

## **HARAPAN DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN APOTEK TERHADAP PERAN APOTEKER YANG BERADA DI WILAYAH SURABAYA BARAT**

Erlin Aurelia, 2013  
Farmasi/Farmasi  
aurelia.erlin91@gmail.com

*Abstrak* - Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui harapan dan kepercayaan konsumen terhadap peran Apoteker di apotek yang dilakukan di wilayah Surabaya Barat. Penelitian dilakukan dengan metode observasional. Metode sampling menggunakan *Purposive Sampling*. Target sampel adalah 96 konsumen. Data yang terkumpul berjumlah 106 responden yang diperoleh dari beberapa apotek di wilayah Surabaya Barat. Pengambilan data dilakukan dengan kuesioner dan penambahan informasi dengan wawancara. Aspek yang diharapkan oleh konsumen sebagai aspek pelayanan yang penting yaitu Apoteker memiliki pengetahuan yang lebih mengenai obat. Terdapat perbedaan harapan yang signifikan antara konsumen yang pernah menerima layanan langsung dari apoteker dan yang tidak pernah yaitu pada aspek: apoteker memberikan penjelasan mengenai tujuan pengobatan, cara penyimpanan obat, kemungkinan adanya efek samping obat dan cara mengatasinya, pentingnya menggunakan obat secara teratur sesuai aturannya, dan apoteker memberikan saran bila diminta oleh konsumen. Jenis-jenis informasi yang dipercaya oleh konsumen adalah informasi mengenai cara mengkonsumsi obat, efek samping obat, dan harga obat yang dibeli dengan resep dokter.

**Kata Kunci:** Harapan konsumen, kepercayaan konsumen, peran apoteker.

*Abstract* - This study aims to determine consumer's expectations of the role of pharmacists in pharmacy conducted in the area of West Surabaya. The study was conducted with observational methods. Sampling using a purposive sampling method. The target sample was 96 consumers. Total data collected are 106 respondents, were obtained from several pharmacies in the area of West Surabaya. Data retrieval is done by questionnaires and additional information by interviews. Aspects that are expected by consumers as an important aspect of the service is pharmacists have more knowledge about drug. There are significant differences between the expectations of consumers who received direct services from pharmacists and consumers who never received direct services in aspects: pharmacists provide an explanation of the purpose of treatment, the method of storage of drugs, possible side effects and how to overcome them, the importance of using the drug regularly according to the rules, and pharmacists provide advice when requested

by the customer. The types of information that are trusted by consumers is information on how to take medications, medication side effects, and the price of drugs purchased with a prescription.

**Keywords:** consumer's expectations, consumer's trust, pharmacist's role.

## **PENDAHULUAN**

Kesehatan merupakan hal mendasar yang harus dimiliki oleh setiap orang. Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009, kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis.

Ketika manusia sakit, mereka harus minum obat untuk menghilangkan penyakit yang ada pada tubuh mereka sehingga tubuh kembali sehat. Berdasarkan data dari *World Health Organization*, lebih dari 50% obat diresepkan, dibagikan atau dijual secara tidak tepat, dan setengah dari semua pasien gagal untuk minum obat dengan benar. Di negara berkembang, kurang dari 40% pasien di sektor publik dan 30% di sektor swasta diperlakukan sesuai dengan pedoman klinis. Jumlah obat-obatan di pasar yang telah meningkat secara drastis selama beberapa tahun terakhir membawa beberapa inovasi nyata tetapi juga tantangan yang cukup besar dalam mengendalikan kualitas dan penggunaan obat yang rasional. Peran dari Apoteker sebagai salah satu dari tim penyedia layanan kesehatan dalam memberikan informasi dan edukasi merupakan cara yang efektif untuk meningkatkan penggunaan obat yang rasional namun hal ini ternyata dinilai masih kurang di masyarakat.

Setiap orang mempunyai kebutuhan dasar yang sama, walaupun masing-masing memiliki latar belakang sosial, budaya, persepsi, dan pengetahuan yang berbeda. Persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Pengertian ini memberi pemahaman bahwa dalam persepsi terdapat pengalaman tertentu yang telah diperoleh individu. Dari timbulnya pengalaman yang positif, akan terbentuk kepercayaan terhadap apotek dan apoteker.

Kepercayaan atau *trust* didefinisikan sebagai persepsi akan kehandalan dari sudut pandang konsumen didefinisikan pada pengalaman, yang dicirikan oleh terpenuhinya harapan akan kinerja produk dan kepuasan. Ciri utama terbentuknya kepercayaan adalah persepsi positif yang terbentuk dari pengalaman.

