

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Pasal 1 ayat 1 menyatakan bahwa kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis, dimana pada pasal 5 ayat 2 setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau (Depkes,2009). Kesehatan yaitu “afiat” yang berarti perlindungan Allah untuk hamba-Nya dari segala macam bencana dan tipu daya dan berarti sehat yang sempurna. Dalam hal ini afiat merujuk pada manfaat dan kebaikan, sedangkan sehat diartikan pada keadaan baik (Quraish Shihab).

إِنَّ الَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ يَهْدِيهِمْ رَبُّهُمْ  
بِأَيْمَانِهِمْ تَجْرِي مِنْ تَحْتِهِمُ الْأَنْهَارُ فِي جَنَّاتِ النَّعِيمِ ﴿٩﴾

“Sesungguhnya orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal-amal saleh, mereka diberi petunjuk oleh Tuhan mereka karena keimanannya, di bawah mereka mengalir sungai-sungai di dalam surga yang penuh kenikmatan”. (Surat Yunus Ayat 9).

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

Apoteker yang bekerja di apotek adalah Apoteker farmasi komunitas. Apoteker farmasi komunitas merupakan tenaga kesehatan yang paling mudah ditemui oleh masyarakat dan melayani obat-obatan baik dengan resep atau tanpa resep. Selain itu, di farmasi komunitas dilakukan konseling obat baik resep maupun tanpa resep kepada pasien, sebagai sumber informasi obat bagi tenaga kesehatan, pasien, dan masyarakat, serta turut berpartisipasi dalam program pelayanan kesehatan promotif (WHO, 1990).

Farmasi komunitas adalah area praktik apoteker dimana obat dan produk kesehatan lainnya dijual atau disediakan langsung kepada masyarakat secara eceran, baik melalui resep dokter maupun tanpa resep dokter (FIP, 1998). Di Indonesia dikenal dengan sebutan apotek, dengan diterbitkannya PP No. 51 tahun 2009 definisi apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh apoteker. Apoteker di farmasi komunitas sebagai pemegang peran utama dalam pelayanan kefarmasian komunitas, menghadapi sebuah permasalahan dalam menyeimbangkan aspek komersial dan profesional sebagai tenaga kesehatan (Wirth dkk.,2011). Pelayanan yang bermutu sesuai standar kode etik dan profesi selain dapat menurunkan risiko *medication error*,

juga akan memberikan persepsi yang baik terhadap apotek karena sesuai kebutuhan dan tuntutan masyarakat. Persepsi konsumen terhadap pelayanan apotek yang buruk akan merugikan apotek dari aspek bisnis karena konsumen akan beralih ke apotek lain (Handayani., 2009)

Persepsi masyarakat terhadap apoteker farmasi komunitas menjadi faktor penting untuk membantu apoteker memformulasikan pengembangan perannya dalam sebuah system pelayanan kesehatan. Berdasarkan penelitian Rudi Hartono, S.Farm (2008) yang dilakukan di Apotek Buhamala Medan, pelayanan di Apotek Buhamala Medan cukup baik. Hal ini dapat dilihat apoteker pengelola apotek selalu berada di apotek sehingga pasien dapat bertanya dan mendapatkan informasi yang lengkap mengenai obat. Oleh karena itu, penelitian bertujuan untuk mengetahui seperti apa persepsi konsumen terhadap apoteker farmasi komunitas di kota Banjarnegara sehingga dapat menjadi acuan pengembangan pelayanan profesi apoteker di kota Banjarnegara.

## **B. Perumusan Masalah**

Masih rendahnya persepsi konsumen terhadap pentingnya keberadaan farmasi komunitas di beberapa kota besar di Indonesia sehingga masyarakat belum dapat memanfaatkan keberadaan apoteker dalam upaya membantu pemilihan pengobatan yang rasional.

Berdasarkan pendapat di atas maka timbul pertanyaan dalam penelitian ini:

1. Bagaimana gambaran kemampuan konsumen dalam mengenali apoteker di apotek?

2. Bagaimana gambaran persepsi konsumen terhadap peran apoteker sebagai sumber informasi obat?
3. Bagaimana gambaran tingkat kepercayaan konsumen terhadap apoteker?
4. Bagaimana gambaran kepuasan konsumen terhadap karakter apoteker?
5. Bagaimana gambaran harapan konsumen terhadap pengembangan pelayanan apoteker dan apotek?

### **C. Keaslian Penelitian**

Penelitian Persepsi Konsumen Apotek Terhadap Apoteker Farmasi Komunitas sudah pernah dilakukan di kota Yogyakarta oleh Sekar Tyas Hutami mahasiswi Farmasi Universitas Gadjah Mada Yogyakarta dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa 75% responden mengetahui bisa melakukan konsultasi obat dengan apoteker dan sebanyak 62% responden mampu membedakan apoteker dengan petugas lain di apotek. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah penelitian ini dilakukan di kota Banjarnegara.

### **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui gambaran kemampuan konsumen dalam mengenali apoteker di apotek.
2. Untuk mengetahui persepsi konsumen terhadap peran apoteker sebagai sumber informasi obat.

3. Untuk mengetahui tingkat kepercayaan konsumen terhadap apoteker.
4. Untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap karakter apoteker.
5. Untuk mengetahui harapan konsumen terhadap pengembangan pelayanan apoteker dan apotek.

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

Manfaat penelitian adalah:

1. Bagi mahasiswa farmasi, penelitian ini diharapkan dapat memberikan motivasi sebagai calon apoteker untuk lebih giat menempa diri agar menjadi apoteker yang baik dan lebih professional.
2. Bagi apoteker, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang persepsi konsumen terhadap keberadaan dan fungsi apoteker.
3. Bagi Ikatan Apoteker Indonesia (IAI), penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan informasi untuk menentukan arah pengembangan profesi apoteker.