

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Apotek menjadi salah satu tempat dimana dapat dilakukan pekerjaan kefarmasian, penyaluran sediaan farmasi dan perbekalan kesehatan lainnya kepada masyarakat selain itu apotek merupakan sarana pelayanan kesehatan yang digunakan untuk meningkatkan taraf kesehatan masyarakat yang optimal (Permenkes, 2002). Pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 51 Tahun 2009 pasal 1 tentang Pekerjaan Kefarmasian, apotek ialah sarana pelayanan kefarmasian, tempat dimana dilakukannya praktek kefarmasian oleh apoteker. Untuk itu pelayanan yang diberikan di apotek tidak terbatas hanya pada penyiapan obat dan penyerahan obat pada pelanggan, tetapi perlu melakukan interaksi atau komunikasi dengan pelanggan dan juga layanan yang dilakukan secara menyeluruh oleh tenaga farmasi. Seperti melakukan konseling kepada masyarakat tentang aturan pemakaian obat, penyimpanan dan berbagai hal tentang obat-obatan yang dapat disampaikan pada masyarakat.

Tenaga kefarmasian sebagai salah satu tenaga kesehatan pemberi pelayanan kesehatan kepada masyarakat mempunyai peranan penting karena terkait langsung dengan pemberian pelayanan, khususnya pelayanan kefarmasian. Sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi di bidang kefarmasian telah terjadi pergeseran orientasi pelayanan kefarmasian dari pengelolaan obat sebagai komoditi kepada pelayanan yang komprehensif (*pharmaceutical care*) dalam pengertian tidak saja sebagai pengelola obat namun dalam pengertian yang lebih luas mencakup pelaksanaan pemberian informasi untuk mendukung penggunaan obat yang benar dan rasional, monitoring penggunaan obat untuk mengetahui tujuan akhir serta kemungkinan terjadinya kesalahan pengobatan (*medication error*) (Permenkes RI, 2016)

Menurut Menkes RI (2016), orientasi dalam pelayanan kefarmasian saat ini telah mengalami perubahan awalnya hanya berfokus kepada pengelolaan obat (*drug oriented*) dan sekarang telah berkembang menjadi pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi, dengan

maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Dalam hal ini tingginya tuntutan masyarakat dan perkembangan pelayanan yang semakin pesat, menuntut apoteker dan apotek dituntut untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat yang berubah-ubah dan beragam (Mulyani dkk., 2013)

Standar pelayanan kefarmasian menurut Permenkes RI nomor 35 tahun 2014 adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian (apoteker, sarjana farmasi, ahli madya farmasi, analisis farmasi, dan tenaga menengah farmasi/asisten apoteker) dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan kualitas hidup pasien (Permenkes RI, 2014)

Pemahaman masyarakat awam terhadap apotek selama ini yaitu hanya sebagai toko yang menjual obat-obatan, meskipun saat ini apotek tidak hanya menjadi sekedar toko yang menjual obat-obatan tetapi apotek berperan juga sebagai tempat/sumber dari informasi obat (Bogadenta, 2012). Anggapan masyarakat ini dapat timbul karena pada kenyataannya mayoritas pelayanan yang didapatkan masyarakat di apotek dari tenaga kefarmasian belum seperti yang diharapkan, seperti ketiadaan pelayanan informasi obat di Apotek yang seharusnya dilakukan oleh tenaga kefarmasian seperti apoteker dikarenakan kurangnya kehadirannya seorang apoteker di dalam apotek. Hal ini, dapat mempengaruhi persepsi dari masyarakat itu sendiri tentang tenaga kefarmasian. Jika persepsi publik positif terhadap profesi apoteker, maka dapat meningkatkan potensi ruang berpraktik yang dimiliki oleh apoteker yang tidak hanya berkomunikasi dengan pasien tentang obat-obatan serta terapinya, tetapi juga perluasan peran yang dapat dimainkan dalam perawatan pasien (Perepelkin, 2011).

Seperti yang diketahui bahwa persepsi itu sendiri adalah tanggapan yang biasanya didefinisikan sebagai bayangan yang tinggal dalam ingatan setelah kita melakukan pengamatan (Suryabrata, 2013). Dalam beberapa penelitian yang ikut meneliti tentang persepsi masyarakat seperti yang dilakukan oleh Setyawati (2016)

di Apotek wilayah Kecamatan Banjarnegara Jawa Tengah memperoleh hasil persepsi responden tentang apoteker di apotek adalah sebesar 78% dengan kategori tinggi dan peran apoteker sebagai sumber informasi tentang obat termasuk dalam kategori puas. Penelitian lain yang dilakukan oleh Ardillah (2016) tentang persepsi responden terhadap apotek mengenai fungsi apotek sebagai tempat pelayanan informasi obat memperoleh nilai rata-rata 3.01 dan termasuk dalam kategori cukup.

Masyarakat juga dapat memiliki harapan tentang bagaimana semestinya peran farmasis yang ingin mereka dapatkan ketika berkunjung ke apotek nanti, seperti pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sekar (2013) konsumen masih belum menempatkan apoteker sebagai sumber informasi obat yang pertama, namun konsumen sudah mulai memahami peran apoteker sebagai sumber informasi obat, hal ini terlihat dari harapan pasien bahwa apoteker diharapkan untuk lebih terlibat dalam pemantauan terapi obat dan mudah dihubungi di luar jam kerja. Menurut Kamus Bahasa Indonesia, harapan adalah sesuatu bentuk dasar dari kepercayaan akan sesuatu yang diinginkan. Chatterjee dan Sinha (2013) mendefinisikan harapan sebagai kekuatan bahwa sesuatu akan terjadi dimasa depan, atau kepercayaan bahwa seseorang akan atau harus mencapai sesuatu.

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan lebih dahulu, dimana peneliti melakukan observasi dengan cara mewawancarai langsung kepada beberapa konsumen yang datang mengunjungi apotek untuk membeli obat baik menggunakan resep dokter atau tidak menggunakan resep, dari wawancara tersebut beberapa konsumen yang datang ke apotek ada yang belum memahami atau tidak bisa membedakan mengenai yang mana apoteker dan juga tenaga teknis kefarmasian hal ini bisa saja mempengaruhi tanggapan dari masing-masing konsumen tentang bagaimana peranan farmasis selama ini yang sering mereka temui, mengingat masih minimnya informasi mengenai apoteker dan tenaga teknis kefarmasian oleh masyarakat begitu juga tentang apa saja kewajiban yang seharusnya didapatkan oleh konsumen dari farmasis selama mereka mengunjungi apotek. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul

Persepsi Dan Harapan Konsumen Apotek Terhadap Peran Farmasis di beberapa apotek yang ada di Kota Gorontalo.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana persepsi dan harapan dari konsumen apotek terhadap peran farmasis di apotek Kota Gorontalo?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui persepsi serta harapan dari konsumen apotek terhadap peranan farmasis di apotek Kota Gorontalo

### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Diharapkan agar masyarakat lebih memahami atau mengetahui apa yang dimaksud dengan Farmasis, peranan Farmasis dan diharapkan lebih dapat berkonsultasi menanyakan informasi obat langsung kepada Apoteker.
2. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai acuan, informasi serta dapat meningkatkan pengetahuan mahasiswa tentang bagaimana harapan yang diinginkan masyarakat dari seorang Farmasis.
3. Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan serta masukan untuk penelitian yang akan dilakukan selanjutnya mengenai persepsi masyarakat tentang peranan farmasis.