

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil

Pada bab ini akan disajikan data berupa distribusi responden pada beberapa variabel, data disajikan dalam bentuk tabel dengan frekuensi dan persentase, data primer menunjukkan data yang diambil langsung kepada responden.

##### 1. Karakteristik Responden

Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik jenis kelamin, umur, pendidikan, pendapatan dan pekerjaan

No	Item	Variabel	Frekuensi	Persen(%)
1	Jeniskelamin	Laki-laki	42	42
		Perempuan	58	58
2	Umur	16-30	39	39
		31-45	30	30
		46-56	19	19
		>56	12	12
3	Pendidikan	SD	8	8
		SMP	5	5
		SMA	42	42
		PT	45	45
4	Pendapatan	< 1 juta	18	18
		1-3 juta	47	47
		3-5 juta	26	26
		> 5 juta	9	9
5	Pekerjaan	PNS	27	27
		IRT	13	13
		Staf/swasta	32	32
		Wiraswasta	23	23
		Lainnya	5	5
	Total		100	100

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 4 dapat dilihat karakteristik responden dalam penelitian ini, berdasarkan jenis kelamin mayoritas responden adalah perempuan sebanyak 58 responden, berdasarkan umur mayoritas responden berada pada kelompok umur 16 tahun sampai dengan 30 tahun sebanyak 39 responden, berdasarkan pendidikan kebanyakan responden sudah menempuh pendidikan perguruan tinggi sebanyak 45 responden, sedangkan berdasarkan pendapatan mayoritas responden memiliki pendapatan 1 juta sampai dengan 3 juta/bulan sebanyak 47 responden, dan berdasarkan pekerjaan mayoritas responden merupakan staf/karyawan swasta sebanyak 32 responden.

## 2. Pengenalan Masyarakat Terhadap Apoteker

Pada bagian ini akan disajikan data distribusi responden tentang pengenalan apoteker, konsultasi dan kunjungan ke apotek dalam setahun.

### a. Pengenalan Terhadap Apoteker

Tabel 5. Distribusi Responden Berdasarkan Pengenalan Terhadap Apoteker

No	Kategori	Frekuensi	Persen
1	Ya	74	74
2	Tidak	26	26
	Total	100	100

Sumber : Data primer

Berdasarkan tabel 5 dapat dilihat distribusi responden berdasarkan pengenalan terhadap apoteker, mayoritas responden sudah mengenal apoteker yaitu sebanyak 74 responden.

b. Mengetahui Nama Apoteker Yang Melayani

Tabel 6. Distribusi Responden Berdasarkan Pengetahuan Nama Apoteker

No	Kategori	Frekuensi	Persen
1	Ya	55	55
2	Tidak	45	45
	Total	100	100

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 6 dapat dilihat distribusi responden berdasarkan pengenalan nama apoteker oleh responden, dimana mayoritas responden sudah mengetahui nama apoteker sebanyak 55 responden.

c. Pengetahuan Tentang Petugas Yang Menyerahkan Obat

Tabel 7. Distribusi Pengetahuan Responden Tentang Petugas Yang Menyerahkan Obat

No	Kategori	Frekuensi	Persen
1	Asisten apoteker	27	27
2	Apoteker	48	48
3	Petugas lain	6	6
4	Tidak tahu	19	19
	Total	100	100

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 7 dapat dilihat distribusi responden berdasarkan pengetahuan responden terhadap petugas yang menyerahkan obat di apotek, sebagian responden menganggap yang menyerahkan obat adalah apoteker sebanyak 48 responden.

## d. Konsultasi Dengan Apoteker

Tabel 8. Distribusi Responden Berdasarkan Pernah Konsultasi Dengan Apoteker

No	Kategori	Frekuensi	Persen
1	Ya	82	82
2	Tidak	18	18
	Total	100	100

Sumber : data primer

Berdasarkan tabel 8 dapat dilihat distribusi responden berdasarkan konsultasi yang pernah dilakukan dengan apoteker, mayoritas responden pernah konsultasi dengan apoteker yaitu sebanyak 82 responden.

## e. Pengetahuan Tentang Layanan Konsultasi Apoteker

Tabel 9. Distribusi Responden Tentang Konsultasi Dengan Apoteker

No	Kategori	Frekuensi	Persen
1	Tahu	87	87
2	Tidak tahu	13	13
	Total	100	100

Sumber : data primer

Berdasarkan tabel 9 dapat dilihat distribusi responden berdasarkan pengetahuan tentang konsultasi dengan apoteker, mayoritas responden mengetahui dapat berkonsultasi dengan apoteker sebanyak 87 responden.

