

## HUBUNGAN FAKTOR SOSIODEMOGRAFI TERHADAP PENILAIAN KONSUMEN TENTANG PERAN APOTEK SEBAGAI TEMPAT PELAYANAN INFORMASI OBAT

Rahmayanti Fitriah, Depy Oktapian Akbar, Elisa Hendriani

Pharmacy Faculty, University of Borneo Lestari, Jl. Kelapa Sawit 8 Bumi Berkat, Kel. Sei Besar, Banjarbaru

Email: [rahmayanti.fitriah0304@gmail.com](mailto:rahmayanti.fitriah0304@gmail.com)

Received: 21 / 07 / 2022; Revised: 11/ 10/2022; Accepted: 06/ 12/2022; Available online: 31 / 12 / 2022

### ABSTRACT

Pharmaceutical service is an attendance that for appertain related to information on medicines and medical devices which is responsible to consumers to prevent disease, treat disease, and improve the quality of life. Currently, people need good pharmaceutical services to get information about various kinds of pharmaceutical preparations. One of them is pharmaceutical services in pharmacies which are required to change their orientation from product/drug oriented to patient oriented. Drug information services are significant in health services for the community because the medicines can cause unwanted side effects if inappropriate use. Therefore, giving correct, objective, and complete drug information greatly supports the provision of health services so that the community can increase the benefits and safety of drug use. This study aims to determine the relationship of sociodemographic factors to consumer assessment of the role of the pharmacy as a place for drug information services in Barabai District, South Kalimantan. This type of research is descriptive-analytic, using a cross-sectional survey method with a sampling technique that is proportional stratified random sampling using a questionnaire with generally 397 respondents. The data analysis used was univariate and bivariate with the chi-square test. The results showed that consumers' evaluation of the role of the pharmacy as a place for drug information services in Barabai District, South Kalimantan, was good for 56 people (14.1%) and quite good for 341 people (85.9%). Statistical test results showed that there was a relationship between the sociodemographic factor of gender and consumers' assessment of the role of the pharmacy as a place for drug information services with  $p\text{-value} = 0.037 < \alpha = 0.05$ , while there was no relationship between sociodemographic factors namely age, occupation, education, and income on consumers' assessment of the role of the pharmacy as a place for drug information services. There is a relationship between sociodemographic factors of gender on consumers' assessment of the role of the pharmacy as a place for drug information services, while there is no relationship between sociodemographic factors, namely age, occupation, education, and income on consumer assessments of the role of pharmacies as a place for drug information services.

**Keywords:** Sociodemographic factors, pharmacy, drug information services.

### ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian merupakan suatu pelayanan yang diberikan secara langsung berkaitan tentang informasi obat-obatan dan alat kesehatan dimana bertanggung jawab kepada konsumen yang bertujuan untuk mencegah penyakit, mengobati penyakit dan meningkatkan mutu kehidupan, Saat ini masyarakat sangat memerlukan pelayanan kefarmasian yang baik untuk mendapatkan informasi tentang berbagai macam sediaan farmasi. Salah satunya adalah pelayanan kefarmasian di Apotek yang dituntut untuk merubah orientasinya dari *product /drug oriented* menjadi *patient oriented*. Pelayanan informasi obat merupakan hal yang penting dalam pelayanan kesehatan bagi masyarakat karena obat dapat menimbulkan efek samping yang tidak diinginkan apabila penggunaannya tidak tepat. Oleh sebab itu penyediaan informasi obat yang benar, objektif dan lengkap akan sangat mendukung dalam pemberian pelayanan kesehatan sehingga masyarakat dapat meningkatkan kemanfaatan dan keamanan penggunaan obat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan faktor sosiodemografi terhadap penilaian konsumen tentang peran apotek sebagai tempat pelayanan informasi obat di Kecamatan Barabai Kalimantan Selatan. Jenis penelitian ini adalah deskriptif analitik, menggunakan metode *survey cross-sectional* dengan teknik pengambilan sampel yaitu *proportional stratified random sampling* menggunakan kuesioner dengan jumlah responden sebanyak 397 orang. Analisis data yang digunakan yaitu univariat dan bivariat dengan uji *chi-square*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penilaian konsumen tentang peran apotek

sebagai tempat pelayanan informasi obat di Kecamatan Barabai Kalimantan Selatan adalah baik sebanyak 56 orang (14,1%) dan cukup baik sebanyak 341 orang (85,9%). Hasil uji statistik menunjukkan bahwa ada hubungan antara faktor sosiodemografi jenis kelamin terhadap penilaian konsumen tentang peran apotek sebagai tempat pelayanan informasi obat dengan  $p\text{-value} = 0,037 < \alpha = 0,05$ , sedangkan tidak ada hubungan antara faktor sosiodemografi yaitu usia, pekerjaan, pendidikan, dan penghasilan terhadap penilaian konsumen tentang peran apotek sebagai tempat pelayanan informasi obat. Terdapat hubungan faktor sosiodemografi jenis kelamin terhadap penilaian konsumen tentang peran apotek sebagai tempat pelayanan informasi obat sedangkan tidak ada hubungan antara faktor sosiodemografi yaitu usia, pekerjaan, pendidikan, dan penghasilan terhadap penilaian konsumen tentang peran apotek sebagai tempat pelayanan informasi obat.

