



Harapan, Pandangan, dan Kepercayaan Masyarakat terhadap Pelayanan Apoteker di Apotek Karunia Sehat Baru Kabupaten Semarang

Public Hopes, Views, and Trust of Pharmacist Services at the Karunia Sehat Baru Pharmacy, Semarang Regency

Anita Kumala Hati⁽¹⁾, Lisma Zunianti Wahda⁽²⁾, Gita Prastiti Indah Sekar Widyasmoro⁽³⁾

⁽¹⁾ Program Studi Pendidikan Profesi Apoteker, Universitas Ngudi Waluyo, Semarang, Indonesia

^{(2), (3)} Program Studi Farmasi, Universitas Ngudi Waluyo, Semarang, Indonesia

Email Korespondensi: anitakumalahati@gmail.com

ABSTRAK

Harapan, pandangan, dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan apoteker penting karena mempengaruhi efektivitas layanan dan loyalitas pelanggan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan proses bisnis apotek. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis harapan, pandangan, dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan di Apotek Karunia Sehat Baru Kabupaten Semarang. Metode yang digunakan adalah analisis deskriptif kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional, menggunakan kuesioner untuk mengukur harapan (12 pernyataan), pandangan (5 pernyataan), dan kepercayaan (4 pernyataan). Sampel penelitian ini sejumlah 92 konsumen apotek Karunia Sehat Baru di bulan Desember 2024. Hasil penelitian menunjukkan 53 responden (57,6%) memiliki harapan tinggi, 26 responden (28,3%) memiliki harapan sedang, dan 13 responden (14,1%) memiliki harapan rendah. Harapan paling tinggi khususnya tentang edukasi penggunaan obat dengan skor 93,48%. Pandangan Masyarakat terhadap pelayanan Apoteker sangat positif (90,2%), positif (5,4%) dan negatif (4,3%). Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap apoteker Karunia Sehat Baru menunjukkan 67,4% dengan kategori tinggi, 29,3% kategori sedang, dan 3,3% kategori rendah. Kesimpulan penelitian ini bahwa masyarakat memiliki harapan yang tinggi, pandangan yang sangat positif, dan kepercayaan yang tinggi terhadap pelayanan Apoteker di Apotek Karunia Sehat Baru Kabupaten Semarang.

Kata kunci : Bisnis, Loyalitas, Komunitas, Apotek

ABSTRACT

Public expectations, views, and trust in pharmacist services are important because they affect service effectiveness and customer loyalty, which can ultimately improve pharmacy business processes. This study aims to analyze public expectations, views, and trust of pharmacist services at the Karunia Sehat Baru Pharmacy in Semarang Regency. The method used is quantitative descriptive analysis with a cross-sectional approach, using a questionnaire to measure expectations (12 statements), views (5 statements), and trust (4 statements). The sample of this study was 92 consumers of the Karunia Sehat Baru pharmacy in December 2024. The results showed that 53 respondents (57.6%) had high expectations, 26 respondents (28.3%) had moderate expectations, and 13 respondents (14.1%) had low expectations. The highest expectations were especially regarding drug use education with a score of 93.48%. Public views on pharmacist services were very positive (90.2%), positive (5.4%) and negative (4.3%). The level of public trust in Karunia Sehat Baru pharmacists showed 67.4% in the high category, 29.3% in the medium category, and 3.3% in the low category. The conclusion of this study is that the public has high expectations, a very positive view, and high trust in the services of pharmacists at the Karunia Sehat Baru Pharmacy in Semarang Regency.

Keywords: *Business, Loyalty, Community, Pharmacy*

PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian saat ini berorientasi kepada pasien (*patient-oriented*) yang didasarkan pada filosofi pelayanan kefarmasian (*pharmaceutical care*), di mana peran apoteker tidak hanya memberikan obat, tetapi juga melakukan pendekatan holistik dalam memastikan manfaat terapi yang didapatkan pasien secara maksimal (Aryani, 2022). Oleh sebab itu diharapkan seluruh tenaga kesehatan mampu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat khususnya apoteker dalam mewujudkan kesehatan warga negara Indonesia melalui praktik kefarmasian (Rachman, 2018). Dengan berkembangnya ilmu pengetahuan dan kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan, apoteker diharapkan untuk terus meningkatkan kemampuan dan keterampilan mereka dalam memberikan pelayanan kefarmasian kepada masyarakat (Supriyanta *et al.*, 2023).

