

## ANALISIS HARAPAN DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN APOTEK TERHADAP PERAN APOTEKER DI WILAYAH SEPATAN KABUPATEN TANGERANG

### ANALYSIS OF PHARMACY CONSUMERS' EXPECTATIONS AND TRUST ABOUT THE ROLE OF PHARMACIST IN THE SEPATAN AREA, TANGERANG DISTRICT

Jaka Supriyanta<sup>1\*</sup>, Selpina Kurniasih<sup>1</sup>, Siti Nurhopipah<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah A.R. Fachruddin

\*Corresponding Author Email : [jokosupriyanto0710@gmail.com](mailto:jokosupriyanto0710@gmail.com)

DOI : <http://dx.doi.org/10.47653/farm.v10i2.711>

#### ABSTRAK

Harapan dan Kepercayaan konsumen merupakan modal untuk mengembangkan suatu usaha, termasuk apotek. Dalam bisnis apotek fungsi atau peran apoteker sangat dibutuhkan. *Pharmaceutical care* atau asuhan kefarmasian merupakan bentuk optimalisasi peran yang dilakukan oleh apoteker terhadap pasien dalam melakukan terapi pengobatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui harapan dan kepercayaan konsumen yang dilayani dan tidak dilayani oleh apoteker. Objek penelitian yaitu konsumen yang dilayani dan tidak dilayani oleh apoteker menggunakan *purposive sampling*. Alat penelitian berupa kuesioner yang berisi pertanyaan terdiri dari 4 bagian, yaitu karakteristik, pendahuluan, harapan dan kepercayaan. Analisis dilakukan menggunakan pendekatan statistik dengan bantuan program SPSS 25. Hasil penelitian dari harapan menunjukkan terdapat perbedaan harapan antara konsumen yang dilayani dan tidak dilayani oleh apoteker, dilihat dari nilai rata-rata harapan konsumen yang dilayani oleh apoteker mengharapkan pelayanan lebih dari apoteker. Data kepercayaan menunjukkan tidak terdapat perbedaan kepercayaan antara konsumen yang dilayani dan tidak dilayani oleh apoteker, seperti informasi mengenai obat non resep, harga yang tertera diresep dokter, saran mengonsumsi obat, produk-produk herbal, efek samping obat, dan saran mengenai penyakit ringan.

**Kata Kunci:** Harapan Konsumen, Kepercayaan Konsumen, Peran Apoteker

#### ABSTRACT

*Consumer expectations and trust are capital for developing a business, including a pharmacy. In the pharmacy business, the function or role of the pharmacist is very much needed. Pharmaceutical care or pharmaceutical care is a form of optimizing the role played by pharmacists for patients in carrying out medical therapy. This study aims to determine the expectations and beliefs of consumers served and not served by pharmacists. The research object is consumers who are served and not served by pharmacists using purposive sampling. The research tool is a questionnaire containing questions consisting of 4 parts, namely characteristics, introduction, expectations and beliefs. The analysis was carried out using a statistical approach with the help of the SPSS 25 program. The results of the research on expectations showed that there were differences in expectations between consumers served and not served by pharmacists, seen from the average expectation value of consumers served by pharmacists expecting more service from pharmacists. The research on trust show that there is no difference in trust between consumers who are served and not served by pharmacists, such as information about non-prescription drugs, prices listed as prescribed by a doctor, advice on taking drugs, herbal products, side effects of drugs, and advice on minor ailments.*

**Keywords:** Consumer Expectations, Consumer Confidence, The Role of the Pharmacist

#### PENDAHULUAN

Menurut Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Pasal 1 ayat 1 menyatakan bahwa kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara

fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis, dimana pada pasal 5 ayat 2 setiap orang mempunyai

hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau (Depkes,2009). *Pharmaceutical care* atau asuhan kefarmasian merupakan bentuk optimalisasi peran yang dilakukan oleh apoteker terhadap pasien dalam melakukan terapi pengobatan sehingga dapat meningkatkan derajat kesehatan pasien. Apoteker yang bekerja di apotek adalah Apoteker farmasi komunitas. Apoteker farmasi komunitas merupakan tenaga kesehatan yang paling mudah ditemui oleh masyarakat dan melayani obat-obatan baik dengan resep atau tanpa resep. Selain itu, di farmasi komunitas dilakukan konseling obat baik resep maupun tanpa resep kepada pasien, sebagai sumber informasi obat bagi tenaga kesehatan, pasien, dan masyarakat, serta turut berpartisipasi dalam program pelayanan kesehatan promotif (WHO, 1990).

Seiring perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam bidang kefarmasian serta makin tingginya kesadaran masyarakat dalam meningkatkan kesehatan saat ini, para petugas kefarmasian dituntut meningkatkan pula kemampuan dan kecakapan dalam rangka mengatasi permasalahan yang mungkin timbul dalam pelaksanaan pelayanan kefarmasian kepada masyarakat. Dalam konteks pelaksanaan pelayanan kefarmasian, Peraturan Pemerintah Nomor 51 tahun 2009 menyatakan bahwa pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan pengobatan untuk mencapai hasil yang optimal sehingga meningkatkan mutu kehidupan pasien serta menegaskan bahwa pekerjaan kefarmasian pada pelayanan kefarmasian dilakukan oleh Apoteker (PP No.51 RI, 2009).

