

Analisis Kesadaran, Persepsi, Pengalaman dan Harapan Masyarakat Terhadap Peran Apoteker di Apotek X Kota Kediri

Dyah Ayu Kusumaratni^{1*}, Happy Kholwati Amalia¹, Eko Yudha Prasetyo¹, Yogi Bhakti Marhenta¹

¹ Institut Ilmu Kesehatan Bhakti Wiyata, Kediri, Jawa Timur, Indonesia

^{*} E-mail : dyah.ayu@iik.ac.id

Article Info :

Received Date : 10 – 03 – 2025

Revised Date : 07 – 05 – 2025

Accepted Date : 26 – 05 – 2025

ABSTRAK

Peran apoteker di Indonesia masih dipertanyakan karena kurangnya eksistensi apoteker pada pelayanan kefarmasian. Perubahan orientasi pelayanan kefarmasian menyebabkan peran apoteker sangat penting yang akan menimbulkan berbagai persepsi dari masyarakat. Penilaian kesadaran, persepsi, pengalaman dan harapan masyarakat sangat penting dilakukan untuk mengukur kualitas pelayanan kefarmasian yang diberikan apoteker. Penelitian ini akan mengidentifikasi dan menganalisis kesadaran, persepsi harapan serta pengalaman masyarakat terkait kontribusi apoteker dalam pelayanan kefarmasian di apotek. Melalui teknik *purposive sampling*, penelitian non-eksperimental ini melibatkan 300 pengunjung apotek sebagai partisipan untuk mengamati fenomena yang terjadi. Data dikumpulkan melalui pengisian kuesioner yang telah divalidasi, dan selanjutnya dilakukan analisis deskriptif univariat dan skoring. Setelah itu, normalitas dan kategorisasi dilakukan berdasarkan nilai median. Penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan nilai median didapatkan jumlah responden sebesar 262 pasien (87,33%) kesadaran masyarakat akan peran apoteker di Apotek X tergolong baik (64%). Hal ini diperkuat dengan tingginya persentase masyarakat yang memiliki persepsi baik (73,33%), pengalaman baik (73,33%), harapan baik (51,33%) terhadap peran apoteker pada layanan kefarmasian di Apotek X. Tingkat kesadaran, persepsi, pengalaman, dan harapan masyarakat Kota Kediri terhadap peran apoteker dalam pelayanan kefarmasian telah menunjukkan hasil yang positif. Meskipun demikian, upaya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian tetap diperlukan guna meminimalisir terjadinya kesalahan pengobatan.

Kata Kunci: Persepsi Masyarakat, Apotek, Peran Apoteker.

Analysis Of Awareness, Perceptions, Experiences And Expectations Of The Community Towards The Role Of Pharmacy In Pharmacy X City Of Kediri

ABSTRACT

The role of pharmacists in Indonesia is still questionable due to the lack of pharmacists' existence in pharmaceutical services. Changes in the orientation of pharmaceutical services have made the role of pharmacists very important, which will give rise to various perceptions from the community. Assessment of public awareness, perception, experience, and expectations is critical to measuring the quality of pharmaceutical services pharmacists provide. This study will identify and analyze public awareness, perception, expectations, and experiences related to the contribution of pharmacists in pharmaceutical services in pharmacies. Through purposive sampling techniques, this non-experimental study involved 300 pharmacy visitors as participants to observe the phenomena that occurred. Data were collected by filling out a validated questionnaire, and then univariate descriptive analysis and scoring were carried out. After that, normality and categorization were carried out based on the median value. The study showed that based on the median value, the number of respondents was 262 patients (87.33%) and public awareness of the role of

pharmacists at Pharmacy X was classified as good (64%). This is reinforced by the high percentage of people who have a good perception (73.33%), good experience (73.33%), and good expectations (51.33%) towards the role of pharmacists in pharmaceutical services at Pharmacy X. The level of awareness, perception, experience, and expectations of the Kediri City community towards the role of pharmacists in pharmaceutical services has shown positive results. However, efforts to continue to improve the quality of pharmaceutical services are still needed to minimize the occurrence of medication errors.

Keywords: Public Perception, Pharmacy, Role of Pharmacists.

1. PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, khususnya Pasal 4 dan Pasal 5 ayat (2), secara tegas mengamanatkan bahwa setiap orang berhak atas layanan kesehatan yang tidak hanya memenuhi standar keamanan dan mutu, tetapi juga dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat [1].

