

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan memiliki peranan penting terutama dalam hal peningkatan taraf kesehatan masyarakat, salah satunya melalui layanan kefarmasian yang disediakan oleh apoteker di apotek (Wathoni & Rahayu, 2014). Di era modern saat ini pelayanan kefarmasian telah 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).

Apoteker merupakan tenaga kesehatan yang bergerak dalam bidang kefarmasian dan memiliki peran penting dalam mutu pelayanan kesehatan masyarakat (Noviyanto, 2024). Apoteker komunitas adalah tenaga profesional yang beroperasi 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 persepsi serta kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang didapatkan dalam memenuhi kebutuhan mereka. Jika masyarakat belum memahami peran apoteker, pemberian informasi tentang obat kemungkinan akan kurang lengkap dan jelas, sehingga dapat meningkatkan risiko terjadinya kesalahan pengobatan (*medication error*) serta mengurangi keberhasilan tujuan terapi (Pratiwi *et al.*, 2020).

Persepsi sebagai faktor krusial sangat mendukung para apoteker untuk mengoptimalkan perannya dalam pelayanan kesehatan serta menjadi kunci untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan (Aryani, 2022).

Penilaian persepsi konsumen terhadap apotek dapat diukur melalui beberapa dimensi, yaitu dimensi fisik (*tangible*) (sarana, perlengkapan, dan staf), dimensi keandalan layanan (*reability*), dimensi ketanggapan dalam pelayanan (*responsiveness*), dimensi jaminan atau keyakinan (*assurance*), serta dimensi empati (*empathy*) yang berfokus pada pemahaman kebutuhan pelanggan (Subadio *et al.*, 2022). 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).

Pandangan masyarakat mengenai peran apoteker dalam pelayanan kesehatan masyarakat dinilai positif. Hal ini didukung oleh hasil penelitian Sakti & Rimawati (2016) di Puskesmas Gunungpati, Semarang, dimana sekitar 72% pasien menganggap layanan kefarmasian, seperti pengkajian resep, penyerahan obat, serta penyampaian informasi obat oleh apoteker, sebagai aspek penting yang perlu diberikan.

Berdasarkan latar belakang tersebut penelitian ini bertujuan untuk menggali dan memahami bagaimana persepsi dan kepercayaan masyarakat terutama di Kabupaten Semarang terhadap pelayanan kefarmasian komunitas. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berguna untuk meningkatkan efektivitas pelayanan apoteker komunitas dan memberikan rekomendasi bagi kebijakan kesehatan di tingkat lokal.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana persepsi masyarakat terhadap pelayanan di Apotek Karunia Sehat Baru Kabupaten Semarang?
2. Bagaimana tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan di Apotek Karunia Sehat Baru Kabupaten Semarang?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk menganalisis persepsi dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan di Apotek Karunia Sehat Baru Kabupaten Semarang.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Karunia Sehat Baru Kabupaten Semarang.
- b. Untuk menilai tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan di Apotek Karunia Sehat Baru Kabupaten Semarang.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis:
 - a. Penelitian ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu dalam bidang farmasi komunitas dan pelayanan kesehatan, khususnya yang berkaitan dengan faktor-faktor yang memengaruhi persepsi dan kepercayaan masyarakat terhadap apotek komunitas.
 - b. Memperkuat teori tentang persepsi dan kepercayaan dalam konteks layanan farmasi.

- c. Menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berfokus pada kepuasan pasien, loyalitas pelanggan, atau strategi peningkatan kualitas layanan farmasi.

2. Manfaat praktis:

- a. Bagi tenaga farmasi: Memberikan wawasan mengenai bagaimana masyarakat memandang pelayanan di apotek, sehingga tenaga farmasi terutama apoteker komunitas dapat menyesuaikan cara komunikasi dan interaksi mereka agar lebih efektif dalam memberikan layanan yang profesional dan terpercaya.
- b. Bagi masyarakat: Hasil penelitian dapat membantu meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya layanan farmasi yang berkualitas serta mendorong mereka untuk lebih aktif dalam memilih layanan kesehatan yang terpercaya