

Persepsi Pasien tentang Peran Apoteker pada Layanan Kefarmasian di Pusat Kesehatan Masyarakat

Rizka Aryani

Prodi S-1 Farmasi, STIKes Telogorejo Semarang; 417009@stikestelogorejo.ac.id (koresponden)

ABSTRACT

Patient demands that require the expansion of the old product-oriented paradigm into a new patient-oriented paradigm with a pharmaceutical care philosophy make the role of pharmacists indispensable. The purpose of this study was to measure the patient's perception (awareness, hope, trust) of the role of pharmacists in pharmaceutical services in public health centers in the West Semarang area. The design of this study was cross-sectional. The research subjects were 120 patients who were selected by consecutive sampling technique. Data were collected through filling out a questionnaire which was then scored and analyzed descriptively. The results showed that patients had high awareness, hope, and confidence in the role of pharmacists in health centers in West Semarang Region. The p-value for the results of the correlation test between awareness and expectation was 0.002, with $r = 0.277$ (weak correlation). The p-value for the correlation between awareness and belief was 0.038, with $r = 0.190$ (very weak correlation), the p-value for the correlation between expectation and belief was 0.000, with $r = 0.696$ (strong correlation). This shows that there is an effect of abdominal stretching exercise on the reduction of dysmenorrhea in adolescent girls in Maluku Village.

Keywords: perception; pharmacist; pharmaceutical service

ABSTRAK

Tuntutan pasien yang mengharuskan perluasan paradigma lama yang berorientasi kepada produk menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien dengan filosofi pharmaceutical care membuat peran apoteker sangat dibutuhkan. Tujuan penelitian ini adalah mengukur persepsi (kesadaran, harapan, kepercayaan) pasien terhadap peran apoteker pada layanan kefarmasian di beberapa pusat kesehatan masyarakat (puskesmas) di wilayah Semarang Barat. Rancangan penelitian ini adalah cross-sectional. Subyek penelitian adalah 120 pasien yang dipilih dengan teknik consecutive sampling. Data dikumpulkan melalui pengisian kuesioner yang selanjutnya dilakukan skoring dan analisis secara deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien memiliki kesadaran, harapan, dan kepercayaan yang tinggi terhadap peran apoteker di puskesmas-puskesmas di Wilayah Semarang Barat. Nilai p untuk hasil uji korelasi antara kesadaran dan harapan adalah 0,002, dengan $r = 0,277$ (korelasi lemah). Nilai p untuk korelasi antara kesadaran dan kepercayaan adalah 0,038, dengan $r = 0,190$ (korelasi sangat lemah), Nilai p untuk korelasi antara harapan dan kepercayaan adalah 0,000, dengan $r = 0,696$ (korelasi kuat). Hal ini menunjukkan adanya pengaruh abdominal stretching exercise terhadap penurunan dismenore pada remaja putri di Kelurahan Maluku.

Kata kunci: persepsi; apoteker; layanan kefarmasian

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pembangunan di bidang kesehatan menjadi modal bagi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat yang diharapkan dapat mengurangi jumlah kematian, mengurangi jumlah penderita dan tingkat keparahan penyakit serta dapat meningkatkan pola hidup sehat. Menurut WHO (2013), 63% penyebab kematian di dunia adalah penyakit tidak menular (PTM) yang menyebabkan kematian sebanyak 36 juta jiwa setiap tahunnya, dan umumnya terjadi di negara berpenghasilan menengah dan rendah. Berangkat dari peningkatan prevalensi PTM, WHO membuat strategi yang bersandar pada 3 pilar utama yaitu surveilans; pencegahan primer, dan penguatan sistem layanan kesehatan untuk menghambat dan menurunkan faktor risiko penyebab kematian terbesar dari PTM. ⁽¹⁾