Orientasi pelayanan kefarmasian saat ini telah berkembang melampaui pengelolaan obat semata. Konsep pharmaceutical care yang lebih luas mencakup pemberian informasi obat yang rasional, pemantauan efektivitas pengobatan, dan upaya meminimalisir terjadinya kesalahan dalam penggunaan obat [2]. Pergeseran paradigma dalam pelayanan kesehatan telah meningkatkan signifikansi peran apoteker. Masyarakat kini semakin menyadari pentingnya kualitas pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh para profesional farmasi [3]. Perkembangan yang terjadi menuntut apoteker untuk terus mengembangkan kompetensinya dalam rangka memberikan pelayanan farmasi yang berkualitas dan mendukung keberhasilan terapi pasien [4].

Di Indonesia, peran apoteker sering dipertanyakan, dan masyarakat belum begitu merasakan peran mereka. Analisis terhadap data kehadiran apoteker di berbagai wilayah di Indonesia menunjukkan bahwa persen apoteker yang bertugas selama jam operasional apotek masih di bawah standar yang diharapkan [5]. Data dari Provinsi Banten menunjukkan persen kehadiran apoteker hanya 36,25%, sementara di kota-kota besar seperti Padang, Surabaya, dan Denpasar, angka tersebut berkisar antara 58,67% hingga 67,33%. Hasil ini mengindikasikan bahwa ketersediaan apoteker di apotek-apotek di Indonesia, khususnya di daerah-daerah yang telah diteliti, masih perlu ditingkatkan [6]. Menyikapi tuntutan masyarakat yang semakin meningkat diperlukan apoteker sebagai sumber daya manusia yang memperluas pengetahuan dan keterampilan masyarakat. Diharapkan masyarakat dapat mengetahui dan merasakan manfaat dari kualitas pelayanan kefarmasian yang diberikan apoteker [7].

Keterlibatan apoteker dalam pelayanan kefarmasian di sarana pelayanan kesehatan memegang peranan penting. Hasil penelitian [8] secara empiris membuktikan bahwa kehadiran apoteker secara langsung memengaruhi kualitas pelayanan kefarmasian. Analisis statistik menunjukkan korelasi positif yang sangat kuat antara kedua variabel ini, sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi frekuensi kehadiran apoteker, semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan. Masyarakat akan lebih rentan mengalami kesalahan obat, jika masyarakat belum mengenal peran apoteker sebagai pemberi informasi obat [3].

Kesadaran umum masyarakat mengenai peran apoteker, yang meliputi persepsi, pengetahuan, pengalaman, dan harapan, menjadi tolok ukur penting dalam menilai keberhasilan pelayanan kefarmasian dalam melayani kebutuhan masyarakat [9].

Persepsi masyarakat tentang peran profesional apoteker diekspresikan melalui sikap, kepercayaan dan harapan pasien sebagai konsultan kesehatan dan penyakit [10]. Setiap orang memiliki pengalaman yang berbeda saat melihat sesuatu yang sama. Tingkat pengetahuan dan pendidikan seseorang mempengaruhi persepsi terhadap pengalaman, objek atau target [11]. Pembentukan harapan pelanggan terhadap suatu produk atau layanan sangat dipengaruhi oleh pengalaman masa lalu mereka. Bagi individu yang belum pernah mencoba produk atau layanan tersebut, ekspektasi terbentuk berdasarkan informasi yang diperoleh dari berbagai sumber, seperti iklan atau rekomendasi dari orang lain [12].

Penelitian ini berfokus pada mengukur tingkat kesadaran, persepsi, pengalaman, dan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan kefarmasian di apotek terkait peran apoteker berdasarkan latar belakang yang menunjukkan betapa pentingnya peran apoteker dalam lingkungan masyarakat. Diharapkan penelitian ini akan memberi solusi untuk masalah yang terkait dengan kesadaran, persepsi, pengalaman, dan harapan masyarakat terhadap layanan kefarmasian yang diberikan di apotek.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian non eksperimental yang menggunakan *observasi*. Penelitian ini dirancang secara *cross-sectional* dan sampel diambil dengan metode purposive sampling. Penelitian ini dilakukan di Apotek X, yang memiliki populasi 1200 pasien selama satu bulan. Menggunakan rumus slovin untuk menghitung sampel, hasil menunjukkan bahwa jumlah minimal responden adalah 300, dengan taraf signifikan 5%. Pasien berusia antara 17 dan 55 tahun, menanyakan tentang persetujuan mereka untuk mengikuti penelitian, dan mengisi kuesioner, pernah pergi ke apotek setidaknya sekali. Pasien yang tidak mampu membaca dan menulis serta tidak dapat menyelesaikan pengisian kuisisioner tidak dijadikan responden.