Dengan mengetahui peran apoteker yang diharapkan oleh konsumen, akan lebih memudahkan apoteker untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan konsumen. Dengan demikian, kebutuhan konsumen dapat terpenuhi dan apoteker serta apotek mendapatkan kepercayaan dari konsumen.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka yang disertai dengan tambahan informasi kualitatif berupa hasil wawancara dari responden. Dari segi waktu, penelitian ini merupakan *cross sectional design* dimana pengambilan data hanya dilakukan satu kali. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif, yang menggunakan kuisioner sebagai alat bantu.

Penelitian yang akan dilakukan merupakan penelitian deskriptif yang dimaksudkan untuk mengangkat fakta, keadaan, dan fenomena-fenomena tentang peran Apoteker di apotek yang terjadi saat sekarang (ketika penelitian berlangsung) dan menyajikannya apa adanya. Penelitian dilakukan dengan cara membagikan kuisioner kepada konsumen apotek yang memenuhi kriteria inklusi.

### **Hipotesa Penelitian**

Hipotesa dalam penelitian ini adalah:

1. Hipotesa nol: tidak ada perbedaan harapan antara responden yang pernah menerima layanan langsung dari apoteker maupun yang tidak pernah menerima pelayanan layanan langsung dari apoteker.

2. Hipotesa alternatif: ada perbedaan harapan antara responden yang pernah menerima layanan langsung dari apoteker maupun yang tidak pernah menerima pelayanan layanan langsung dari apoteker.

### **Variabel Penelitian**

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Harapan konsumen terhadap peran apoteker.
2. Informasi apa saja yang dipercaya oleh konsumen.

### **Sampel**

Dalam penelitian ini, metode penarikan sampel yang dipergunakan adalah *purposive sampling*. Kriteria inklusi yang digunakan dalam memilih konsumen yang menjadi target sampel adalah sebagai berikut:

1. Pernah menerima layanan dari apotek, baik itu layanan resep maupun non resep
2. Bersedia mengisi kuesioner dan menandatangani *informed consent* dan diwawancarai

Apotek yang menjadi tempat penarikan sampel dipilih dengan teknik *accidental sampling*.

## **LOKASI DAN WAKTU PENELITIAN**

### **Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di apotek-apotek yang berada di Wilayah Surabaya Barat.

### **Waktu Penelitian**

Penelitian dilakukan pada bulan September 2012-Desember 2012.

## **METODE PENGOLAHAN DATA DAN ANALISA DATA**

### **Metode pengolahan data**

Data yang sudah terkumpul kemudian dilakukan pengolahan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Penyusunan data

Hal yang dilakukan adalah seleksi dan penyusunan data, dimana ini bertujuan untuk memudahkan penilaian dan pengecekan apakah semua data yang diperlukan dalam menguji hipotesis serta untuk mencapai tujuan penelitian sudah lengkap. Kuesioner yang sudah terisi dengan jawaban responden selanjutnya diteliti terlebih dahulu untuk mengetahui apakah data yang diperoleh sudah memenuhi persyaratan yang ada atau tidak. Bila dalam kuesioner ada pertanyaan yang belum terjawab dengan baik, maka kuesioner tersebut dinyatakan gugur dan tidak diikutsertakan dalam proses perhitungan.

2. Klasifikasi

Kuesioner yang sudah terisi dengan benar dan tidak dinyatakan gugur, selanjutnya dilakukan klasifikasi data. Dalam klasifikasi data ini harus ada kelompok mengenai karakteristik konsumen (meliputi usia, jenis kelamin, pekerjaan, dan lain-lain), peran Apoteker yang diharapkan oleh konsumen, dan jenis-jenis informasi yang diharapkan oleh konsumen untuk diberikan oleh apoteker.

Data yang sudah di-skoring dengan kriteria penilaian (4=Sangat Penting, 3=Penting, 2=Kurang Penting, 1=Tidak Penting dan 2=Ya, 1=Tidak) kemudian dimasukkan ke dalam tahap-tahap perhitungan sebagai berikut:

a. Untuk kuesioner bagian A, tahap-tahap yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Menghitung jumlah responden yang memberikan nilai 4 yaitu sangat penting.
2. Menghitung persentase responden yang memberikan nilai 4 yaitu sangat penting.

