

# PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP PERAN PETUGAS KEFARMASIAN DALAM PELAYANAN INFORMASI OBAT TANPA RESEP DI APOTIK ALAM KEMBANGBAHU

Amilia Yulia Sari\*,  
apt. Devi Ristian O, S.Farm., M.Si.\*\*, Ratih Indah Kartikasari, SST., M.Kes.\*\*\*

Program Studi D III Farmasi  
Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Lamongan  
Jl. Raya Plalangan – Plosowahyu KM 3, Telp/Fax. (0322) 322356 Lamongan 62251  
Website : [www.um.lamongan.ac.id](http://www.um.lamongan.ac.id) – Email : [um.lamongan@yahoo.co.id](mailto:um.lamongan@yahoo.co.id)

## ABSTRAK

Persepsi merupakan cara pandang seseorang terhadap suatu objek tertentu dengan cara yang berbeda-beda dengan menggunakan alat indera yang dimiliki, kemudian berusaha untuk menafsirkannya.

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.

Apotek adalah suatu tempat tertentu, tempat dilakukan pekerjaan kefarmasian dan penyaluran perbekalan kesehatan kepada masyarakat.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur persepsi konsumen terhadap dimensi kehandalan (*reability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan penampilan (*tangible*), dari pelayanan kefarmasian pada Apotek Alam Kembangbahu. Jenis penelitian ini adalah deskriptif yaitu dengan menggunakan lembar kuesioner sebagai instrumen penelitian. Dalam pengambilan sampel menggunakan teknik *consecutive sampling*, dan didapatkan sampel yang diteliti sebanyak 222 responden.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 222 responden maka diperoleh ke simpulan, tingkat persepsi terhadap dimensi jaminan 53% responden menyatakan cukup baik, dan dimensi empati 49% responden menyatakan baik, dan dimensi ketanggapan 63% responden menyatakan cukup baik, dimensi berwujud 43,2% responden menyatakan cukup baik, dan dimensi kehandalan 52% responden menyatakan cukup baik. Persepsi cukup baik yang paling banyak adalah dimensi daya tanggap sebanyak 63%.

**Kata Kunci : Persepsi, Pelayanan Kefarmasian, Apotek**

## 1. PENDAHULUAN

Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker. (PMK RI No.9 2017). Apotek merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan dalam membantu mewujudkan tercapainya derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri-sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, dan atau masyarakat. Selain itu juga sebagai salah satu tempat pengabdian dan praktek profesi apoteker dalam melaksanakan pekerjaan kefarmasian.

Pelayanan Informasi Obat merupakan salah satu bentuk dari pekerjaan kefarmasian, pelayanan informasi obat didefinisikan

sebagai kegiatan penyediaan dan pemberian informasi obat yang independen, akurat, terkini oleh apoteker kepada pasien, masyarakat maupun pihak yang melakukan di rumah sakit. Pelayanan informasi obat meliputi penyediaan, pengelolaan, penyajian, dan pengawasan mutu data/informasi obat dan keputusan profesional. (Ditjen Binfar dan Alkes, 2006).

Berdasarkan survei awal yang telah dilakukan pada bulan November di Apotek Alam Kembangbahu yang merupakan salah satu unit pelayanan yang menjalankan pelayanan informasi obat kepada konsumen. Rata-rata konsumen yang berkunjung di apotik Alam Kembangbahu sekitar 500 konsumen selama 1 bulan. Pada survei awal dari 30 konsumen yang datang ternyata hanya 20 (66,7%) konsumen yang diberi informasi obat oleh petugas kefarmasian. Hal tersebut dapat dikatakan bahwa petugas

kefarmasian belum menjalankan peran dalam pelayanan informasi obat di apotek wilayah Kembangbahu secara optimal. Dengan meningkatnya pengetahuan dan mudahnya teknologi serta arus informasi, menjadikan masyarakat Kembangbahu mulai menyadari akan pentingnya informasi obat. Oleh karena itu masyarakat membutuhkan informasi obat yang akurat, sehingga perlu dilakukan analisis jenis informasi yang diharapkan oleh masyarakat Kembangbahu. Peristiwa tersebut menjadi dasar untuk dilakukannya penelitian tentang persepsi konsumen terhadap peran petugas kefarmasian sebagai tempat pelayanan informasi obat di Kembangbahu.

