

**PERSEPSI PASIEN TERHADAP PELAYANAN SWAMEDIKASI OLEH  
APOTEKER DI APOTEK KECAMATAN BUMIAYU**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai**

**Derajat Sarjana Farmasi (S.Farm)**



**Oleh:**

**FITRIANI FALUFI**

**42115009**

**PROGRAM STUDI FARMASI  
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PERADABAN  
BUMIAYU**

**2019**

## PERSETUJUAN SKRIPSI

JUDUL : PERSEPSI PASIEN TERHADAP PELAYANAN  
SWAMEDIKASI OLEH APOTEKER DI APOTEK WILAYAH  
BUMIAYU  
NAMA : FITRIANI FALUFI  
NIM : 42115009

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui  
Bumiayu, September 2019

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Baedi Mulyanto, S.Farm.,M.H.,Apt.  
NIDN. 0604058803



Mega Kartikasari, S.Farm.,Apt.  
NIDN.



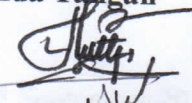
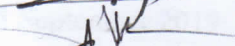


Luthfi Hidayat Maulana, S.KM.,M.Si.  
NIDN. 0626078902

## PENGESAHAN SKRIPSI


JUDUL : PERSEPSI PASIEN TERHADAP PELAYANAN  
SWAMEDIKASI OLEH APOTEKER DI APOTEK  
KECAMATAN BUMIAYU  
NAMA : FITRIANI FALUFI  
NIM : 42115009

Skripsi ini telah diujikan dan dipertahankan didepan Dewan Penguji pada Sidang Skripsi tanggal 22 September 2019. Menurut pandangan kami, Skripsi ini memadai dari segi kualitas untuk tujuan penganugrahan gelar Sarjana Farmasi (S.Farm)


Bumiayu, 22 September 2019

Nama Penguji	Tanda Tangan
1. Luthfi Hidayat Maulana, S.KM., M.Si	1. 
2. Tunjung Winarno, S.Farm., Apt	2. 
3. Mega Kartikasari, S.Farm., Apt	3. 
4. Baedi Mulyanto, S.Farm., M.H., Apt	4. 

  
Dekan Fakultas Sains dan Teknologi  
Universitas Peradaban

  
Dr. Pudjono, SU., Apt.  
NIPY. 15-04-106

  
Ketua Jurusan Farmasi

  
Luthfi Hidayat Maulana, S.KM., M.Si.  
NIDN. 0626078902

## PERNYATAAN PENULIS

**JUDUL : PERSEPSI PASIEN TERHADAP PELAYANAN  
SWAMEDIKASI OLEH APOTEKER DI APOTEK  
KECAMATAN BUMIAYU**

**NAMA : FITRIANI FALUFI**

**NIM : 42115009**

Saya menyatakan dan bertanggung jawab dengan sebenarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya sendiri kecuali cuplikan dan ringkasan yang masing-masing telah saya jelaskan sumbernya. Jika pada waktu selanjutnya ada pihak lain yang mengklaim bahwa skripsi ini sebagai karyanya, yang disertai dengan bukti- bukti yang cukup, maka saya bersedia untuk dibatalkan gelar Sarjana Farmasi saya beserta segala hak dan kewajiban yang melekat pada gelar tersebut.

Bumiayu, 15 September 2019



**FITRIANI FALUFI**

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

*“Pendidikan merupakan senjata paling ampuh yang bisa kamu gunakan untuk merubah dunia”*

*~Nelson Mandela~*

*“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras(untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap”*

*~QS. Al-Insyirah~*

### **PERSEMBAHAN**

*Dengan mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT, karya sederhana ini saya persembahkan kepada:*

*Kedua orang tua saya, Bapak Ratam Mustakim dan Ibu Uripah yang senantiasa memberikan kasih sayang dan dukungan baik spiritual maupun material.*

## ABSTRAK

Fitriani Falufi, Judul: Persepsi pasien terhadap pelayanan swamedikasi oleh Apoteker di Apotek kecamatan Bumiayu

Perilaku pengobatan sendiri di Indonesia sudah memiliki nilai yang cukup besar. Ciri adanya swamedikasi adalah dengan perilaku Rumah Tangga yang menyimpan obat untuk pengobatan diri sendiri. Dimana data menunjukkan sebesar 35,2% rumah tangga telah menyimpan obat untuk swamedikasi. Prakteknya terdapat obat keras, obat bebas, antibiotik, obat tradisional dan obat-obat yang tidak teridentifikasi. Swamedikasi atau pengobatan sendiri adalah tindakan atau upaya masyarakat untuk mengatasi masalah kesehatan baik keluhan, gejala dan penyakit ringan yang banyak dialami masyarakat, menggunakan obat-obatan yang dikonsumsi tanpa berkonsultasi terlebih dahulu dengan dokter. Kepuasan pasien merupakan perasaan senang yang muncul di dalam diri seorang setelah mendapat pelayanan yang diterima atau dialami secara langsung. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah (1). mengetahui deskripsi persepsi pasien di Apotek kecamatan kecamatan bumiayu, (2) mengetahui deskripsi pelayanan swamedikasi di Apotek kecamatan bumiayu dan (3) mengetahui pengaruh hubungan persepsi pasien terhadap pelayanan swamedikasi oleh Apoteker di Apotek kecamatan Bumiayu. Metode yang digunakan yaitu bersifat *Observational Analytic Survey* dengan rancangan *case control*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien Swamedikasi yang di Apotek dan sampel yang diperoleh sebanyak 60 responden. Data dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuisioner kepada responden kemudian dianalisis dengan analisis Univariat. Data diolah secara statistik dengan program SPSS versi 16.0, berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa pada Deskripsi persepsi pasien mengenai pelayanan di Apotek dikategorikan positif (51,7%), karena pasien menganggap bahwa pelayanan disekitaran kecamatan bumiayu sudah sangat baik dan juga ramah tamah. Deskripsi persepsi pasien mengenai pelayanan swamedikasi yang diberikan oleh Apoteker dikategorikan cukup (55,0%), karena pasien menganggap masih belum merasa puas dalam mendapatkan pelayanan Swamedikasi dari Apoteker di kecamatan Bumiayu. Terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi pasien terhadap pelayanan Swamedikasi oleh Apoteker di Apotek kecamatan Bumiayu dengan nilai  $p\text{ value} = 0,000$ .