3. Mengkategorikan persentase yang didapat dari tahap 2 berdasarkan kategori berikut:

**Tabel 3.1 Tabel Penafsiran Data**

Persentase	Kategori Penilaian
81-100%	Sangat Penting
61-80%	Penting
41-60%	Cukup Penting
$\leq 40$	Kurang Penting

4. Pembuatan tabel dan grafik distribusi frekuensi
  - b. Untuk kuesioner bagian B, tahap-tahap yang dilakukan adalah sebagai berikut:
    1. Menghitung jumlah responden yang memberikan nilai 2 yaitu memilih untuk bertanya kepada Apoteker.
    2. Menghitung persentase responden yang memberikan nilai 1 yaitu memilih untuk bertanya kepada bukan apoteker.
    3. Pembuatan tabel dan grafik distribusi frekuensi

Penyajian data dengan tabel, grafik dan diagram lingkaran. Dan juga dilakukan penyajian data berupa grafik balok (tiga dimensi). Data penelitian juga disajikan berupa diagram lingkaran, ini untuk membandingkan data dari berbagai kelompok.

### **Analisa Data**

Pelaksanaan analisis deskriptif dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Tabel dan grafik distribusi frekuensi berdasarkan karakteristik konsumen apotek di Wilayah Surabaya Barat meliputi usia, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan, yang bertanggung jawab pada kesehatan responden,

kunjungan ke apotek yang sama, pernah/tidaknya memperoleh layanan langsung dari Apoteker, pemberi pelayanan kefarmasian.

2. Tabel dan grafik distribusi frekuensi dari kebutuhan konsumen terhadap pelayanan yang diterima dari Apoteker.
3. Tabel dan output dari hasil kuesioner yang diolah dengan bantuan software *SPSS Versi 17 for Windows* yang bertujuan untuk menentukan uji validitas, reliabilitas, dan normalitas.

Uji keabsahan data yang dilakukan sebelum digunakan untuk mengumpulkan data penelitian meliputi uji validitas dan uji reliabilitas.

#### **Uji Validitas**

Untuk menguji validitas butir-butir instrumen lebih lanjut, setelah dikonsultasikan baik dengan ahli, maka diujicobakan, dan dianalisis dengan analisis item. Analisis item dilakukan dengan menghitung korelasi antara skor butir instrumen dengan skor total. Rumus yang digunakan untuk analisis data adalah rumus korelasi *product moment Pearson* atau korelasi Pearson. Pernyataan dinyatakan valid jika mempunyai nilai  $r$  hitung yang lebih besar dari  $r$  standar yaitu 0,3.

#### **Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas dari masing-masing faktor dengan menggunakan Alpha-Cronbach. Kuisisioner dinyatakan reliabel jika mempunyai nilai koefisien alpha yang lebih besar dari 0,6.

#### **Uji Normalitas**

Uji normalitas dilakukan pada penelitian ini untuk mengetahui apakah data yang diperoleh berdistribusi normal atau tidak normal. Uji normalitas yang digunakan yaitu uji *Kolmogorov Smirnov*.

#### **Uji Perbedaan Harapan**

Untuk mengetahui perbedaan harapan antara konsumen yang pernah menerima layanan langsung dari apoteker dan konsumen yang tidak pernah menerima layanan langsung dari apoteker, dilakukan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Melakukan pengelompokan responden yang pernah menerima pelayanan langsung dari apoteker dan responden yang tidak pernah menerima pelayanan langsung dari apoteker yang didasarkan pada pertanyaan pendahulu nomor 5 yaitu pertanyaan “apakah anda (responden) pernah mendapatkan layanan dari apoteker?”.
2. Melakukan uji normalitas untuk mengetahui apakah data yang didapat merupakan data parametrik atau non-parametrik.
3. Jika data berdistribusi normal digunakan uji statistik parametrik. Sedangkan bila data tidak berdistribusi normal digunakan uji statistik non parametrik. Statistik non parametrik yang digunakan untuk menguji hipotesis dua sampel independen bila datanya ordinal adalah *Mann Whitney-U Test*.
4. Bila kemudian didapatkan hasil yaitu terdapat perbedaan yang signifikan di antara kedua kelompok tersebut, dilakukan perbandingan rata-rata nilai yang didapatkan pada setiap itemnya untuk menentukan kelompok mana yang memiliki harapan yang lebih tinggi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

**Karakteristik Responden**

No	Karakteristik	Jumlah ( $\Sigma$ )	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin		
	Perempuan	47	44,35%
	Laki-Laki	59	55,66%
2	Usia		
	Tua >40th	25	23,59%
	Muda $\leq$ 40th	79	76,41%