Tuntutan pasien dan masyarakat akan peningkatan mutu pelayanan kefarmasian, mengharuskan adanya perluasan dari paradigma lama yang berorientasi kepada produk (*drug oriented*) menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (*patient oriented*) dengan filosofi pelayanan kefarmasian (*pharmaceutical care*). Berbagai macam keinginan masyarakat dan semakin berkembangnya pelayanan yang diberikan menuntut apoteker harus mampu memenuhi keinginan masyarakat tersebut sehingga dibutuhkan eksistensi apoteker sebagai sumber daya manusia dalam hal peningkatan pengetahuan, keterampilan serta mampu berinteraksi dengan masyarakat. Adanya interaksi, masyarakat dapat mengetahui kualitas pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh apoteker serta mendapatkan manfaatnya. ⁽²⁾ Adapun masyarakat belum mengetahui peran apoteker sebagai pemberi informasi obat untuk tujuan terapi, dapat berisiko meningkatkan terjadinya *medication error*. ⁽³⁾ Salah satu tempat untuk menyelenggarakan pekerjaan kefarmasian adalah puskesmas. Setiap apoteker dan/atau tenaga teknis kefarmasian yang menyelenggarakan Pelayanan Kefarmasian di puskesmas wajib mengikuti Standar Pelayanan Kefarmasian. Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat I (primer) sebagai

gate keeper yang menyelenggarakan upaya kesehatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (*promotif*), pencegahan penyakit (*preventif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*), dan pemulihan kesehatan (*rehabilitative*).⁽¹⁾

Dari penelitian yang ada menunjukkan bahwa masih terdapat apoteker yang belum disiplin dalam menjalankan profesinya sebagai apoteker.⁽⁴⁾ Adapun penelitian lainnya menyatakan bahwa keberadaan apoteker di puskesmas wilayah kabupaten Banyumas belum dapat meningkatkan mutu pelayanan dikarenakan masa kerja apoteker tersebut masih terbilang baru.⁽⁵⁾ Penelitian lain yang menyatakan hasil bahwa, survei seluruhnya belum tersedianya apoteker di semua puskesmas kabupaten Serdang rawat inap dan bahkan rawat jalan masih dilakukan oleh asisten apoteker.⁽⁶⁾

Upaya kesehatan yang bermutu merupakan upaya yang memberikan rasa puas sebagai pernyataan pelanggan secara subyektif dan menghasilkan *outcome* sebagai bukti objektif dari mutu layanan yang diterima pelanggan. Persepsi dapat dipengaruhi keadaan ekonomi dan waktu, pengaruh keluarga atau teman, dan tingkat pengetahuan masyarakat.⁽⁷⁾ Pengalaman informasi yang diterima masyarakat mempengaruhi persepsi tentang pengobatan sehingga peran individu dalam membuat keputusan untuk melakukan pengobatan semakin tinggi, dimana peran individu tersebut dapat diukur melalui teori *health belief model*. Teori *Health Belief Model* (HBM) adalah teori pertama di bidang kesehatan yang berhubungan dengan perilaku kesehatan, dengan kata lain merupakan suatu konsep yang mengungkapkan alasan dari individu untuk mau atau tidak mau melakukan perilaku sehat.⁽⁸⁾ *Health Belief Model* merupakan kemungkinan seseorang mengambil tindakan demi kondisi kesehatannya sebagian besar bergantung pada persepsi orang itu tentang ancaman yang ditimbulkan oleh suatu penyakit tertentu.⁽⁹⁾

Persepsi juga menjadi faktor penting untuk membantu apoteker mengembangkan perannya dalam pelayanan kesehatan dan modal untuk meningkatkan kualitas layanan.⁽¹⁰⁾ Kepercayaan atau *trust* didefinisikan sebagai persepsi akan keahlian atau kehandalan dilihat dari sudut pandang konsumen berdasarkan pengalaman. Salah satu faktor yang mengakibatkan masyarakat kurang mengenal apoteker yaitu kurangnya tanda pengenal yang digunakan oleh apoteker pada saat berpraktik.⁽¹¹⁾ Dalam mengetahui peran apoteker yang dirasakan, diharapkan dan dipercayai oleh konsumen akan lebih memudahkan apoteker untuk mendapatkan kepercayaan yang lebih lagi dari konsumen dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan konsumen.⁽¹⁰⁾ Pasien atau pelanggan memiliki karakteristik yang berbeda yang menyebabkan perbedaan persepsi dan perbedaan penilaian terhadap pelayanan kesehatan. Maka dari itu, perbedaan itu akan memberikan tingkat kepuasan yang berbeda pula.⁽¹²⁾