Kuesioner yang digunakan terdiri dari beberapa bagian. Bagian pertama berisi lembar persetujuan yang diinformasikan, bagian kedua menggambarkan karakteristik responden, dan bagian ketiga terdiri dari empat variabel: kesadaran, persepsi, pengalaman, dan harapan masyarakat tentang peran apoteker dalam layanan kefarmasian di Apotek X. Total kuesioner terdiri dari dua puluh pertanyaan dan pernyataan. Dengan menggunakan skala Guttman menunjukkan jawaban "Ya" dengan skor 1 dan jawaban "Tidak" dengan skor 0. Sementara itu, pengukuran persepsi, pengalaman, dan harapan orang tentang peran apoteker diukur dengan skala likert, yang menunjukkan skor "Sangat Setuju" dengan skor 4, "Setuju" dengan skor 3, "Tidak Setuju" dengan skor 1.

Uji validitas dan reliabilitas kuesioner dilakukan pada 32 responden yang berbeda dari sampel penelitian untuk mengetahui kuesioner tersebut mampu mengukur dan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya. Selanjutnya, data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif dan diuji normalitas menggunakan Kolmogorov Smirnov. Nilai mean dapat digunakan untuk membuat kategori jika data memiliki distribusi normal; sebaliknya, nilai median dapat digunakan jika data memiliki distribusi tidak normal [9].

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Untuk menguji validitas konstruk, dilakukan analisis korelasi Pearson menggunakan SPSS versi 24.0 terhadap seluruh item kuesioner.

Tabel 1. Hasil uji validitas untuk variabel kesadaran

No	Pertanyaan	P-value	r tabel	Ket
1.	Pertanyaan 1	0.835	0.349	Valid
2.	Pertanyaan 2	0.859	0.349	Valid
3.	Pertanyaan 3	0.751	0.349	Valid
4.	Pertanyaan 4	0.962	0.349	Valid
5.	Pertanyaan 5	0.881	0.349	Valid
6.	Pertanyaan 6	0.962	0.349	Valid
7.	Pertanyaan 7	0.879	0.349	Valid
8.	Pertanyaan 8	0.941	0.349	Valid

Tabel 2. Hasil uji validitas untuk variabel persepsi

No	Pernyataan	P-value	r tabel	Ket
1.	Pernyataan 1	0.845	0.349	Valid
2.	Pernyataan 2	0.874	0.349	Valid
3.	Pernyataan 3	0.912	0.349	Valid
4.	Pernyataan 4	0.833	0.349	Valid

Tabel 3. Hasil uji validitas untuk variabel pengalaman

No.	Pernyataan	P-value	r tabel	Ket
1	Pernyataan 1	0.956	0.349	Valid
2	Pernyataan 2	0.887	0.349	Valid
3	Pernyataan 3	0.956	0.349	Valid
4	Pernyataan 4	0.886	0.349	Valid

Tabel 4. Hasil uji validitas untuk variabel harapan

No.	Pernyataan	P-value	r tabel	Ket
1	Pernyataan 1	0.850	0.349	Valid
2	Pernyataan 2	0.938	0.349	Valid
3	Pernyataan 3	0.913	0.349	Valid
4	Pernyataan 4	0.932	0.349	Valid

Tabel 5. Hasil uji reliabilitas variabel kesadaran, persepsi, pengalaman dan harapan

Variabel	P-value	Nilai Cronbach Alpha	Ket
Kesadaran	0.958	0.60	Reliabel
Persepsi	0.886	0.60	Reliabel
Pengalaman	0.940	0.60	Reliabel
Harapan	0.929	0.60	Reliabel

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi Pearson untuk setiap item lebih besar dari nilai kritis pada taraf signifikansi 5%, yang mengindikasikan bahwa seluruh item memiliki validitas yang baik. Selain itu, uji reliabilitas menggunakan koefisien alpha Cronbach menghasilkan nilai di atas 0,60, menunjukkan bahwa kuesioner memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi. Dengan demikian, menunjukkan bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas.

