

**PENGARUH PERSEPSI DAN PENGETAHUAN PASIEN  
TERHADAP PELAYANAN TENAGA KEFARMASIAN DI  
RSUD BUMIAYU TAHUN 2023**



**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai  
Derajat Sarjana Farmasi (S.Farm)**

**Disusun Oleh  
AZKIYA RIZKA YASVIE  
42119011**

**PROGRAM STUDI FARMASI  
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PERADABAN  
BUMIAYU  
2023**

## PERNYATAAN PENULIS

JUDUL : PENGARUH PERSEPSI DAN PENGETAHUAN PASIEN  
TERHADAP PELAYANAN TENAGA KEFARMASIAN DI  
RSUD BUMIAYU TAHUN 2023  
NAMA : AZKIYA RIZKA YASVIE  
NIM : 42119011

Saya menyatakan dan bertanggungjawab dengan sebenarnya bahwa Skripsi ini adalah hasil karya saya 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, 28 Mei 2023  
Penulis



Azkiya Rizka Yasvie  
NIM. 42119011

## PERSETUJUAN SKRIPSI

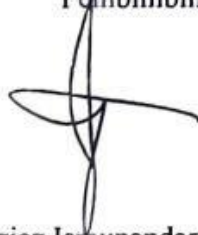
JUDUL : PENGARUH PERSEPSI DAN PENGETAHUAN PASIEN  
TERHADAP PELAYANAN TENAGA KEFARMASIAN DI  
RSUD BUMIAYU TAHUN 2023  
NAMA : AZKIYA RIZKA YASVIE  
NIM : 42119011

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui  
Bumiayu, 11 Mei 2023

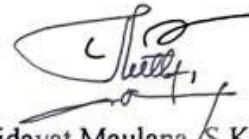
Mengetahui,

Pembimbing I,

Pembimbing II,



apt. Aziez Ismunandar, S.Farm., M.M.  
NIDN. 0604018301



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

Ketua Program Studi,



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

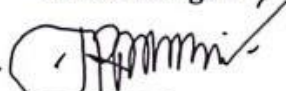
NIDN. 0626078902

## PENGESAHAN SKRIPSI

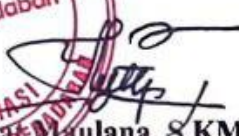
JUDUL : PENGARUH PERSEPSI DAN PENGETAHUAN PASIEN  
TERHADAP PELAYANAN TENAGA KEFARMASIAN DI  
RSUD BUMIAYU TAHUN 2023  
NAMA : AZKIYA RIZKA YASVIE  
NIM : 42119011

Skripsi ini telah diujikan dan dipertahankan di depan Dewan Penguji pada Sidang Skripsi tanggal 28 Mei 2023 menurut pandangan kami, Skripsi ini memadai dari segi kualitas untuk tujuan penganugerahan gelar Sarjana Farmasi (S.Farm.)

Bumiayu, 28 Mei 2023

| Nama Penguji                                                 | Tanda Tangan                                                                             |
|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. apt. Teguh Hary Kartono, M.Farm.<br>NIDN. 0621048202      | 1.   |
| 2. Resa Frafela Rosmi, S.Si., M.Sc.<br>NIDN. 0604059002      | 2.  |
| 3. Luthfi Hidayat Maulana, S.KM., M.Si.<br>NIDN. 00626078902 | 3.  |
| 4. apt. Aziez Ismunandar, S.Farm.,M.M.<br>NIDN. 604018301    | 4.   |

  
Dekan Fakultas Sains dan Teknologi  
Universitas Padjadjaran  
  
Dr. apt. Pudjono, S.U.  
NUPN. 9990000424

  
Dekan Fakultas Farmasi  
Universitas Padjadjaran  
  
Luthfi Hidayat Maulana, S.KM., M.Si.  
NIDN. 0626078902

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **Motto:**

**“Tidak perlu membuktikan apapun kepada siapapun, buktikan saja pada diri sendiri, karena membuktikan sesuatu pada dunia itu tidak akan ada habisnya.”**

### **Persembahan:**

Yang utama dari segalanya. Sujud syukur kepada Allah SWT. Taburan cinta dan kasih sayang-Mu yang telah memberikan kekuatan, membekaliku ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana dapat terselasaikan. Sholawat dan salam selalu terlimpahkan kehariban Rasulullah Muhammad SAW.

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Orangtuaku, adikku, sahabat-sahabatku, teman-temanku dan orang terkasihku yang selalu mendukung penuh, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Terima kasih telah menjadi alasanmu segera menyelesaikan skripsi ini.
2. Keluarga besar jurusan farmasi 2019.
3. Untuk semua pihak yang telah membantuku dalam penulisan skripsi ini.