## f. Jumlah Kunjungan Apotek Dalam Setahun

Tabel 10. Distribusi Responden Berdasarkan Kunjungan Ke Apotek Dalam Setahun

<b>NO</b>	<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persen</b>
1	1-4	42	42
2	4-8	38	38
3	9-12	11	11
4	> 12	9	9
	Total	100	100

Sumber : data primer

Berdasarkan tabel 10 dapat dilihat distribusi responden berdasarkan kunjungan ke apotek dalam setahun, mayoritas responden dalam setahun pernah mengunjungi apotek 1 sampai dengan 4 kali/tahun sebanyak 42 responden.

## 3. Tingkat Kepercayaan

Pada bagian ini dijelaskan akan disajikan hasil penelitian tentang seberapa sering responden melakukan konsultasi tentang masalah kesehatan yang dialami, konsultasi tentang obat yang diterima, dan prioritas berobat responden.

## a. Konsultasi Masalah Kesehatan

Tabel 10.1 Konsultasi Kesehatan Dengan Dokter

<b>No</b>	<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persen</b>
1	Tidak pernah	7	7
2	Kadang	63	63
3	Sering	29	29
4	Sangat Sering	1	1
	Total	100	100

Sumber : data primer

Berdasarkan tabel 10.1 dapat dilihat distribusi responden berdasarkan konsultasi kesehatan dengan dokter, mayoritas responden mengatakan kadang-kadang berkonsultasi dengan dokter yaitu sebanyak 63 responden.

Tabel 10.2 Konsultasi Kesehatan Dengan Apoteker

No	Kategori	Frekuensi	Persen
1	Tidak pernah	15	15
2	Kadang	69	69
3	Sering	14	14
4	Sangat sering	2	2
	Total	100	100

Sumber : data primer

Berdasarkan tabel 10.2 dapat dilihat distribusi responden berdasarkan konsultasi kesehatan dengan apoteker, mayoritas responden mengatakan kadang-kadang berkonsultasi dengan apoteker yaitu sebanyak 69 responden.

Tabel 10.3 Konsultasi Kesehatan Dengan Bidan

No	Kategori	Frekuensi	Persen
1	Tidak pernah	59	59
2	Kadang	27	27
3	Sering	13	13
4	Sangat sering	1	1
	Total	100	100

Sumber : data primer

Berdasarkan tabel 10.3 dapat dilihat distribusi responden berdasarkan konsultasi kesehatan dengan bidan, mayoritas responden mengatakan tidak pernah berkonsultasi dengan bidan yaitu sebanyak 59 responden.

Tabel 10.4 Konsultasi Kesehatan Dengan Perawat

No	Kategori	Frekuensi	Persen
1	Tidak pernah	52	52
2	Kadang	38	38
3	Sering	9	9
4	Sangat sering	1	1
	Total	100	100

Sumber : data primer

Berdasarkan tabel 10.4 dapat dilihat distribusi responden berdasarkan konsultasi kesehatan dengan perawat, mayoritas responden mengatakan tidak pernah berkonsultasi dengan perawat yaitu sebanyak 52 responden.

Tabel 10.5 Konsultasi Kesehatan Dengan Dokter Gigi

No	Kategori	Frekuensi	Persen
1	Tidak pernah	43	43
2	Kadang	49	49
3	Sering	7	7
4	Sangat sering	1	1
	Total	100	100

Sumber : data primer

Berdasarkan tabel 10.5 dapat dilihat distribusi responden berdasarkan konsultasi kesehatan dengan dokter gigi, mayoritas responden mengatakan kadang-kadang berkonsultasi dengan dokter gigi yaitu sebanyak 49 responden.

## b. Konsultasi Tentang Obat Yang Diterima

Tabel 11.1 Konsultasi Obat Dengan Dokter

No	Kategori	Frekuensi	Persen
1	Tidak Pernah	15	15
2	Kadang	57	57
3	Sering	25	25
4	Sangat sering	3	3
	Total	100	100

Sumber : data primer

Berdasarkan tabel 11.1 dapat dilihat distribusi responden berdasarkan konsultasi obat yang diterima dengan dokter, mayoritas responden mengatakan kadang-kadang berkonsultasi dengan dokter yaitu sebanyak 57 responden.