Pada penelitian ini yang menjadi responden adalah	3	Pendidikan		
		SD/ SMP	11	10,38%
		SMA /SMK	46	43,40%
	4	Perguruan Tinggi	46	43,40%
		Pekerjaan		
		Pegawai	51	48,11%
		Wiraswasta	16	15,09%
Ibu Rumah Tangga	15	14,51%		
lain-lain	24	22,29%		

konsumen yang berkunjung ke Apotek yang berjumlah 106 orang dengan gambaran seperti berikut:

No	Pertanyaan	Jumlah ( $\Sigma$ )	Persentase (%)
----	------------	---------------------	----------------

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa konsumen Apotek yang menjadi responden dalam penelitian ini mayoritas adalah laki-laki (55,66%), berusia kurang dari 40 tahun (76,41%), berpendidikan SMA/SMK dan Perguruan Tinggi (43,40%), dan berprofesi sebagai pegawai (48,11%).

#### **Profil Pertanyaan Pendahuluan**

1	Tanggungjawab Kesehatan Diri Sendiri Dokter Apoteker	69 32 1	65.09% 30.20% 0.94%
2	Frekuensi Kunjungan ke Apotek yang sama Ya Tidak	51 55	48.11% 51.87%
3	Hal yang membuat berpindah Apotek Harga obat yang mahal Pelayanan yang kurang memuaskan Produk obat yang buruk lain-lain	31 30 3 42	29.25% 28.30% 2.83% 39.62%
4	Yang melayani di Apotek Asisten Apoteker Apoteker lain-lain	37 57 47	26.24% 40.43% 33.33%
5	Mendapat pelayanan langsung dari Apoteker Ya Tidak	89 52	63.12% 36.88%

Pada penelitian ini responden diminta untuk mengisi kuesioner dan dilakukan wawancara untuk mendapatkan informasi tambahan. Responden diberikan beberapa pertanyaan yang berhubungan dengan profil kepercayaan responden dan loyalitas mereka terhadap Apoteker dan apotek. Prorif pertanyaan pendahuluan dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Untuk pertanyaan pertama yaitu mengenai individu yang lebih bertanggungjawab atas kesehatan responden, sebagian besar responden menjawab diri sendiri (65,09%) yang terpaut agak jauh bila dibandingkan dengan dokter (30,20%), dan apoteker (0,94%).

Responden menganggap bahwa diri mereka sendiri-lah yang paling mengerti tentang keadaan mereka. Ditunjukkan oleh pernyataan berikut: *“kalau saya sakit ya saya sendiri yang ngerasa. Nggak enak badan gitu.”* – **Ibu W, 20 tahun**. Kemudian disusul oleh dokter, karena dokter dianggap sebagai tenaga kesehatan yang paling dipercaya untuk ditanyai mengenai masalah kesehatan. Anggapan bahwa diri sendiri-lah yang bertanggung jawab terhadap kesehatan responden sendiri, kemungkinan

disebabkan oleh kurangnya pengenalan responden terhadap peran apoteker di dalam kesehatan diri mereka.

Namun ada juga responden yang mengenal apoteker, mengatakan sebagai berikut: *“kalau kita sakit, ya minta obat ke dokter tapi kemudian apoteker harus memberikan penjelasan tentang obat. Karena kan yang lebih mengerti obat itu ya apoteker.”* – **Bpk. HB, 51 tahun.** Pernyataan ini menegaskan bahwa seharusnya apoteker-lah yang memberikan penjelasan secara langsung tentang obat. Dalam pernyataan tersebut juga terkandung harapan bahwa responden ingin mendapatkan pelayanan langsung dari apoteker.

Loyalitas responden terhadap apotek dipengaruhi oleh banyak hal, di antaranya adalah pelayanan dan harga obat. Responden akan kembali ke apotek yang sama apabila di apotek tersebut kebutuhannya terpenuhi. Sebanyak 51,87% responden mengaku berpindah-pindah apotek dalam 1 tahun terakhir ini. Sisanya yaitu 48,11% selalu datang ke apotek yang sama dalam 1 tahun terakhir ini. Hal utama yang membuat responden berpindah apotek yaitu harga obat yang mahal (29,25%). Hal ini tercermin pada pernyataan **Ibu P, 35 tahun**, *“lebih sering ke apotek sini sih. Soalnya kalau beli di apotek sini harganya lebih murah, jadi saya lebih suka ke sini. Sudah langganan juga dari dulu.”* Dari pernyataan tersebut diketahui bahwa kebutuhan ibu P akan obat dan harganya yang murah dapat terpenuhi di apotek tersebut sehingga ibu P menjadi loyal pada apotek tersebut. Hal ini tercermin dari pernyataan ibu P yang menyatakan bahwa dirinya adalah langganan di apotek tersebut. Konsumen yang kebutuhannya terpuaskan akan memiliki sikap positif terhadap apotek dan apoteker dimana hal ini mempengaruhi loyalitasnya untuk kembali ke apotek yang sama apabila kelak mereka membutuhkan obat dan informasi tentang obat.