## ABSTRAK

### Pengaruh Persepsi dan Pengetahuan Pasien Terhadap Pelayanan Tenaga Kefarmasian di RSUD Bumiayu 2023

Azkiya Rizka Yasvie<sup>1</sup>, Aziez Ismunandar<sup>2</sup>, Luthfi Hidayat Maulana<sup>3</sup>

Program Studi Farmasi

Fakultas Sains dan Teknologi

Universitas Peradaban

Email: [rizkaazkiya24@gmail.com](mailto:rizkaazkiya24@gmail.com)

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang terus berjalan pada bidang kefarmasian, telah terjadinya pergeseran orientasi Pelayanan Kefarmasian yaitu *drug oriented* menjadi *patient oriented* dari yang semula hanya fokus kepada pengelolaan obat sebagai komoditi menjadi pelayanan yang komperhensif (*pharmaceutical care*). Akibat perubahan orientasi tersebut, tenaga kefarmasian memiliki peranan penting dalam masyarakat, di Indonesia tenaga kefarmasian belum dikenal secara luas oleh masyarakat, semestinya profesi kefarmasian merupakan profesi yang kompeten tentang obat-obatan dan bertanggung jawab atas kesehatan masyarakat. Menurut Badan Pusat Statistik Kabupaten Brebes tahun 2020 jumlah pendidikan Sekolah Dasar (SD) mencapai 99,18%, pada tingkat Sekolah Menengah Pertama mencapai 84,18% dan untuk Sekolah Menengah Atas (SMA) mencapai 49,53%. Berkaitan dengan hal ini, pada Standar Pelayanan Kefarmasian (SPK) menyatakan di apotek belum sepenuhnya dilaksanakan, pelaksanaan standar pengelolaan sediaan farmasi 98,4% lebih tinggi dibandingkan dengan standar pelayanan farmasi klinik yaitu, 73,8%. Penelitian bertujuan untuk mengetahui persepsi sekaligus pengetahuan pasien terhadap pelayanan tenaga kefarmasian di RSUD Bumiayu. Penelitian ini menggunakan metode deskripsi kuantitatif dengan menggunakan kuesioner dan wawancara dengan jumlah sampel penelitian sebanyak 345 orang, dalam penelitian menggunakan metode analisis regresi linear sederhana dan regresi linear berganda yang dibantu aplikasi SPSS. Setelah dilakukan penelitian didapat suatu hasil responden berpersepsi baik sebanyak 18,3%, cukup baik sebanyak 36,6% dan berpersepsi kurang baik 44,9%. Responden yang berpengetahuan baik sebanyak 83,2%, cukup baik sebanyak 14,2% dan berpengetahuan kurang baik sebanyak 2,6%. Hasil analisis regresi linear sederhana dari persepsi dengan nilai *p Value* 0,152 yang artinya tidak terdapat pengaruh persepsi terhadap pelayanan tenaga kefarmasian, sedangkan pada pengetahuan dengan nilai *p Value* 0,001 yang artinya terdapat pengaruh pengetahuan terhadap pelayanan tenaga kefarmasian. Hasil analisis regresi berganda yaitu menunjukkan pengetahuan memiliki nilai yang signifikan terhadap pelayanan tenaga kefarmasian dengan nilai *p Value* sebesar 0,001.

**Kata kunci :** Tenaga kefarmasian, pelayanan tenaga kefarmasian, persepsi, pengetahuan

## **ABSTRACT**

### *The Effect of Patient Perceptions and Knowledge on Pharmacy Staff Services at Bumiayu Hospital 2023*

Azkiya Rizka Yasvie<sup>1</sup>, Aziez Ismunandar<sup>2</sup>, Luthfi Hidayat Maulana<sup>3</sup>

Pharmacy Study Program

Faculty of Science and Technology

Peradaban University

Email: [rizkaazkiya24@gmail.com](mailto:rizkaazkiya24@gmail.com)

