

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang Kesehatan Nomor 23 tahun 1992 tentang kesehatan, dinyatakan bahwa kesehatan adalah keadaan sejahtera dari badan, jiwa dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomi. Kesehatan diperlukan oleh setiap manusia untuk dapat melakukan segala aktivitas dalam hidup. Pelayanan kesehatan merupakan salah satu unsur penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal (Koentjoro, 2007).

Apotek merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan dalam membantu mewujudkan tercapainya derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat, selain itu juga sebagai salah satu tempat pengabdian dan praktek profesi apoteker dalam melakukan pekerjaan kefarmasian (Sulasmono, 2007)

Apotek mempunyai fungsi utama dalam pelayanan obat atas dasar resep dan yang berhubungan dengan itu, serta pelayanan obat tanpa resep yang biasa dipakai di rumah. Dalam pelayanan obat ini apoteker harus berorientasi pada pasien/penderita, apakah obat yang diinginkan pasien tersebut dapat menyembuhkan penyakitnya serta ada tidaknya efek samping yang ditimbulkan. Tanggung jawab apoteker di apotek yaitu tanggung jawab atas obat dengan resep dan tanggung jawab apoteker untuk memberikan informasi pada pasien (Anief, 2008).

Mengingat pentingnya peranan apotek dalam upaya pelayanan kesehatan dan pendistribusian obat secara langsung kepada masyarakat, maka diharapkan seorang apoteker hendaknya mampu menggalang komunikasi dengan tenaga kesehatan lain seperti dokter termasuk memberi informasi tentang obat baru atau tentang produk obat yang sudah ditarik. Seorang apoteker juga hendaknya aktif mencari masukan tentang keluhan pasien terhadap obat-obat yang dikonsumsi. Apoteker mencatat reaksi atau keluhan pasien untuk dilaporkan ke dokter, dengan cara demikian ikut berpartisipasi dalam pelaporan efek samping obat (Anonim, 2003^b).

Apoteker memiliki peran penting dalam pelayanan kesehatan masyarakat khususnya dalam bidang obat. Pertemuan WHO yang membahas peran apoteker dalam sistem pelayanan kesehatan yang diselenggarakan di New Delhi pada tahun 1988 dan di Tokyo pada tahun 1993, dan majelis kesehatan dunia melalui resolusi WHA47.12 menekankan peran apoteker dalam menentukan penggunaan obat yang rasional dan pemastian mutu obat (Manurung, 2005)

Namun, peran apoteker saat ini dirasakan belum berjalan sebagaimana mestinya. Apoteker dinilai belum bertindak sebagai *drug informer* dan belum mampu berperan sebagai filter penggunaan obat yang rasional, aman dan terjangkau oleh masyarakat luas. Hal ini menyebabkan apotek lebih berfungsi sebagai usaha ritel dari pada sarana kesehatan tempat praktek profesi apoteker (Hartono, 2003).

Apa yang telah dijelaskan di atas kemudian mendorong peneliti untuk melakukan penelitian mengenai gambaran pelaksanaan peran apoteker dan

pemenuhan hak klien di salah satu apotek di Kota Gorontalo. Hal ini perlu dilakukan mengingat Apotek Mulia merupakan apotek yang banyak memiliki pasien yang sering membeli obat, peneliti juga meneliti tentang hak pelanggan/pasien di apotek mulia tersebut di karenakan peneliti ingin melihat apakah hak-hak pasien telah terpenuhi sesuai peraturan perundang-undangan Pasal 32 No.44 Tahun 2009.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana gambaran pelaksanaan peran manajerial apoteker dan pemenuhan hak pelanggan di Apotek Mulia Kota Gorontalo?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran pelaksanaan peran manajerial apoteker dan pemenuhan hak pelanggan di Apotek Mulia Kota Gorontalo?

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Penulis

Dengan di perolehnya hasil penelitian ini diharapkan akan menambah ilmu pengetahuan terutama pada peranan apoteker dalam manajerial dan pemenuhan hak pelanggan serta dapat menerapkan materi yang di dapat selama mengikuti perkuliahan dan mengaplikasikanya di lapangan.

1.4.2 Bagi Apotek

Dengan di perolehnya hasil penelitian ini di harapkan menjadi satu masukan bagi Apotek Mulia sebagai penentuan dalam pelayanan terhadap pasien dan dapat

menjadikan hasil penelitian ini sebagai wahana evaluasi dan masukan bagi apoteker dalam melayani pasien.

1.4.3 Bagi Institusi

Dengan hasil penelitian ini diharapkan agar supaya menjadi awal peneliti untuk melakukan penelitian selanjutnya