**Kata kunci:** *Faktor sosiodemografi, apotek, pelayanan informasi obat.*

## PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian merupakan suatu pelayanan yang diberikan secara langsung dan bertanggung jawab kepada konsumen yang berhubungan dengan hal pemberian obat-obatan dan alat kesehatan yang bertujuan untuk mencegah penyakit, mengobati penyakit dan meningkatkan mutu kehidupan<sup>1</sup>. Saat ini masyarakat sangat memerlukan pelayanan kefarmasian yang baik untuk mendapatkan informasi tentang berbagai macam sediaan farmasi<sup>2</sup>. Salah satunya adalah pelayanan kefarmasian di Apotek yang dituntut untuk merubah orientasinya dari *product /drug oriented* menjadi *patient oriented*. Pelayanan farmasi yang sebelumnya difokuskan pada manajemen obat sebagai *product oriented* harus diubah menjadi layanan yang komprehensif dan lengkap dengan tujuan meningkatkan kualitas hidup pasien.<sup>3</sup> Pelayanan Informasi Obat adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang Apoteker dalam memberikan informasi tentang Obat yang tidak pilih kasih, dievaluasi dengan kritis dan dengan bukti terbaik dalam semua aspek penggunaan Obat kepada profesi kesehatan lain, pasien maupun kepada masyarakat. Informasi mengenai Obat-obatan termasuk Obat Resep, Obat bebas dan herbal<sup>4</sup>. Pelayanan informasi obat merupakan suatu hal yang penting dalam pelayanan kesehatan bagi masyarakat karena obat dapat menimbulkan efek samping yang tidak diinginkan apabila penggunaannya tidak tepat. Oleh sebab itu penyediaan informasi obat yang benar, objektif dan lengkap akan sangat mendukung dalam pemberian pelayanan kesehatan sehingga masyarakat dapat meningkatkan kemanfaatan dan keamanan penggunaan obat<sup>5</sup>.

Sosiodemografi berasal dari kata utama sosio dan demografi. Sosio adalah yang berhubungan dengan masyarakat sosial sedangkan demografi adalah ilmu yang mempelajari tentang ukuran, karakteristik serta perubahannya seperti perubahan penduduk akibat kelahiran, kematian, migrasi serta penuaan<sup>6</sup>. Komponen demografi digunakan untuk penelitian sosial dengan variabel seperti data lingkup masyarakat yang mencakup demografi dan wilayah suatu masyarakat berupa statistik (pendidikan, usia, jenis kelamin, pendapatan, pekerjaan<sup>7</sup>. Usia merupakan salah satu faktor dalam menentukan penilaian seseorang. Jenis kelamin merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi individu dalam menyikapi suatu produk jasa pelayanan<sup>8</sup>. Tingkat pendidikan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi persepsi seseorang<sup>5</sup> dan pekerjaan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi pengetahuan seseorang. Lingkungan pekerjaan dapat menjadikan seseorang memperoleh pengalaman dan pengetahuan baik secara langsung maupun tidak langsung serta penghasilan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi pengetahuan seseorang, dimana individu dengan penghasilan yang lebih tinggi memungkinkan dalam membiayai perawatan kesehatan dan kemampuan dalam memenuhi nutrisi yang baik<sup>9</sup>.

Barabai adalah sebuah kecamatan sekaligus pusat pemerintahan Kabupaten Hulu Sungai Tengah, Provinsi Kalimantan Selatan. Penduduk Kecamatan Barabai berdasarkan proyeksi penduduk tahun 2019 sebanyak 60.873 jiwa. Kecamatan Barabai sendiri terdiri dari 18 desa/kelurahan dengan Ibukota Kecamatan Terletak di Kelurahan Barabai Utara, dari 18 desa/kelurahan yang ada di Kecamatan Barabai terdapat 197 rukun tetangga (RT) dan 23 rukun warga (RW). Kecamatan Barabai terdapat 38 SD, 4 MI, 15 SMP, 4 MTS, 7 SMA, 6 MA, dan 1 perguruan tinggi. Kecamatan Barabai mempunyai fasilitas kesehatan yaitu 1 unit rumah sakit dan 2 unit puskesmas tanpa rawat inap. Mayoritas penduduk di Kecamatan Barabai sendiri sebagian besar penduduknya bekerja sebagai petani dan pekebun di ladang<sup>10</sup>.

Berdasarkan hal tersebut telah diketahui bahwa di Kecamatan Barabai sendiri dari segi pendidikan masih rendah sekali karena fasilitas pendidikan yang ada di Kecamatan Barabai untuk

Tingkat SD, SMP dan SMA sederajat cukup banyak tetapi fasilitas pendidikan tingkat perguruan tinggi masih minim sekali yaitu hanya terdapat 1 perguruan tinggi saja di Kecamatan Barabai ini. Hal itu pun ditunjukkan dengan mayoritas penduduk Kecamatan Barabai yang kebanyakan penduduknya bekerja sebagai petani dan pekebun diladang. Minimnya tingkat pendidikan di kalangan masyarakat Kecamatan Barabai bisa menjadi salah satu faktor penyebab kurangnya pengetahuan tentang informasi obat. Bagi pasien atau masyarakat hendaknya mereka memperoleh informasi yang baik dan benar, karena adanya dampak yang bisa merugikan dari penggunaan obat yang tidak tepat seperti aturan pemakaian dan petunjuk-petunjuk penggunaan yang lain yang belum diketahui oleh pasien. Berdasarkan penelitian oleh <sup>11</sup>, disimpulkan bahwa pelayanan informasi obat tentang dosis obat sebesar (98%), cara pakai obat sebesar (97,9%), sediaan obat sebesar (95,8%), indikasi obat sebesar (95,8), efek samping obat sebesar (37,9%), dan pelayanan informasi interaksi obat terealisasi sebesar (12%) dimana realisasinya masih jauh dari target yang diinginkan oleh pasien. Kualitas hidup dan pelayanan bermutu dapat menurun akibat adanya ketidakpatuhan terhadap program pengobatan. Penyebab ketidakpatuhan tersebut salah satunya disebabkan kurangnya informasi tentang obat. Maka dari itu peran apotek sangat dibutuhkan oleh masyarakat sebagai tempat mereka memperoleh pelayanan informasi obat.

## METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitik dengan desain *survey cross-sectional* dengan teknik pengambilan sampel yaitu *proportional stratified random sampling* menggunakan kuesioner. Penelitian ini dilakukan di tiga apotek yang berada di Kecamatan Barabai Kalimantan Selatan karena berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilakukan, ke 3 apotek ini merupakan apotek dengan jumlah kunjungan tertinggi dengan tempat yang strategis berada di pusat kota serta mempunyai ketersediaan obat yang lebih lengkap dibandingkan dengan apotek lainnya. Waktu penelitian dimulai dari bulan Maret – Mei 2021 dengan populasi jumlah penduduk sebanyak 60.873 orang <sup>10</sup>. Jumlah sampel dihitung dengan Rumus Slovin yaitu :

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + N \cdot e^2} \\ &= \frac{60.873}{1 + 60.873 (0,05)^2} \\ &= \frac{60.873}{1 + 152,18} = \frac{60.873}{153,18} = 397,38 \text{ sampel} \end{aligned}$$

Keterangan :

n = Besar sampel

N = Besar populasi

D = Batas kesalahan yang ditoleransi yaitu (5%=0,05)

Berdasarkan hasil perhitungan populasi jumlah penduduk (n) = 60.873 dengan batas kesalahan 5% maka sampel yang digunakan adalah 397 responden dengan kriteria inklusi yaitu pasien yang membeli obat di apotek dengan resep atau tanpa resep dokter, apotek yang menjalankan pelayanan informasi obat, pasien berusia 18-65 tahun karena merupakan rentang usia dewasa yang mana pada usia ini sudah matang dalam pola pikir dan tindakan serta dapat bertanggungjawab, pasien bisa membaca dan menulis serta bersedia menjadi responden sedangkan kriteria eksklusi adalah pasien yang tidak bersedia menjadi responden, mengalami gangguan dalam berkomunikasi (tuna rungu dan tuna wicara), sehingga akan menyulitkan peneliti untuk berkomunikasi.

### Deskripsi jalannya penelitian

Instrumen untuk penelitian berupa kuesioner. Sebelum kuesioner di distribusikan kepada responden, di uji validitas dan reliabilitas terhadap 50 responden, dimana 50 responden tersebut menggunakan kriteria yang sama dengan yang ingin diteliti namun sarannya adalah pasien yang berada di apotek Kecamatan Pantai Hambawang Kalimantan Selatan. Uji validitas dilakukan menggunakan teknik korelasi *Product Moment Pearson*, pertanyaan kuesioner dikatakan valid jika nilai r hitung > nilai r tabel dimana r tabel untuk N=50 adalah 0.279 dengan tingkat signifikansi 5% <sup>12</sup> setelah

uji validitas kemudian seluruh item yang dinyatakan valid selanjutnya dilakukan uji reliabilitas dimana instrumen dapat dikatakan reliabel jika nilai *cronbach's alpha* lebih dari 0.6<sup>12</sup>.

Variabel bebasnya adalah faktor sosiodemografi (umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan penghasilan). Variabel terikat yaitu penilaian konsumen tentang peran apotek sebagai tempat pelayanan informasi obat. Tahapan dalam pengolahan data yaitu *editing*, *coding* serta *data entry*.

### Analisis Data

Data yang didapatkan lalu dianalisis secara univariat yang menghasilkan distribusi frekuensi dan persentase tiap masing-masing variabel dan analisis bivariat yang menghasilkan distribusi pengaruh pada dua variabel dengan uji chi-square. Interpretasi data dilihat dari nilai signifikansi yang diperoleh. Apabila nilai signifikansi yang diperoleh ( $<0,05$ ) dapat disimpulkan antara dua variabel memiliki hubungan<sup>12</sup>.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil dari uji validitas dan realibilitas dapat diketahui pada tabel dbawah ini:

**Tabel 1.** Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	No	Pertanyaan	Validitas			Reliabilitas	
			r hitung	r tabel	Ket	r alpha	Ket
Pelayanan Informasi Obat	1	Petugas apotek menjelaskan aturan pakai obat	0,752	0,279	Valid	0,663	Reliabel
	2	Petugas apotek menjelaskan kapan pasien minum obat (pagi/siang/malam)	0,607	0,279	Valid		
	3	Petugas apotek menjelaskan kapan pasien minum obat (sebelum/sedang/setelah makan)	0,730	0,279	Valid		
	4	Petugas apotek menjelaskan jumlah obat saat sekali minum kepada pasien	0,699	0,279	Valid		
	5	Petugas apotek menyebutkan nama obat yang diberikan kepada pasien	0,370	0,279	Valid		
	6	Petugas apotek menjelaskan indikasi dari obat yang diberikan kepada pasien	0,465	0,279	Valid		
	7	Petugas apotek menjelaskan kepada pasien apabila terjadi reaksi yang tidak diinginkan dari obat yang diberikan	0,095	0,279	Tidak Valid		
	8	Petugas apotek menjelaskan cara pencegahan apabila terjadi reaksi yang tidak diinginkan dari obat yang diberikan	0,356	0,279	Valid		
	9	Petugas apotek menjelaskan efek samping dari obat yang diberikan kepada pasien	0,442	0,279	Valid		
	10	Petugas apotek Menjelaskan makanan/minuman apa saja yang harus dihindari oleh pasien	0,297	0,279	Valid		
	11	Petugas apotek menjelaskan cara Penyimpanan obat yang diberikan kepada pasien	0,493	0,279	Valid		