The continuous development of science and technology in the pharmaceutical field has resulted in a shift in the orientation of pharmaceutical services, namely drug oriented to patient oriented, from initially only focusing on drug management as a commodity to become a comprehensive service (pharmaceutical care). As a result of this change in orientation, pharmaceutical staff have an important role in society, in Indonesia pharmaceutical staff are not widely known by the public, the pharmaceutical profession should be a profession that is competent about drugs and is responsible for public health. According to the Central Statistics Agency for Brebes Regency in 2020 the number of elementary school (SD) education reached 99.18%, at the junior high school level it reached 84.18% and for senior high school (SMA) it reached 49.53%. In this regard, the Pharmaceutical Service Standards (SPK) state that pharmacies have not been fully implemented, the implementation of pharmaceutical preparation management standards is 98.4% higher than clinical pharmacy service standards, namely 73.8%. The aim of this study was to determine the patient's perceptions and knowledge of the services of pharmacy staff at Bumiayu General Hospital. This study used a quantitative description method using questionnaires and interviews with a total sample of 345 people. The research used simple linear regression analysis and multiple linear regression assisted by the SPSS application. After conducting the research, it was found that the respondents had a good perception of 18.3%, 36.6% quite good and 44.9% had a bad perception. Respondents who have good knowledge are 83.2%, quite good are 14.2% and have poor knowledge are 2.6%. The results of a simple linear regression analysis of perceptions with a p Value of 0.152, which means that there is no influence of perceptions on pharmacy staff services, while knowledge has a p Value of 0.001 which means there is an influence of knowledge on pharmaceutical staff services. The results of multiple regression analysis show that knowledge has a significant value for pharmacy services with a p Value of 0.001.

**Keywords:** Pharmacy personnel, pharmacy staff services, perceptions, knowledge

## KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa kita panjatkan kehadiran Allah SWT, Tuhan yang Maha Pengasih dan Penyayang yang telah melimpahkan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dengan judul “Pengaruh Persepsi dan Pengetahuan Pasien terhadap Pelayanan Tenaga Kefarmasian di RSUD Bumiayu Tahun 2023”. Proses penyusunan proposal skripsi ini tidak lepas dari kerja sama dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Muh. Kadarisman., S.H., M.Si. selaku Rektor Universitas Peradaban.
2. Dr. apt. Pudjono, S.U. selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
3. Luthfi Hidayat Maulana, S.KM., M.Si. selaku Ketua Jurusan Farmasi.
4. apt. Aziez Ismunandar, S.Farm., M.M. selaku pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan dengan penuh keikhlasan dan kesabaran.
5. Luthfi Hidayat Maulana, S.KM., M.Si. selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dengan penuh keikhlasan dan kesabaran.
6. Bapak, Ibu dan Adik tercinta yang selalu memberikan semangat, dukungan, doa serta motivasi sehingga penulisan proposal skripsi dapat terselesaikan.
7. Embah, Tante dan Saudara tercinta yang telah memberikan semangat serta doa sehingga penulisan proposal skripsi dapat terselesaikan.
8. Sahabat terbaikku Hanum, Ainun, Dita, Fransisca, Iqlima dan Mila serta teman-teman lainnya yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam penyusunan proposal skripsi ini.

9. Pemilik NIM 42521012 terima kasih telah kebersamaan penulis pada hari-hari yang tidak mudah selama proses pengerjaan proposal skripsi. Terima kasih telah menjadi sosok rumah yang tidak hanya berupa tanah dan bangunan. Telah berkontribusi banyak dalam penelitian skripsi ini, meluangkan baik tenaga, pikiran, materi maupun moril kepada saya dan senantiasa sabar menghadapi saya. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan saya hingga saat ini. Tetap kebersamaan dan tidak tunduk pada apa-apa dan memiliki jalan pemikiran jarang dimiliki manusia lain.
10. Teman-teman Prodi Farmasi angkatan 2019 yang selalu memberikan semangat dan dukungan dalam penyusunan proposal skripsi ini.
11. Untuk diri saya sendiri terima kasih telah berjuang bersama melewati semua ini. Terima kasih karena tidak pernah menyerah dan selalu yakin bahwa kita mampu. Terima kasih telah menjadi diriku sendiri dengan versi terbaik yang kita miliki.

Semoga proposal ini dapat bermanfaat dan semoga Allah SWT senantiasa selalu membimbing, melindungi dan memberi rizki bagi kita semua.

Aamiin.

