

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pharmaceutical care atau asuhan kefarmasian adalah upaya optimalisasi peran apoteker dalam mendukung pasien selama terapi pengobatan, sehingga dapat meningkatkan kondisi kesehatan pasien (Supriyanta *et al.*, 2023). Seiring dengan berkembangnya zaman, pelayanan kefarmasian berubah dari *drug oriented* (berorientasi pada produk) menjadi *patient oriented* (berorientasi pada pasien) dengan berdasarkan *Pharmaceutical Care*. Pelayanan farmasi yang fokus awalnya hanya pada pengelolaan obat menjadi pelayanan komprehensif yang mencakup pelayanan obat dan pelayanan farmasi klinik untuk meningkatkan kualitas hidup pasien (Kamba, 2021). Dengan berkembangnya ilmu pengetahuan dan kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan, apoteker diharapkan untuk terus meningkatkan kemampuan dan keterampilan mereka dalam memberikan pelayanan kefarmasian kepada masyarakat (Supriyanta *et al.*, 2023). Namun, kurangnya pemahaman masyarakat mengenai peran apoteker dapat meningkatkan risiko kesalahan dalam pengobatan (*medication error*) (Aryani, 2022).

Salah satu tempat untuk memberikan pelayanan kefarmasian adalah apotek. Setiap apoteker yang bertugas di apotek harus mematuhi Standar Pelayanan Kefarmasian. Apotek adalah suatu tempat yang diperuntukkan

untuk melakukan pelayanan kefarmasian, pendistribusian sediaan farmasi dan perbekalan kesehatan lainnya kepada masyarakat (Sidrotullah & Radiah, 2019). Apotek komunitas dikenal sebagai salah satu fasilitas kesehatan yang paling mudah diakses karena tingginya jumlah orang yang menggunakan layanan tersebut. Oleh karena itu, apoteker komunitas memiliki posisi strategis untuk berperan dalam meningkatkan dan mempromosikan kesehatan, memberikan edukasi kepada pasien, serta informasi tentang obat.

Terdapat banyak bukti yang mendukung manfaat pelayanan kesehatan. Penelitian di negara-negara maju telah menunjukkan bahwa keterlibatan apoteker komunitas dalam lingkup praktik yang lebih luas dapat mempunyai dampak yang signifikan terhadap kesehatan masyarakat (Awad *et al.*, 2017). Berdasarkan penelitian Ratri (2017), keberadaan profesi apoteker di masyarakat masih belum banyak diketahui. Mayoritas masyarakat hanya mengetahui sekitar 67,79% pekerjaan apoteker di Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM). Hal ini menunjukkan pengetahuan masyarakat tentang profesi apoteker masih rendah. Oleh karena itu, apoteker harus mampu memberikan pelayanan obat yang komprehensif kepada masyarakat untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang obat di apotek (Subadio *et al.*, 2022).

Penelitian lain menunjukkan bahwa terdapat perbedaan harapan antara konsumen yang mendapatkan pelayanan dari apoteker dan yang tidak. Konsumen yang dilayani oleh apoteker memiliki harapan yang lebih

tinggi terhadap pelayanan apoteker. Namun, data terkait kepercayaan menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan signifikan antara konsumen yang dilayani dan tidak dilayani oleh apoteker dalam hal informasi obat non-resep, harga pada resep dokter, saran penggunaan obat, produk herbal, efek samping obat, serta saran mengenai penyakit ringan (Supriyanta *et al.*, 2023).

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Sujono (2020) menunjukkan bahwa harapan masyarakat terhadap kehadiran apoteker di apotek cukup tinggi, dimana 94,5% masyarakat mempunyai ekspektasi yang tinggi terhadap kehadiran apoteker di apotek. Sebanyak 70,9% responden berharap dapat bertemu dengan apoteker di apotek dan 76,3% mengharapkan apoteker memberikan pelayanan langsung seperti memberikan konsultasi dan konseling. Salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) adalah peran Apoteker di apotek (Sujono & Sabiti, 2020).

Sejumlah penelitian telah dilakukan di dunia untuk mengeksplorasi pandangan, persepsi, kepuasan, dan sikap masyarakat terhadap layanan farmasi komunitas. Studi internasional menunjukkan tingkat kepuasan yang bervariasi terhadap layanan apoteker komunitas, dengan mayoritas klien di negara maju merasa puas dengan pelayanan apoteker komunitas (Awad *et al.*, 2017). Di Taiwan, sebuah survei menemukan bahwa sekitar sepertiga penduduknya mempercayai apoteker dan merupakan orang pertama yang mereka datangi ketika memiliki pertanyaan tentang penggunaan obat (Chen

et al., 2012). Sebaliknya, di beberapa negara Timur Tengah, terdapat persepsi negatif terhadap peran apoteker. (Al-Arif, 2012; Awad *et al.*, 2017). Dari hasil penelitian yang telah dilakukan di Kuwait menyatakan bahwa responden secara umum memiliki persepsi negatif terhadap apoteker komunitas, menyatakan ekspektasi yang moderat terhadap peran tersebut, dan cukup positif terhadap layanan apotek yang ada saat ini. Hasil ini menyoroti perlunya mengembangkan beragam intervensi yang menargetkan bidang tertentu untuk memajukan praktik apoteker komunitas di Kuwait (Awad *et al.*, 2017).

Berdasarkan latar belakang diatas, penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih dalam mengenai harapan, pandangan, dan kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan apoteker komunitas di Kabupaten Semarang. Dengan memahami perspektif masyarakat, diharapkan ditemukan solusi yang lebih efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan apoteker di wilayah Kabupaten Semarang.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, perumusan masalah untuk penelitian ini adalah :

1. Bagaimana harapan masyarakat terhadap pelayanan di apotek Karunia Sehat Baru Kabupaten Semarang?
2. Bagaimana pandangan masyarakat terhadap pelayanan di apotek Karunia Sehat Baru di Kabupaten Semarang?

3. Apa saja kebutuhan masyarakat yang belum terpenuhi oleh pelayanan apoteker komunitas saat ini?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Adapun tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk memahami secara mendalam harapan, pandangan, dan kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan di apotek Karunia Sehat Baru Kabupaten Semarang.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mendeskripsikan harapan masyarakat Kabupaten Semarang terhadap mutu pelayanan sediaan farmasi, informasi kesehatan dan sikap pelayanan apoteker komunitas.
- b. Untuk mengetahui pandangan masyarakat terhadap pelayanan di apotek Karunia Sehat Baru Kabupaten Semarang.
- c. Untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat Kabupaten Semarang yang belum terpenuhi oleh pelayanan apoteker komunitas saat ini, seperti segi aksesibilitas, jenis layanan dan informasi kesehatan.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan mengenai harapan, pandangan, dan kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan apoteker komunitas di apotek.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat membantu masyarakat mendapatkan pelayanan farmasi yang lebih baik dan sesuai dengan harapan mereka, sehingga meningkatkan kepuasan dan kepercayaan terhadap apotek.

3. Manfaat Bagi Apotek

Penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai harapan, pandangan, dan kebutuhan masyarakat, sehingga apotek dapat meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan kebutuhan konsumen.