Apoteker komunitas adalah tenaga profesional yang berpraktik di apotek komunitas. Apoteker komunitas lebih mudah diakses oleh masyarakat dalam memberikan pelayanan kesehatan mengenai obat-obatan resep maupun non resep (Rachman, 2018). Selain itu apoteker bertugas dalam promosi kesehatan, pengelolaan obat, memberikan informasi dan edukasi terkait penggunaan obat yang benar, efek samping obat yang mungkin terjadi, memastikan kepatuhan serta sebagai wadah konseling untuk masyarakat (Awad *et al.*, 2017). Dengan berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi di bidang kefarmasian serta peningkatan kesadaran masyarakat terhadap kesehatan, tenaga kefarmasian diharapkan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya dalam hal keterampilan, kompetensi serta kemampuan berinteraksi dengan masyarakat. Hal ini penting agar mereka dapat mengatasi berbagai bentuk tantangan yang mungkin

terjadi dalam memberikan layanan kefarmasian kepada masyarakat (Jaka Supriyanta, 2023). Pelayanan yang diberikan oleh apoteker kepada masyarakat dapat tercapai dengan adanya interaksi yang baik, melalui interaksi maka masyarakat dapat memahami kualitas pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh apoteker serta memperoleh manfaat dari layanan tersebut (Fajarini, 2018).

Penilaian kualitas pelayanan kefarmasian dapat dilihat berdasarkan harapan, pandangan, dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang didapatkan dalam memenuhi kebutuhan mereka. Terdapat perbedaan harapan antara konsumen yang mendapatkan pelayanan dari apoteker dan yang tidak, konsumen yang dilayani oleh apoteker memiliki harapan yang lebih tinggi terhadap pelayanan apoteker. (Supriyanta *et al.*, 2023). Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Sujono (2020) menunjukkan bahwa harapan masyarakat terhadap kehadiran apoteker di apotek cukup tinggi, dimana 94,5% masyarakat mempunyai ekspektasi yang tinggi terhadap kehadiran apoteker di apotek. Sebanyak 70,9% responden berharap dapat bertemu dengan apoteker di apotek dan 76,3% mengharapkan apoteker memberikan pelayanan langsung seperti memberikan konsultasi dan konseling. Salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) adalah peran Apoteker di apotek (Sujono & Sabiti, 2020). Ketika masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, maka akan timbul rasa kepercayaan terhadap penyedia layanan. Sikap positif yang muncul dari masyarakat akan memicu niat untuk menjadi setia. Pada akhirnya, niat tersebut akan berkembang menjadi loyalitas (Jaka Supriyanta, 2023). Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti hendak ini

bertujuan untuk menganalisis bagaimana harapan, pandangan, dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan Apotek Karunia Sehat Baru Kabupaten Semarang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian non-eksperimental dengan desain cross-sectional. Penelitian dilakukan di Apotek Karunia Sehat Baru Kabupaten Semarang pada bulan Desember 2024 dengan menyebarkan kuesioner secara langsung kepada konsumen atau pengunjung Apotek Karunia Sehat Baru. Proses penelitian telah memperoleh persetujuan etik dari Komisi Etik Penelitian Universitas Ngudi Waluyo dengan No: 120/KEP/EC/UNW/2024 dan No: 133/KEP/EC/UNW/2024.

Subyek penelitian ini adalah konsumen atau pengunjung Apotek Karunia Sehat Baru pada bulan Desember 2024 yang bersedia menjadi responden dalam penelitian, berusia 17-55 tahun, mendapatkan pelayanan Apoteker. Pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling berjumlah 92 responden menggunakan rumus slovin.

Instrumen penelitian harapan, pandangan, dan kepercayaan kepercayaan diadaptasi dari Awad *et al.* (2017). Kuesioner terdiri dari total 21 pernyataan dengan 12 pernyataan untuk menganalisis harapan, 5 pernyataan untuk menganalisis pandangan, dan 4 pernyataan untuk mengetahui tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan Apoteker di Apotek Karunia Sehat Baru. Pilihan jawaban berupa skala *linkert* yaitu "Sangat Setuju", "Setuju", "netral", "Tidak Setuju", dan "Sangat Tidak Setuju". Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk semua pernyataan kuesioner yang mendefinisikan harapan, pandangan, dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan di apotek. Uji validitas dilakukan kepada 30 masyarakat yang tidak termasuk responden penelitian menggunakan uji analisis *person*

correlation dan uji reliabilitas menggunakan uji *alpha cronbach* pada kuesioner.

Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan suatu kondisi secara objektif. Data yang dikumpulkan berupa data kuantitatif, yaitu data persentase masing-masing responden dalam menjawab pertanyaan (Chusun & Lestari, 2020). Kemudian, penilaian dilakukan dengan menghitung skor pada setiap bagian sebagai variabel kontinu, dengan menjumlahkan jumlah jawaban yang sesuai dari responden terhadap pernyataan. Poin 1 diberikan untuk setiap tanggapan yang sesuai (sangat setuju dan setuju) diberikan dan poin 0 untuk tanggapan yang tidak sesuai (netral, tidak setuju, dan sangat tidak setuju) diberikan (Awad *et al.*, 2017). Kategori skor harapan terdiri dari 3 tingkat, yaitu: rendah: 0-6; sedang: 7-9; dan tinggi: 10-12. Kategori skor pandangan terhadap layanan saat ini yang diberikan oleh apoteker juga dibagi menjadi 3 tingkat, yaitu: negatif: 0-2; positif: 3; sangat positif: 4-5. Kategori skor kepercayaan terdiri dari 3 tingkat: rendah, 0-1; sedang, 2-3; tinggi, 4.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji validitas

Seluruh item pertanyaan dalam kuesioner mendapatkan rhitung $> 0,361$ sehingga seluruh pertanyaan dalam kuesioner valid dan dapat digunakan dalam penelitian

Uji Reliabilitas

Hasil Uji reliabilitas diperoleh nilai Cronbach's Alpha 0,901 ($>0,05$) menunjukkan hasil bahwa kuesioner yang digunakan reliabel.

Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pendapatan bulanan. Hasil persentase karakteristik responden dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 1. Gambaran Karakteristik Responden

Karakteristik	Frekuensi	Persentas
	i	e (%)
Usia (Tahun)		
17-24	20	21,7
25-34	9	9,8
35-44	20	21,7
45-54	26	28,3
>55	17	18,5
Jenis Kelamin		
Perempuan	50	54,3
Laki-Laki	42	45,7
Pendidikan Terakhir		
SD	5	5,4
SMP	6	6,5
SMA	65	70,7
D3/D4/S1	16	17,4
Pendapatan Bulanan		

Karakteristik	Frekuensi	Persentas
	i	e (%)
> 1 juta	26	28,3
1 juta – 2 juta	37	40,2
< 2 juta	29	31,5
Keperluan membeli obat		
Tanpa resep	75	81,5
Dengan resep	17	18,5

Harapan Masyarakat Terhadap Pelayanan Apoteker Komunitas

Harapan masyarakat dapat diukur dari 12 item pertanyaan pada kuesioner terkait harapan masyarakat terhadap pelayanan apoteker komunitas. Berdasarkan data yang diperoleh peneliti didapat data harapan masyarakat terhadap pelayanan apoteker komunitas sebagai berikut:

Tabel 2. Distribusi Harapan Masyarakat Terhadap Pelayanan Apoteker Komunitas

Pernyataan	Total Nilai (%)
Memberikan edukasi tentang petunjuk penggunaan obat	93,48
Memberikan saran terkait penyakit ringan, seperti sakit kepala, nyeri ulu hati, sembelit, nyeri otot, dan masalah kulit ringan	90,21
Memberikan etiket atau label pada obat	89,34
Menjawab pertanyaan yang berhubungan tentang obat-obatan	89,13
Memeriksa resep pasien untuk memastikan keakuratan nama obat dan dosis yang tercantum	87,17
Memberikan edukasi atau informasi mengenai penyakit yang diderita oleh pasien	85,65
Memulai percakapan dengan pasien atau dokter bila diperlukan untuk mendapatkan riwayat pengobatan yang cukup rinci	81,95
Memberikan informasi tentang efek samping utama dari obat-obatan dan cara untuk menghindarinya, serta mengenai kemungkinan interaksi dengan obat-obatan lain	78,91
Melakukan pemeriksaan dan pemantauan yang tepat terhadap kondisi kesehatan serta penyakit tertentu, seperti pengukuran tekanan darah, kadar glukosa dalam darah, dan kadar kolesterol	77,82

Pernyataan	Total Nilai (%)
Memberikan informasi tentang mekanisme kerja obat serta indikasi penggunaannya	77,39
Memberikan saran dalam memilih produk yang tersedia bebas atau non obat, seperti produk perawatan bayi, produk perawatan rambut, dan kosmetik	76,73
Memantau atau memonitoring perkembangan kesehatan pasien untuk memastikan penggunaan obat yang aman dan efektif	76,52