Konsekuensinya yaitu, Apoteker dituntut untuk meningkatkan kepatuhan, keterampilan dan perilaku untuk dapat melaksanakan interaksi langsung dengan pasien. Bentuk interaksi tersebut antara lain adalah melaksanakan pemberian informasi, monitoring penggunaan obat, dan mengetahui tujuan akhirnya sesuai harapan dan terdokumentasi dengan baik. Selain itu, Apoteker harus mampu berkomunikasi dengan tenaga kesehatan lainnya dalam menerapkan terapi untuk mendukung penggunaan obat yang rasional (Kemenkes RI, 2004).

## METODE PENELITIAN

### Alat

Alat yang digunakan adalah kertas, pulpen, pensil, dan laptop, untuk mencatat dan melaporkan hasil penelitian.

### Bahan

Bahan yang digunakan adalah lembar persetujuan responden, lembar kuisioner adalah bahan yang digunakan untuk pengambilan data penelitian.

### Metode

#### 1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dan analitik kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* melalui teknik survei. Dalam penelitian ini, untuk menggambarkan/ mendeskripsikan variabel karakteristik masyarakat, harapan dan kepercayaan konsumen apotek terhadap peran apoteker di wilayah Sepatan Kabupaten Tangerang (Hidayat, 2007).

#### 2. Teknik Pengambilan sampel

Teknik pengumpulan sampel menggunakan *Purposive sampling* apotek yang apotekernya *stndby* dan apotek yang apotekernya tidak *stndby*.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di apotek yang berada di Wilayah sepatan, terdapat 2 apotek yang akan dijadikan penelitian diantaranya yaitu :

- Apotek K24, dengan jumlah konsumen sebanyak 120 perhari.
- Apotek Sepatan, dengan jumlah konsumen sebanyak 100 perhari.

Total populasi yang di dapat sebanyak 220 sehingga jumlah sampel yang di ambil yaitu :

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + N (d^2)} \\ &= \frac{N}{1 + N (0,05^2)} \\ &= \frac{220}{1 + 220 (0,05^2)} \\ &= \frac{220}{1 + 2,5} \\ &= \frac{220}{3,5} \\ &= 62 \end{aligned}$$

Sampel yang diambil menurut perhitungan rumus Slovin yaitu sebanyak 62 sampel.

Keterangan :

$N$  = Banyaknya sampel konsumen di apotek

$N$  = Banyaknya populasi konsumen

$d$  = Tingkat Kepercayaan yang diinginkan 95%

Sehingga persentase kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditoleransi yaitu 5% (0,05), Dan dari 2 apotek tersebut jumlah dalam penarikan sampel sebanyak 62 sampel, dari masing-masing apotik jumlah sampel yang di ambil sebanyak 31 sampel.

### Pengolahan Data

#### 1. Penyusunan data

Hal yang dilakukan adalah seleksi dan penyusunan data, dimana ini bertujuan untuk memudahkan penelitian dan pengecekan apakah semua data yang diperlukan dalam menguji hipotesis serta untuk mencapai tujuan penelitian sudah lengkap. kuisisioner yang sudah terisi

dengan jawaban responden selanjutnya diteliti terlebih dahulu untuk mengetahui apakah data yang diperoleh sudah memenuhi persyaratan yang ada atau tidak.

#### 2. Klasifikasi

Kuisisioner- kuisisioner yang sudah terisi dengan benar dan tidak dinyatakan gugur, selanjutnya dilakukan klasifikasi data. Oleh karena itu, klasifikasi data harus ada kelompok mengenai karakteristik pelanggan, yang meliputi jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan, jenis pekerjaan, dan jumlah kunjungan ke apotek.

Data yang sudah di skoring dengan kriteria penelitian (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. Menghitung jumlah responden yang memberikan nilai 4 yaitu sangat penting. Mengkatagorikan persentase yang didapat dari tahap 2 berdasarkan katagori berikut:

**Tabel 1.** Penafsiran Data

No	Persentase	Katagori Penilaian
1.	81-100%	Sangat Penting
2.	61-100%	Penting
3.	41-60%	Kurang Penting
4.	≤ 40	Tidak Penting

#### 3. Pembuatan tabel dan grafik distribusi frekuensi

a. 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.

#### 4. Analisis Data

##### a. Uji Validitas

Suatu variabel (pernyataan/pertanyaan) pada kuesioner dinyatakan valid apabila skor variabel tersebut berkorelasi secara signifikan dengan skor totalnya. Teknik korelasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah korelasi *pearson product moment* dengan keputusan uji yaitu bila  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel maka  $H_0$  ditolak, artinya variabel valid begitu juga sebaliknya (Hastono, 2006).