Sumber: Data primer, 2021

Berdasarkan Tabel 1 hasil uji validitas pelayanan informasi obat, terdapat pernyataan yang memberikan nilai korelasi  $r$  hitung pada tiap item pernyataan lebih besar dari nilai  $r$  tabel yaitu 0.279. Maka pernyataan yang valid dimasukkan kedalam pernyataan penelitian, namun terdapat 1 item pernyataan yang tidak valid dengan nilai  $r$  hitung kurang dari  $r$  tabel 0.279 yaitu item pernyataan nomer 7. Item pernyataan tersebut selanjutnya tidak dimasukkan ke dalam kuesioner penelitian yang dilakukan.

Berdasarkan hasil tabel diatas dapat disimpulkan bahwa N of item 11 memperoleh nilai hasil *Cronbach's Alpha* 0,663 yang mana nilai tersebut  $r_{\alpha} >$  konstanta (0,6) maka dapat dinyatakan variabel pelayanan informasi obat reliabel atau konsisten. Sehingga pernyataan dalam kuesioner yang valid dan reliabel layak digunakan sebagai kuesioner dalam penelitian.

### Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini sebanyak 397 orang. Penelitian ini mengkaji beberapa faktor sosiodemografi responden yaitu usia, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan terakhir, dan penghasilan. Karakteristik responden dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 2.** Karakteristik Responden

No.	Karakteristik	Parameter	Jumlah	Persentase (%)
1.	Usia	Dewasa Muda(18-40 Tahun)	209	52,6
		Dewasa Tua (41-65 Tahun)	188	47,4
		<b>Total</b>	<b>397</b>	<b>100</b>
2.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	221	55,7
		Perempuan	176	44,3
		<b>Total</b>	<b>397</b>	<b>100</b>
3.	Pekerjaan	Tidak Bekerja	153	38,5
		IRT	72	47
		Pelajar/Mahasiswa	31	20,3
		Pensiunan	50	32,7
		Bekerja	244	61,5
		Wiraswasta	101	41,4
		PNS	74	30,3
Pegaawai Swasta	69	28,3		
<b>Total</b>	<b>397</b>	<b>100</b>		
4.	Pendidikan Terakhir	SD	33	8,3
		SLTP	39	9,8
		SLTA	222	55,9
		PT	103	25,9
		<b>Total</b>	<b>397</b>	<b>100</b>
5.	Penghasilan	$\leq$ UMP (Rp. 2.651.781,-)	256	64,5

No.	Karakteristik	Parameter	Jumlah	Persentase (%)
		≥UMP (Rp. 2.651.781,-)	141	35,5
		<b>Total</b>	<b>397</b>	<b>100</b>

Sumber: Data primer, 2021

Ket : - IRT (Ibu Rumah Tangga )

- PNS (Pegawai Negeri Sipil)
- SD (Sekolah Dasar)
- SLTP (Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama)
- SLTA (Sekolah Lanjutan Tingkat Atas)
- PT (Perguruan Tinggi)
- UMP (Upah Minimum Provinsi)

### Faktor Sosiodemografi

Responden yang berpartisipasi pada faktor sosiodemografi usia mayoritas adalah kelompok usia dewasa muda (18 - 40 tahun) yaitu sebesar 209 responden (52.6%). Serupa dengan hasil penelitian dari <sup>13</sup> dimana responden yang berkunjung ke apotek paling banyak adalah yang berusia dewasa awal (26-35 tahun) yaitu sebesar 38%, begitu juga dengan penelitian <sup>14</sup> usia responden terbanyak adalah (18-30 tahun) sebanyak 67 (67%) responden. Hal ini disebabkan karena pada usia tersebut kesadaran untuk berobat dan membeli obat ketika merasakan sakit sangat tinggi dibandingkan dengan usia lainnya <sup>15</sup>. Seseorang yang berada di rentang usia dewasa muda akan menunjukkan sifat berfikir yang sudah matang dan dapat menyesuaikan diri dengan baik pada situasi yang terjadi. Pada usia produktif seseorang cenderung mengupayakan untuk menjaga kondisi kesehatannya ketika beraktifitas padat. Selain itu usia produktif akan mempermudah seorang apoteker dalam memberikan informasi obat yang diperoleh, sehingga berpengaruh terhadap tingkat daya tangkap informasi yang diberikan <sup>16</sup>.