Kata Kunci: persepsi pasien, pelayanan swamedikasi.

## ABSTRACT

Fitriani Falufi, Title: Patient's perception of self-medication services by Pharmacists in the Pharmacy District of Bumiayu

Self-medication behavior in Indonesia already has considerable value. The hallmark of self-medication is the behavior of the Household which stores medicine for self-medication. Where data shows that 35.2% of households have stored drugs for self-medication. In practice there are hard drugs, over-the-counter drugs, antibiotics, traditional medicines and drugs that are not identified. Self-medication or self-medication is an act or effort of the community to overcome health problems both complaints, symptoms and minor illnesses that are commonly experienced by the community, using medicines consumed without consulting first with a doctor. patient satisfaction is a feeling of pleasure that arises in a person after receiving the services received or experienced directly. The purpose of this research is (1). knowing the description of patient perceptions at the Apotek subdistrict, (2) knowing the description of self-medication services at Apotek, and (3) knowing the influence of the perception of the relationship between the patient's perception of self-medication services by the Apoteker at the Apotek subdistrict. The method used is observational analytic survey with case control design. The population in this study were all Swamedikasi patients in the Pharmacy and the samples obtained were 60 respondents. The data in this study are primary data, that is data obtained from the results of the distribution of questionnaires to respondents then analyzed by Univariate analysis. The data was processed statistically with SPSS version 16.0, based on the results of the study it was found that the description of the patient's perception of service at the Pharmacy was categorized positive (51.7%), because the patient considered that the service around the Bumiayu sub-district was very good and also friendly. patients regarding self-medication services provided by Pharmacists are categorized as sufficient (55.0%), because patients assume they are still not satisfied in getting Swamedication services from Pharmacists in Bumiayu sub-district. There is a significant relationship between patient perceptions of self-medication services by Pharmacists in Apotek sub-districts of Bumiayu. with a value of p value = 0,000.

Keywords: patient perception, self-dedicated services

## DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Persetujuan Skripsi.....	ii
Pengesahan Skripsi .....	iii
Pernyataan penulis .....	iv
Motto dan persembahan .....	v
Abstrak .....	vi
Abstrack .....	vii
Kata Pengantar .....	viii
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel .....	xii
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
E. Kerangka Teori.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Swamedikasi .....	7
B. Apoteker.....	16
C. Apotek.....	21
D. Persepsi Pasien.....	29
E. Perbandingan dengan penelitian sebelumnya .....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis dan Rancangan Penelitian .....	33
B. Waktu dan Tempat Penelitian .....	33
C. Populasi dan Sampel .....	33
D. Uji Prasyarat Analisis.....	35
E. Analisis Data .....	36
F. Etika Penelitian .....	39
G. Variabel Penelitian .....	40
H. Devinisi Operasional.....	41



<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Kondisi Umum Wilayah Penelitian.....	42
B. Deskripsi Karakteristik Responden.....	42
C. Hasil Analisis Data.....	44
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. KESIMPULAN .....	51
B. SARAN .....	52
DAFTAR PUSTAKA .....	53
LAMPIRAN LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.7 Definisi Operasional .....	41
Tabel 4.1 Data Pasien Swamedikasi .....	43
Tabel 4.2 Hasil Uji Kuisisioner Validitas Persepsi Pasien .....	44
Tabel 4.3 Hasil Uji Kuisisioner Validitas Pelayanan Swamedikasi .....	44
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas .....	46
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas .....	47
Tabel 4.6 distribusi nilai Kepuasan Pelayanan di Apotek.....	47
Tabel 4.7 distribusi nilai pelayanan swamedikasi oleh Apoteker di Apotek wilayah Bumiayu .....	48
Tabel 4.8 distribusi nilai hubungan persepsi pasien terhadap pelayanan swamedikasi di Apotek .....	49

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Kerangka Toeri Persepsi Pasien terhadap pelayanan Swamedikasi oleh Apoteker di Apotek wilayah Bumiayu.....	6
Gambar 2.3 Tanda peringatan obat golongan bebas terbatas.....	10

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Surat penelitian dari LPPM .....	56
Lampiran 2 Kuisisioner Penelitian .....	57
Lampiran 3 Uji Reliabilitas .....	66
Lampiran 4 Uji Validitas.....	67
Lampiran 5 Karakteristik responden .....	68
Lampiran 6 Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov .....	69
Lampiran 7 Analisis Univariat .....	70
Lampiran 8 Analisis Bivariat .....	71
Lampiran 9 Dokumentasi Penelitian.....	72