Tabel 11.2 Konsultasi Obat Dengan Apoteker

No	Kategori	Frekuensi	Persen
1	Tidak Pernah	15	15
2	Kadang	61	61
3	Sering	23	23
4	Sangat sering	1	1
	Total	100	100

Sumber : data primer

Berdasarkan tabel 11.2 dapat dilihat distribusi responden berdasarkan konsultasi obat yang diterima dengan apoteker, mayoritas responden mengatakan kadang-kadang berkonsultasi dengan apoteker yaitu sebanyak 61 responden.



Tabel 11.3 Konsultasi Obat Dengan Bidan

No	Kategori	Frekuensi	Persen
1	Tidak pernah	61	61
2	Kadang	23	23
3	Sering	15	15
4	Sangat sering	1	1
	Total	100	100

Sumber : data primer

Berdasarkan tabel 11.3 dapat dilihat distribusi responden berdasarkan konsultasi obat yang diterima dengan bidan, mayoritas responden mengatakan tidak pernah berkonsultasi dengan bidan yaitu sebanyak 61 responden.

Tabel 11.4 Konsultasi Obat Dengan Perawat

No	Kategori	Frekuensi	Persen
1	Tidak pernah	49	49
2	Kadang	39	39
3	Sering	10	10
4	Sangat sering	2	2
	Total	100	100

Sumber : data primer

Berdasarkan tabel 11.4 dapat dilihat distribusi responden berdasarkan konsultasi obat yang diterima dengan perawat, mayoritas responden mengatakan tidak pernah berkonsultasi dengan perawat yaitu sebanyak 49 responden

Tabel 11.5 Konsultasi Obat dengan Dokter gigi

No	Kategori	Frekuensi	Persen
1	Tidak Pernah	51	51
2	Kadang	41	41
3	Sering	7	7
4	Sangat sering	1	1
	Total	100	100

Sumber : data primer

Berdasarkan tabel 11.5 dapat dilihat distribusi responden berdasarkan konsultasi obat yang diterima dengan dokter gigi, mayoritas responden mengatakan tidak pernah berkonsultasi dengan dokter gigi yaitu sebanyak 51 responden.

c. Prioritas Berobat Pasien

Tabel 12. Prioritas Utama Pasien Saat Sakit Mengunjungi Tenaga Kesehatan

No	Prioritas	Tenaga kesehatan	Jumlah
1	I	Dokter	49
2	II	Apoteker	39
3	III	Dokter gigi	29
4	IV	Perawat	31
5	V	Bidan	40

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 12 dapat dilihat prioritas utama saat sakit dalam mengunjungi tenaga kesehatan, sebanyak 49 responden dari 100 responden memilih dokter yang pertama dikunjungi. Sedangkan prioritas kedua adalah apoteker sebanyak 39 responden, prioritas ketiga adalah dokter gigi sebanyak 29 responden, prioritas keempat perawat sebanyak 31 responden, dan yang ke lima adalah bidan sebanyak 40 responden.

#### 4. Apoteker Sebagai Sumber Informasi

Pada bagian ini dijelaskan akan disajikan hasil penelitian tentang informasi yang didapat responden tentang pengobatan yang diberikan oleh dokter atau apoteker, dan cara responden mengatasi beberapa gejala penyakit.

## a. Sumber Informasi Obat Yang Diberikan Oleh Dokter

Tabel 13. Kejelasan Informasi Obat Yang Diberikan Oleh Dokter

No	Kategori	Frekuensi	Persen
1	Sangat puas	28	28
2	Puas	44	44
3	Tidak puas	20	20
4	Sangat Tidak puas	8	8
	Total	100	100

Sumber : Data Primer

Dari tabel 13 dapat dilihat tingkat kepuasan responden tentang kejelasan informasi obat yang disampaikan oleh dokter, mayoritas responden menyatakan puas dengan informasi obat yang diberikan dokter sebanyak 44 responden.

## b. Sumber Informasi Obat Yang Diberikan Oleh Apoteker

Tabel 14. Informasi Obat Yang Diberikan Oleh Apoteker

No	Kategori	Frekuensi	Persen
1	Sangat puas	28	28
2	Puas	38	38
3	Tidak puas	23	23
4	Sangat tidak puas	11	11
	Total	100	100

Sumber : Data Primer

Dari tabel 14 dapat dilihat tingkat kepuasan responden tentang kejelasan informasi obat yang disampaikan oleh Apoteker, mayoritas responden menyatakan puas dengan informasi obat yang diberikan apoteker sebanyak 38 responden.