##### b. Uji Reliabilitas

Pada penelitian ini, uji reliabilitas yang digunakan adalah koefisien *alpha cronbach* yaitu pengujian reliabilitas dilakukan dengan cara membandingkan nilai  $r$  hasil (*cronbachs alpha*) dengan  $r$  tabel. Pada uji reliabilitas

- pernyataan/pertanyaan dikatakan reliabel apabila  $r$  hasil lebih besar dari  $r$  tabel. (Joko W idiyanto 2010)
- c. Pengelompokan Karakteristik Konsumen  
Membuat tabel dan grafik distribusi frekuensi berdasarkan karakteristik konsumen apotek di Wilayah Sepatan Kabupaten Tangerang meliputi usia, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan, yang bertanggung jawab pada kesehatan konsumen.
  - d. 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*.
  - e. 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:
    - a. Melakukan pengelompokan konsumen yang pernah menerima pelayanan langsung dari apoteker dan konsumen yang tidak pernah menerima pelayanan langsung dari apoteker.
    - b. Melakukan uji normalitas untuk mengetahui apakah data yang didapat merupakan data parametik atau non-parametik.
    - c. Jika data berdistribusi normal digunakan uji statistik parametik. Sedangkan bila data tidak berdistribusi normal digunakan uji statistik non parametik. Statistik non parametik yang digunakan untuk menguji hipotesis dua sampel independen bila datanya ordinal adalah *Mann Whitney-U Test*.
    - d. 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

### 1. Karakteristik Konsumen

Karakteristik konsumen dalam penelitian ini untuk mengetahui secara deskriptif pelanggan yang datang ke apotek baik apotek yang apotekernya *standby* maupun apotek yang apotekernya tidak *standby* dari jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan, dan pekerjaan. Jumlah konsumen pada penelitian kali ini yaitu berjumlah 62 konsumen.

#### a. Karakteristik Jenis Kelamin



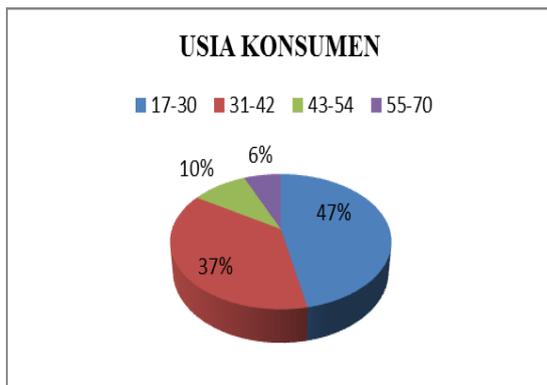
**Gambar 1.** Karakteristik Jenis Kelamin Konsumen Apotek

Pada Gambar 1 dapat dilihat persentase terbanyak konsumen yang berkunjung ke apotek yaitu berjenis kelamin perempuan sebanyak 58% dan sisanya yaitu berjenis kelamin laki-laki sebanyak 42%. Konsumen yang berjenis kelamin perempuan lebih banyak daripada laki-laki. Konsumen yang berjenis kelamin perempuan lebih peduli terhadap kesehatan yang mencakup obat-obatan, selain itu sumber informasi yang didapat oleh perempuan lebih banyak, karena perempuan sering berinteraksi dan lebih aktif daripada laki-laki. Hasil yang didapat oleh peneliti yaitu dapat dikatakan banyaknya jumlah pelanggan perempuan dikarenakan produk yang ditawarkan lebih banyak untuk perempuan (Puspasari *et al.*, 2018). Menurut Wahyuni (2012), dibanding laki-laki, perempuan lebih rentan terhadap berbagai macam penyakit dan lebih banyak yang berkonsultasi dengan petugas kesehatan.

#### b. Karakteristik Usia

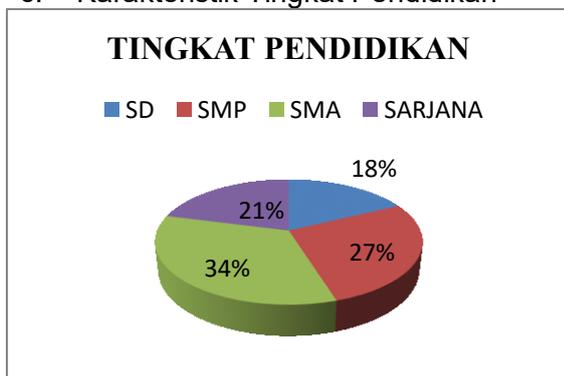
Pada Gambar 2 Karakteristik Usia Konsumen persentase terbanyak yang berkunjung ke apotek yaitu berusia 17-30

sebanyak 47% sedangkan persentase terkecil yaitu berusia 55-70 sebanyak 6%. Sejalan dengan penelitian (Pratiwi Hening 2020) yaitu karakteristik usia pada konsumen yang berkunjung ke apotek paling banyak yang berusia dewasa awal (26-35 tahun) yaitu 38%, hal ini disebabkan oleh pada usia tersebut kesadaran untuk berobat dan membeli obat ketika merasakan sakit sangat tinggi dibandingkan dengan usia lainnya (Widodo & albertus, 2012). Dari hasil karakteristik usia konsumen yang datang ke apotek lebih banyak yaitu pada usia muda untuk pengobatan dirinya sendiri dalam menjaga kesehatan tubuh.