Penelitian yang ada menyebutkan bahwa masyarakat di Pakistan sebesar 80,1% telah mengetahui siapa apoteker dan menganggap apoteker sebagai sumber informasi obat serta meyakini apoteker sebagai anggota penting dalam tim pelayanan kesehatan. Begitupun penelitian yang ada, menyebutkan bahwa masyarakat memiliki kesadaran (*general awareness*) yang baik terhadap peran apoteker.⁽³⁾ Persepsi masyarakat terkait peran apoteker dalam melakukan evaluasi dan monitoring penggunaan obat belum sepenuhnya dilakukan oleh apoteker serta belum dikenal atau tersosialisasi kepada konsumen apoteker, serta harapan dari pengalaman masyarakat terhadap peran apoteker pada layanan kefarmasian cukup tinggi, sehingga apoteker perlu meningkatkan kualitas layanan yang sesuai dengan harapan masyarakat.⁽¹¹⁾ Penelitian yang ada mengenai persepsi pasien terhadap pelayanan kefarmasian petugas apoteker di puskesmas Gunungpati Semarang, Indonesia tahun 2016, menyimpulkan bahwa perlu dilakukan peningkatan pada praktek pelayanan informasi obat seperti kegiatan penyuluhan bagi pasien oleh para petugas apoteker. Pada praktek konseling perlu dilakukan perbaikan pada kesediaan untuk membuka komunikasi antara apoteker dengan pasien.⁽⁹⁾

Berdasarkan latar belakang di atas, perlu dilakukan penelitian tentang persepsi pasien terhadap peran apoteker dalam memberikan pelayanan kefarmasian di puskesmas wilayah Semarang Barat. Tujuan dilakukan penelitian ini, mengetahui persepsi (kesadaran, harapan, kepercayaan) pasien terhadap peran apoteker pada layanan kefarmasian di puskesmas wilayah Semarang Barat. Diharapkan dapat memberi solusi dengan memberikan masukan kepada tenaga kefarmasian dalam upaya meningkatkan kualitas manajemen dan pelayanan di puskesmas sehingga dapat memberikan persepsi yang baik dari masyarakat.

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian *observational* dengan menggunakan desain *cross-sectional*. Subyek penelitian adalah 120 pasien berdasarkan perhitungan besar sampel dari 7 Puskesmas di wilayah Semarang Barat, dengan kriteria: bersedia mengisi kuesioner, telah berobat dengan usia minimal 17 tahun, dan telah melakukan kunjungan minimal 1 kali di puskesmas; yang dipilih menggunakan teknik *non-probability sampling* yaitu *consecutive sampling*.

Pengumpulan data dilakukan pada bulan Maret sampai Juni 2021, menggunakan instrumen berupa kuesioner, yang selanjutnya dilakukan *scoring* dan analisis secara deskriptif. Terlebih dahulu dilakukan pengujian asumsi yaitu uji normalitas data dengan *Kolmogorov-Smirnov test* dan uji homogenitas data dengan *Lavene test*. Selanjutnya, untuk melihat adanya hubungan antar variabel dilakukan uji korelasi *Spearman rank*.

HASIL

Hasil penelitian tentang karakteristik demografi pasien dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik pasien di puskesmas di wilayah Semarang Barat

No.	Karakteristik pasien	Frekuensi	Persentase
1.	Jenis Kelamin		
	a. Laki-laki	33	28%
	b. Perempuan	87	72%
2.	Usia		
	a. 17-25 tahun	42	35%
	b. 26-35 tahun	28	23%
	c. 36-45 tahun	25	21%
	d. 46-55 tahun	16	13%
	e. 56-65 tahun	8	7%
	f. > 65 tahun	1	1%
3.	Pendidikan Terakhir		
	a. SD	13	11%
	b. SMP	10	8%
	c. SMA	87	73%
	d. D3	5	4%
	e. S1	5	4%
4.	Pekerjaan		
	a. Bekerja	67	56%
	b. Tidak Bekerja	53	44%
5.	Frekuensi Kunjungan		
	a. Baru pertama kali	21	17%
	b. 2-5 kali	61	51%
	c. >5 kali	38	32%

Kesadaran pasien meliputi beberapa indikator yang mewakili eksistensi apoteker, kepedulian apoteker, konseling obat oleh apoteker, dengan skor 8.5 yang menunjukkan bahwa kesadaran pasien termasuk dalam kategori tinggi (tabel 2).