Jenis kelamin menunjukkan kebanyakan responden adalah laki-laki yaitu sebanyak 221 orang (55,7%). Penelitian ini serupa dengan hasil penelitian oleh <sup>15</sup> yang menyatakan bahwa jumlah responden terbanyak adalah laki-laki sebesar 52 responden (52%). Jenis kelamin berkaitan dengan peran kehidupan dan perilaku yang berbeda antara laki-laki dan perempuan dalam masyarakat. Dalam hal menjaga kesehatan, biasanya kaum perempuan lebih memperhatikan kesehatannya dibandingkan dengan laki-laki. Hal ini dikarenakan sifat-sifat dari perempuan yang lebih memperhatikan kesehatan bagi dirinya dibandingkan laki-laki <sup>17</sup>.

Pada pekerjaan menunjukkan hasil bahwa responden terbanyak yang memiliki pekerjaan sebesar 244 responden (61,5%) dimana kategori ini, yang paling tinggi terdapat pada wiraswasta sebesar 101 responden (41.4%). Hal ini serupa dengan hasil penelitian dari <sup>14</sup> bahwa pekerjaan sebagai wiraswasta merupakan karakteristik responden terbesar sebanyak 27 responden (27%). Sedangkan responden yang tidak bekerja sebesar 153 responden (38,5 %) dengan kategori yang tidak bekerja, paling tinggi terdapat pada kelompok ibu rumah tangga / IRT sebesar 72 responden (47%). Status pekerjaan berhubungan dengan penilaian karena pada seseorang yang berkerja memungkinkan mendapatkan informasi mengenai suatu produk lebih banyak dibanding dengan seseorang yang tidak bekerja. Pelanggan mendapatkan motivasi dan kepercayaan diri untuk memilih dan mengambil keputusan membeli karena dorongan dari informasi yang didapat <sup>18</sup>. Hal tersebut karena pekerjaan seseorang juga mempengaruhi banyak sedikitnya informasi yang didapatkan, sehingga pekerjaan seseorang mempengaruhi barang atau jasa yang dibelinya. Pasien yang berlatar belakang bekerja memungkinkan mendapatkan informasi mengenai produk yang lebih baik, sehingga memiliki tuntutan akan produk yang lebih baik dari apa yang didapatkannya. Informasi tersebut dapat membantu seseorang untuk memutuskan atau mengambil suatu keputusan untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan untuk dirinya <sup>19</sup>.

Pendidikan terakhir pada penelitian ini paling banyak adalah pada tingkat Pendidikan SLTA yaitu 222 responden (55,9%). Begitu pula dengan penelitian <sup>13</sup> bahwa yang dominan berkunjung ke apotek

memiliki pendidikan terakhir SMA sebesar 52 responden (47%). Pendidikan dapat mempengaruhi cara berpikir seseorang dalam mengambil keputusan dan membuat suatu kebijakan, dengan tingkat pendidikan yang baik maka akan lebih luas pengetahuan yang diperoleh. Tetapi seorang yang memiliki tingkat pendidikan rendah, belum tentu memiliki tingkat pengetahuan rendah pula. Hal tersebut bisa dipengaruhi oleh pengalaman hidup, kebiasaan membaca koran atau artikel <sup>20</sup>. Konsumen apotek memiliki latar belakang dan tingkat pendidikan yang berbeda. Sebagian besar konsumen apotek adalah masyarakat awam dan tidak berasal dari latar belakang pendidikan dibidang kesehatan atau ilmu farmasi. Walaupun demikian, informasi dan presepsi mereka mengenai mengenai informasi obat dapat diperoleh dari media lain, seperti iklan di televisi, media cetak, brosur obat dan dari tenaga kesehatan yang bekerja di rumah sakit, puskesmas dan lain sebagainya <sup>18</sup>.

Penghasilan jumlah responden terbesar adalah yang memiliki penghasilan  $\leq$  Upah Minimum Provinsi (UMP) (Rp 2.651.781) yaitu sebanyak 256 responden (64.5%). Penghasilan suatu keluarga berhubungan dengan penggunaan pelayanan Kesehatan dimana bagi masyarakat berpenghasilan rendah mereka cenderung mencari pertolongan informasi kesehatan yang disesuaikan dengan kemampuan keuangannya <sup>21</sup>.

### Analisis Univariat

#### Hasil Kuisisioner Penilaian Pelayanan Informasi Obat

Hasil kuisisioner penilaian pelayanan informasi obat sebagai berikut :

Tabel 3. Hasil Kuisisioner Penilaian Pelayanan Informasi Obat

Distribusi Penilaian Pelayanan Informasi Obat									
No.	Pertanyaan	Tidak dilakukan		Jarang dilakukan		Sering dilakukan		Selalu dilakukan	
		n	%	n	%	n	%	n	%
		1.	Petugas apotek menjelaskan aturan pakai obat kepada pasien	0	0	33	8,3	60	15,1
2.	Petugas apotek menjelaskan kapan pasien minum obat (pagi/siang/malam)	0	0	0	0	152	38,3	245	61,7
3.	Petugas apotek menjelaskan kapan Pasien minum obat (sebelum/sedang/setelah makan)	0	0	25	6,3	180	45,3	192	48,4
4.	Petugas apotek menjelaskan jumlah obat saat sekali minum kepada pasien	4	1	22	5,5	267	67,3	104	26,2
5.	Petugas apotek menyebutkan nama obat yang diberikan kepada pasien	87	21,9	272	68,5	36	9,1	2	0,5
6.	Petugas apotek menjelaskanindikasi dari obat yang diberikan kepada pasien	98	24,7	273	68,8	25	6,3	1	0,3
7.	Petugas apotek menjelaskan cara pencegahan apabila terjadi reaksi yang tidak diinginkan dari obat yang diberikan	4	1	122	30,7	222	55,9	49	12,3

