yang memiliki nilai validitas dan reliabilitas yang baik.