Tabel 2. Gambaran kesadaran pasien tentang peran apoteker

Pertanyaan	Jawaban	Frekuensi	Persentase
Apakah anda mengetahui profesi apoteker?	Ya	80	66.67%
	Tidak	40	33.33%
Apakah anda mengenal siapakah apoteker?	Ya	66	55.00%
	Tidak	54	45.00%
Apakah apoteker memantau kesehatan/pengobatan anda?	Ya	74	61.67%
	Tidak	46	38.33%
Apakah anda mengetahui bahwa apoteker memiliki peran untuk memberikan konseling, informasi dan edukasi terkait pengobatan anda?	Ya	108	90.00%
	Tidak	12	10.00%
Apakah anda melakukan komunikasi/diskusi terkait pengobatan anda kepada apoteker?	Ya	96	80.00%
	Tidak	24	20.00%
Jumlah	Ya	424	8.5
Kategori: kesadaran tinggi	Tidak	176	(7.6-10.0)

Harapan pasien meliputi beberapa indikator yang mewakili tugas atau fungsi apoteker, konseling obat oleh apoteker, monitoring obat oleh apoteker, kepuasan pasien, dengan skor 13,2 yang menunjukkan bahwa harapan pasien termasuk dalam kategori tinggi (tabel 3).

Tabel 3. Gambaran harapan pasien tentang peran apoteker

Pernyataan	Jawaban	Frekuensi	Persentase
Saya berharap apoteker memiliki pengetahuan yang luas terkait pengobatan saya	Sangat setuju	48	40.00%
	Setuju	71	59.17%
	Tidak setuju	0	
	Sangat tidak setuju	1	0.83%
Saya berharap apoteker memberikan pemahaman kepada saya tentang cara penggunaan obat yang aman dan tepat	Sangat setuju	49	40.83%
	Setuju	71	59.17%
	Tidak setuju	0	
	Sangat tidak setuju	0	
Saya berharap apoteker mengontrol / memantau terapi pengobatan saya	Sangat setuju	25	20.83%
	Setuju	86	71.67%
	Tidak setuju	8	6.67%
	Sangat tidak setuju	1	0.83%
Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh apoteker	Sangat setuju	33	27.00%
	Setuju	86	71.67%
	Tidak setuju	1	0.83%
	Sangat tidak setuju	0	
Jumlah Kategori: harapan tinggi	Sangat setuju	155	13.2
	Setuju	314	(13-16)
	Tidak setuju	9	
	Sangat tidak setuju	2	

Kepercayaan meliputi beberapa indikator yang mewakili pelayanan informasi obat, pemberi informasi obat, kompetensi apoteker, tugas atau fungsi apoteker, dengan skor 14,8 yang menunjukkan bahwa kepercayaan pasien termasuk dalam kategori tinggi (tabel 4).

Tabel 4. Gambaran kepercayaan pasien tentang peran apoteker

Pernyataan	Jawaban	Frekuensi	Persentase
Saya yakin dengan nasihat apoteker terkait obat yang aman dan tepat untuk saya	Sangat setuju	80	66.67%
	Setuju	37	30.83%
	Tidak setuju	2	1.67%
	Sangat tidak setuju	1	0.83%
Saya yakin dengan nasihat apoteker terkait masalah kesehatan saya	Sangat setuju	94	78.33%
	Setuju	23	19.17%
	Tidak setuju	3	2.00%
	Sangat tidak setuju	0	0%
Menurut saya, apoteker adalah tenaga profesional kesehatan yang penting dalam sistem pelayanan Kesehatan	Sangat setuju	80	66.67%
	Setuju	39	32.00%
	Tidak setuju	1	0.83%
	Sangat tidak setuju	0	0%
Menurut saya, apoteker telah bertanggung jawab dalam mengatasi masalah terkait obat saya	Sangat setuju	88	73.33%
	Setuju	31	25.83%
	Tidak setuju	1	0.83%
	Sangat tidak setuju	0	0%
Jumlah Kategori: kepercayaan tinggi	Sangat setuju	342	14.8 (13-16)
	Setuju	130	
	Tidak setuju	7	
	Sangat tidak setuju	1	

Hasil uji normalitas data menunjukkan nilai $p = 0,000$, sehingga disimpulkan bahwa data terdistribusi secara tidak normal; sedangkan hasil uji homogenitas menunjukkan nilai $p = 0,000$ sehingga disimpulkan bahwa data tidak homogen. Dengan demikian, uji korelasi yang dipilih adalah uji korelasi Spearman rank. Hasil uji korelasi adalah:

1. Nilai p untuk hasil uji korelasi antara kesadaran dan harapan adalah 0,002 (ada korelasi secara signifikan), dengan $r = 0,277$ (korelasi lemah).
2. Nilai p untuk korelasi antara kesadaran dan kepercayaan adalah 0,038 (ada korelasi secara signifikan), dengan $r = 0,190$ (korelasi sangat lemah).
3. Nilai p untuk korelasi antara harapan dan kepercayaan adalah 0,000 (ada korelasi secara signifikan), dengan $r = 0,696$ (korelasi kuat).

PEMBAHASAN

Salah satu upaya pembangunan yang dilakukan dalam bidang kesehatan adalah tersedianya pelayanan kesehatan yang berkualitas. Terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu layanan yang diharapkan dan layanan yang dipersepsikan/dirasakan. ⁽⁶⁾ Persepsi pasien terhadap peran apoteker menjadi indikator dalam pemenuhan harapan pasien. Persepsi juga menjadi faktor penting untuk membantu apoteker mengembangkan perannya dalam pelayanan kesehatan dan modal untuk meningkatkan kualitas layanan. ⁽¹³⁾ Persepsi dapat dipengaruhi keadaan ekonomi dan waktu, pengaruh keluarga atau teman, dan tingkat pengetahuan masyarakat. ⁽⁷⁾ Pengalaman informasi yang diterima masyarakat mempengaruhi persepsi tentang pengobatan sehingga peran individu dalam membuat keputusan untuk melakukan pengobatan semakin tinggi, dimana peran individu tersebut dapat diukur melalui teori *health belief model*.

Dengan adanya *Health belief model* dapat menjelaskan dan menggambarkan bagaimana keyakinan individu terhadap suatu perilaku sehat. ⁽¹⁴⁾ Teori *Health Belief Model* (HBM) merupakan suatu konsep yang mengungkapkan alasan dari individu untuk mau atau tidak mau melakukan perilaku sehat. Hal ini diartikan sebagai sebuah konstruk teoritis mengenai kepercayaan individu dalam berperilaku sehat. ⁽⁹⁾

Kuesioner yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini ⁽¹⁵⁾ terdiri atas 25 butir pertanyaan yang kemudian dimodifikasi menjadi 3 bagian yaitu kesadaran, harapan, dan kepercayaan pasien terhadap peran apoteker dengan berjumlah 19 butir pertanyaan.

Persepsi kesadaran pasien terhadap peran apoteker di puskesmas termasuk dalam kategori tinggi dan pasien telah menyadari adanya eksistensi/keberadaan apoteker. Hal ini isyarat yang ditujukan oleh apoteker dalam memberikan informasi obat yaitu baju yang dikenakan dan memiliki tanda pengenalan apoteker di tempat layanan kefarmasian ⁽¹¹⁾. Hal ini sesuai dengan penelitian yang menyebutkan bahwa mayoritas masyarakat mengetahui keberadaan apoteker di apotek dalam memberikan layanan kefarmasian dan mengetahui bahwa apoteker dianggap sebagai sumber informasi obat serta meyakini apoteker sebagai anggota penting dalam tim pelayanan kesehatan ⁽¹⁶⁾. Begitupun dengan penelitian yang menyebutkan bahwa 54,72% responden pernah

mendapatkan pelayanan langsung dari apoteker cenderung mempercayai apoteker sebagai sumber informasi terkait obat⁽¹⁷⁾.

Persepsi harapan pasien terhadap peran apoteker di puskesmas termasuk dalam kategori tinggi dan pasien menaruh harapan besar terhadap kinerja apoteker dalam memberikan pelayanan kefarmasian yang diharapkan dapat membantu pengobatan dan dapat meningkatkan kepatuhan pasien dalam menggunakan obat dan berperilaku hidup sehat bagi pasien itu sendiri. Hal ini sesuai dengan penelitian yang menyebutkan bahwa 59,09% masyarakat memiliki harapan yang baik terhadap peran apoteker pada layanan kefarmasian di apotek⁽¹¹⁾. Peran apoteker yang diharapkan pasien yaitu sikap, perilaku, pengetahuan, dan kemampuan yang kompeten dalam memberikan informasi mengenai kegunaan, cara pemakaian dari obat yang mereka butuhkan ataupun informasi mengenai penyakit yang diderita oleh pasien⁽¹⁸⁾.