Dari uraian di atas seorang petugas pelayanan obat harus memahami tugas dan fungsinya akan semua masalah yang timbul. Maka dari itu petugas yang ada di apotek harus memberikan informasi obat dengan baik agar tidak mengecewakan konsumen

## 2. METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya. Metode ini digunakan dalam penelitian ini adalah survei. Studi survei adalah salah satu pendekatan penelitian yang pada umumnya digunakan untuk pengumpulan data yang luas dan banyak. Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan instrumen yang berupa angket. Kuesioner (angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi angket seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Dalam penelitian ini variabel yang diteliti adalah pelayanan informasi obat tanp resep di Apotik alam Kembangbahu.

Instrumen dalam penelitian ini menggunakan alat ukur berupa lembar kuesioner yang disusun oleh peneliti, dimana responden diminta menjawab pertanyaan dengan memberikan tanda (√) pada jawaban yang telah disiapkan oleh peneliti. Untuk memperoleh data tingkat persepsi pasien dalam pelayanan informasi obat, data akan dihitung dengan memberikan skor 1 jika jawaban “kurang baik”, skor 2 jika jawaban “cukup baik”, skor 3 jika jawaban “baik”.

Untuk menentukan persepsi, kurang baik, cukup baik, baik dijelaskan sebagai berikut : jika, kurang baik nilai : < 56%, cukup Baik nilai : 56-75%, baik nilai : 76-100%, dan selanjutnya dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$p = \frac{\Sigma f}{n} \times 100\%$$

Keterangan :

P : Presentase jawaban

£f : jumlah kategori masing-masing persepsi

n : jumlah responden.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini dilakukan di Apotek Alam Kembangbahu pada bulan Februari 2020. Didapatkan 222 responden yang berkunjung. Pada tabel 1 tentang jenis kelamin.

**Tabel 1.** Distribusi karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin di Apotek Alam Kembangbahu tahun 2020.

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki-laki	108	49
2	Perempuan	114	51
Jumlah		222	100

Berdasarkan Tabel 1 didapatkan bahwa mayoritas responden yang menerima pelayanan informasi obat di Apotek Alam Kembangbahu adalah berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 114 responden (51%).

**Tabel 2.** Distribusi karakteristik responden berdasarkan Usia di Apotek Alam Kembangbahu Tahun 2020.

No	Usia	Frekuensi	Persentase (%)
1	12-30 Tahun	104	47
2	31-40 Tahun	56	25
3	41-50 Tahun	36	16
4	51-60 Tahun	19	9
5	61-70 Tahun	7	3
Jumlah		222	100

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa responden yang menerima pelayanan informasi obat di Apotek Alam Kembangbahu mayoritas berusia 12-30 tahun (47%).

**Tabel 3.** Distribusi karakteristik responden berdasarkan Pendidikan terakhir di Apotek Alam Kembangbahu Tahun 2020.

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak sekolah	0	0%
2	SD	1	0,5%
3	SMP	29	13%
4	SMA	162	73%
5	Diploma/Sarjana	30	13,5%
Jumlah		222	100%

Berdasarkan tabel di atas penelitian ini menunjukkan bahwa responden yang pendidikan terakhir SMA mendapatkan 162 responden (73%).

**Tabel 4.** Distribusi karakteristik responden berdasarkan pekerjaan di Apotek Alam Kembangbahu Tahun 2020.

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak bekerja	31	14
2	Wiraswasta/Petani	54	24
3	Swasta	47	21
4	Mahasiswa/pelajar	37	17
5	PNS/POLRI/TNI	53	24
Jumlah		222	100

Berdasarkan tabel di atas penelitian ini menunjukkan bahwa responden yang paling banyak yaitu dengan pekerjaan wiraswasta/petani sebanyak 54 responden (24%)

**Tabel 5.** Distribusi karakteristik persepsi konsumen terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Alam Kembangbahu Tahun 2020.

No	Persepsi	Frekuensi	Persentase (%)
1	Kurang baik	84	38
2	Cukup baik	130	58
3	Baik	8	4
Jumlah		222	100

Berdasarkan tabel diatas lebih dari sebagian responden menyatakan cukup baik dengan pelayanan di Apotek alam kembangbahu sebanyak 130 responden (58%).