Menurut PP 51 tahun 2009, 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. Pelayanan langsung berarti apoteker seharusnya menjadi lini pertama dalam memberikan pelayanan di apotek. Tetapi seringkali apoteker hanya berada di balik layar sehingga responden kurang mengenal apoteker. Hal ini terlihat dari jawaban responden yang mengemukakan bahwa yang biasa melayani mereka di apotek adalah asisten apoteker (48,12%), diikuti pegawai apotek (28,30%), baru kemudian apoteker (13,21%), dan lain-lain. Berikut adalah hasil wawancara dengan beberapa responden yang belum mengenal apoteker: *“yang melayani biasanya asisten. Mulai dari terima resep sampai ngasih obatnya.” – Ibu KA, 55 tahun.* *“Yang biasa melayani saya ya mbak-mbaknya ini. Saya nggak tahu mereka ini siapa. Pegawai apotek mungkin ya.” – Bpk. EY, 23 tahun.* Dari pernyataan tersebut diketahui bahwa responden tidak mengenal apoteker.

Responden yang pernah mendapatkan pelayanan langsung dari apoteker cenderung mempercayai apoteker sebagai sumber informasi terkait kesehatan mereka. Sebanyak 54,72% responden menjawab bahwa mereka pernah mendapatkan pelayanan langsung dari apoteker. Pelayanan langsung yang diterima oleh responden dari apoteker dapat berupa informasi terkait obat dan konsultasi langsung kepada apoteker terkait masalah-masalah mengenai kesehatan. Pernyataan berikut adalah pernyataan beberapa responden yang pernah mendapatkan pelayanan langsung dari apoteker. *“Biasanya saya dapat penjelasan tentang cara pakai obat, dosis obat, dan harga obat dari apoteker.” – Bpk. KD, 42 tahun.* *“Kalau untuk penyakit ringan sih saya lebih pilih tanya ke apoteker, soalnya habis-habisin uang kalo pergi ke dokter, wong sakitnya cuma batuk pilek biasa. Kalau tanya obat buat anak saya, langsung tanya sama apoteker aja. Nda berani kalo tanya ke orang lain. Bisa-bisa salah obat. Buat anak koq coba-coba.” – Ibu NR, 27 tahun.*

Pendapat yang berbeda dikemukakan oleh 38,68% responden yang tidak pernah menerima pelayanan langsung dari apoteker. Berikut adalah pernyataan responden yang tidak pernah menerima pelayanan langsung dari apoteker: *“hampir tidak pernah dapat pelayanan langsung dari apoteker. Kan beliau-beliau itu selalu*

*berada di dalam” – Bpk. J, 45 tahun. “Nggak pernah apotekernya langsung. Tapi seharusnya yang melayani ya apoteker, kan dia yang ngerti tentang obat.” – Bpk JH, 39 tahun.* Pada pernyataan bapak JH tersebut, dapat dilihat bahwa responden tidak pernah mendapatkan pelayanan langsung dari apoteker, namun sebenarnya responden mengharapkan pelayanan langsung tersebut.

### **Harapan Konsumen**

Data aspek pelayanan yang diharapkan oleh responden didapat dari hasil kuesioner bagian A. Responden diberikan beberapa pernyataan yang merupakan aspek-aspek pelayanan dan harus dinilai.