Persepsi kepercayaan pasien terhadap peran apoteker di puskesmas termasuk kategori tinggi dan pasien menaruh kepercayaan yang baik terhadap peran apoteker dalam mengatasi permasalahan terkait obat yang aman dan tepat⁽¹¹⁾. Hal ini sesuai dengan penelitian yang menyebutkan bahwa tingkat kepercayaan masyarakat terhadap peran apoteker di apotek lumayan tinggi. Hal ini juga sesuai dengan penelitian yang menyebutkan bahwa 88,68% responden mempercayai apoteker terutama dalam hal saran mengenai cara mengkonsumsi obat meliputi aturan pakai (obat diminum berapa kali sehari), cara minum obat (obat diminum sebelum atau sesudah makan), dan interaksi penting obat-obatan dengan makanan atau dengan obat-obatan lain⁽¹⁷⁾.

Penelitian ini menunjukkan bahwa ada korelasi positif antara persepsi kesadaran dan harapan pasien yang artinya semakin besar harapan pasien maka semakin besar pula kesadaran pasien terhadap peran apoteker. Dengan demikian, pasien memiliki harapan yang tinggi karena pasien menyadari pentingnya kehadiran apoteker dalam memberikan informasi pengobatannya yang diharapkan dapat mengatasi keluhan yang dirasakan pasien di puskesmas Semarang Barat. Hal ini sesuai dengan penelitian yang menyebutkan bahwa pelayanan di puskesmas Manggeng sangat memuaskan karena tenaga medis sangat peka terhadap keluhan yang dirasakan pasien dalam membantu pengobatannya dan pihak puskesmas juga melayani dengan ramah dan santun⁽¹⁹⁾.

Penelitian ini menunjukkan bahwa ada korelasi positif antara persepsi kesadaran dan kepercayaan pasien yang artinya semakin besar kepercayaan pasien maka semakin besar pula kesadaran pasien terhadap peran apoteker. Pasien menaruh kepercayaan yang baik karena pasien menyadari pentingnya kehadiran apoteker dalam memberikan pelayanan kefarmasian dapat membantu pengobatan dan meningkatkan kepercayaan yang tinggi untuk berobat kembali ke puskesmas yang sama. Hal ini berbeda dengan penelitian yang menyebutkan tingkat kepercayaan yang rendah terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Dempar yang dipengaruhi oleh beberapa faktor yakni pelayanan yang diberikan oleh petugas kurang baik, petugas kesehatan di beberapa puskesmas pembantu (pustu) yang tidak berada di tempat pelayanan sehingga beberapa responden tersebut lebih memilih untuk berobat ke rumah sakit dibandingkan ke puskesmas sehingga bukan hanya faktor dari individu itu sendiri saja yang dapat mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan, melainkan faktor dari eksternal dari perilaku petugas kesehatan dalam melayani pasien⁽²⁰⁾.

Penelitian ini menunjukkan bahwa ada korelasi positif antara persepsi harapan dan kepercayaan pasien, artinya semakin besar kepercayaan pasien maka semakin besar pula harapan pasien terhadap peran apoteker. Dengan demikian, pasien memiliki harapan yang tinggi sehingga membentuk kepercayaan yang baik terhadap peran apoteker dalam mengatasi permasalahan terkait pengobatan yang diberikan sehingga pasien dapat lebih berperan aktif dan dapat meningkatkan kepatuhan pasien dalam menggunakan obat. Hal ini sesuai dengan penelitian yang menyebutkan bahwa 50% masyarakat memiliki pengalaman yang baik terhadap peran apoteker pada layanan kefarmasian di apotek⁽¹¹⁾. Begitupun juga menurut penelitian yang ada yang menyebutkan pengalaman yang pernah dirasakan oleh pasien akan membentuk kepercayaan terhadap apoteker dengan adanya persepsi positif atau baik karena telah terpenuhinya harapan yang diinginkan⁽¹⁰⁾.

KESIMPULAN

Persepsi pasien terhadap peran apoteker pada layanan kefarmasian di Puskesmas Wilayah Semarang Barat berdasarkan kesadaran, harapan, dan kepercayaan memiliki tingkat kategori tinggi maka peran apoteker sebaiknya dipertahankan atau ditingkatkan lagi agar keberadaan apoteker dapat dikenal secara luas oleh pasien yang berkunjung dan dapat memberikan pelayanan kefarmasian yang baik.

