

**EVALUASI PELAYANAN TENAGA KEFARMASIAN
PADA PEMBERIAN OBAT GANGGUAN LAMBUNG DI
APOTEK WILAYAH KOTA SURABAYA UTARA**



SUKMA PERNIAWATI

2443018185

PROGRAM STUDI S1

FAKULTAS FARMASI

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

2023

**EVALUASI PELAYANAN TENAGA KEFARMASIAN PADA
PEMBERIAN OBAT GANGGUAN LAMBUNG DI APOTEK
WILAYAH KOTA SURABAYA UTARA**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Farmasi Program Studi Strata I
di Fakultas Farmasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya

OLEH:

SUKMA PERNIAWATI

2443018185

Telah disetujui pada tanggal 27 Maret 2023 dan dinyatakan LULUS

Pembimbing I,



apt. Joyce Ratnaningsih, Sp.FRS.
NIK. 3578104208610003

Pembimbing II,



Dr. apt. Dra. Monica W.S, M.Sc.
NIK. 241.13.0788

Mengetahui,
Ketua Penguji



apt. Dra. Siti Surdijati, MS.
NIK. 241.12.0734

**LEMBAR PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui skripsi/karya ilmiah saya dengan judul: **Evaluasi Pelayanan Tenaga Kefarmasian Pada Pemberian Obat Gangguan Lambung di Apotek Wilayah Kota Surabaya Utara** untuk dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain yaitu *Digital Library* Perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 27 Maret 2023



Sukma Perniawati
2443018185

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa hasil tugas akhir ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri apabila di kemudian hari diketahui bahwa skripsi ini merupakan hasil plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan kelulusan dan atau pencabutan gelar yang saya peroleh

Surabaya, 27 Maret 2023



Sukma Perniawati
2443018185

ABSTRAK

EVALUASI PELAYANAN TENAGA KEFARMASIAN PADA PEMBERIAN OBAT GANGGUAN LAMBUNG DI APOTEK WILAYAH KOTA SURABAYA UTARA

SUKMA PERNIAWATI
2443018185

Pelayanan kefarmasian di Apotek yang dilakukan oleh Apoteker dan Tenaga Teknis Kefarmasian salah satunya adalah swamedikasi yang merupakan upaya untuk mengobati diri sendiri dengan keluhan ringan tertentu seperti gangguan lambung (*gastritis*). Tahapan pelayanan swamedikasi meliputi *patient assesment* untuk penggalan informasi, selanjutnya rekomendasi obat dan KIE (Konseling, Edukasi dan Informasi) terhadap pasien. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan menggunakan metode survei yaitu teknik yang digunakan penulis untuk mendapatkan penilaian pelayanan secara lisan melalui komunikasi langsung dengan tenaga kefarmasian di Apotek Wilayah Kota Surabaya Utara. Hasil penelitian yang dilakukan di Apotek Wilayah Kota Surabaya Utara dalam penggalan informasi pada kategori Sangat Tinggi 15,4% (2 Apotek), Tinggi 15,4% (2 Apotek), Sedang 61,5% (8 Apotek), Rendah 7,7% (1 Apotek). Pada Rekomendasi dan KIE dalam kategori Tinggi 15,4% (2 Apotek), Sedang 23% (3 Apotek), Rendah 50% (6 Apotek), Sangat Rendah 15,4% (2 Apotek), pada hasil penelitian menunjukkan pelayanan kurang memuaskan oleh Tenaga Kefarmasian sehingga perlu untuk mengelola kualitas pelayanan kesehatan serta mampu meningkatkan kesehatan masyarakat dalam penggalan informasi, rekomendasi obat dan juga KIE.

Kata kunci: pelayanan kefarmasian, swamedikasi, pelayanan informasi obat dan rekomendasi obat

ABSTRACT

EVALUATION OF PHARMACEUTICAL SERVICES IN THE ADMINISTRATION OF GASTRIC DISORDERS IN PHARMACIES IN THE NORTH SURABAYA CITY

**SUKMA PERNIAWATI
2443018185**

One of the pharmaceutical services in pharmacies carried out by pharmacists and pharmaceutical technical personnel is self-medication, which is an attempt to treat oneself with certain minor complaints such as gastric disorders (gastritis). The stages of self-medication service include patient assessment to extract information, then drug recommendations and IEC (Counseling, Education and Information) to patients. This research is descriptive qualitative research. The data collection technique used the survey method, which is a technique used by the author to obtain an oral service assessment through direct communication with pharmaceutical personnel at the North Surabaya City Pharmacy. The results of research conducted at the North Surabaya City Pharmacy in extracting information in the Very High category 15.4% (2 pharmacies), High 15.4% (2 pharmacies), Moderate 61.5% (8 pharmacies), Low 7.7% (1 pharmacy). In Recommendations and IEC in the High category 15.4% (2 Pharmacies), Moderate 23% (3 Pharmacies), Low 50% (6 Pharmacies), Very Low 15.4% (2 Pharmacies), the results showed unsatisfactory service by Pharmaceutical Workers so that it is necessary to manage the quality of health services and be able to improve public health in extracting information, drug recommendations and also IEC.