## c. Cara Mengatasi Gejala Penyakit

Tabel 15. Cara Responden Mengatasi Gejala-Gejala Penyakit

NO	Gejala Penyakit	Dokter	Apoteker	Mandiri
1	Sakit kepala	33	33	34
2	Sakit punggung	35	20	45
3	Nyeri otot	32	24	44
4	Jerawat/kulit kemerahan	36	18	46
5	Batuk	25	54	21
6	Pilek	22	55	23
7	Kelelahan yang tidak wajar	52	15	33
8	Susah tidur	53	15	32
9	Masalah pencernaan	33	39	28
10	Susah BAB	29	39	32
11	Diare	31	44	25
12	Wasir	48	36	16
	rata-rata	35.8	32.7	31.6

Sumber :Data Primer

Berdasarkan tabel 15 dapat dilihat cara responden dalam mengatasi gejala-gejala penyakit tertentu, responden dapat mengunjungi dokter untuk berobat, berkonsultasi tentang obat diapotek/apoteker, atau berobat secara mandiri baik membeli obat ataupun pengobatan tradisional. Dari tabel tersebut dapat dilihat rata-rata responden memilih untuk mengunjungi dokter jika mengalami gejala-gejala penyakit dengan nilai rata-rata sebesar 35,8.

## 5. Kepuasan Terhadap Karakter Apoteker

Tabel 16. Kepuasan Terhadap Karakter Apoteker

No	Kategori	Frekuensi	Persen
1	Sangat puas	32	32
2	Puas	61	61
3	Tidak puas	6	6
4	Sangat tidak puas	1	1
	Total	100	100

Sumber : Data Primer

Dari tabel 16 dapat dilihat sebagian besar responden sudah merasa puas dengan karakter yang dimiliki oleh apoteker yaitu sebanyak 61 responden.

## 6. Harapan Terhadap Pengembangan Pelayanan Apoteker

Tabel 17. Harapan Terhadap Pengembangan Pelayanan Apoteker

No	Kategori	Frekuensi	Persen
1	Sangat setuju	4	4
2	Setuju	85	85
3	Tidak setuju	11	11
	Total	100	100

Sumber : Data primer

Dari tabel 17 dapat dilihat sebagian besar responden setuju dengan pengembangan proses layanan yang diberikan oleh apoteker dengan jumlah responden sebanyak 85 responden.

## **B. Pembahasan**

### 1. Gambaran Kemampuan Konsumen Dalam Mengenali Apoteker Di Apotek

Berdasarkan jenis kelamin responden yaitu perempuan yang dikenal lemah lembut, cantik, emosional atau keibuan, sementara laki-laki dianggap kuat, rasional, jantan dan perkasa (Setiawan et al. 2010). Sesuai dengan mayoritas responden yang mengisi kuesioner adalah perempuan. Literatur mengenai umur pada umumnya berpengaruh signifikan terhadap pola pikir dan respon individu, semakin berumur individu maka akan cenderung bereaksi (Duasa & Yusof, 2013). Mayoritas umur responden adalah 16 tahun sampai dengan 30 tahun.

Mayoritas pendidikan responden adalah perguruan tinggi. Pendidikan dianggap sebagai sarana untuk mendapatkan sumber daya manusia yang berkualitas. Karena, pendidikan mampu untuk menghasilkan pola pikir dan cara bertindak yang modern (Setiawan et al. 2010). Mayoritas responden berdasarkan pendapatan adalah responden yang pendapatannya 1 juta sampai dengan 3 juta perbulan. Berdasarkan pekerjaan mayoritas responden adalah staf swasta atau karyawan. Karyawan merupakan faktor produksi yang bersifat senantiasa bergerak dan selalu berubah-ubah, mempunyai akal dan perasaan serta motivasi (Setiawan et al. 2010).

Berdasarkan tabel 5 distribusi responden dalam kemampuan mengenali apoteker diapotek didapatkan sebagian besar responden sudah mengenal apoteker yaitu sebanyak 74 responden, sedangkan pengenalan apoteker berkaitan dengan nama apoteker sebanyak 55 responden sudah mengetahui nama apoteker. Sedangkan pengetahuan responden tentang petugas yang menyerahkan obat di loket apotek sebagian besar menjawab apoteker yaitu sebanyak 48 responden.