**Keterangan: 4 (Sangat Penting), 3 (Penting), 2(Kurang Penting), 1 (Tidak Penting). Data yang digunakan berasal dari 106 responden.**

Pada hasil yang didapat, tidak ada aspek yang dinilai sangat penting oleh responden dimana tidak ada aspek yang mendapatkan persentase 81-100%. Aspek yang dinilai penting adalah apoteker memiliki pengetahuan yang lebih mengenai obat (69,81%). Hal ini didukung oleh pernyataan responden sebagai berikut: *“biasanya sih*

Pernyataan	Persentase (%)			
	4	3	2	1
Apoteker memiliki pengetahuan yang lebih tentang obat	69,81	28,30	0,94	0,94
Apoteker membuat catatan pengobatan	33,96	56,60	6,60	2,83
Apoteker peduli pada kebutuhan konsumen	46,23	50,00	2,83	0,94
Apoteker memberikan penjelasan mengenai:				
a. Tujuan Pengobatan	43,40	51,89	1,89	2,83
b. Cara Penggunaan Obat	55,66	44,34	0	0
c. Cara Penyimpanan Obat	51,89	43,40	4,72	0
d. Kemungkinan Adanya Efek Samping Obat dan Cara Mengatasinya	56,60	39,62	0	3,77
Apoteker memberikan penjelasan tentang:				
a. Pentingnya menggunakan obat secara teratur sesuai aturannya	48,11	49,06	2,83	0
b. Perubahan gaya hidup untuk mendukung keberhasilan pengobatan	33,96	54,72	8,49	2,83
Apoteker memberikan saran bila diminta oleh konsumen	44,34	50,94	4,72	0
Apoteker membangun hubungan yang baik dengan konsumen	37,74	55,66	4,72	1,89

*konsultasi mendalam tentang obat. Tentang indikasinya, cara penggunaannya dan juga kandungan obatnya. Karena aku kan punya alergi, jadi harus waspada tentang*

Aspek Peran Apoteker yang Diharapkan Responden	Nilai p
--	---------

*obat.*” – **Ibu K, 57 tahun.** Dari pernyataan ini dapat diketahui bahwa penting bagi apoteker untuk memiliki pengetahuan yang lebih mengenai obat karena beberapa responden memerlukan informasi tersebut. Seperti misalnya pada Ibu K di atas, beliau memerlukan informasi tentang kandungan obat karena beliau memiliki alergi terhadap obat tertentu.

Selain 11 aspek yg dikemukakan sebelumnya, hal lain yang diharapkan oleh responden adalah apoteker memberikan rekomendasi tentang obat tertentu. Hal ini dapat dilihat pada pernyataan responden sebagai berikut: *“sebenarnya informasi yang saya harapkan itu ya apoteker memberikan rekomendasi mengenai obat tertentu. Misalnya kalau obat B lebih baik daripada obat A, sebaiknya itu direkomendasikan oleh apoteker”* – **Bpk. MH, 40 tahun.** Dari pernyataan tersebut, diketahui bahwa informasi lain yang diharapkan oleh responden adalah informasi mengenai rekomendasi obat tertentu dalam segi khasiatnya.

### **Perbedaan Harapan Konsumen**

Pada penelitian ini dilakukan uji perbedaan harapan antara konsumen yang pernah memperoleh pelayanan langsung dari Apoteker maupun yang tidak pernah. Dari tabel dibawah ini merupakan hasil uji perbedaan harapan dengan Uji Mann-Whitney U test.

**Keterangan:** nilai dan aspek yang dicetak tebal menunjukkan nilai  $p < 0.05$ .

Apoteker memiliki pengetahuan yang lebih tentang obat	0.228
Apoteker membuat catatan pengobatan	0.714
Apoteker peduli pada kebutuhan konsumen	0.865
Apoteker memberikan penjelasan mengenai: <ul style="list-style-type: none"> <li><b>a. Tujuan Pengobatan</b></li> <li>b. Cara Penggunaan Obat</li> <li><b>c. Cara Penyimpanan Obat</b></li> <li><b>d. Kemungkinan Adanya Efek Samping Obat dan Cara Mengatasinya</b></li> </ul>	<b>0.001</b> 0.644 <b>0.014</b> <b>0.020</b>
Apoteker memberikan penjelasan tentang: <ul style="list-style-type: none"> <li><b>a. Pentingnya menggunakan obat secara teratur sesuai aturannya</b></li> <li>b. Perubahan gaya hidup untuk mendukung keberhasilan pengobatan</li> </ul>	<b>0.006</b> 0.244
<b>Apoteker memberikan saran bila diminta oleh konsumen</b>	<b>0.040</b>
Apoteker membangun hubungan yang baik dengan konsumen	0.145

Berdasarkan hasil uji statistik di atas, diketahui bahwa pada aspek pelayanan yang tidak dicetak tebal didapat nilai  $p > 0.05$  dimana hasil ini berarti  $H_0$  diterima. Pada aspek pelayanan yang dicetak tebal, didapat nilai  $p < 0.05$  sehingga hasil ini berarti  $H_0$  ditolak yang berarti terdapat perbedaan harapan yang signifikan antara responden yang pernah mendapatkan layanan langsung dari apoteker dan responden yang tidak pernah mendapatkan layanan langsung dari apoteker.