Gambar 2. Karakteristik Usia Konsumen apotek

c. Karakteristik Tingkat Pendidikan

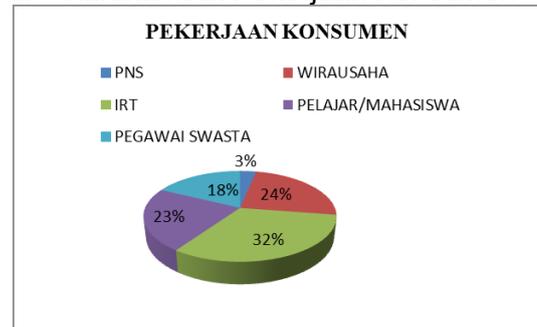


Gambar 3. Karakteristik Tingkat Pendidikan Konsumen apotek

Pada Gambar 3 Karakteristik tingkat pendidikan konsumen apotek terdiri dari empat klasifikasi yaitu SD, SMP, SMA, dan Sarjana. Persentase tingkat pendidikan yang paling banyak yaitu SMA (34%) sebanyak 21 konsumen, sedangkan persentase yang paling kecil yaitu SD (18%) sebanyak 11 pelanggan. Dari yang sudah dijelaskan

bahwasanya persentase terbanyak yaitu pada konsumen dengan tingkat pendidikan SAM, berdasarkan demografi Wilayah Sepatan tentang tingkat pendidikan terakhir penduduk Wilayah Sepatan Kabupaten Tangerang tahun 2020 didominasi oleh lulusan SMA yaitu sebanyak 26.73% (817,236 jiwa) Karena pendidikan SMA atau sederajat termasuk dalam kategori pendidikan menengah atau lanjutan. (Supardi & Raharni, 2006).

d. Karakteristik Pekerjaan Konsumen



Gambar 4. Karakteristik Pekerjaan Konsumen apotek

Pada Gambar 4 Karakteristik Pekerjaan Konsumen apotek terdiri dari lima klasifikasi yaitu PNS, IRT, Pegawai Swasta, Wirausaha, Pelajar/Mahasiswa. Dan pada persentase terbanyak yaitu IRT 32% dengan jumlah 20 konsumen, dan persentase terkecil yaitu PNS 3% dengan jumlah 2 konsumen, dari hasil yang sudah di jelaskan bahwasanya persentase tertinggi yaitu IRT maka dari itu konsumen yang berkunjung ke apotek kebanyakan berjenis kelamin perempuan.

2. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan terhadap pelanggan yang berkunjung ke apotek, baik konsumen yang dilayani dan tidak dilayani oleh apoteker, pengambilan sampel pada apotek yang dilayani oleh apoteker sebanyak 31 dan konsumen yang tidak dilayani oleh apoteker sebanyak 31, jadi total sampel yang diambil sebanyak 62 orang, seperti yang terlihat pada tabel 2.

Hasil yang didapat pada uji validitas dari harapan konsumen terhadap peran apoteker, Dapat dilihat dari nilai r (*Corrected Item Total Correlation*) harus lebih tinggi dari r tabel, dengan menggunakan bantuan program komputer SPSS 25.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Peranyaan	Nilai Korelasi	R tabel	Keterangan
P1.1	0,565		Valid
P1.2	0,706		Valid
P1.3	0,610		Valid
P1.4	0,770		Valid
P1.5	0,686	0,250	Valid
P1.6	0,657		Valid
P1.7	0,563		Valid
P1.8	0,696		Valid
P1.9	0,716		Valid
P1.10	0,850		Valid

### 3. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan terhadap pelanggan yang berkunjung ke apotek, baik konsumen yang dilayani dan tidak dilayani oleh apoteker pengambilan sampel pada konsumen yang dilayani oleh

apoteker sebanyak 31 dan konsumen yang tidak dilayani oleh apoteker sebanyak 31, jadi total sampel yang diambil sebanyak 62 orang, maka di dapat hasil sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel Dependen	Alpha Cronbach	Keterangan
1.	Harapan Konsumen	0,868	Reliabilitas tinggi
2.	Kepercayaan Konsumen	0,612	Reliabilitas tinggi

Tabel 3 terdapat hasil uji reliabilitas dari 16 pertanyaan dari harapan dan kepercayaan konsumen terhadap peran apoteker, perhitungan uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan bantuan program *computer* yaitu SPSS 25 dapat dilihat dari nilai *cronbach's alpha* dari nilai 0,60 – 0,80 yang artinya Reabilitas tinggi.

### 4. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh berdistribusi normal atau tidak normal. Uji normalitas yang digunakan yaitu uji *Kolmogrov Smirno*. Jika data berdistribusi normal digunakan uji statistik parametrik. Sedangkan bila data tidak berdistribusi normal digunakan uji statistik non parametrik.