3.2. Karakteristik Responden

Hasil pengolahan data oleh peneliti terlihat pada tabel 6 menunjukkan data adanya dominasi responden perempuan dibandingkan laki-laki dalam hal pemanfaatan layanan Kesehatan dengan jumlah 207 responden (69%) perempuan dan 93 responden (31%) laki-laki. Usia responden sebagian besar dalam penelitian ini berada dalam rentang usia antara 26-35 tahun sebanyak 117 responden (39%), Dari 300 sampel mayoritas responden berpendidikan terakhir sarjana

sebanyak 153 orang (51%), sebanyak 95 responden (31,7%) bekerja sebagai pegawai swasta, dengan jumlah yang sama sebanyak 51 responden (17%) sebagai pelajar/mahasiswa. Frekuensi kunjungan responden ke apotek yang diperoleh yaitu sebesar 94,7% dari total responden adalah lebih dari 1 kali yaitu sebanyak 284 responden dan sebanyak 16 responden (5,3%) frekuensi kunjungan 1 kali.

Jumlah responden yang mengisi informed consent sebanyak 300. Pada karakteristik responden jenis kelamin menunjukkan adanya dominasi responden perempuan dibandingkan laki-laki Perbedaan perilaku ini disebabkan oleh perbedaan persepsi terhadap kesehatan, di mana perempuan cenderung lebih peduli dalam menjaga kesehatan mereka. Menurut [13] perempuan cenderung lebih proaktif dalam memanfaatkan layanan kesehatan, khususnya dalam hal pengobatan di apotek. Perempuan umumnya lebih memperhatikan kesehatan mereka dan cenderung segera mencari pertolongan medis ketika mengalami gangguan kesehatan, berbeda dengan laki-laki yang seringkali cenderung menunda atau mengabaikan gejala penyakit.

Tabel 6. Karakteristik responden di apotek X

No	Karakteristik Responden	Frekuensi (n=300)	Presentase (%)
Jenis Kelamin			
1.	Laki-laki	93	31%
	Perempuan	207	69%
Usia			
2.	17-25	86	28,7%
	26-35	117	39%
	36-45	58	19,3%
	46-55	39	13%
Pendidikan Terakhir			
3.	SD	2	0,7%
	SMP	25	8,3%
	SMA	120	40%
	Sarjana	153	51%
Pekerjaan			
4.	Pelajar/Mahasiswa	51	17%
	Swasta	95	31,7%
	Wirausaha	51	17%
	PNS	40	13,3%
	Lainnya	63	21%
	Frekuensi Kunjungan		
5.	1 kali	16	5,3%
	Lebih dari 1 kali	284	94,7%

Pada usia, 117 responden dalam penelitian ini (39%) dari total responden yang berada dalam rentang usia antara 26-35 tahun. Hasil wawancara menunjukkan bahwa responden datang ke apotek karena tidak ingin terganggu aktifitasnya dengan penyakit yang diderita. Tingkat kesadaran yang tinggi ini dapat dikaitkan dengan tuntutan hidup yang semakin kompleks pada usia produktif, yang menuntut individu untuk selalu dalam kondisi sehat agar dapat menjalankan aktivitas sehari-hari secara optimal. Menurut [9] kelompok usia 26-35 tahun menunjukkan frekuensi kunjungan ke apotek yang paling tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa pada rentang usia produktif ini, kesadaran akan pentingnya perawatan kesehatan dan pengobatan ketika sakit cenderung lebih tinggi dibandingkan dengan kelompok usia lainnya. "Penelitian ini membatasi partisipan pada kelompok usia produktif, yakni antara 17 hingga 55 tahun. Rentang usia ini dipilih karena individu pada usia produktif umumnya memiliki tuntutan hidup yang tinggi, sehingga kesadaran akan pentingnya kesehatan pun cenderung meningkat. Selain itu, kelompok usia ini juga dinilai lebih responsif terhadap informasi kesehatan, sehingga memudahkan proses edukasi oleh apoteker [14].

Tingkat pendidikan sebagian responden Sarjana dengan persentase 51% sebanyak 153 responden. Tingkat pendidikan berpengaruh terhadap perubahan sikap dan perilaku hidup sehat serta cara responden dalam menyikapi suatu penyakit dan pengobatan. Pendidikan yang lebih tinggi berkorelasi positif dengan kemampuan seseorang untuk menyerap informasi dan mengaplikasikannya khususnya dalam hal kesehatan [15]. Tingkat pendidikan berkontribusi dalam membentuk sistem nilai, pola pikir, sudut pandang, dan persepsi individu dalam menghadapi masalah. Individu dengan latar belakang pendidikan yang baik lebih mudah menerima dan memproses informasi, yang pada akhirnya mempengaruhi preferensi produk [16]. Sebanyak 31,7% dari total responden adalah pegawai swasta sebanyak 95 responden. Hubungan timbal balik antara pendidikan dan pekerjaan sangat jelas. Pendidikan menjadi prasyarat bagi seseorang untuk menempati posisi pekerjaan tertentu, yang pada gilirannya akan menentukan tingkat pendapatan yang diperoleh. Pendapatan dan pendidikan yang dimiliki kemudian akan membentuk preferensi konsumsi dan memengaruhi cara seseorang mengambil keputusan [16].

