

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan diperlukan oleh setiap manusia untuk dapat melakukan segala aktivitas dalam hidup. Kesehatan dapat ditunjang dengan pelayanan kefarmasian yang berorientasi langsung kepada pasien. 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).

Apoteker memberikan informasi hanya pada 4 aspek yaitu informasi mengenai biaya obat, saran pemilihan obat tanpa resep, informasi penyimpanan obat dan informasi mengenai obat herbal. Responden yang mampu membedakan apoteker dengan petugas lainnya sebanyak 62% sedangkan responden yang mampu mengidentifikasi apoteker di apotek dan mengetahui salah satu peran apoteker sebanyak 75%. (Hutami, S.T. *et al*, 2013). Persentase konsumen yang tidak mendapatkan informasi tentang adanya efek samping obat masih cukup tinggi (41,8%). Konsumen juga tidak mendapatkan informasi mengenai tindakan yang harus dilakukan bila terjadi salah dosis (39,1%) dan tindakan bila ada efek samping/keracunan obat (38,6%). Padahal menurut Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek, semua informasi tersebut di atas seharusnya diberikan oleh Apoteker dan merupakan hak konsumen (pasien) (Handayani, R.S, *et al*, 2009).

Berdasarkan uraian diatas perlu adanya penelitian lebih lanjut mengenai pelayanan kefarmasian terkait pengetahuan dan kepuasan konsumen apotek terhadap peran apoteker di Wilayah Cilacap Barat.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut: Bagaimanakah pengetahuan konsumen apotek tentang peran Apoteker dalam pelayanan kefarmasian di apotek dan sejauh mana kepuasan konsumen apotek terhadap Apoteker dalam pelayanan kefarmasian di apotek.

C. Tujuan Penelitian

Mengetahui sejauh mana pengetahuan konsumen apotek tentang peran Apoteker dalam pelayanan kefarmasian di apotek serta kepuasan konsumen apotek terhadap peran Apoteker dalam pelayanan kefarmasian di apotek.

D. Manfaat Penelitian

Meningkatkan pengetahuan konsumen apotek tentang peran Apoteker dalam pelayanan kefarmasian di apotek serta mengetahui kepuasan konsumen apotek tentang peran Apoteker dalam pelayanan kefarmasian di apotek sehingga Apoteker dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.