(Sumber: Data primer 2025)

Harapan masyarakat merupakan keinginan atau harapan individu terkait kualitas dan jenis pelayanan yang disediakan apoteker komunitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki harapan terhadap apoteker dalam memberikan edukasi mengenai petunjuk penggunaan obat. Hal ini menunjukkan bahwa pentingnya peran apoteker dalam memastikan pemahaman yang tepat terkait penggunaan obat untuk meningkatkan keamanan dan efektivitas terapi. Hasil ini sejalan dengan penelitian Awad *et al.* (Awad *et al.*, 2017), dimana sebagian besar responden juga sangat setuju bahwa pemberian edukasi terkait petunjuk penggunaan obat merupakan peran penting apoteker. Pemberian edukasi yang tepat mengenai cara penggunaan obat sangat penting untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang penggunaan obat yang aman serta mencegah risiko penyalahgunaan (Dirgantara *et al.*, 2024). Masyarakat juga mengharapkan apoteker berperan aktif dalam memberikan saran terkait penyakit ringan, seperti sakit kepala dan masalah kulit. Hal ini menunjukkan bahwa apoteker diharapkan untuk memberikan memberikan solusi terhadap keluhan penyakit ringan. Apoteker memiliki peran yang penting dalam membantu pasien merawat penyakit ringan, memberikan konseling tentang tindakan terbaik yang perlu diambil, serta memberi saran mengenai waktu yang tepat untuk

berkonsultasi dengan dokter jika diperlukan (Bell *et al.*, 2016).

Selain itu, 51,1% responden sangat setuju terhadap pernyataan bahwa apoteker memberikan etiket atau label. Pemberian label atau etiket pada obat adalah langkah penting dalam proses dispensing. Label atau etiket pada obat sering digunakan sebagai media informasi tertulis yang bertujuan untuk mengoptimalkan penggunaan obat guna mencapai tujuan terapi yang diinginkan (Mariati *et al.*, 2022). Hasil penelitian juga mengungkapkan bahwa 50% responden sangat setuju terhadap pernyataan bahwa apoteker mampu menjawab pertanyaan mengenai obat-obatan. Hal ini menggambarkan harapan masyarakat yang tinggi terhadap apoteker sebagai sumber informasi yang dapat diandalkan untuk memahami obat dengan benar dan aman. Apoteker juga memegang peran penting dalam memberikan informasi yang akurat dan dapat dipercaya mengenai obat-obatan, termasuk dosis, efek samping, interaksi antar obat, dan petunjuk penggunaannya (Putri *et al.*, 2024). Sebanyak 45,7% responden sangat setuju dan setuju terhadap pernyataan bahwa apoteker memeriksa resep untuk memastikan keakuratan obat dan dosis. Pemeriksaan resep atau skrining resep dilakukan untuk mencegah kesalahan dalam pemberian informasi serta menghindari penulisan resep yang tidak jelas atau tidak tepat, sehingga

pasien dapat terhindar dari risiko medication error (Rauf *et al.*, 2020).

Selanjutnya, sebanyak 50% responden setuju bahwa apoteker berperan dalam memberikan edukasi mengenai penyakit yang diderita oleh pasien. Hal ini menunjukkan bahwa apoteker memiliki peran penting dalam memberikan edukasi kesehatan kepada pasien, terutama dalam hal pengelolaan kondisi kesehatan tertentu (Idris & Ahmad, 2024). Hasil lainnya menunjukkan bahwa 42,4% responden setuju terhadap pernyataan bahwa apoteker memulai percakapan dengan pasien atau dokter untuk memperoleh riwayat pengobatan yang rinci. Interaksi antara apoteker dan dokter umumnya melibatkan komunikasi terbuka, berbagi informasi, serta pengambilan keputusan bersama untuk meningkatkan keberhasilan terapi pasien (Gloria *et al.*, 2021). Selain itu, komunikasi yang efektif antara apoteker dan pasien juga memainkan peran penting dalam mendukung keberhasilan terapi (Rusu *et al.*, 2022). Masyarakat juga mengharapkan apoteker memberikan informasi tentang efek samping obat dan interaksi antar obat. Hal ini menunjukkan bahwa apoteker berperan dalam mengidentifikasi potensi interaksi obat yang berbahaya, memberikan informasi tentang dosis yang tepat, serta membantu mengurangi efek samping obat, sehingga memastikan penggunaan obat yang aman dan efektif (Idris & Ahmad, 2024).