Keywords: pharmaceutical services, self-medication, drug information services and drug recommendations

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga skripsi dengan judul **“Evaluasi Pelayanan Tenaga Kefarmasian Pada Pemberian Obat Gangguan Lambung di Apotek Wilayah Kota Surabaya Utara”** dapat terselesaikan. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Farmasi di Fakultas Farmasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Penulis menyadari bahwa penelitian dan penulisan naskah skripsi ini tidak dapat diselesaikan tanpa dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan berkontribusi dalam penelitian serta penyusunan naskah skripsi ini kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, keberkahan, kekuatan, rahmat dan anugerahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Pendidikan di S1 dengan baik dan penulisan skripsi ini hingga akhir.
2. Kedua orang tua (Warsito dan Perni Astutik), adik (Dwi Rifky Ferdiansyah) dan keluarga besar yang senantiasa memberikan doa, dukungan dan semangat selama perkuliahan di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya hingga dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan baik.
3. apt. Joyce Ratnaningsih, Sp.FRS selaku Dosen Pembimbing I dan Dr. Dra. Monica Widyawati Setiawan, M.Sc., Apt selaku Dosen Pembimbing II yang senantiasa membimbing, memberikan ilmu, mengarahkan dan juga serta memberikan saran sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir penulisan skripsi.

4. Dra. Siti Surdijati, M.S., Apt selaku Dosen Penguji yang telah memberikan masukan dan saran sehingga penulis dapat menyusun naskah skripsi dengan baik.
5. apt. Sumi Wijaya, S.Si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dan juga selaku Dosen Penasehat Akademik yang telah membimbing, mengarahkan, mendidik dan juga memberikan masukan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi.
6. apt. Diga Albrian Setiadi, S.Farm., M.Farm. selaku Ketua Program Studi S1 Fakultas Farmasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dan juga selaku Dosen Penguji yang senantiasa memberikan ilmu, mendidik, mengarahkan dan juga memberikan motivasi selama masa perkuliahan sehingga tugas akhir skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
7. Seluruh staff Tata Usaha Fakultas Farmasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah membantu dalam seluruh kegiatan administrasi selama masa perkuliahan.
8. Arieska Dwi Puspitasari, Silvi Putri dan Ais Puji Lestari selaku teman saya yang telah memberikan semangat, motivasi dan menghibur saya selama penyusunan naskah skripsi
9. Seluruh mahasiswa Fakultas Farmasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Angkatan 2018 yang telah membantu dan mendukung sehingga penulis dapat menyelesaikan Pendidikan S1 dan dapat menyelesaikan penulisan skripsi.
10. Seluruh teman di GWS HB yang telah mendukung penulis dari awal perkuliahan untuk menyelesaikan Pendidikan S1 di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

11. Seluruh pihak yang tidak dapat dituliskan satu per satu oleh penulis.

Dengan keterbatasan pengalaman, pengetahuan maupun pustaka yang ditinjau, penulis menyadari kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Akhir kata penulis sangat mengharapkan kritik dan saran agar naskah skripsi ini dapat lebih disempurnakan.

Surabaya, 27 Maret 2023



Sukma Perniawati
2443018185

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Hipotesis Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian	3
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Tinjauan tentang Apotek.....	4
2.2 Tinjauan tentang Pelayanan Kefarmasian di Apotek	5
2.3 Tinjauan tentang Swamedikasi.....	5
2.3.1 Tahapan Pelayanan Swamedikasi.....	6
2.3.2 Penggolongan Obat Swamedikasi	7
2.4 Tinjauan tentang Penyakit Gangguan Lambung	7
2.4.1 Definisi	7
2.4.2 Etiologi	8
2.4.3 Patofisiologi.....	8
2.4.4 Terapi Gastritis	9

	Halaman
BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN	13
3.1 Jenis Penelitian.....	13
3.2 Metode Penelitian	13
3.2.1 Rancangan Penelitian	13
3.2.2 Populasi dan Sampel.....	14
3.3 Kriteria Inklusi dan Eksklusi.....	15
3.3.1 Kriteria Inklusi	15
3.3.2 Kriteria Eksklusi.....	15
3.4 Alat dan Bahan.....	16
3.5 Kerangka Konsep.....	16
3.6 Tahapan Penelitian.....	17
3.6.1 Penelitian Pendahuluan	17
3.6.2 Penyiapan Instrumen Penelitian	17
3.6.3 Sumber Data.....	17
3.6.4 Pengumpulan Data.....	18
3.6.5 Manajemen Data.....	18
3.7 Analisis Data.....	19
3.8 Skema Kerja.....	19
BAB 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	20
4.1 Hasil dan pembahasan.....	20
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	24
5.1 Kesimpulan	24
5.2 Saran	24
DAFTAR PUSTAKA.....	25
LAMPIRAN	28

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Gambaran Pelayanan Tenaga Kefarmasian Pada Pemberian Obat Gangguan Lambung (Gastritis) di Apotek Wilayah Kota Surabaya Utara.	21
Tabel 4.2 Kategori Presentase Jumlah Apotek di Wilayah Surabaya Utara dalam Pelayanan Kefarmasian	22

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Kerangka Konsep.....	16
Gambar 3.2 Skema Kerja Penelitian.....	19

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Surat Pengantar Penelitian	28
Lampiran 2 Surat Perizinan Penelitian	29
Lampiran 3 Hasil Penelitian di Apotek Wilayah Surabaya Utara.....	30