Pelayanan farmasi yang diberikan oleh apoteker tidak hanya berkaitan dengan mendeskripsikan resep dokter kedalam bentuk obat yang siap diberikan kepada pasien, namun pelayanan kefarmasian lebih kepada memberikan asuhan kefarmasian. Apoteker dituntut untuk memberikan pelayanan standar apoteker yang telah dijelaskan menurut WHO, standar-standar tersebut adalah *care giver, desicion maker, communication, leader, manager, life long learner, teacher, dan researcher*.

Dalam melakukan pelayanan sebagai *care giver* apoteker senantiasa memberikan informasi tentang obat kepada pasien dan tenaga kesehatan lainnya. Di apotek wilayah Banjarnegara apoteker senantiasa menggunakan identitas untuk mempermudah pasien dalam mengenal dan mengetahui petugas apoteker yang ada diapotek. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan apotek dan meningkatkan mutu pelayanan apoteker dengan menggunakan identitas diri berupa jas apoteker dan *name tag* diharapkan loyalitas

konsumen dapat meningkat. Loyalitas konsumen dapat diukur dengan jumlah kunjungan konsumen dalam kurun waktu tertentu jumlah responden yang mengunjungi apotek 1 sampai dengan 4 kali dalam setahun sebanyak 42 responden, sedangkan yang berkunjung 4 sampai dengan 8 kali/tahun sebanyak 38 responden, yang berkunjung 9 sampai dengan 12 kali sebanyak 11 responden dan yang berkunjung ke apotek diatas 12 kali pertahun sebanyak 9 kali. Hal ini memperlihatkan kunjungan ke apotek tidak pernah kurang dari 2 kali setiap tahun yang berarti loyalitas konsumen yang dibangun apotek dan apoteker sudah baik.

## 2. Gambaran Tingkat Kepercayaan Konsumen Terhadap Apoteker

Berdasarkan tabel 10.1 sampai dengan tabel 11.5 dapat dilihat tingkat kepercayaan responden terhadap tenaga medis dalam hal konsultasi masalah kesehatan dan masalah obat yang dikonsumsi. Pada tabel 10.1 sampai dengan tabel 10.5 dapat dilihat tingkat kepercayaan responden dalam berkonsultasi masalah kesehatan dengan dokter, dokter gigi, apoteker, perawat, dan bidan.

Berdasarkan tabel 10.1 dapat dilihat tingkat kunjungan responden ke dokter dalam melakukan konsultasi, dari tabel tersebut didapat 63 responden mengatakan kadang-kadang berkonsultasi dengan dokter dan pada tabel 10.2 dapat dilihat kunjungan konsultasi dengan apoteker, sebanyak 69 responden mengatakan kadang-kadang melakukan konsultasi dengan apoteker, hanya 27 responden yang



mengatakan kadang-kadang berkonsultasi masalah kesehatan dengan bidan. Sedangkan pada tenaga kesehatan seperti dokter gigi dan perawat mayoritas responden mengatakan tidak pernah melakukan konsultasi masalah kesehatan dengan dokter gigi ataupun bidan, hanya 27 responden yang kadang-kadang berkonsultasi masalah kesehatan dengan bidan dan 38 reponden yang berkonsultasi masalah kesehatan dengan perawat. Sedangkan pada dokter gigi sebagian besar responden mengatakan kadang-kadang berkonsultasi ke dokter gigi yaitu sebanyak 49 responden.

Selain masalah kesehatan, obat yang diterima sering menjadi salah satu yang rutin dikonsultasikan konsumen dengan tenaga kesehatan. Pada tabel 11.1 dan tabel 11.2 dapat dilihat sebagian responden kadang-kadang berkonsultasi masalah obat yang diterima dengan dokter dan apoteker. Sedangkan pada petugas kesehatan seperti bidan, dokter gigi dan perawat rata-rata responden tidak pernah berkonsultasi.

Konsultasi masalah kesehatan yang dilakukan oleh responden dilakukan berdasarkan beberapa faktor, salah satu faktor yang berpengaruh terhadap pemilihan tenaga kesehatan adalah kepercayaan yang dibangun antara responden dengan tenaga kesehatan tersebut. Perbandingan antara jumlah dokter dan apoteker yang menaruh informasi jasa konsultasi juga berpengaruh terhadap pemilihan responden dengan siapa harus berkonsultasi, mayoritas

apoteker tidak menggunakan papan informasi jasa konsultasi kesehatan kepada masyarakat sehingga masyarakat lebih banyak melakukan konsultasi dengan dokter.