Hasil lain menunjukkan bahwa 38% responden setuju dengan pernyataan bahwa apoteker melakukan pemeriksaan dan pemantauan yang tepat terhadap kondisi kesehatan serta penyakit tertentu, layanan ini tetap diinginkan oleh masyarakat, meskipun tidak dominan. Temuan lainnya menunjukkan bahwa 42,4% responden bersikap netral dengan pernyataan bahwa apoteker memberikan informasi tentang cara kerja obat serta indikasi penggunaannya. Ini menunjukkan perlunya peningkatan

komunikasi apoteker dalam menyampaikan informasi farmakologi obat secara jelas dan mudah dipahami. Untuk pernyataan bahwa apoteker memberikan saran dalam memilih produk yang tersedia bebas atau non obat, seperti produk perawatan bayi, produk perawatan rambut, dan kosmetik, 39,1% responden bersikap netral. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat masih mempertimbangkan pentingnya saran apoteker terkait produk non kesehatan. Terakhir, sebanyak 43,5% responden setuju dengan pernyataan bahwa apoteker memonitor perkembangan kesehatan untuk memastikan penggunaan obat yang aman dan efektif. Hal ini menegaskan bahwa peran apoteker dalam memantau dan mengevaluasi terapi obat pasien, yang bertujuan untuk menjamin keamanan pasien serta kualitas penggunaan obat (Idris & Ahmad, 2024).

Dari hasil yang telah diperoleh, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan, responden memiliki harapan yang tinggi terhadap pelayanan apoteker komunitas di Kabupaten Semarang. Hal ini menegaskan pentingnya peran apoteker komunitas dalam memenuhi harapan masyarakat, terutama dalam aspek edukasi dan konsultasi obat. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang juga menekankan pentingnya peran apoteker dalam pelayanan kesehatan yang menyeluruh (Awad *et al.*, 2017).

Tabel 3. Tingkat Harapan Masyarakat Terhadap Pelayanan Apoteker

Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Rendah	13	14.1
Sedang	26	28.3
Tinggi	53	57.6
Total	92	100

(Sumber: Data Primer 2025)

Berdasarkan data pada Tabel 3, secara keseluruhan, rata-rata tingkat harapan masyarakat terhadap pelayanan apoteker komunitas menunjukkan bahwa 53 responden (57,6%) memiliki harapan tinggi, 26 responden (28,3%) memiliki harapan sedang, dan 13 responden (14,1%) memiliki harapan rendah.

Pandangan Masyarakat Terhadap Pelayanan Apoteker Komunitas

Pandangan masyarakat dapat diukur dari 5 item pertanyaan pada kuesioner terkait pandangan masyarakat terhadap pelayanan apoteker komunitas. Berdasarkan data yang diperoleh peneliti didapat data pandangan masyarakat terhadap pelayanan apoteker komunitas sebagai berikut:

Tabel 4. Distribusi Pandangan Masyarakat Terhadap Pelayanan Apoteker Komunitas

Pernyataan	Total Nilai (%)
Ketika pasien membeli obat resep, apoteker menjaga privasi terkait resep pasien tersebut	88,69
Ketika pasien datang ke apotek untuk menanyakan pertanyaan mengenai obat, apoteker memiliki pengetahuan yang memadai dan selalu siap menjawab pertanyaan pasien	87,82
Ketika berada di apotek, pasien merasa sangat nyaman untuk meminta saran kepada apoteker	87,17
Ketika pasien membeli obat resep, apoteker memberikan konseling pengobatan menyeluruh dan mendorong pasien untuk bertanya	86,95
Ketika pasien pergi ke apotek dengan suatu masalah, apoteker memberikan cukup waktu untuk mendiskusikan masalah tersebut dan mendengarkan pasien dengan seksama	83,26

(Sumber: Data Primer 2025)