Frekuensi kunjungan yang diperoleh yaitu sebesar 94,7% dari total responden adalah lebih dari 1 kali yaitu sebanyak 284 responden. Hasil wawancara menunjukkan responden yang berkunjung ke apotek

lebih dari sekali dalam sebulan umumnya menjadikan apotek tersebut sebagai langganan untuk memenuhi kebutuhan obat-obatan mereka. dan apotek tersebut memiliki ketersediaan obat yang lengkap. Kualitas pelayanan yang prima merupakan faktor kunci dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Kepuasan ini tercapai ketika pengalaman pelanggan dalam memperoleh suatu layanan sejalan atau melampaui ekspektasi yang telah mereka bentuk. Dalam konteks pelayanan apotek, kepuasan pelanggan yang tinggi akan mendorong mereka untuk melakukan pembelian ulang obat-obatan dan memanfaatkan layanan konsultasi kesehatan di apotek yang sama [17].

3.3. Uji Normalitas Data

Normalitas distribusi data untuk variabel kesadaran, persepsi, pengalaman, dan harapan pada penelitian ini telah diuji menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov. Hasil lengkap dari uji normalitas tersebut disajikan pada Tabel 7

Tabel 7. Hasil uji normalitas untuk variabel kesadaran, persepsi, pengalaman dan harapan

No.	Variabel	<i>p-value</i>	Keterangan
1.	Kesadaran	0.000	Tidak Normal
2.	Persepsi	0.000	Tidak Normal
3.	Pengalaman	0.000	Tidak Normal
4.	Harapan	0.000	Tidak Normal

Hasil uji normalitas menunjukkan data pada semua variabel tidak terdistribusi normal, maka kategorisasi variabel menggunakan nilai median sebagai patokan.

Pembagian kategori responden dilakukan berdasarkan perbandingan total skor jawaban dengan nilai median. Responden dengan total skor sama dengan atau lebih besar dari nilai median dikelompokkan dalam kategori "Baik", sedangkan responden dengan total skor di bawah nilai median dikelompokkan dalam kategori "Kurang Baik".

3.4. Kesadaran

Variabel kesadaran termasuk dalam kategori median dengan nilai sebesar 7,00.

Tabel 8. Hasil Kategori kesadaran responden di apotek X

Variabel	Nilai median	Hasil N (%)	
		Baik	Kurang baik
Kesadaran	7.00	262 (87,33)	38 (12,67)

Berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan, yakni total skor jawaban minimal 7,00 untuk kategori 'Kesadaran Baik', hasil analisis menunjukkan bahwa mayoritas responden, yaitu 87,33% (262 orang), telah menunjukkan kesadaran yang baik terhadap peran apoteker dalam layanan kefarmasian di Apotek X. Hal ini mengindikasikan bahwa upaya apoteker mengenalkan mengenai profesi apoteker di Apotek X telah cukup efektif.

Terdapat 1 item pertanyaan pada kuesioner variabel kesadaran yang memperoleh hasil persen <87,5% yaitu pada item pertanyaan 1.

Tabel 9. Gambaran persen kesadaran responden

Pertanyaan	Jawaban Tidak	Jawaban Ya	Persen (%)	Persen minimum (%)
Apakah anda mengenal siapa apoteker?	152	148	49,33	87.5

Analisis data tabel 9 menunjukkan bahwa sebagian besar responden tidak dapat mengenali apoteker yang bertugas di apotek. Observasi selama penelitian juga mengungkap bahwa kurangnya penggunaan atribut praktik oleh apoteker di Apotek X turut berkontribusi pada rendahnya kesadaran responden akan peran apoteker. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kesadaran responden mengenai peran apoteker dan identitas apoteker yang melayani mereka masih rendah. Penggunaan atribut praktik seperti jas praktek atau tanda pengenal selama pelayanan kefarmasian sangat disarankan. Hal ini dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap apoteker dan sekaligus meningkatkan citra profesi apoteker [18].

3.5. Persepsi

Berdasarkan tabel 10 variabel persepsi termasuk dalam kategori median dengan nilai sebesar 12,00.