Berdasarkan variabel kesadaran, harapan, dan kepercayaan memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap peran apoteker di Puskesmas Wilayah Semarang Barat sehingga perlu memperhatikan lebih khusus variabel-variabel tersebut serta mencari terobosan baru yang dapat meningkatkan kinerja apoteker.

DAFTAR PUSTAKA

1. Kemenkes RI. Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. Jakarta: Kemenkes RI; 2014.
2. Fajarini H. Implementasi Peraturan Menteri Kesehatan RI No.73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Surakarta: Para pemikir Jurnal Ilmu Farmasi Universitas Muhadi Setiabudi; 2018.

3. Pemerintah RI. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Tentang Rencana Aksi Kegiatan Pengendalian Penyakit Tidak Menular. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia; 2017.
4. Krueger JL, Hermansen-Kobulnicky CJ. Patient perspective of medication information desired and barriers to asking pharmacists questions. *J Am Pharm Assoc.* 2011.
5. Hanggara RSL, Gibran NC, Kusuma AM, Galistiani GF. Pengaruh Keberadaan Apoteker terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Wilayah Kabupaten Banyumas. *J Kefarmasian Indones.* 2017;7(1):67-76.
6. Susi AK, Yayi SP, Riswaka S. Perilaku Pengobatan Sendiri yang Rasional pada Masyarakat Kecamatan Depok dan Cangkringan Kabupaten Sleman. Jakarta: Majalah Farmasi Indonesia; 2008.
7. Arimbawa EP, Aryati NPS, Windydaca DP, Santika MIW. Persepsi Masyarakat Berdasarkan Pendekatan Health Belief Model (Hbm) Dengan Penggunaan Obat Herbal di Kota Denpasar. *JKMK.* 2020.
8. Setiyaningsih R, Tamtomo D, Suryani N. Health Belief Model: Determinantsof Hypertension Prevention Behaviorin Adults at Community Health Center, Sukoharjo. *Journal Health Promotion and Behavior.* 2016.
9. Sani AN, et al. Komunikasi Apoteker–Pasien. Edisi 2. Jakarta: Buku Kedioteran EGC; 2010.
10. Tjong JA. Harapan dan Kepercayaan Konsumen Apotek Terhadap Peran Apoteker yang Berada di Wilayah Surabaya Timur. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya.* 2013.
11. Pratiwi H, Mustikaningtias 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. *JPSCR.* 2020.
12. Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta; 2017.
13. Hutami ST, Rokhman MR. Persepsi dan Harapan Konsumen Apotek terhadap Apoteker Farmasi Komunitas. *Indonesian Journal of Clinical Pharmacy.* 2013.
14. Buglar ME, White KM, Robinson NG. The Role of SelfEfficacy in Dental Patients Brushing and Flossing: Testing an Extended Health Belief Model. *Journal of Patient Education and Counseling.* 2009.
15. Beka MNT. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Mauponggo Kabupaten Nagekeo Bulan April 2019. Kupang: Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Kupang; 2019.
16. Jin X, Azhar S, Murtaza G, Xue F, Mumtaz A, Niu H. Quantitative study evaluating perception of general public towards role of pharmacist in health care system of Pakistan. *Acta Pol Pharm - Drug Res.* 2014:869–875
17. Aurelia E. Harapan dan Kepercayaan Konsumen Apotek terhadap Peran Apoteker yang Berada di Wilayah Surabaya Barat. *Calypra: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya.* 2013;2(01):01-20.
18. Mulyani Y, Hasanmihardja MH, Siswanto A. Persepsi Pasien Apotek Terhadap Pelayanan Apotek di Kabupaten Wonosobo. *Pharmacy.* 2013;10(1):55–64.
19. Rahmah N. Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan di Puskesmas Manggeng Aceh Barat Daya. Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam; 2020.
20. Lestari I. Pengaruh Pelayanan Kesehatan Pada Program Puskesmas Keliling Terhadap Tingkat Kesadaran Hidup Sehat Pada Masyarakat Miskin Di Desa Setu Kecamatan Setu Kota Tangerang Selatan. Jakarta: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam; 2010.