Berdasarkan ketentuan pelayanan farmasi menurut Depkes tahun 2001 menjelaskan kegiatan kefarmasian, dimana salah satu yang menjadi standar pelayanan adalah memberi informasi yang akurat pada pasien, informasi yang dimaksud adalah kapan obat diberikan dan berapa banyak, lama pemakaian obat, cara penggunaan, efek samping, interaksi obat, dan penyimpanan obat. Dari standar tersebut maka apoteker harus menyediakan waktu untuk memberikan informasi kepada pasien tentang obat yang diberikan. Salah satu sebab utama mengapa pasien tidak menggunakan obat dengan benar adalah karena pasien tidak mendapatkan penjelasan yang ada dari yang memberikan obat atau yang menyerahkan obat.

Gambaran tingkat kepercayaan responden terhadap pola konsultasi dengan tenaga kesehatan, mayoritas responden lebih percaya melakukan konsultasi dengan dokter dibandingkan dengan tenaga kesehatan lainnya.

### 3. Gambaran Persepsi Konsumen Terhadap Peran Apoteker Sebagai Sumber Informasi Obat

Berdasarkan tabel 14 dapat dilihat gambaran kepuasan responden terhadap pelayanan yang diberikan oleh apoteker dalam memberikan layanan informasi obat, terdapat 23 pasien merasa tidak

puas dengan pelayanan yang diberikan oleh apoteker, sedangkan sebanyak 28 responden merasa sudah sangat puas, dan 38 responden merasa puas dengan informasi yang diberikan oleh apoteker. Beberapa aspek yang sering dikeluhkan oleh responden antara lain informasi mengenai obat alternatif yang dapat di konsumsi responden seperti obat-obatan herbal dan saran mengenai pemilihan obat tanpa resep seperti obat flu. Sedangkan aspek yang sudah dianggap baik oleh responden adalah informasi aturan pakai obat, informasi mengenai biaya obat, informasi tentang obat lain yang boleh dan tidak boleh digunakan selama masa pengobatan, dan informasi mengenai makanan dan minuman yang boleh dan tidak boleh dikonsumsi.

Sedangkan tingkat kepuasan responden terhadap komunikasi dokter dalam penyampaian obat dapat dilihat pada tabel 13, dimana pasien merasa tidak puas dengan informasi yang diberikan dokter tentang obat sebanyak 20 responden, yang sangat tidak puas sebanyak 8 responden, sedangkan yang masuk dalam kategori puas sebanyak 44 responden dan sangat puas sebanyak 28 responden. Aspek yang dianggap sangat memuaskan terutama diagnosa penyakit dan penjelasan tentang obat yang akan diberikan.

Pada tabel 15 dapat dilihat tentang cara responden mengatasi gejala penyakit ringan. Peran apoteker sebagai pemberi informasi mengenai obat sangat penting sehingga meningkatkan kepercayaan responden terhadap pelayanan apoteker di apotek. Dari tabel tersebut

dapat dilihat jika responden mengalami sakit kepala, responden memilih ke apoteker sebanyak 33 responden, 33 responden memilih ke dokter, dan mengobati sendiri 34 responden. Sedangkan pada sakit punggung seperti pegal-pegal yang dikarenakan duduk terlalu lama, kekakuan pada bahu yang menyebabkan pundak tidak dapat bergerak secara bebas responden memilih berkonsultasi dengan dokter sebanyak 35 responden dan 45 responden memilih untuk mengobati sendiri, hanya 20 responden yang memilih konsultasi dengan apoteker. Gejala nyeri otot responden lebih banyak memilih mengobati secara mandiri sebanyak 44 responden, 32 responden memilih ke dokter, dan 24 responden memilih ke apoteker. Pada masalah kulit mayoritas responden mengatasi gejala secara mandiri dibandingkan ke dokter atau apoteker, yaitu sebanyak 46 responden. Gejala batuk dan flu, responden lebih memilih berkonsultasi dengan apoteker dibandingkan dengan dokter dan mengobati sendiri, pada gejala batuk sebanyak 54 responden dan gejala flu 55 responden. Gejala kelelahan yang tidak wajar, responden memilih konsultasi ke dokter sebanyak 52 responden, begitu juga dengan gangguan tidur sebanyak 53 responden lebih memilih konsultasi dengan dokter. Untuk masalah pencernaan seperti susah BAB dan diare, responden lebih sering berkonsultasi dengan apoteker, pada gejala masalah pencernaan sebanyak 39 responden, susah BAB sebanyak 39 responden, dan gejala diare sebanyak 44 responden. Sedangkan pada masalah wasir responden lebih memilih ke

dokter dari pada berobat sendiri ataupun ke apoteker yaitu sejumlah 48 responden.