Pandangan masyarakat merupakan suatu persepsi atau pendapat individu mengenai peran dan fungsi apoteker dalam sistem kesehatan. Pandangan ini mencakup sikap positif atau negatif terhadap pelayanan yang diberikan, pengalaman sebelumnya, serta tingkat kepercayaan terhadap kompetensi apoteker. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden (48,5%) sangat setuju dengan pernyataan bahwa apoteker menjaga privasi resep pasien. Temuan ini mencerminkan bahwa masyarakat di Kabupaten Semarang merasa nyaman dan aman dengan pelayanan apoteker dalam menjaga privasi resep pasien. Pandangan tersebut sejalan dengan penelitian yang menekankan bahwa menjaga privasi pasien

merupakan aspek penting untuk membangun kepercayaan terhadap sistem layanan kesehatan (Alrasheed *et al.*, 2024). Terkait pernyataan mengenai pengetahuan apoteker yang memadai dan kesiapannya dalam menjawab pertanyaan pasien, mayoritas responden (50%) setuju bahwa apoteker mampu memberikan informasi yang dibutuhkan saat pasien berkonsultasi mengenai obat di apotek. Temuan ini menunjukkan kompetensi apoteker dalam memenuhi kebutuhan informasi pasien. Apoteker diharapkan terus meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan perilaku untuk mendukung interaksi langsung yang berkualitas dengan pasien (Sinala, 2019).

Hasil lain menunjukkan bahwa 51,1% responden setuju bahwa pasien merasa nyaman meminta saran kepada apoteker saat berada di apotek. Ini menunjukkan bahwa apoteker komunitas di Kabupaten Semarang mampu menciptakan lingkungan yang mendukung komunikasi terbuka dengan pasien. Meskipun demikian, sebagian kecil responden merasa kurang nyaman atau belum sepenuhnya terbuka, yang menekankan pentingnya komunikasi efektif. Komunikasi yang baik menjadi elemen kunci untuk membangun hubungan interpersonal yang kuat, meningkatkan kepercayaan pasien, dan memastikan konsultasi yang efektif (Icardo & Speciale, 2020). Selanjutnya, dalam pernyataan mengenai peran apoteker dalam memberikan konseling pengobatan secara menyeluruh dan mendorong pasien untuk bertanya saat pasien membeli obat, mayoritas responden (45,7%) sangat setuju. Hal ini menggarisbawahi pentingnya konseling sebagai pelayanan apoteker dalam mengoptimalkan penggunaan obat, meningkatkan hasil pengobatan, mencegah penyalahgunaan resep, dan mengurangi biaya pengobatan (Tadesse *et al.*, 2023). Terakhir, terkait pernyataan bahwa apoteker memberikan cukup waktu untuk mendiskusikan masalah dan mendengarkan pasien dengan seksama saat mereka datang ke apotek, mayoritas responden (46,7%) setuju. Ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar pasien merasa didengarkan, masih ada kekurangan dalam kualitas waktu yang diberikan apoteker dalam beberapa kasus.

Secara keseluruhan, hasil yang telah diperoleh mengindikasikan bahwa mayoritas

responden memiliki pandangan yang sangat positif terhadap pelayanan apoteker komunitas di Kabupaten Semarang. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan oleh apoteker komunitas. Namun, terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki, seperti alokasi waktu yang lebih optimal dan komunikasi konseling yang lebih intensif untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Tabel 5. Pandangan Masyarakat Terhadap Pelayanan Apoteker Komunitas

Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Negatif	4	4.3
Positif	5	5.4
Sangat Positif	83	90.2
Total	92	100

(Sumber: Data Primer 2025)

Berdasarkan rata-rata penilaian pada Tabel 4.7, pandangan masyarakat terhadap pelayanan apoteker komunitas menunjukkan bahwa sebagian besar responden, 83 orang (90,2%) memiliki pandangan yang sangat positif, diikuti oleh 5 responden (5,4%) yang memiliki pandangan positif, dan 4 responden (4,3%) yang memiliki pandangan negatif.

Kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan di apotek karunia sehat baru

Distribusi pernyataan terkait kepercayaan masyarakat terdiri dari 4 item pernyataan disajikan pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Distribusi jawaban responden mengenai kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan di apotek karunia sehat baru

Pernyataan	Total Nilai (%)
Apoteker komunitas selalu melayani saya dengan tulus	92,17
Saya mempercayai apoteker komunitas	88,70
Apoteker komunitas memiliki kemampuan untuk menjawab pertanyaan saya mengenai pengobatan penggunaan dan pengobatan penyakit	88,26
Apoteker komunitas adalah profesional pertama yang anda mencari jawaban ketika anda memiliki masalah dengan pengobatan	80,00

Sumber: data primer

Berdasarkan tabel 6, kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan di apotek karunia sehat baru menunjukkan mayoritas responden menyatakan bahwa apoteker komunitas selalu melayani mereka dengan tulus, dengan 65,2% sangat setuju dan 30,4% setuju. Selain itu, 94,6% responden percaya pada apoteker komunitas, seperti pada penelitian Jaka Supriyanta (2023), dimana baik konsumen yang mendapatkan pelayanan apoteker atau tidak 100% menyatakan tetap percaya terhadap semua informasi yang disampaikan oleh apoteker terutama masalah pengobatan pasien.