Distribusi Penilaian Pelayanan Informasi Obat									
No.	Pertanyaan	Tidak dilakukan		Jarang dilakukan		Sering dilakukan		Selalu dilakukan	
		n	%	n	%	n	%	n	%
8.	Petugas apotek menjelaskan efek samping dari obat yang diberikan kepada pasien	13	3,3	53	13,4	281	70,8	50	12,6
9.	Petugas apotek menjelaskan makanan/minuman apa saja yang harus dihindari oleh pasien	29	7,3	259	65,2	83	20,9	26	6,5
10	Petugas apotek menjelaskan cara penyimpanan obat yang diberikan kepada pasien	97	24,4	256	64,5	44	11,1	0	0

Sumber: Data Primer, 2021

Berdasarkan Tabel 3 di atas menunjukkan bahwa yang paling banyak tidak dilakukan petugas apotek adalah pertanyaan nomor 6 yaitu petugas apotek menjelaskan indikasi dari obat yang diberikan kepada pasien sebanyak 98 responden (24,7%), diikuti urutan ke dua adalah pertanyaan no 10 yaitu petugas apotek menjelaskan cara penyimpanan obat yang diberikan kepada pasien sebanyak 97 responden (24,4%) dan urutan ketiga adalah pertanyaan nomor 5 yaitu petugas apotek menyebutkan nama obat yang diberikan kepada pasien sebanyak 87 responden (21,9 %).

Pelayanan informasi obat yang selalu dilakukan oleh petugas apotek adalah pada item pertanyaan nomor 1 yaitu petugas apotek menjelaskan aturan pakai obat kepada pasien sebanyak 304 orang (76,6%), diikuti urutan nomor 2 yaitu petugas apotek menjelaskan kapan pasien minum obat (pagi/siang/malam) sebanyak 245 responden (61,7%) dan urutan ketiga adalah pernyataan nomor 3 yaitu petugas apotek menjelaskan kapan pasien minum obat (sebelum/sedang/setelah makan) sebanyak 192 responden (48,4%). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh <sup>22</sup> menyatakan bahwa terdapat 13 macam informasi obat yang dibutuhkan oleh konsumen/pasien dimana yang tertinggi adalah khasiat dan efek samping dari obat dengan rata-rata 3.52 (sangat dibutuhkan), lalu waktu dan frekuensi penggunaan obat dengan rata-rata 3.50 (sangat dibutuhkan), serta makanan/minuman yang harus dibatasi/dihindari dan cara penyimpanan obat dengan rata-rata 3.48 (sangat dibutuhkan).

### Kategori Penilaian Pelayanan Informasi Obat

Tabel 4. Hasil Kuesioner Penilaian Pelayanan Informasi Obat

Kategori Pelayanan Informasi Obat	Penilaian Keseluruhan Responden	
	Jumlah (n)	Persentase (%)
Tidak Baik	0	0
Kurang Baik	0	0
Cukup Baik	341	85,9
Baik	56	14,1
<b>Total</b>	<b>397</b>	<b>100</b>

Sumber: Data primer, 2021

Berdasarkan Tabel 4 di atas menunjukkan bahwa penilaian responden terhadap pelayanan informasi obat di apotek yaitu cukup baik sebanyak 341 responden (85,9%) dan baik sebanyak 56 responden (14,1 %). Hasil ini sesuai dengan hasil penelitian dari <sup>5</sup> dimana frekuensi pelayanan kefarmasian dan kepuasan responden menggunakan jasa apotek di Kota Denpasar tentang pelayanan



informasi obat adalah informasi cukup sebesar 59 responden (50,9 %).

Berdasarkan hasil yang diperoleh menunjukkan 14,1% masyarakat memiliki pengalaman yang baik terhadap peran apoteker pada layanan kefarmasian di apotek. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa responden cukup memiliki pengalaman atau pernah merasakan adanya peran apoteker serta memahami peran apoteker dalam memberikan layanan kefarmasian. Pengalaman sangat berkaitan dengan hasil persepsi yang diperoleh. Pengalaman yang pernah dirasakan oleh seseorang akan membentuk kepercayaan yang dicirikan dengan adanya persepsi positif atau baik karena telah terpenuhinya harapan yang diinginkan<sup>23</sup>.

Secara umum, konsumen apotek sangat membutuhkan informasi obat langsung dari apoteker. Penilaian konsumen terhadap pentingnya apoteker dalam pelayanan informasi obat baik dan sedang. Mereka menginginkan apoteker secara langsung memberikan informasi obat kepada konsumen apotek. Konsumen juga mengharapkan apoteker terlibat aktif dalam membantu memilihkan obat yang tepat untuk penyakit yang mereka derita serta memberikan konseling di apotek. Hal ini tentu saja harus didukung dengan keberadaan apoteker di apotek<sup>16</sup>.