Bumiayu, 11 Mei 2023



Azkiya Rizka Yasvie  
NIM. 42119011

## DAFTAR ISI

|                                                         |             |
|---------------------------------------------------------|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                              | <b>i</b>    |
| <b>PERNYATAAN PENULIS .....</b>                         | <b>ii</b>   |
| <b>PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>                         | <b>iii</b>  |
| <b>PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>                         | <b>iv</b>   |
| <b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>                       | <b>v</b>    |
| <b>ABSTRAK .....</b>                                    | <b>vi</b>   |
| <b>ABSTACT.....</b>                                     | <b>vii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                              | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                  | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                               | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                               | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                            | <b>xiv</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                           | <b>1</b>    |
| A. Latar Belakang .....                                 | 1           |
| B. Rumusan Masalah .....                                | 4           |
| C. Tujuan Penelitian .....                              | 5           |
| D. Manfaat Penelitian .....                             | 5           |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>                     | <b>7</b>    |
| A. Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....                   | 7           |
| B. Tenaga Kefarmasian.....                              | 10          |
| C. Persepsi Pasien.....                                 | 17          |
| D. Tingkat Pengetahuan.....                             | 18          |
| E. Penelitian Relevan.....                              | 23          |
| F. Kerangka Teori.....                                  | 24          |
| G. Hipotesis.....                                       | 25          |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                  | <b>26</b>   |
| A. Jenis Penelitian.....                                | 26          |
| B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....                    | 26          |
| C. Variabel Penelitian .....                            | 26          |
| D. Definisi Operasional.....                            | 27          |
| E. Populasi.....                                        | 28          |
| F. Sampel Penelitian.....                               | 29          |
| G. Sumber Data Penelitian.....                          | 31          |
| H. Prosedur Penelitian.....                             | 31          |
| I. Teknik Pengumpulan Data.....                         | 32          |
| J. Instrumen Penelitian.....                            | 33          |
| K. Uji Validitas dan Reliabilitas .....                 | 33          |
| L. Teknik Analisis Data.....                            | 36          |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>                | <b>39</b>   |
| A. Karakteristik Responden Pasien di RSUD Bumiayu ..... | 39          |
| B. Hasil Analisis Data.....                             | 42          |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>                 | <b>54</b>   |
| A. Kesimpulan .....                                     | 54          |
| B. Saran.....                                           | 54          |

|                            |           |
|----------------------------|-----------|
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b> | <b>56</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>       | <b>74</b> |

## DAFTAR TABEL

|                                                                        |    |
|------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 2.1. Penelitian Sebelumnya yang Relevan .....                    | 23 |
| Tabel 3.1. Definisi Operasional .....                                  | 28 |
| Tabel 3.2. Uji Validitas Kuesioner.....                                | 35 |
| Tabel 3.3. Uji Reliabilitas Kuesioner .....                            | 36 |
| Tabel 4.1. Karakteristik Responden Pasien Berdasarkan Usia .....       | 39 |
| Tabel 4.2. Karakteristik Responden Pasien Berdasarkan Pendidikan.....  | 40 |
| Tabel 4.3. Karakteristik Responden Pasien Berdasarkan Pekerjaan.....   | 41 |
| Tabel 4.4. Hasil Analisis Univariat Persepsi.....                      | 42 |
| Tabel 4.5. Hasil Analisis Univariat Pengetahuan .....                  | 43 |
| Tabel 4.6. Hasil Analisis Univariat Pelayanan Tenaga Kefarmasian ..... | 44 |
| Tabel 4.7. Hasil Uji t .....                                           | 45 |
| Tabel 4.8. Hasil Uji F .....                                           | 47 |
| Tabel 4.9. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Persepsi .....           | 48 |
| Tabel 4.10. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Pengetahuan .....       | 50 |
| Tabel 4.11. Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....                    | 51 |

## **DAFTAR GAMBAR**

|                                                                                          |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Pengaruh persepsi dan Pengetahuan Terhadap Pelayanan Tenaga Kefarmasian ..... | 24 |
|------------------------------------------------------------------------------------------|----|

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                                                            |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Lampiran 1. Kuesioner Pengetahuan pasien terhadap pelayanan tenaga kefarmasian .....       | 61 |
| Lampiran 2. Prodesur Wawancara Persepsi pasien terhadap pelayanan tenaga kefarmasian ..... | 62 |
| Lampiran 3. Prodesur Wawancara Pelayanan Tenaga Kefarmasian .....                          | 64 |
| Lampiran 4. Lembar Inform Consent.....                                                     | 65 |
| Lampiran 5. Surat Izin Observasi Data .....                                                | 66 |
| Lampiran 6. Surat Izin Uji Validitas .....                                                 | 67 |
| Lampiran 7. Surat Izin Penelitian.....                                                     | 68 |
| Lampiran 8. Dokumentasi Penelitian.....                                                    | 70 |
| Lampiran 9. Uji Validitas.....                                                             | 71 |
| Lampiran 10. Uji Reliabilitas .....                                                        | 74 |
| Lampiran 11. Frekuensi Pasien Berdasarkan Usia, Pendidikan dan Pekerjaan ....              | 75 |
| Lampiran 12. Uji Univariat .....                                                           | 77 |
| Lampiran 13. Lampiran Uji t .....                                                          | 78 |
| Lampiran 14. Lampiran Uji F .....                                                          | 79 |
| Lampiran 15. Uji Regresi Linear Sederhana.....                                             | 80 |
| Lampiran 16. Uji Regresi Linear Berganda .....                                             | 87 |
| Lampiran 17. Tabel Alur Penelitian.....                                                    | 90 |
| Lampiran 18. Biodata Peneliti .....                                                        | 91 |