Hasil Uji Normalitas pada penelitian kali ini yaitu, diketahui nilai *Asym.Sig* lebih kecil dari pada 0,05 ( $0,00 < 0,05$ ), maka nilai residual yang didapat tidak berdistribusi normal, adapun pada teori yang sudah di tetapkan yaitu apabila nilai *Asym.Sig*  $> 0,05$  maka nilai residual berdistribusi normal, sedangkan pada hasil yang sudah ditetapkan yaitu nilai signifikansi  $0,00 < 0,05$  maka disimpulkan nilai residual tidak berdistribusi normal.

### 5. Hasil Distribusi Frekuensi Pertanyaan Pendahuluan

Pada penelitian ini konsumen diminta untuk mengisi kuesioner untuk mendapatkan informasi yang diinginkan oleh peneliti. Konsumen diberikan beberapa pertanyaan yang berhubungan dengan profil harapan dan kepercayaan konsumen terkait peran apoteker di apotek dan loyalitas mereka terhadap apoteker dan apotek.

Hasil pertanyaan pada kuesioner no. 1 dapat diketahui sebanyak 41 konsumen (66,1%) menjawab diri sendiri yang lebih bertanggung jawab atas kesehatan konsumen, sangat berbeda jauh hasilnya dibandingkan dengan dokter sebanyak 13 konsumen (21,0%), dan apoteker sebanyak 8 konsumen (12,9%).

Hasil pertanyaan pada kuesioner no. 2 Hasil yang didapat yaitu Konsumen yang mengenal apoteker sebanyak 46 konsumen (74,2%) baik konsumen yang dilayani dan tidak dilayani apoteker, sedangkan konsumen yang tidak mengenal apoteker sebanyak 16 konsumen (25,8%) baik konsumen yang dilayani dan tidak dilayani apoteker, pertanyaan ini sangat penting bagi konsumen agar konsumen mengetahui peran apoteker saat menjelaskan informasi cara penggunaan obat, efek samping obat

dan sebagainya pada saat berada di apotek tempat mereka berkunjung.

Hasil pertanyaan pada kuesioner no. 3 Hasil yang didapat yaitu Konsumen yang pernah berkunjung ke apotek yang sama sebanyak 44 konsumen (71,0%) baik konsumen yang dilayani dan tidak dilayani apoteker, sedangkan konsumen yang belum pernah berkunjung ke apotek sebanyak 18 konsumen (29,0%) baik konsumen yang dilayani dan tidak dilayani apoteker. Hal itu dikarenakan konsumen yang memilih kembali ke apotek yang sama dikarenakan pengaruh jarak yang dekat dari rumah bukan karena peran apoteker yang memberikan pelayanan terkait obat di apotek.

Hasil pertanyaan pada kuesioner no. 4 Hasil yang didapat yaitu Sebanyak 31 konsumen (50,05%) mendapatkan pelayanan langsung dari apoteker di apotek, karna memang konsumen yang dilayani oleh apoteker langsung dikarenakan apotekernya *standby* di apotek tersebut. Dan sebanyak 31 konsumen (50,05%) tidak mendapat pelayanan langsung dari apoteker di apotek, dikarenakan apoteker tidak *standby* di apotek tersebut.

Menurut peraturan Pemerintah Nomor 51 tahun 2009 menyatakan bahwa 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. namun tidak demikian pada kenyataannya, apoteker hanya berada di balik layar sehingga konsumen kurang mengenal peran apoteker dalam pelayanan kesehatan.

Hasil pertanyaan pada kuesioner no. 5 Sebanyak 31 konsumen (50,0%) mendapat pelayanan langsung oleh apoteker, dan sebanyak 31 konsumen (50,0%) dilayani oleh asisten apoteker dibandingkan dengan apotekernya sendiri.

#### 6. Hasil Distribusi Frekuensi Pertanyaan Harapan Yang Dilayani Dan Tidak Dilayani Apoteker

Hasil dari pertanyaan pada aspek harapan konsumen didapat dari hasil kuesioner bagian B, konsumen diberikan beberapa pernyataan yang merupakan aspek-aspek pelayanan dan harus dinilai, Pada hasil yang didapat, terdapat aspek yang dinilai sangat penting oleh konsumen

dimana ada aspek yang mendapatkan persentase 81-100%.

Hasil dari pertanyaan no 1 bagian B yaitu, Konsumen yang dilayani oleh apoteker, dapat diketahui bahwa dari 31 konsumen yang menerima pelayanan dari apoteker sebanyak (100%) memilih sangat penting apoteker memiliki pengetahuan yang lebih tentang obat, dan konsumen yang tidak dilayani oleh apoteker menjawab sebanyak (96%) memilih jawaban yang sama, hal ini menjadi harapan besar bagi konsumen untuk apoteker memiliki hal tersebut.

Hasil dari pertanyaan no 2 bagian B yaitu, Konsumen yang tidak dilayani oleh apoteker, dapat diketahui bahwa dari 31 konsumen yang tidak menerima pelayanan dari apoteker sebanyak (90,3%) memilih sangat penting apoteker peduli pada kebutuhan konsumen, dan konsumen yang tidak dilayani oleh apoteker menjawab sebanyak (71,0%) memilih jawaban yang sama, hal ini menjadi harapan besar bagi konsumen yang tidak dilayani oleh apoteker terhadap hal tersebut.