Hasil penelitian berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat berdasarkan tabel 1 dari hasil kuesioner diketahui bahwa sebagian responden yang berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 114 responden (50%). Perbedaan pola pikir responden perempuan dan responden laki-laki merupakan penyebab yang mempengaruhi persepsi yang berbeda. Biasanya pemikiran perempuan dan laki-laki mengenai suatu permasalahan berbeda sudut pandang (Plumer, 2010). Dengan ini dapat disimpulkan bahwa perempuan memiliki sikap dan persepsi yang lebih positif dibandingkan dengan laki-laki sehingga perempuan lebih teliti dari pada laki-laki.

Berdasarkan tabel 2 dalam penelitian ini, rentang usia yang didapat adalah usia 12-30 tahun sebanyak 104 responden (47%). Semakin cukup usia maka tingkat kematangan dan kekuatan seseorang akan lebih baik dalam pola berfikir (Wawan dan Dewi, 2010). Sehingga dengan tingkat usia sekitar 12-30 tahun dengan kematangan berfikirnya dapat memberikan data yang valid.

Berdasarkan tabel 3 dari hasil kuesioner menunjukkan bahwa responden lebih dari sebagian yang berpendidikan terakhir SMA sebanyak 162 responden (73%), Pendidikan merupakan segala upaya yang direncanakan untuk mempengaruhi orang lain baik individu, kelompok maupun masyarakat sehingga mereka melakukan apa yang diharapkan oleh pelaku pendidikan (Notoatmodjo, 2003). Maka hal ini sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah berpendidikan terakhir SMA (Tingkat Pendidikan Menengah Atas). Lulusan SMA mempunyai pengetahuan yang cukup untuk memberikan atau menilai suatu pelayanan informasi obat yang dilakukan oleh tenaga teknis kefarmasian dan Tingkat pendidikan yang lebih tinggi mempunyai harapan pelayanan yang lebih tinggi pula.

Berdasarkan tabel 4 dari hasil kuesioner bahwa lebih dari sebagian responden yang bekerja wiraswasta/petani sebanyak 54 responden (24%), Pekerjaan merupakan

faktor internal yang mempengaruhi pengetahuan, dalam pekerjaan terdapat lingkungan kerja, lingkungan merupakan seluruh kondisi yang ada disekitar manusia dan pengaruhnya yang dapat mempengaruhi perkembangan dan perilaku orang atau kelompok (Wawan dan Dewi, 2011). Jenis pekerjaan seseorang akan berpengaruh terhadap pengetahuan dan pengalaman seseorang, dalam informasi, dan setiap responden mempunyai persepsi yang berbeda sehingga memberikan pengaruh terhadap tingkat pengetahuan yang didapatkan.

Berdasarkan tabel 5 diketahui bahwa sebagian responden yang mempunyai persepsi cukup baik yang berjumlah 130 responden (58,5%) terhadap petugas kefarmasian dalam pelayanan informasi obat di Apotek Alam Kembangbahu.

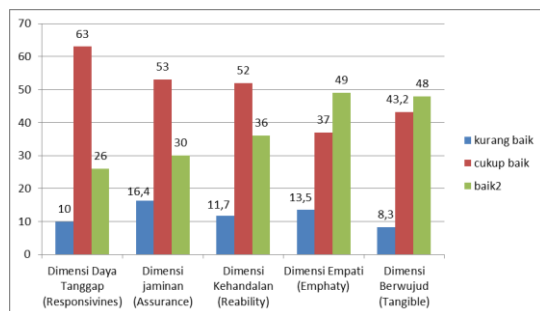


Diagram kolom 4.1 Hasil Distribusi Kuesioner Persepsi Konsumen Terhadap Petugas Kefarmasian dalam Pelayanan Informasi Obat

Berdasarkan diagram kolom 4.1 diketahui bahwa persentase dimensi daya tanggap (*Responsivines*) sebagian kecil responden memilih persepsi kurang baik berjumlah 10%, dan lebih dari sebagian responden memilih persepsi cukup baik berjumlah 63%, dan hampir sebagian responden memilih persepsi baik berjumlah 26%. Sedangkan persentase dimensi jaminan (*Assurance*) sebagian kecil responden memilih persepsi kurang baik berjumlah 16,4%, dan lebih dari sebagian responden memilih persepsi cukup baik berjumlah 53%, dan hampir sebagian responden memilih persepsi baik berjumlah 30%. Sedangkan persentase dimensi kehandalan (*Reability*) sebagian kecil responden memilih persepsi kurang baik berjumlah 11,7%, dan lebih dari sebagian responden memilih persepsi cukup baik berjumlah 52%, dan hampir sebagian responden memilih persepsi baik berjumlah