Dari data-data diatas menunjukkan responden memiliki kepercayaan terhadap apoteker dalam mengatasi gejala-gejala penyakit ringan seperti batuk, pilek, masalah pencernaan, susah BAB, dan Diare. Kepercayaan responden dalam memilih berkonsultasi dengan apoteker bisa didapat dari pengalaman saat mengalami gejala yang sama. Hal ini didukung oleh teori Gidman (2012) dalam pelayanan kesehatan, pasien akan membangun dan meningkatkan kepercayaan mereka dengan tenaga kesehatan berdasarkan pengalaman. Selain itu, responden yang memilih berkonsultasi ke apoteker bisa berdasarkan saran atau rekomendasi dari pihak lain seperti keluarga dan teman yang mereka percayai atau jadikan panutan, hal ini sesuai dengan yang di ungkapkan Moorman (1993) ketika seseorang mengambil suatu keputusan, ia akan lebih memilih keputusan berdasarkan pilihan dari orang-orang yang lebih dapat ia percaya dari pada yang kurang dipercayai.

#### 4. Gambaran Kepuasan Konsumen Terhadap Karakter Apoteker

Pada tabel 16 dapat dilihat tingkat kepuasan responden terhadap karakter apoteker dalam memberikan pelayanan, berdasarkan tabel tersebut mayoritas responden mengatakan puas sebanyak 61 responden, dan sangat puas sebanyak 32 responden. Jika dilihat karakter-karakter yang responden sangat puas diantaranya adalah

bahasa yang digunakan oleh apoteker, apoteker memenuhi permintaan khusus dari pasien seperti pemilihan alternative obat yang lebih murah, kelengkapan informasi penggunaan obat, dan keamanan privasi pasien selama pelayanan.

Kepuasan konsumen merupakan sejauh mana manfaat sebuah produk dirasakan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan (Amir, 2009). Kepuasan pelanggan mulai terbentuk saat konsumen membandingkan apa yang didapatkan dengan apa yang diharapkan oleh konsumen. Bila kepuasan konsumen terhadap produk jasa jauh dari apa yang diharapkan, maka konsumen kehilangan minat terhadap produsen jasa dalam hal ini adalah apoteker, demikian pula sebaliknya, jika barang atau jasa yang mereka nikmati memenuhi tingkat kepentingannya, maka konsumen akan cenderung memakai lagi barang atau jasa tersebut (Kotler, 2008).

Dari tabel diatas dapat disimpulkan kepuasan responden terhadap karakter apoteker selama pelayanan sudah baik terlihat dari kepuasan pasien tentang bahasa yang digunakan, kelengkapan informasi obat, dan privasi pasien yang terjaga.

#### 5. Gambaran Harapan Konsumen Terhadap Pengembangan Pelayanan Apoteker Dan Apotek

Berdasarkan tabel 17 dapat dilihat harapan pasien terhadap pengembangan layanan farmasi di apotek, dari tabel tersebut didapatkan mayoritas responden setuju dengan pengembangan

pelayanan apoteker yaitu sebanyak 85 responden. Beberapa aspek yang diinginkan oleh responden diantaranya adalah apotek buka 24 jam sehari, apoteker bersedia dihubungi diluar jam kerja, dan obat-obatan yang tersedia di apotek lengkap. Namun ada beberapa aspek yang menurut responden tidak terlalu penting seperti apotek tidak harus menyediakan alat diagnose seperti alat cek kadar gula darah, asam urat, atau tensi darah.

Harapan merupakan sesuatu yang dibentuk dan dapat digunakan sebagai langkah untuk perubahan. Harapan pasien dalam memperoleh pelayanan farmasi yang sesuai dengan standar yang mereka harus dapatkan. Standar yang dimaksud dapat dilihat dalam PP No.51 tahun 2009 yang menyebutkan pelayanan farmasi merupakan suatu pelayanan langsung yang bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan kehidupan pasien (Depkes, 2009).