## Analisis Bivariat

### Hubungan Faktor Sosiodemografi Terhadap Penilaian Konsumen Tentang Peran Apotek Sebagai Tempat Pelayanan Informasi Obat

Tabel 5. Distribusi Hubungan Faktor Sosiodemografi terhadap Penilaian Konsumen Tentang Peran Apotek Sebagai Tempat Pelayanan Informasi Obat

Variabel Sosiodemografi	Nilai P
Usia	0,890
Jenis Kelamin	0,037
Pekerjaan	0,901
Pendidikan Terakhir	0,299
Penghasilan	0,569

Sumber: Data primer, 2021

Berdasarkan tabel 5 hasil analisis data antara usia terhadap penilaian konsumen menunjukkan bahwa tidak ada hubungan pada faktor usia seseorang terhadap penilaian konsumen tentang peran apotek sebagai tempat pelayanan informasi obat di Kecamatan Barabai. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh<sup>24</sup> yaitu tidak terdapatnya hubungan yang signifikan antara usia dengan penilaian konsumen. Usia tidak berhubungan dengan penilaian tentang peran apotek sebagai tempat pelayanan informasi dikarenakan pada usia dewasa muda secara fisiologis masih memiliki badan yang sehat sehingga jarang mengeluhkan penyakit. Dengan bertambahnya usia seseorang akan terjadi perubahan pada aspek psikis dan psikologis, dimana pada aspek psikologis taraf berfikir seseorang semakin matang dan dewasa. Pada taraf ini menyebabkan orang dewasa mampu memecahkan masalah yang kompleks<sup>24</sup>.

Hasil pengujian untuk variabel jenis kelamin diperoleh hasil ada hubungan antara jenis kelamin dengan penilaian konsumen tentang peran apotek sebagai tempat pelayanan informasi obat di Kecamatan Barabai. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh<sup>25</sup> yaitu terdapatnya hubungan antara faktor jenis kelamin dengan penilaian konsumen di apotek.

Hasil pengujian untuk variabel pekerjaan diperoleh hasil tidak terdapat hubungan antara pekerjaan seseorang dengan penilaian konsumen tentang peran apotek sebagai tempat pelayanan informasi obat. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh<sup>24</sup> yaitu tidak terdapatnya hubungan antara faktor pekerjaan dengan penilaian konsumen di apotek. Tidak terdapat hubungan antara pekerjaan dengan penilaian konsumen tentang peran apotek sebagai tempat pelayanan informasi karena mayoritas responden mempunyai pekerjaan sebagai wiraswasta dengan tingkat penghasilan dibawah UMP. Semakin tinggi tingkat pekerjaan responden maka semakin rasional dalam memberikan penilaian terhadap pelayanan di iringi dengan tingkat pendidikan yang tinggi<sup>24</sup>.

Hasil yang diperoleh antara pendidikan terakhir terhadap penilaian konsumen yaitu tidak ada hubungan antara faktor pendidikan terakhir terhadap penilaian konsumen tentang peran apotek sebagai

tempat pelayanan informasi obat di kecamatan Barabai. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh <sup>26</sup> yaitu tidak terdapatnya hubungan antara faktor pendidikan dengan penilaian konsumen di apotek. Tingkat pendidikan tidak berhubungan dengan penilaian konsumen tentang peran apotek sebagai tempat pelayanan informasi dikarenakan kebutuhan konsumen terhadap kesehatannya dan kepercayaan kosumen terhadap produk layanan informasi yang disediakan di apotek, dapat diketahui pula bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan semakin sedikit pula yang memberikan penilaian yang tinggi untuk kualitas layanan.

Hasil yang diperoleh pada faktor penghasilan adalah tidak ada hubungan antara faktor penghasilan terhadap penilaian konsumen tentang peran apotek sebagai tempat pelayanan informasi obat di Kecamatan Barabai. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh <sup>26</sup> yaitu tidak terdapatnya hubungan antara faktor penghasilan dengan penilaian konsumen di apotek. Tidak terdapat hubungan antara tingkat pendapatan dengan penilaian konsumen tentang peran apotek sebagai tempat pelayanan informasi. Penilaian yang tinggi diberikan mayoritas oleh pasien yang berlatar belakang memiliki pendapatan kurang dari UMP.

