

**EVALUASI PELAYANAN KOMUNIKASI, INFORMASI, DAN EDUKASI (KIE)  
OBAT BEBAS DAN BEBAS TERBATAS OLEH TENAGA TEKNIK  
KEFARMASIAN DI APOTEK HASTUTI FARMAMADIUN**

**Karya Tulis Ilmiah**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh predikat Ahli Madya Farmasi**



**Disusun oleh :**

**PUDJI HASTUTI SRI HANDAYANI**

**NIM : 32316468**

**PROGRAM STUDI FARMASI DIPLOMA TIGA  
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA MADIUN  
2019**

**HALAMAN PENGESAHAN**

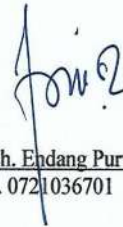
**EVALUASI PELAYANAN KOMUNIKASI, INFORMASI, DAN EDUKASI (KIE)  
OBAT BEBAS DAN BEBAS TERBATAS OLEH TENAGA TEKNIS KEFARMASIAN  
DI APOTEK HASTUTI FARMA MADIUN**

Disusun oleh :  
PUDJI HASTUTI SRI HANDAYANI  
NIM : 32316468

Telah disetujui Dosen Pembimbing  
Pada tanggal: 26 JUL 2019

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Karya Tulis Ilmiah  
Pada tanggal: 03 JUL 2019

Pembimbing,



Dra. Ch. Endang Purwaningsih, M.Si.  
NIDN. 0721036701

Mengetahui,

Dekan Fakultas MIPA,



Drs. Agus Purwanto, M.Si  
NIDN. 0717086401

Ketua Program Studi  
Farmasi Diploma Tiga,



Erlien Dwi Cahyani, M.Farm., Apt  
NIDN. 3211048714

## HALAMAN PENGESAHAN

EVALUASI PELAYANAN KOMUNIKASI, INFORMASI, DAN EDUKASI (KIE)  
OBAT BEBAS DAN BEBAS TERBATAS OLEH TENAGA TEKNIS KEFARMASIAN  
DI APOTEK HASTUTI FARMA MADIUN

Laporan Penelitian Karya Tulis Ilmiah

Disusun oleh :  
PUDJI HASTUTI SRI HANDAYANI  
NIM : 32316468

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Angga Rahabistara Sumadji, M. Si NIDN. 0708088701	1. 
2. Christianto Adhy Nugroho, M. Si NIDN. 0702017001	2. 
3. Ch. Endang Purwaningsih, M. Si NIDN. 0721036701	3. 

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Karya Tulis Ilmiah  
Dinyatakan telah memenuhi syarat

Pada tanggal: **26 JUL 2019**

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Farmasi Diploma Tiga,



Erlion Dwi Cahyani, M.Farm., Apt  
NIDN. 3211048714

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS ILMIAH

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam karya tulis ilmiah ini, yang berjudul: "Evaluasi Pelayanan Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE) Obat Bebas dan Bebas Terbatas oleh Tenaga Teknis Kefarmasian di Apotek Hastuti Farma Madiun," tidak terdapat karya tulis yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya Farmasi di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Madiun, Mei 2019

Penulis,



Pudji Hastuti Sri Handayani  
NIM. 32316468

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulispanjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah dengan judul “Evaluasi Pelayanan Komunikasi, Informasi, dan Edukasi Obat Bebas dan Bebas Terbatas oleh Tenaga Teknis Kefarmasian di Apotek Hastuti Farma Madiun,” tepat pada waktunya.

Penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini tidak lepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini perkenankanlah penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dra. Fransiska Mudjijanti, M.M., selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandala Madiun.
2. Bapak Drs. Agus Purwanto, M.Si, selaku Dekan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Katolik Widya Mandala Madiun.
3. Ibu Erlien Dwi Cahyani, M.Farm., Apt, selaku Ketua Program Studi Farmasi Diploma TigaFakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Katolik Widya Mandala Madiun.
4. Ibu Dra. Ch. EndangPurwaningsih, M.Si,selakudosenpembimbing yangtelah meluangkan waktunya serta memberikan bimbingan, arahan, serta masukan kepada penulis.

5. Ibu Vidya Kartikaningrum, M.Farm, Apt, yang banyak membantu dan memberikan saran, arahan serta masukan kepada penulis dalam proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
6. TU Program Studi D3 Farmasi Universitas Katolik Widya Mandala Madiun.
7. Bapak dan Ibu yang sudah memberikan motivasi dan dukungan kepada peneliti.
8. Suami tercinta, yang selalu setia dan memberi semangat, dorongan kepada peneliti, sehingga Karya Tulis Ilmiah ini dapat terselesaikan.
9. Ketiga buah hatiku Hikmah, Roumbei, dan Zaki yang selalu menjadi penyemangat bagi peneliti.
10. Teman-teman mahasiswa Farmasi Diploma tiga angkatan 2016 dan teman-teman Apotek Hastuti Farma Madiun terima kasih atas doa dan bantuannya.
11. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT membalas budi baik semua pihak yang telah memberikan kesempatan, dukungan, dan bantuan dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.