Responden dikategorikan memiliki persepsi 'Baik' terhadap peran apoteker jika total skor jawaban mereka mencapai atau melebihi 12,00. Sebaliknya, jika total skor kurang dari 12,00, maka responden dikategorikan memiliki persepsi 'Kurang Baik'.

Tabel 11. Gambaran persen persepsi responden di apotek X

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS	Persen (%)	Persen minimum (%)
3	Apoteker melakukan evaluasi terkait pengobatan pasien	0	96	130	74	73,17	75
4	Apoteker melakukan monitoring terkait hasil pengobatan pasien	0	106	134	60	71,7	

Jika persen jawaban pada suatu item tidak memenuhi kriteria tersebut, maka hal ini mengindikasikan adanya aspek yang perlu diperbaiki dalam layanan kefarmasian. Evaluasi menyeluruh harus dilakukan untuk menentukan langkah-langkah strategis yang dapat diimplementasikan apoteker dalam meningkatkan pemahaman masyarakat tentang pentingnya peran mereka.

Tabel 10. Hasil kategori persepsi responden

Variabel	Nilai median	Hasil N (%)	
		Baik	Kurang baik
Persepsi	12.00	192 (64)	108 (36)

Persen minimum untuk tiap item pernyataan adalah 75%. Apabila persen jawaban pada item pernyataan adalah <75%, maka pada aspek item pernyataan tersebut perlu dilakukan evaluasi.

Dua item pernyataan pada kuesioner persepsi yang memperoleh hasil persen minimum <75% yaitu pada item pernyataan 3 dan 4.

Hasil yang diperoleh pada tabel 11, untuk item pernyataan 3 memperoleh respon dari responden sebanyak 73,17% dan item pernyataan 4 sebanyak 71,17%. Hasil penelitian ini sejalan dengan studi sebelumnya [19] yang menunjukkan bahwa pemantauan terapi obat dan monitoring efek samping obat belum menjadi praktik rutin yang dilakukan oleh apoteker di apotek.

Implementasi kewajiban apoteker dalam melakukan evaluasi dan monitoring penggunaan obat, khususnya pada kelompok pasien berisiko tinggi seperti anak-anak, lansia, dan pasien dengan kondisi medis tertentu, belum dilakukan optimal, disebabkan oleh beberapa faktor, di antaranya kurangnya sosialisasi kepada konsumen mengenai pentingnya layanan ini dan anggapan bahwa tidak semua pasien memerlukan evaluasi yang mendalam [2].

3.6. Pengalaman

Variabel pengalaman termasuk dalam kategori median dengan nilai sebesar 12.00.

Kriteria penilaian persepsi responden terhadap peran apoteker adalah sebagai berikut: skor 12.00 atau lebih dikategorikan 'Baik', sedangkan di bawah 12,00 dikategorikan 'Kurang Baik'

Tabel 12. Hasil kategori pengalaman responden

Variabel	Nilai median	Hasil N (%)	
		Baik	Kurang baik
Pengalaman	12.00	220 (73,33)	80 (26,67)

Analisis data menunjukkan bahwa mayoritas responden, yakni 73,33%, memiliki pengalaman positif terhadap peran apoteker di Apotek X. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat telah menyadari dan merasakan secara langsung manfaat dari pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh apoteker.

Pada penelitian yang dilakukan di Apotek X tidak terdapat item pernyataan pada kuesioner variabel pengalaman yang memperoleh hasil persen kurang dari 75%. Pernyataan responden bahwa apoteker di apotek X selalu memberikan informasi tentang aturan minum obat dan bisa memberikan penyelesaian terhadap permasalahan obat. Responden lebih memilih datang ke apotek karena di apotek responden sudah bisa mendapatkan penyelesaian tentang penyakit dan obat. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian [20] yang menyoroti pentingnya penyampaian informasi obat yang jelas dan komprehensif oleh apoteker, termasuk mengenai tujuan penggunaan, waktu pemberian, dan dosis obat.

Informasi obat yang sering diberikan oleh apoteker juga mencakup nama obat yang akan diberikan kepada pasien, indikasi obat, pencegahan interaksi obat, efek samping, dan cara penyimpanan. Begitupun penelitian yang dilakukan oleh [21] dalam praktek konseling apoteker akan bertanya kepada pasien tentang masalah penggunaan obat mereka dan

memberikan penjelasan apoteker akan menggali informasi kepada pasien dan mengedukasi pasien tentang cara menyelesaikan masalah dalam penggunaan obat. Pengalaman pribadi memiliki pengaruh signifikan terhadap pembentukan persepsi dan kepercayaan individu. Pengalaman positif yang konsisten dengan harapan seseorang akan memperkuat keyakinan mereka terhadap hal tersebut [12].