Hasil dari pertanyaan no 3 bagian B yaitu, Konsumen yang dilayani oleh apoteker, dapat diketahui bahwa dari 31 konsumen yang menerima pelayanan dari apoteker sebanyak (83,9%) memilih sangat penting apoteker memberi penjelasan mengenai cara penggunaan obat, dan konsumen yang tidak dilayani oleh apoteker menjawab sebanyak (71,0%) memilih jawaban yang sama, oleh karena itu apoteker sangat diharapkan dalam hal tersebut.

Hasil dari pertanyaan no 4 bagian B yaitu, Konsumen yang dilayani oleh apoteker, dapat diketahui bahwa dari 31 konsumen yang menerima pelayanan dari apoteker sebanyak (83,9%) memilih sangat penting apoteker memberikan penjelasan mengenai tujuan pengobatan, dan konsumen yang tidak dilayani oleh apoteker menjawab sebanyak (64,5%) memilih jawaban yang sama, hal ini menjadi harapan besar bagi konsumen untuk apoteker memiliki hal tersebut.

Hasil dari pertanyaan no 5 bagian B yaitu, Konsumen yang dilayani oleh apoteker, dapat diketahui bahwa dari 31 konsumen yang menerima pelayanan dari apoteker sebanyak (96,8%) konsumen memilih sangat penting apoteker

memberikan penjelasan cara penyimpanan obat, dan konsumen yang tidak dilayani oleh apoteker menjawab sebanyak (51,6%) memilih jawaban yang sama, hal ini menjadi harapan besar bagi konsumen untuk apoteker memiliki hal tersebut.

Hasil dari pertanyaan no 6 bagian B yaitu, Konsumen yang dilayani oleh apoteker, dapat diketahui bahwa dari 31 konsumen yang menerima pelayanan dari apoteker sebanyak (93,5%) konsumen memilih sangat penting apoteker memberikan penjelasan kemungkinan adanya efek samping obat dan cara mengatasinya, dan konsumen yang tidak dilayani oleh apoteker menjawab sebanyak (83,9%) memilih jawaban yang sama, hal ini menjadi harapan besar bagi konsumen untuk apoteker memiliki hal tersebut.

Hasil dari pertanyaan no 7 bagian B yaitu, Konsumen yang dilayani oleh apoteker, dapat diketahui bahwa dari 31 konsumen yang menerima pelayanan dari apoteker sebanyak (93,5%) konsumen memilih sangat penting apoteker memberikan penjelasan tentang pentingnya menggunakan obat secara teratur sesuai aturannya, dan konsumen yang tidak dilayani oleh apoteker menjawab (80,6%) memilih jawaban yang sama, oleh karena itu apoteker sangat diharapkan dalam hal tersebut.

Hasil dari pertanyaan no 8 bagian B yaitu, Konsumen yang dilayani oleh apoteker, dapat diketahui bahwa dari 31 konsumen yang menerima pelayanan dari apoteker sebanyak (93,5%) konsumen memilih sangat penting apoteker memberikan penjelasan tentang perubahan gaya hidup untuk mendukung keberhasilan pengobatan, dan konsumen yang tidak dilayani oleh apoteker menjawab sebanyak (61,3%) memilih jawaban yang sama, hal ini menjadi harapan besar bagi konsumen untuk apoteker memiliki hal tersebut. Hasil dari pertanyaan no 9 bagian B yaitu konsumen yang dilayani oleh apoteker, dapat diketahui bahwa dari 31 konsumen yang menerima pelayanan dari apoteker sebanyak (93,5%) konsumen memilih sangat penting apoteker memberikan saran bila diminta oleh konsumen, dan konsumen yang tidak dilayani oleh apoteker menjawab sebanyak (48,4%)

menjadi harapan besar bagi konsumen untuk apoteker memiliki hal tersebut.

Hasil dari pertanyaan no 10 bagian B yaitu, Konsumen yang dilayani oleh apoteker, dapat diketahui bahwa dari 31 konsumen yang menerima pelayanan dari apoteker sebanyak (96,8%) konsumen memilih sangat penting apoteker membangun hubungan yang baik dengan konsumen, dan konsumen yang tidak dilayani oleh apoteker menjawab sebanyak (64,5%) memilih jawaban yang sama, hal ini menjadi harapan besar bagi konsumen untuk apoteker memiliki hal tersebut.

#### 7. Hasil Uji Perbedaan Harapan Dari Pertanyaan Konsumen Yang Dilayani Dan Tidak Dilayani Apoteker

Pada penelitian ini dilakukan uji perbedaan harapan dari setiap pertanyaan 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*.