Di bawah ini adalah tabel perbandingan rata-rata pada Aspek-aspek Peran Apoteker yang Terdapat Perbedaan antara Responden yang Pernah Menerima Layanan Langsung dari Apoteker dan Responden yang Tidak Pernah Menerima Layanan Langsung dari Apoteker.

Aspek Peran Apoteker yang Diharapkan Responden	Rata-rata	
	Pernah	Tidak Pernah
Apoteker memberikan penjelasan mengenai: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tujuan Pengobatan</li> <li>b. Cara Penyimpanan Obat</li> <li>c. Kemungkinan Adanya Efek Samping Obat dan Cara Mengatasinya</li> </ul>	3,51 3,58 3,61	3,20 3,33 3,37
Apoteker memberikan penjelasan tentang: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pentingnya menggunakan obat secara teratur sesuai aturannya</li> </ul>	3,60	3,29

Apoteker memberikan saran bila diminta oleh konsumen	3,49	3,27
--	------	------

Bila diamati lebih lanjut, diketahui bahwa harapan responden yang pernah menerima layanan langsung dari apoteker lebih tinggi daripada responden yang tidak pernah menerima layanan langsung dari apoteker. Hal ini diketahui dari nilai rata-ratanya yang lebih tinggi pada kelompok yang pernah menerima layanan langsung dari apoteker.

Dari hasil tersebut di atas, dapat diketahui bahwa responden yang sebelumnya pernah mendapat layanan langsung dari apoteker mengharapkan pelayanan yang lebih dari apoteker khususnya dalam hal-hal yang telah disebutkan di atas. Hal ini didukung oleh pernyataan responden sebagai berikut: *“biasanya saya kalo beli obat tanya minumannya berapa kali, sakit apa pantangannya apa, apakah obat itu nggak bahaya maksudnya efek sampingnya apa. Ya nggak beli obat tok, kadang nganter mertua saya cek gula darah. Itu kan harus apoteker, kalo nggak apoteker kan nggak tau.”* – **Ibu SR, 28 tahun.** Dalam pernyataan responden ini, dapat diketahui bahwa responden mengharapkan pelayanan yang lebih lagi dari apoteker. Pelayanan tersebut tidak hanya berfokus pada obat saja tetapi juga pada pelayanan mengenai kesehatan diri responden yaitu misalnya melakukan cek gula darah.

Sedangkan pada responden yang tidak pernah menerima layanan langsung dari apoteker, responden hanya mengharapkan pelayanan mendasar dari apoteker yaitu terutama dalam bentuk kehadiran apoteker di apotek untuk memberikan layanan langsung. Hal ini ditegaskan oleh pernyataan responden sebagai berikut: *“ya yang penting apoteker itu hadir dulu lah di apotek. Setelah itu baru ngasih informasi tentang obat karena informasi itu kan penting diberikan langsung sama apoteker.”* – **Bpk. TH, 51 tahun.** Dari pernyataan ini diketahui bahwa responden terutama mengharapkan kehadiran apoteker secara nyata di apotek untuk memberikan pelayanan kefarmasian berupa informasi obat.

### **Kepercayaan Konsumen**



Kepercayaan konsumen terhadap peran apoteker dapat dilihat dari apakah konsumen lebih memilih untuk bertanya kepada apoteker terkait informasi-informasi tertentu seperti informasi mengenai obat non resep, harga yang tertera di resep dokter, saran mengkonsumsi obat, produk-produk herbal, efek samping obat, dan saran mengenai penyakit ringan..

Pada bagian ini, data yang digunakan hanyalah hasil isian kuesioner dari responden yang menyatakan pernah menerima layanan langsung dari apoteker saja. Data berasal dari 57 responden.

