

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Undang–Undang Nomor 36 Tahun 2009 Pasal 1 ayat 1 menyatakan bahwa kesehatan adalah keadaan sehat secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Pada Pasal 5 ayat 2 menyatakan bahwa setiap orang mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang aman,berkualitas, dan terjangkau (Depkes, 2009).

Kesehatan adalah hak asasi manusia yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia seperti yang dimaksud dalam Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Oleh karena itu setiap tenaga kesehatan, khususnya Apoteker wajib untuk memberikan pelayanan yang terbaik melalui praktik pelayanan kefarmasian untuk menunjang kesehatan warga negara Indonesia.

Allah dan Rasul-Nya (Nabi Muhammad SAW) melalui ayat-ayat al-Quran dan sunnah Rasulullah SAW memberi perhatian yang serius terhadap kesehatan manusia. Nabi Muhammad SAW bahkan menganggap keselamatan dan kesehatan sebagai nikmat Allah yang terbesar yang harus diterima dengan rasa syukur.

Pernyataan tersebut sesuai dengan firman Allah dalam Q.S Ibrahim, 14: 7,

وَإِذْ تَأْتِيَنَّكُمْ رِزْقًا لَّئِنْ شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ ۖ وَلَئِنْ كَفَرْتُمْ إِنَّ عَذَابِي لَشَدِيدٌ

“Dan (ingatlah juga), tatkala Tuhanmu memaklumkan: “Sesungguhnya jika kamu bersyukur, pasti Kami akan menambah (nikmat) kepadamu, dan jika kamu mengingkari (nikmat-Ku), maka sesungguhnya azab-Ku sangat pedih”.

Salah satu sarana penunjang kesehatan yaitu apotek. Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh Apoteker dan merupakan suatu pelayanan langsung yang bertanggung jawab kepada pasien berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Depkes, 2016). Pelayanan Kefarmasian tersebut dilakukan oleh Apoteker di apotek yang berperan dalam melakukan konseling obat baik melalui resep ataupun tanpa resep kepada pasien, sebagai informasi obat bagi tenaga kesehatan, pasien, masyarakat, dan ikut serta terhadap program pelayanan kesehatan promotif (WHO, 1990). Apoteker di farmasi komunitas adalah pemegang peran utama dalam pelayanan kefarmasian komunitas (Wirth dkk.,2011).

Harapan masyarakat terhadap peran Apoteker di apotek menjadi faktor penting untuk membantu apoteker dalam menjalani peran dalam sebuah sistem pelayanan kesehatan.

Sebuah penelitian yang dilakukan untuk mengevaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan swamedikasi di apotek wilayah Kecamatan Pangkalan Kerinci Provinsi Riau. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien belum puas

dengan pelayanan yang diberikan serta mengharapkan pihak pengelola untuk meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian (Hadi, 2015).

Namun, hasil yang berbeda justru ditunjukkan oleh penelitian yang dilakukan di Kementerian Kesehatan Saudi Arabia. Dalam penelitian yang berjudul “*Patient Satisfaction of Pharmaceutical Care of Primary Care Centers at Ministry of Health in Saudi Arabia*” mengemukakan bahwa secara keseluruhan pasien merasakan kepuasan pelayanan kefarmasian terutama pada aspek ketersediaan pengobatan, konseling pasien, dan hubungan antara apoteker dengan pasien yang baik (Ahmed Alomi *et al*, 2016)

Berdasarkan hal tersebut, peneliti memandang perlu dilakukannya penelitian tentang gambaran harapan masyarakat terhadap peran Apoteker di salah satu apotek di Desa Kepandean RW 05 Kecamatan Dukuhturi Kota Tegal. Hal ini dikarenakan pentingnya mengetahui harapan masyarakat terhadap peran Apoteker di apotek guna menjamin kelayakan serta kualitas mutu pelayanan kefarmasian di apotek. Sehingga dapat menjadi acuan dalam menjalani pelayanan profesi Apoteker di desa tersebut.

## **B. Perumusan Masalah**

Bagaimana harapan masyarakat terhadap kinerja Apoteker di apotek?

## **C. Keaslian Penelitian**

Penelitian “Harapan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Peran Apoteker sudah pernah dilakukan di Kota Surabaya Barat” oleh Erlin Aurelia pada tahun 2013. Penelitian ini mendapatkan hasil yang diharapkan konsumen sebagai aspek pelayanan yang penting yaitu Apoteker memiliki pengetahuan

yang luas mengenai obat (69.81%). Hal-hal yang dipercaya oleh konsumen adalah informasi mengenai cara mengonsumsi obat (87.72%), efek samping obat (75.44), dan harga obat (82.46). Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah penelitian ini dilakukan untuk mengetahui harapan masyarakat terhadap peran Apoteker di salah satu apotek di Desa Kepandean RW 05 Kecamatan Dukuhturi Kabupaten Tegal dengan penduduk yang berlatar belakang sebagai petani dan wiraswasta.

#### **D. Tujuan Penelitian**

Mengetahui harapan masyarakat terhadap kinerja Apoteker di apotek.

#### **E. Manfaat Penelitian**

##### **1. Manfaat Bagi Peneliti**

- a. Mengetahui harapan masyarakat terhadap peran Apoteker di salah satu apotek di Desa Kepandean RW 05 Kecamatan Dukuhturi Kabupaten Tegal, Jawa Tengah.
- b. Mengembangkan kemampuan dalam hal penelitian.

##### **2. Manfaat Bagi Apotek**

- a. Mengetahui harapan masyarakat terhadap pelayanan kefarmasian di apotek.
- b. Sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian di apotek.