Hasil dari aspek pertanyaan harapan terdapat lebih banyak nilai  $p < 0,05$  sehingga hasil ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang berarti "Terdapat perbedaan harapan antara konsumen yang dilayani dan tidak dilayani oleh apoteker". Sedangkan pada pertanyaan yang terdapat nilai  $p > 0,05$  sehingga hasil ini berarti  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak yang berarti "Tidak terdapat perbedaan harapan antara konsumen yang dilayani dan tidak dilayani oleh apoteker". Hasil dari nilai rata-rata pada aspek pertanyaan harapan dari konsumen yang dilayani dan tidak dilayani oleh apoteker terdapat nilai *Asym.Sig* yang berbeda, adapun aspek perbedaan harapannya yaitu tentang penyimpanan obat, adanya efek samping obat, menggunakan obat secara teratur, pentingnya perubahan gaya hidup dalam mendukung keberhasilan pengobatan pasien, memberikan saran kepada konsumen, dan membangun hubungan yang baik dengan konsumen.

#### 8. Hasil Nilai Rata-rata Perbedaan Harapan Dari Pertanyaan Konsumen Yang Dilayani Dan Tidak Dilayani Apoteker

Terdapat hasil uji rata-rata perbedaan harapan dari pertanyaan konsumen yang

dilayani dan tidak dilayani apoteker, bila diamati lebih lanjut, didapatkan hasil bahwa harapan konsumen yang pernah menerima layanan langsung dari apoteker lebih tinggi dari pada konsumen yang tidak pernah menerima layanan langsung dari apoteker. Hal ini diketahui dari nilai rata-rata yang lebih tinggi pada kelompok yang pernah menerima layanan langsung dari apoteker.

Konsumen yang dilayani oleh apoteker lebih besar harapannya terhadap apoteker, karena setelah konsumen mendapatkan pelayanan apoteker secara langsung, konsumen lebih banyak mendapatkan informasi terkait obat yang akan digunakan, dan apoteker juga lebih terbuka apabila dimintai saran terkait pengobatan konsumen. Konsumen yang tidak dilayani oleh apoteker hanya mengharapkan pelayanan mendasar dari apoteker yaitu terutama dalam bentuk kehadiran apoteker di apotek untuk memberikan layanan langsung.

#### 9. Hasil Uji Perbedaan Harapan Konsumen Yang Dilayani Dan Tidak Dilayani Apoteker

Terdapat hasil uji perbedaan harapan antara konsumen yang dilayani dan tidak dilayani oleh apoteker dengan menggunakan uji *Mann-Whitney* dengan menggunakan bantuan software SPSS 25. diketahui bahwa terdapat perbedaan harapan antara konsumen yang dilayani dan tidak dilayani oleh apoteker. Hasil yang di dapatkan yaitu nilai *Asym. Sig*  $0,00 < 0,05$  hipotesis  $H_0$  ditolak,  $H_1$  diterima yang berbunyi "Terdapat perbedaan harapan antara konsumen yang dilayani dan tidak dilayani oleh apoteker".

#### 10. Hasil Distribusi Frekuensi Pertanyaan Kepercayaan Konsumen

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

Hasil persentase kepercayaan, sebanyak 62 konsumen percaya terhadap peran apoteker didapatkan hasil sebanyak (100%) konsumen yang dilayani oleh apoteker, dan konsumen yang tidak

dilayani oleh apoteker sebanyak (100%) konsumen percaya terhadap informasi yang disampaikan oleh pihak apotek terkait obat non resep, informasi yang disampaikan terkait dengan harga obat yang tertera di resep dokter, informasi yang disampaikan oleh apoteker terkait saran mengonsumsi obat, informasi yang disampaikan terkait produk-produk herbal, informasi yang disampaikan terkait efek samping obat, informasi yang disampaikan oleh apoteker terkait dengan saran mengenai penyakit ringan.

Hasil yang didapat pada penelitian ini yaitu konsumen yang dilayani dan tidak dilayani oleh apoteker 100% tetap percaya terhadap semua informasi yang disampaikan oleh apoteker kepada konsumen terkait pengobatan pasien, baik konsumen yang dilayani oleh apoteker maupun yang tidak dilayani oleh apoteker.

#### 11. Hasil Uji Perbedaan Kepercayaan Konsumen Yang Dilayani Dan Tidak Dilayani Apoteker

Hasil uji perbedaan kepercayaan antara konsumen yang dilayani dan tidak dilayani oleh apoteker dengan menggunakan uji *Mann-Whitney*, diketahui bahwa tidak terdapat perbedaan antara konsumen yang dilayani dan tidak dilayani oleh apoteker, terdapat nilai *Asym. Sig*  $1,000 > 0,05$  hipotesis  $H_0$  diterima  $H_1$  ditolak yang berbunyi "Tidak terdapat perbedaan kepercayaan antara konsumen yang dilayani dan tidak dilayani oleh apoteker" dari hasil yang sudah ditetapkan dapat disimpulkan bahwa konsumen yang berkunjung ke apotek memiliki kepercayaan yang sama terkait informasi yang disampaikan oleh apoteker, baik konsumen yang dilayani dan tidak dilayani oleh apoteker.