## KESIMPULAN

Penilaian konsumen tentang peran apotek sebagai tempat pelayanan pelayanan informasi obat di Kecamatan Barabai adalah cukup baik sebanyak 341 orang (85,9%) dan baik sebanyak 56 orang (14,1%). Ada hubungan antara faktor sosiodemografi yaitu jenis kelamin terhadap penilaian konsumen tentang peran apotek sebagai tempat pelayanan informasi obat di Kecamatan Barabai serta tidak ada hubungan antara faktor sosiodemografi yaitu usia, pekerjaan, pendidikan, dan penghasilan terhadap penilaian konsumen tentang peran apotek sebagai tempat pelayanan informasi obat di Kecamatan Barabai. Keterbatasan dalam penelitian ini adalah objek tempat penelitian yang terbatas dan juga tidak menggunakan variabel lain seperti faktor lingkungan ataupun perilaku seseorang serta tidak dilakukan wawancara lebih dalam untuk mengetahui sebab akibat dari hasil penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Indonesia, M. K. T. *PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA*. (2014).
2. Putra Herwina, R., Niken STIKes Kharisma Persada, M., Pajajaran No, J. & Selatan, T. 98-*PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI EMPAT APOTEK KOTA TANGERANG SELATAN*. *Edu Masda Journal* 4, (2020).
3. Ihsan, S., Rezkya, P. & Akib, N. I. Evaluasi Mutu Pelayanan di Apotek Komunitas Kota Kendari Berdasarkan Standar Pelayanan Kefarmasian'. *Jurnal Farmasi dan Ilmu Kefarmasian Indonesia*, *J. Farm. dan Ilmu Kefarmasian Indones.* **1**, 30–35 (2014).
4. Indonesia, M. K. R. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia NOMOR 73 TAHUN 2016 TENTANG STANDAR PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK. (2016).
5. Arimbawa, E., Wijaya, G., Arimbawa, E. & Wijaya, G. Hubungan Pelayanan Kefarmasian dengan Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Apotik di Kota Denpasar The Relationship between Pharmaceutical Services and Satisfaction of Custumers Accessing Pharmacy Services in Denpasar Pendahuluan Metode Rancangan penelitian. *Public Heal. Prev. Med. Arch.* **2**, 198–203 (2014).
6. Suardana, I. W. 2011. Hubungan Faktor Sosiodemografi, Dukungan Sosial dan Status Kesehatan Dengan Tingkat Depresi Pada Agregat Lanjut Usia di Kecamatan Karangasem, Kabupaten Karangasem Bali. *Tesis*. Program Studi Magister Ilmu Keperawatan. Depok: Fakultas Ilmu Keperawatan
7. Mouhieddine, T. H., Zeinab, O., Muhieddine, M. I., Soumayah, K., Hussein, N., Rached, H., Zeinab, H., Zeinab, E. L., Ramy, F., Ibrahim, K. M., Youssef, M., Zeina, K., Hani, T. 2015. Assessing The Lebanese Population For Their Knowledge, Attitudes And Practices Of Antibiotic Usage. *Journal Of Infection And Public Health*, **8**, 20- 31.
8. Kotler, P., dan Keller, K. L. 2009. *Manajemen Pemasaran. Edisi 13 Jilid 1*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
9. Notoadmodjo, S. 2007. *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. Jakarta: Rineka Cipta
10. Statistik, B. P. Penduduk Kabupaten Hulu Sungai Tengah (Jiwa), 2018-2020. (2020). Available at: <https://hulusungaitengahkab.bps.go.id/indicator/12/264/1/penduduk-kabupaten-hulu-sungai->

- tengah.html.
11. Rina, Adityawati. 2016. Evaluasi Pelayanan Informasi Obat Pada Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Puskesmas Grabag. *Jurnal Farmasi Sains dan Praktis*, Vol. 1, No. 2. Februari 2016.
  12. Sani, F. *Metodologi Penelitian Farmasi Komunitas dan Eksperimental - Fathnur Sani K -*. Google Books (Deepublish, 2017).
  13. Pratiwi, H. et al. Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Peran Apoteker Pada Layanan Kefarmasian Di Apotek Kecamatan Sokaraja, Baturraden, Sumbang, Dan Kedungbanteng. *JPSCR J. Pharm. Sci. Clin. Res.* **5**, 33 (2020).
  14. Anggi Setiawati, D. N. C. H. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Swamedikasi di Apotek Kabupaten Nunukan. *J. Sains dan Kesehat.* **4**, 39–47 (2021).
  15. Widodo, S. T. & Yuniarto, A. Y. Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Kefarmasian di Apotek. *J. Penelit.* **16**, 12 (2012).
  16. Anisah, Z., Moeslich, H., dan Didik, S. (2010). *Pengaruh Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Konsumen Apotek Di Wilayah Purwokerto*. *Jurnal Farmasi Indonesia*, 7(01):pp. 46-52.
  17. Depkes RI. 2013. *Riset Kesehatan Dasar Tahun 2013*. Jakarta: Depkes RI.
  18. Heitmann, M., Lehmann, D. R., & Herrmann, A. (2010). *Choice Goal Attainment and Decision and Consumption Satisfaction*. *Jurnal of Marketing Research*, 44, 234-250.
  19. Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan I*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
  20. Fitriah, R. & Mardiyati, N. Pengaruh Faktor Sosiodemografi Terhadap Pengetahuan Dan Sikap Pada Penggunaan Antibiotik Di Kalangan Masyarakat Pedesaan: Studi Observasional Di Kecamatan Cempaka Banjarbaru The Influence Of Sociodemographic Factors On Knowledge And Attitudes About The U. *J. Farm. Sains dan Prakt.* **7**, 34–43 (2021).
  21. Hendrawan, H. 2013. *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Perilaku Ibu Balita Dalam Pencarian Pengobatan Pada Kasus-Kasus Balita Dengan Gejala Penumonia Di Kabupaten Serang Banten Tahun 2013*. Tesis, 29. 33-37. Jakarta : Universitas Indonesia
  22. Ardillah, M. Persepsi Konsumen Terhadap Peran Apotek Sebagai Tempat Pelayanan Informasi Obat Di Kecamatan Ketapang Madura. *Skripsi Jur. Farm. Univ. Muhammadiyah Yogyakarta* (2021).
  23. Tjong, Jacqueline. A. 2013. Harapan dan Kepercayaan Konsumen Apotek Terhadap Peran Apoteker Yang Berada di Wilayah Surabaya Timur. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, Vol 2, No. 2.
  24. Mardiyah, I. K. *Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku pasien swamedikasi obat antinyeri di Apotek Kabupaten Rembang Tahun 2016*. *Skripsi* (2016).
  25. PUTRI, S. & SINAGA. *PERSEPSI MASYARAKAT TENTANG PERAN APOTEKER DAN APOTEK DI BEBERAPA APOTEK DI KOTA MEDAN*. (2020).
  26. Ruditya, A. D. E. N. *Hubungan Faktor Individu Dan Faktor Sosial Terhadap Penilaian Dimensi Kualitas Produk Di Apotek Rawat Jalan (Instalasi Farmasi RSUD Dr Moewardi Kota Surakarta)*. (2004).