36%. Sedangkan persentase dimensi empati (*Emphaty*) sebagian kecil responden memilih persepsi kurang baik berjumlah 13,5%, dan hampir sebagian responden memilih persepsi cukup baik berjumlah 37%, dan hampir sebagian responden memilih persepsi baik berjumlah 49%. Sedangkan persentase dimensi berwujud (*Tangible*), sebagian responden memilih persepsi kurang baik berjumlah 8,3%, hampir sebagian responden memilih persepsi cukup baik berjumlah 43,2%, dan hampir sebagian responden memilih persepsi baik berjumlah 48%. Dengan ini dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan responden memiliki persepsi cukup baik terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Alam Kembangbahu.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa persepsi konsumen terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Alam Kembangbahu, 130 responden (58,5%) menyatakan cukup baik, dan 8 responden (3,6%) menyatakan baik.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran penelitian adalah diharapkan memperhatikan kualitas yang sudah baik tetap dipertahankan dan yang masih kurang diperbaiki, memperhatikan tempat pelayanan agar komunikasi antara konsumen dan petugas dalam pelayanan informasi obat konsumen dapat mendengarkan dengan baik, sehingga dapat digunakan sebagai bahan penelitian selanjutnya

## 6. DAFTAR PUSTAKA

- A, Wawan dan Dewi M., 2011. *Teori dan Pengukuran Pengetahuan, Sikap, dan Perilaku Manusiawi*. Cetakan II. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Alex Sobur. 2003. *Psikolog Umum*. Bandung: Pistaka Setia

- Alimul Hidayat A.A., 2010. *Metode Penelitian Kesehatan Paradigma Kuantitatif*, Jakarta; Heath Books.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aris,W., Bambang,W., Iswahyudi. (2013). *Persepsi Konsumen Terhadap Pelayanan Apotek di Kota Ranai Kecamatan Bunguran Timur Kabupaten Natuna*. Jurnal Farmasi Fakultas Kedokteran Universitas Tanjungpura, hal 5-6.
- Azwar, Saifudin, 2014. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka pelajar
- Bustami, 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga
- Charles J.P Siregar, Endang Kumolosasi, *Farmasi Klinik Teori dan Penerapan*, Jakarta: EGC, 2005.
- Cholid Narbuko, Abu Achmadi, *Metode Penelitian*, Jakarta; Bumi Aksara, 2009, hlm.49.
- Departemen Kesehatan RI. 2008. *Profil Kesehatan Indonesia 2007*. Jakarta: Depkes RI Jakarta.
- Departemen Kesehatan RI. 2009. *Profil Kesehatan Indonesia*. Jakarta.
- Direktorat Jenderal Bina Kefarmasian dan Alat kesehatan, 2006, *Pedoman, Pelayanan Informasi Obat di Rumah Sakit*, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, : Jakarta.
- Djojodibroto, Darmato. 2007. *Respiratologi (Respiratorymedicine)*. Jakarta: Kedokteran EGC
- A.Wawan & Dewi M. 2011. *Teori dan Pengukuran Pengetahuan, Sikap, dan Perilaku Manusia. Cetakan II*. Yogyakarta: Nuha Medika
- Istijanto, *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*, Jakarta: PT Gramedia, 2005, hlm, 93.
- Kemendes RI. *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2014*. Jakarta: Kemendes RI; 2015
- Kementerian Kesehatan, 2016, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 58 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit*, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta
- Kepmenkes RI No..1197/Menkes/SK/X/2004 *Tentang Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit*. Jakarta: Depkes RI
- Kurniawan,W.K., dan Chabib, L., 2010, *Pelayanan Informasi Obat Teori dan Praktik*, Graha Ilmu, ;Yogyakarta.
- Muhamad, 2008, *Metode Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, hlm103
- Notoadmojo Soekidjo. 2007. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoadmojo Soekidjo. 2003. *Pendidikan dan perilaku kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.