### KESIMPULAN

1. Terdapat perbedaan harapan antara konsumen yang dilayani dan tidak dilayani oleh apoteker, harapan konsumen yang pernah menerima layanan langsung dari apoteker lebih tinggi dari pada konsumen yang tidak pernah menerima layanan langsung dari apoteker. Hal ini diketahui dari nilai rata-rata yang lebih tinggi pada kelompok yang pernah menerima layanan langsung dari apoteker.

2. Tidak terdapat perbedaan kepercayaan antara konsumen yang dilayani dan tidak dilayani oleh apoteker secara langsung. Konsumen tetap percaya terhadap peran apoteker terkait informasi-informasi seperti informasi mengenai obat non resep, harga yang tertera diresep dokter, saran mengonsumsi obat, produk-produk herbal, efek samping obat, dan saran mengenai penyakit ringan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aurelia, E. 2013. Harapan Dan Kepercayaan Konsumen Apotek Terhadap Peran Apoteker Yang Berada di Wilayah Surabaya Barat. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, 2(1).
- Basuki Sulisty. 2006. *Metode Penelitian*. Jakarta: Wedatama Widya Sastra dan Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia.
- Cerlina, T. 2009. *Hukum Perlindungan Kosumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Depkes RI. 2008. *Petunjuk Teknis Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Direktorat Bina Farmasi Komunitas dan Klinik Ditjen Bina Kefarmasian dan Alat Kesehatan Departemen Kesehatan RI.
- Depkes RI. 2004. Keputusan Menteri Kesehatan RI No.1027/Menkes/SK/IX/2004. *tentang standar Pelayanan Kefarmasian di apotek*. Jakarta.
- Depkes RI. 1993. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor. 922 Tahun 1993 tentang Pelayanan Informasi Obat*. Depkes RI. Jakarta.
- FIP. 1998. *Good Pharmacy Practice (GPP) In Developing Countries*. The Hague. The Netherlands: FIP Guidelines.
- Handayani, R. S., Raharni, R., dan Gitawati, R. 2009. Persepsi Konsumen Apotek terhadap Pelayanan Apotek di Tiga Kota di Indonesia. *Makara Journal of Health Research*, 13(1): 22-26.
- Hastono, S.P. 2006. *Basic Data Analysis for Health Research Training*. Jakarta: UI Press. 1-2, 6, 49-50, 56, 61-62, 70-71, 90, 108-109.
- Kemenkes RI. 2011. *Profil Kefarmasian dan Alat Kesehatan Tahun 2010*. Direktorat Jendral Bina Kefarmasian dan Alat Kesehatan RI. Kementrian Kesehatan RI.
- Kemenkes RI. 2014. *Pedoman Penerapan Formularium Nasional*. Jakarta: Direktur Jendral Bina Kefarmasian dan Alat Kesehatan.
- Kemenkes RI. 2017. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 9 Tahun 2017 tentang Apotek*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kemenkes RI. 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kurniawan, D., Chabib, L. 2010. *Pelayanan Informasi Obat Teori dan Praktik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Muliawan, B. 2008. *Pelayanan Konseling Akan Meningkatkan Kepatuhan Pasien pada Terapi Obat*, 15 Januari 2008 ([http://www.binfar.depkes.go.id/def\\_menu.php](http://www.binfar.depkes.go.id/def_menu.php)), diakses pada 9 Juni 2011.
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi penelitian kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pramita, A. 2008. *Harapan pada Remaja Penyandang Thalassemia Mayor. (Skripsi)*. Universitas Indonesia.
- Rovers, J.P. et al. 2003. *A Practical Guide to Pharmaceutical Care, 2nd Ed*. American Pharmaceutical Association: Washington, D.C.
- Sari IP. 2001. Motivasi Konsumen terhadap Layanan Informasi dan Konsultasi Obat di Apotik Kota Yogyakarta. *Majalah Farmasi Indonesia*; 12(2): 80-84.
- Sarwono, Sarlito Wirawan. 2009. *Psikologi Sosial: Individu dan Teori-teori Psikologi Sosial*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Suryani, T. 2003. *Perilaku Konsumen. Edisi Pertama*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sinulingga, S. 2011. *Metode Penelitian Edisi Pertama*. Medan: USU Press. 194, 206-207.
- Suhardi, G. 2006. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan dan Loyalitas Nasabah Perbankan di Surabaya. *Jurnal Kinerja*, 10(10).
- Waidi. 2006. *The Art of Re-engineering Your Mind For Success*. Jakarta: Gramedia.
- WHO. 1990. *The Role of the Pharmacist in The Health Care System*. Geneva: WHO.
- Wirth, F., Tabone, F., Azzopardi, L.M., Gauci, M., Zarb-Adami, M. & Serracino-Inglott, A. 2011. *Consumer Perception of the Community Pharmacist and Community Pharmacy Services in Malta*. Departement of Pharmacy University of Malta.
- Wathoni, N., dan Rahayu, S. A. 2014. A survey of consumer expectation in community

pharmacies in Bandung Indonesia. *Journal of Applied Pharmaceutical Science*, 4(1):84-90.

Widiyanto, Joko. 2010 *SPSS for Windows Untuk Analisis Data Statistik dan Penelitian*. Surakarta: BP-FKIP UMS.