3.7. Harapan

Kriteria penilaian harapan responden terhadap peran apoteker adalah sebagai berikut: skor 13,00 atau lebih dikategorikan 'Baik', sedangkan di bawah 13,00 dikategorikan 'Kurang Baik'.

Tabel 13. Hasil kategori harapan responden

Variabel	Nilai median	Hasil N (%)	
		Baik	Kurang baik
Harapan	13.00	154 (51,33)	146 (48,67)

Kriteria penilaian persepsi responden terhadap peran apoteker menunjukkan bahwa lebih dari setengah responden, yakni 51,33%, memiliki harapan yang positif terhadap peran apoteker di Apotek X. Hal ini menunjukkan pentingnya bagi apoteker untuk terus berupaya mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan kefarmasian agar sesuai dengan harapan masyarakat. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa konsumen apotek memiliki ekspektasi tinggi terhadap pengembangan layanan kefarmasian, khususnya terkait ketersediaan layanan konsultasi di luar jam kerja. Sebanyak 80% responden menyatakan bahwa merupakan hal yang sangat diharapkan [22].

Pada kategori harapan semua item pada kuisisioner mendapatkan nilai persen melebihi 75%. Hasil penelitian ini sejalan dengan studi⁹ yang menunjukkan bahwa masyarakat secara umum memiliki harapan yang baik terhadap apoteker. Namun, penelitian ini juga mengungkap adanya perbedaan ekspektasi antara mereka yang pernah berkonsultasi dengan apoteker dan mereka yang belum. Responden yang memiliki pengalaman langsung cenderung memiliki harapan yang lebih besar terhadap layanan kefarmasian yang diberikan oleh apoteker. Hal ini khususnya relevan ketika apoteker memberikan penjelasan yang komprehensif mengenai tujuan terapi, cara penyimpanan obat yang tepat, potensi efek samping serta upaya penanganannya, dan pentingnya kepatuhan terhadap aturan penggunaan obat [23]. Dengan memahami ekspektasi dan kepercayaan

yang dimiliki konsumen, apoteker dapat menyelaraskan layanan yang diberikan dengan kebutuhan pasien. Penyelarasan ini akan berkontribusi pada peningkatan kepercayaan konsumen terhadap kompetensi dan profesionalisme apoteker [12].

4. KESIMPULAN

Masyarakat di Kota Kediri memiliki kesadaran di taraf tinggi sebesar 87,33% dan memiliki persepsi sebesar 64%, memiliki pengalaman sebesar 73,33% dan harapan sebesar 51,33% terhadap peran apoteker pada layanan kefarmasian di Apotek X.

5. UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti ingin menyampaikan apresiasi yang tinggi kepada seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam penelitian ini dengan mengisi kuisioner. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada pihak apotek yang telah memberikan izin dan dukungan penuh terhadap pelaksanaan penelitian ini.

6. PENDANAAN

Penelitian ini tidak didanai oleh sumber hibah maupun.

7. KONFLIK KEPENTINGAN

Tidak terdapat potensi konflik kepentingan dengan penelitian, kepenulisan (*authorship*), dan atau publikasi artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