Penulis menyadari penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini masih belum sempurna baik dari segi isi maupun bahasanya. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan Karya Tulis Ilmiah ini. Akhirnya, penulis berharap semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah wawasan bagi penulis dan pembaca.

Madiun, Mei 2019

Penulis,

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. LatarBelakang.....	1
B. RumusanMasalah.....	4
C. TujuanPenelitian.....	4
D. ManfaatPenelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Apotek.....	6
B. ApotekHastutiFarmaMadiun.....	6
C. PengelolaanSumberDayaKefarmasian.....	7
D. Swamedikasi.....	7



E. Pelayanan Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE).....	9
BAB III METODE PENELITIAN.....	12
A. Jenis dan Rancangan Penelitian.....	12
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	12
C. Populasi dan Sampel.....	12
D. Instrumen Penelitian.....	15
E. Variabel dan Definisi Operasional.....	19
F. Cara Pengumpulan Data.....	20
G. Pengolahan dan Analisis Data.....	23
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	24
A. Hasil Penelitian .....	24
B. Pembahasan.....	34
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	48
A. Kesimpulan.....	48
B. Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA.....	50
LAMPIRAN	

## DAFTAR GAMBAR

1. Skema Alur Penelitian.....	22
2. Alur Pengumpulan Data dari Responden .....	23
3. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
4. Karakteristik Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	35
5. Hasil <i>Checklist</i> Pelayanan KIE .....	38

## DAFTAR TABEL

1. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	24
2. Karakteristik Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	25
3. Frekuensi dan Presentase Hasil <i>Cheklis</i> .....	26
4. Aspek Sikap Keramahtamahan dalam Berkomunikasi .....	26
5. Aspek Jelas dalam Berkomunikasi .....	27
6. Aspek Penyampaian Nama Obat .....	28
7. Aspek Informasi tentang Indikasi Obat .....	29
8. Aspek Informasi tentang Aturan Pakai Obat .....	30
9. Aspek Informasi tentang Cara Pakai Obat .....	31
10. Aspek Informasi tentang Cara Penyimpanan Obat .....	32
11. Aspek Informasi tentang Efek Samping Obat .....	33
12. Aspek Edukasi Berapa Lama Pemakaian Obat.....	34

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Permohonan Ijin Penelitian di Apotek Hastuti Farma.....	55
2. Izin Penelitian dari Apotek Hastuti Farma Madiun.....	56
3. Lembar Persetujuan menjadi Responden.....	57
4. Lembar Kuesioner Daftar Checklist Pelayanan KIE.....	58
5. Data Pasien Resep dan Non Resep Oktober-Desember 2018.....	59
6. Uji Validitas Kuesioner Daftar Checklist.....	63
7. Tabel R <i>Product Moment</i> .....	69
8. Uji Reliabilitas Kuesioner Daftar Checklist.....	70
9. Hasil Penelitian Pelayanan KIE Obat Bebas dan Bebas Terbatas.....	76
10. Lembar Persetujuan dan Kuesioner yang Sudah Diisi Responden.....	80

## ABSTRAK

Swamedikasi merupakan upaya masyarakat dalam mengobati dirinya sendiri, yang biasanya dilakukan untuk mengatasi keluhan-keluhan dan penyakit ringan yang dialami oleh masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hasil evaluasi pelayanan komunikasi, informasi, dan edukasi (KIE) Obat Bebas dan Bebas Terbatas oleh Tenaga Teknis Kefarmasian di Apotek Hastuti Farma Madiun periode April 2019. Penelitian ini bersifat survei deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada 100 responden yang membeli obat bebas dan bebas terbatas. Pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*, dengan teknik kuesioner, observasi, dokumentasi. Data diolah dengan metode statistik sederhana dengan menghitung persentasenya dan dianalisis secara deskriptif, kemudian dibandingkan dengan jurnal-jurnal penelitian yang relevan. Hasil penelitian pelaksanaan pemberian pelayanan komunikasi, informasi, dan edukasi (KIE) obat bebas dan bebas terbatas oleh Tenaga Teknis Kefarmasian di Apotek Hastuti Farma Madiun, dari 9 aspek evaluasi dapat disimpulkan bahwa Tenaga Teknis Kefarmasian belum optimal dalam melakukan pelayanan KIE obat bebas dan bebas terbatas di apotek, dengan hasil evaluasi terdapat 4 penilaian yang menunjukkan hasil yang optimal, meliputi (1) keramah tamahan dalam berkomunikasi (98%), (2) jelas dalam berkomunikasi (97%), (3) penyampaian nama obat (72%), dan (4) informasi aturan pemakaian obat (78%). Sedangkan 5 aspek yang lainnya belum optimal, dengan penilaian rendah meliputi (1) penyampaian informasi indikasi obat (5%), (2) informasi cara pemakaian obat (7%), (3) informasi cara penyimpanan obat (3%), (4) informasi tentang efek samping obat (0%), dan (5) edukasi berapa lama pemakaian obat (3%).

Kata kunci: Evaluasi, Pelayanan, KIE, Obat Bebas dan Bebas Terbatas, Apotek