Sebagian besar responden juga menganggap apoteker komunitas memiliki kemampuan untuk menjawab pertanyaan terkait pengobatan dan penyakit, dengan 47,8% setuju dan 46,7% sangat setuju. Menurut Xuan *et al.* (2023) masyarakat menganggap apoteker sebagai ahli pengobatan dan lebih sering berkonsultasi dengan apoteker dibanding dokter. Mayoritas responden setuju (41,3%) bahwa apoteker komunitas adalah orang pertama yang mereka hubungi terkait masalah pengobatan, sejalan dengan penelitian Mukattash *et al.* (2018) yang menyatakan masyarakat lebih suka mendapatkan informasi pengobatan dari apoteker. Berikut akan disajikan distribusi skor tingkat kepercayaan masyarakat

terhadap pelayanan di apotek karunia sehat baru

Tabel 2. Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan di apotek karunia sehat baru

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tinggi	62	67,4
Sedang	27	29,3
Rendah	3	3,3
Total	92	100,0

Sumber: Data primer

Berdasarkan data tabel 7, penelitian ini menunjukkan mayoritas masyarakat konsumen Apotek Karunia Sehat Baru Kabupaten Semarang memiliki tingkat kepercayaan tinggi (67,4%) terhadap pelayanan apoteker komunitas, sedangkan untuk kategori sedang 29,3% dan kategori rendah 3,3%. Penelitian Sinurat (2021) yang juga mencatat tingkat kepercayaan tinggi terkait kompetensi dan profesionalisme apoteker.

SIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat memiliki harapan yang tinggi, pandangan yang sangat positif, dan kepercayaan yang tinggi terhadap pelayanan Apoteker di Apotek Karunia Sehat Baru Kabupaten Semarang.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terimakasih kepada Apoteker penanggungjawab Apotek Karunia Sehat Baru karena telah memberikan izin penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Alrasheed, M. A., Alfageh, B. H., & Almohammed, O. A. (2024). Privacy in Community Pharmacies in Saudi Arabia: A Cross-Sectional Study. *Healthcare*, 12(17), 1740. <https://doi.org/10.3390/healthcare12171740>
- Aryani, R. (2022). DOI: <http://dx.doi.org/10.33846/sf13117> *Persepsi Pasien tentang Peran Apoteker pada Layanan Kefarmasian di Pusat Kesehatan Masyarakat Rizka Aryani*. 13(2), 92–97.
- Awad, A. I., Al-Rasheedi, A., & Lemay, J. (2017). Public Perceptions, Expectations, and Views of Community Pharmacy Practice in Kuwait. *Medical Principles and Practice*, 26(5), 438–446. <https://doi.org/10.1159/000481662>
- Bell, J., Dziekan, G., Pollack, C., & Mahachai, V. (2016). Self-Care in the Twenty First Century: A Vital Role for the Pharmacist. *Advances in Therapy*, 33(10), 1691–1703. <https://doi.org/10.1007/s12325-016-0395-5>
- Chusun, & Lestari, N. S. (2020). *GAMBARAN PENGETAHUAN MASYARAKAT DALAM PENGOBATAN SENDIRI (SWAMEDIKASI) UNTUK OBAT DESCRIPTION OF INSIDE COMMUNITY KNOWLEDGE SELF-TREATMENT (SWAMEDICATION) FOR ANALGESIC DRUGS*. 2(3).
- Dirgantara, A., Ridwan, R., Azizah, N., Rahayu, I. S., Rahmadani, R., Sulastri, M., Fauziah, N. U., Egi, M., Arisandi, I., Pratama, E., Puspaningtyas, R., Hidayat, A., Masgode, M. B., Purnama, H., Tafakur, A., & Ode, L. (2024). Edukasi Penggunaan dan Penyalahgunaan Obat dengan Metode. *Empowerment: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 07(02), 252–257.
- Fajarini, H. (2018). Implementasi Peraturan Menteri Kesehatan Ri No.73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek. *Parapemikir : Jurnal Ilmiah Farmasi*, 7(2), 260. <https://doi.org/10.30591/pjif.v7i2.939>
- Gloria, F., Pristianty, L., & Rahem, A. (2021). Analisis Kolaborasi Apoteker dan Dokter di Puskesmas Surabaya dari Pespektif Dokter. *Jurnal Farmasi Dan Ilmu Kefarmasian Indonesia*, 8(2), 132–138. <https://doi.org/10.20473/jfiki.v8i22021.132-138>
- Idris, V., & Ahmad, I. (2024). Peran Apoteker Dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas. *J Riseta Soshum*, 1(1), 5–13.
- Ilardo, M. L., & Speciale, A. (2020). The Community Pharmacist: Perceived Barriers and Patient-Centered Care Communication. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(2), 536. <https://doi.org/10.3390/ijerph17020536>
- Jaka Supriyanta, S. K. (2023). Analisis Harapan Dan Kepercayaan Konsumen Apotek Terhadap Peran Apoteker Di Wilayah Sepatan Kabupaten Tangerang. *Jurnal Farmagize*, 10(2).
- Mariati, I. G. A. D., Wibowo, Y. I., Widjaja, K. K., & Setiadi, A. P. (2022). Efek