1. Depkes RI. Permenkes No 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian. 2009.
2. Permenkes. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2016.
3. Aryani R. Persepsi Pasien tentang Peran Apoteker pada Layanan Kefarmasian di Pusat Kesehatan Masyarakat. *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes*. 2022;12.
4. Sulistyia YA, Hanandita RP, Bambang S. Profil Kualitas Pelayanan Resep oleh Apoteker di Beberapa Apotek Kecamatan Klojen Kota Malang. *Pharmaceutical Journal Of Indonesia*. 2017;3(1).
5. Suci RP, Saibi Y, Dasuki A. Kualitas Pelayanan Informasin Obat (Konseling) di Apotek Kabupaten Garut. *Jurnal Pharmascience* [Internet]. 2018;05(01):1-7. Available from: <http://jps.unlam.ac.id/>
6. Eka Sasongko R, Hartuti W, Besar POM di Serang B, Syekh Mohamad Nawawi Albantani J, Cipocok Jaya K. Pengaruh Kehadiran Apoteker Terhadap Pengelolaan Obat Pada Apotek di Provinsi Banten. *Erudition*. 2023;3(2):150-61. Available from: <https://doi.org/10.54>
7. Fajarini H. Implementasi Peraturan Menteri Kesehatan Ri No.73Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek. *Jurnal Para Pemikir*. 2018;7.
8. Dominica D, Prima Putra D. Pengaruh Kehadiran Apoteker Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek di Kota Padang (Effect of Pharmacist Presence to Pharmaceutical Service at Pharmacies of Padang City, Indonesia). *Jurnal Sains Farmasi & Klinis*. 2016;3(1):99-107. Available from: <http://jsfkonline.org>
9. Pratiwi H, Mustikaningias I, Widyartika FR, Setiawan D, Nasrudin K, Julietta L. Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Peran Apoteker Pada Layanan Kefarmasian Di Apotek Kecamatan Sokaraja, Baturraden, Sumbang, Dan Kedungbanteng. *JPCR: Journal of Pharmaceutical Science and Clinical Research*. 2020 Mar 26;5(1):33.
10. Majchrowska A, Bogusz R, Nowakowska L, Pawlikowski J, Piatkowski W, Wiechetek M. Public Perception Of The Range Of Roles Played By Professional Pharmacists. *Int J Environ Res Public Health*. 2019 Aug 1;16(15).
11. Oktorina R, Wahyuni A, Harahap EY. Pencegahan Ulkus Diabetikum Pada Penderita Diabetes Mellitus. *REAL in Nursing Journal (RNJ)* [Internet]. 2019;2(3):108-17. Available from: <https://ojs.fdk.ac.id/index.php/Nursing/index>
12. Tjong JA. Harapan Dan Kepercayaan Konsumen Apotek Terhadap Peran Apoteker Yang Berada Di Wilayah Surabaya Timur. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*. 2013;2.
13. Beda Ama PG, Wahyuni D, Kumiawati Y. Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Preferensi dalam Memilih Pelayanan Kesehatan pada Mahasiswa Perantau. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*. 2020 Feb 28;9(01):35-42.
14. Muhami S, Putri Zulnandita, Fina Aryani, Rahayu Utami, Mustika Furi. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Penggalian Informasi Swamedikasi Oleh Petugas Apotek Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru Tahun 2021. *Jurnal Ilmiah Manuntung*. 2022 Dec 30;8(2):191-200.
15. Ruditya AN, Chalidyanto D. Hubungan Karakteristik Individu Terhadap Penilaian Kualitas Produk Apotek Rawat Jalan The Relationship Of Individual

Characteristic Towards Product Quality Assesment
Of Outpatient Pharmacy. Vol. 3, Jurnal Administrasi
Kesehatan Indonesia. 2015.

16. Ariga RA. Pengaruh Karakteristik Dan Persepsi Pasien Rawat Jalan Terhadap Bauran Pemasaran Dengan Keputusan Membeli Obat Di Apotek. Talenta Conference Series: Tropical Medicine (TM). 2018 Dec 9;1(2):336-41.
17. Setiawati A, Hanifa DNC. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Swamedikasi di Apotek Kabupaten Nunukan. Jurnal Sains dan Kesehatan. 2022 Dec 31;4(SE-1):39-47.
18. Anjani BLP, Fitriana Y, Hasanah RA. Evaluasi Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek "X" Kota Mataram Berdasarkan Permenkes Nomor 73 Tahun 2016. Jurnal Kedokteran. 2021 Dec 25;7(1):29.
19. Wiedyaningsih C, Ari Kristina S. Implementasi Standar Pelayanan Kefarmasian Diapotek Kota Jambi Implementation Of Pharmaceutical Care Standard In Jambi City's Pharmacies. 2017;7.
20. Apriansyah A, Saibi Y, Karyadi. Gambaran Pelayanan Farmasi Klinik Di Apotek Wilayah Kota Tangerang Selatan Clinical Pharmacy Service At Community Pharmacy In South Tangerang Regency. Vol. 1, Journal of Pharmacopolium. 2018.
21. Diana K, Muhammad RT, Muhammad B. Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kota Palu. As-Syifaa Jurnal Farmasi. 2019;1.
22. Hutami ST, Rokhman MR. Persepsi dan Harapan Konsumen Apotek terhadap Apoteker Farmasi Komunitas. Vol. 2, Jurnal Farmasi Klinik Indonesia. 2013.
23. Aurelia E. Harapan Dan Kepercayaan Konsumen Apotek Terhadap Peran Apoteker Yang Berada Di Wilayah Surabaya Barat. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya. 2013;2(1).