### **C. Hubungan Karakter Responden Dengan Hasil Penelitian**

Responden pada penelitian ini mayoritas berada pada usia dewasa awal atau 16 tahun sampai dengan 30 tahun (39%) dan dewasa akhir atau 31 tahun sampai dengan 45 tahun (30%), sedangkan jika dilihat berdasarkan pendidikan yang pernah ditempuh oleh responden, mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan SMA dan Pergurua Tinggi. Hal ini tentunya akan mempengaruhi kemampuan responden dalam mengenal dan mengidentifikasi keberadaan apoteker di apotek.

Usia yang mayoritas berada pada usia produktif juga mempengaruhi responden dalam proses belajar dan pengenalan. Menurut Hurlock (1998) dan Nursalam (2001) usia yang didefinisikan sebagai umur individu yang dihitung saat dilahirkan sampai berulang tahun, merupakan faktor yang berpengaruh terhadap pengetahuan seseorang. Semakin cukup kematangan seseorang maka akan lebih matang dalam berfikir dan berkerja. Pendidikan responden berada pada rentan SMA dan perguruan tinggi akan berpengaruh juga terhadap kemampuan responden dalam menilai kualitas pelayanan apoteker. Responden pada penelitian ini mayoritas merupakan perempuan yang melakukan pengobatan dan konsultasi kehamilan kepada dr kandungan yang ada di apotek tempat pengambilan data. Jika dilihat pada hasil penelitian tentang tingkat kepercayaan responden terhadap pelayanan apoteker, maka dapat digambarkan responden lebih sering melakukan konsultasi ke dokter (28%) dibandingkan dengan apoteker (14%), namun masih lebih tinggi jika dibandingkan dengan bidan (13%), perawat (9%), dan dokter gigi (7%). Hal ini dikarenakan pasien sudah biasa melakukan konsultasi pertama ke dokter, dan baru melakukan konsultasi dengan tenaga medis lain saat mengalami keluhan yang berkaitan dengan tugas dan peran tenaga medis, sebagai contoh responden hanya melakukan konsultasi dengan dokter gigi hanya saat mengalami keluhan sakit gigi dan melakukan konsultasi kepada bidan hanya tentang persalinan atau kehamilan.



Begitupun pada hasil penelitian tentang frekuensi konsultasi obat, responden lebih sering melakukan konsultasi dengan dokter (25%) dibandingkan dengan apoteker (23%) namun masih lebih tinggi jika dibandingkan dengan petugas yang lain. Walaupun apoteker berperan menyerahkan obat di apotek kemudian menjelaskan informasi yang ada pada obat, namun sebagian besar pasien lebih sering bertanya masalah obat yang diberikan oleh dokter langsung saat pengobatan sehingga tidak banyak dari responden yang bertanya pada apoteker yang memberikan obat.

Sedangkan jika dilihat karakter responden terhadap penilaian karakter apoteker di apotek. Dari hasil penelitian ini dapat dilihat mayoritas responden sudah puas dengan karakter apoteker. Pasien sudah merasa layanan yang diberikan oleh apoteker sudah cukup baik, responden sudah mendapat penjelasan yang baik tentang informasi obat yang diberikan dan bahasa yang digunakan mudah dipahami oleh responden.

#### **D. Kelemahan Penelitian**

Pada penelitian ini terdapat beberapa kelemahan yang disadari oleh peneliti dalam melakukan pengumpulan data maupun proses analisa data, diantara kelemahan penelitian ini adalah :

1. Desain penelitian

Pada penelitian ini peneliti menggunakan desain penelitian deskriptif, sehingga peneliti tidak melakukan analisa terhadap variabel-variabel yang berpengaruh terhadap hasil penelitian.

## 2. Proses pengambilan data

Data didapat dengan menyerahkan kuesioner kepada pasien, meski didampingi saat mengisi kuesioner namun ada beberapa responden yang nampak seperti kebingungan dalam pengisian, alangkah lebih baik lagi jika proses pengambilan data dilakukan dengan multi instrumen. Selain dengan mengisi kuesioner perlu dilakukan wawancara mendalam dan divalidasi dengan observasi.

## 3. Analisa data

Pengolahan data menggunakan deskriptif frekuensi, hal ini berkaitan dengan desain penelitian dan output yang peneliti inginkan. Akan lebih baik lagi jika penelitian ini menggunakan desain penelitian yang lebih kompleks seperti penelitian hubungan ataupun komparasi untuk mengetahui pengaruh atau hubungan antara variabel sehingga berdampak terhadap pengolahan data.