- Kualitas Pelabelan Terhadap Pengetahuan dan Kepatuhan Pasien Hipertensi di Mataram. *Jurnal Farmasi Klinik Indonesia*, 11(1), 11–21.
<https://doi.org/10.15416/ijcp.2022.11.1.11>
- Putri, W. C. C., Vidy, Putri, E. D., & Oktavia, S. A. (2024). EFEKTIVITAS PERAN APOTEKER DALAM PEMBERIAN INFORMASI OBAT PADA TELEFARMASI. *Jurnal Wiyata: Penelitian Sains Dan Kesehatan*, 11(1), 90–95.
<https://doi.org/10.56710/wiyata.v11i1.846>
- Rachman, T. (2018). Persepsi Konsumen Apotek Terhadap Apoteker Farmasi Komunitas Apotek Wilayah Kecamatan Banjarnegara Jawa Tengah. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 10–27.
- Rauf, A., Muhrijannah, A. I., & Hurria. (2020). Kajian Skrining Resep Aspek Administratif Dan Farmasetik Di Apotek CS Farma Periode Juni-Desember 2018. *Ad-Dawaa' Journal of Pharmaceutical Sciences*, 3(1), 33–39.
<https://doi.org/10.24252/djps.v3i1.14007>
- Rusu, A., Chereches, M. C., Popa, C., Botezatu, R., Lungu, I.-A., & Moldovan, O.-L. (2022). Community pharmacist's perspective regarding patient-centred communication in conjunction with pharmaceutical practice: A cross-sectional survey. *Saudi Pharmaceutical Journal*, 30(9), 1327–1344.
<https://doi.org/10.1016/j.jsps.2022.06.014>
- Sinala, S. (2019). PERANAN APOTEKER DALAM PEMBERIAN INFORMASI OBAT DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH HAJI ANDI SULTHAN DAENG RADJA KABUPATEN BULUKUMBA. *Media Farmasi*, 13(2), 49.
<https://doi.org/10.32382/mf.v13i2.882>
- Sujono, R., & Sabiti, F. B. (2020). Pandangan Konsumen Ibu PKK di Semarang terhadap Kehadiran Apoteker dalam Pelayanan Kefarmasian di Apotek. *Pharmacon: Jurnal Farmasi Indonesia*, 43–50.
<https://doi.org/10.23917/pharmacon.v0i0.10109>
- Supriyanta, J., Kurniasih, S., & Nurhopipah, S. (2023). Analisis Harapan Dan Kepercayaan Konsumen Apotek Terhadap Peran Apoteker Di Wilayah Sepatan Kabupaten Tangerang. *Jurnal Farmagize*, 10(2), 74–84.
- Tadesse, Y. B., Sendekie, A. K., Mekonnen, B. A., Denberu, F. G., & Kassaw, A. T. (2023). Pharmacists' Medication Counseling Practices and Knowledge and Satisfaction of Patients With an Outpatient Hospital Pharmacy Service. *Inquiry (United States)*, 60.
<https://doi.org/10.1177/00469580231219457>
- Xuan, Y. W., Goh, H. P., Rehman, I. U., Shafqat, N., Mohammed, Y., & Worafi, A. (2023). Assessing consumers' perception and demand on the community pharmacists' dispensing. *Journal of Pharmaceutical Policy and Practice*, 1, 1–17.
<https://doi.org/10.1186/s40545-023-00609-1>