Aspek Kesehatan	Persentase (%)	
	Ya	Tidak
Obat Non Resep	77,19	22,81
Harga yang tertera di resep dokter	82,46	17,54
Saran mengkonsumsi obat	87,72	12,28
Produk-Produk Herbal	49,12	50,88
Efek Samping Obat	75,44	24,56
Saran mengenai pnyakit ringan	70,18	29,82

Dalam penelitian ini, hasil yang didapatkan yaitu responden mempercayai apoteker terutama dalam hal saran mengenai cara mengkonsumsi obat (88,68%). Berikut adalah pernyataan responden terkait pentingnya bertanya kepada apoteker dalam hal cara mengkonsumsi obat: *“harus tanya sama apoteker mbak obatnya diminum berapa kali sehari, selain itu juga tanya minumnya sebelum atau sesudah makan. Kalau sampai salah minum kan gawat. Bisa overdosis saya.”* – **Ibu R, 30 tahun**. Dari pernyataan ini, dapat diketahui bahwa informasi terkait cara mengkonsumsi obat yang seringkali ditanyakan oleh responden yaitu informasi

mengenai berapa kali sehari obat diminum dan obat diminum sebelum atau sesudah makan.

Informasi tentang penggunaan obat adalah informasi yang penting dan apoteker adalah sumber informasi yang dipercayai oleh responden untuk memberikan penjelasan tersebut karena apoteker memiliki kemampuan untuk memberikan penjelasan mengenai cara mengkonsumsi obat meliputi aturan pakai (obat diminum berapa kali sehari), cara minum obat (obat diminum sebelum atau sesudah makan), dan interaksi penting obat-obatan dengan makanan atau dengan obat-obatan lain (misalnya obat A sebaiknya diminum setelah makan karena menimbulkan efek samping nyeri lambung bila diminum dalam keadaan perut kosong).

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Dari hasil penelitian yang dilakukan, diperoleh hasil sebagai berikut :

1. Peran Apoteker yang diharapkan oleh konsumen yaitu Apoteker memiliki pengetahuan yang lebih tentang obat.
2. Terdapat perbedaan harapan yang signifikan antara konsumen yang pernah mendapat layanan langsung dari apoteker dan konsumen yang tidak pernah mendapat layanan langsung dari apoteker yaitu pada aspek: apoteker memberikan penjelasan mengenai tujuan pengobatan, cara penyimpanan obat, kemungkinan adanya efek samping obat dan cara mengatasinya, pentingnya menggunakan obat secara teratur sesuai aturannya, dan apoteker memberikan saran bila diminta oleh konsumen. Pada aspek-aspek tersebut, harapan responden yang pernah menerima layanan langsung dari apoteker lebih tinggi daripada responden yang tidak pernah menerima layanan langsung dari apoteker.
3. Jenis-jenis informasi yang dipercaya oleh konsumen adalah pemberian informasi mengenai cara mengkonsumsi obat, efek samping obat, dan harga obat yang dibeli dengan resep dokter.

## **Saran**

1. Pada kuesioner bagian pertanyaan pendahulu, sebaiknya ditambahkan pertanyaan terkait pengetahuan konsumen terhadap apoteker yaitu misalnya apakah konsumen mengetahui siapakah apoteker itu.
2. Dilakukan penelitian lebih lanjut apakah peran yang diharapkan oleh konsumen telah dilakukan oleh Apoteker. Sebaiknya dilakukan kroscek antara Apoteker yang memberikan pelayanan dan konsumen apotek yang menerima pelayanan tersebut.
3. Bagi Apoteker, sebaiknya memperkenalkan diri sebelum melayani konsumen sehingga konsumen lebih mengenal Apoteker dan dapat memanfaatkan peran Apoteker sebagai tenaga kesehatan profesional.
4. Untuk penelitian komprehensif dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai bagaimana pengaruh informasi yang diberikan Apoteker kepada perilaku konsumen terhadap penggunaan obat.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Canadian Foundation for Pharmacy (CFP), 2004, *Consumers' Perception of Pharmacy*, The Ratiopharm.
- Chandra, B., 2008, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran IGC.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia , 2009, *Undang-Undang Republik Indonesia No. 36 Tahun 2009 tentang kesehatan*
- Departemen Kesehatan RI, 2004, Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1027/Menkes/SK/IX/2004
- Departemen Kesehatan RI, 2008, *Petunjuk Teknis Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek (SK Nomor 1027/Menkes/SK/IX/2004)*

Surahman, E. M., & Husen, I. R., 2011, *Konsep Dasar Pelayanan Kefarmasian Berbasis Pharmaceutical Care*. Bandung: Widya Padjajaran.

Hepler, C. D., & Strand, L. M. 1990, *Opportunities and responsibilities in pharmaceutical care*. American Journal of Hospital Pharmacy, 47, 533–543.

Peraturan Pemerintah No. 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian, 2009, Jakarta.

Wiedenmayer, K., Summers, R. S., Mackle, C. A., Gous, A. G., & Everard, M., 2006, *Developing Pharmacy Practice*. Geneva