

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Persepsi pasien tentang pelayanan oleh apoteker telah banyak diabaikan diberbagai tempat pelayanan kesehatan yang ada di negara-negara berkembang. Sehingga perlu dilakukan perubahan perubahan untuk mengatasi hal tersebut. Penilaian mutu pelayanan kefarmasian, salah satunya dilakukan dengan cara mengetahui persepsi konsumen apotek terhadap pelayanan yang sudah diterimanya selama ini.

Studi di inggris menemukan bahwa mayoritas konsumen apotek lebih memilih dokter sebagai pemberi nasehat kesehatan dan hanya sedikit konsumen apotek yang pernah berusaha meminta saran kesehatan terhadap apoteker. Meskipun apoteker telah mengakui secara konsisten tanggung jawab untuk mengedukasi pasien tentang penggunaan obat yang tepat dan kebutuhan pelayanan kesehatan lainnya, pasien sering mengkaitkan tanggung jawab ini kepada dokter dan bukan apoteker. (adeleye *et al*, 2011)

Kualitas pelayanan apotek sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Pelanggan yang puas berdampak terhadap minat pelanggan untuk kembali ke apotek yang sama dan pula sebagai alat promosi dari mulut ke mulut bagi calon pelanggan lain yang dapat berpengaruh sangat positif bagi usaha apotek. Harapan untuk memberikan pelayanan kefarmasian yang profesional tertuju pada para tenaga kefarmasian khususnya apoteker untuk dapat memahami dan diharapkan berani keluar dari keterkurungan memasuki realita baru dalam pelayanan kefarmasian. Tetapi pada faktanya apoteker sering berada di belakang layar, sehingga mengakibatkan responden kurang mengenal peran apoteker yang dapat melakukan interaksi langsung kepada pasien. Hal ini terlihat pada penelitian di Surabaya Barat yang menyatakan bahwa pasien sering di layani oleh asisten apoteker (48,12%), diikuti pegawai apotek (28,30%), baru kemudian apoteker (13,21%), dan lain-lain. (Aurelia, 2013).

Berdasarkan penelitian di Yogyakarta Sebanyak 75% responden mampu mengidentifikasi apoteker di apotek dan mengetahui salah satu peran apoteker. Namun penelitian ini menunjukkan bahwa informasi obat yang diberikan dokter lebih lengkap dibandingkan informasi obat dari apoteker. (Hutami, S.T. *et al*, 2013).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka didapatkan rumusan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah konsumen telah mengetahui peran apoteker sebagai penyedia layanan kefarmasian di apotek.
2. Bagaimanakah gambaran kepuasan konsumen terhadap peran apoteker sebagai penyedia layanan kefarmasian di apotek.

C. Tujuan Penelitian

1. Penelitian bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengetahuan konsumen mengenai peran apoteker sebagai penyedia layanan kefarmasian di apotek.
2. Untuk mengetahui gambaran kepuasan konsumen mengenai peran apoteker sebagai penyedia layanan kefarmasian di apotek

D. Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan mutu informasi kesehatan mengenai pelayanan kefarmasian oleh apoteker, sehingga akan lebih memudahkan apoteker untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan konsumen. Dengan demikian kebutuhan konsumen dapat terpenuhi dan apoteker serta apotek memperoleh kepercayaan dari masyarakat.