

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Apotek merupakan suatu sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker. Apoteker adalah sarjana farmasi yang telah lulus sebagai apoteker dan telah mengucapkan sumpah jabatan apoteker. Apoteker dapat mendirikan apotek dengan modal sendiri dan/atau modal dari pemilik modal baik perorangan maupun perusahaan. Dalam hal apoteker yang mendirikan apotek bekerjasama dengan pemilik modal, pekerjaan kefarmasian harus tetap dilakukan sepenuhnya oleh apoteker yang bersangkutan. Apoteker dalam menjalankan pekerjaan kefarmasian juga dibantu oleh Tenaga Teknis Kefarmasian yang terdiri atas sarjana farmasi, ahli madya farmasi, dan analis farmasi (Anonim, 2017).

Standar pelayanan kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian sendiri merupakan suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi, dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Standar pelayanan kefarmasian di apotek meliputi standar pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan BMHP (Bahan Medis Habis Pakai), serta pelayanan farmasi klinik (Anonim, 2016).

Pelayanan kefarmasian telah mengalami perubahan yang semula hanya berfokus kepada pengelolaan obat (*drug oriented*), berkembang menjadi pelayanan komprehensif meliputi pelayanan obat dan pelayanan farmasi klinik yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Peran apoteker semakin dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan perilaku agar dapat melaksanakan interaksi langsung dengan pasien. Bentuk interaksi tersebut antara lain adalah pelayanan farmasi klinik, seperti pemberian informasi obat dan konseling kepada pasien yang membutuhkan. Selain itu, apoteker juga harus memahami dan menyadari kemungkinan terjadinya kesalahan pengobatan (*medication error*) dalam proses pelayanan dan mengidentifikasi, mencegah, serta

mengatasi masalah terkait obat (DRP atau *Drug Related Problem*), masalah farmakoekonomi, dan farmasi sosial. Untuk menghindari hal tersebut, maka apoteker harus menjalankan praktik sesuai standar pelayanan kefarmasian (Anonim, 2016).

Hasil analisis menggunakan *software* SPSS dengan *Spearman's rho* yang dilakukan pada penelitian Demasaputra, 2014 di apotek kota Surabaya Barat menunjukkan bahwa apoteker dengan frekuensi kehadiran yang tinggi diketahui akan memberikan peran pelayanan kefarmasian tinggi di apotek. Pada suatu penelitian menyatakan bahwa semakin baik pelayanan kefarmasian yang diberikan, maka kepuasan konsumen yang didapatkan juga akan meningkat. Meningkatnya kepuasan konsumen akan membentuk loyalitas yang ada di benak konsumen, sehingga pembelian secara kontinyu akan terbentuk (Ongkiwijaya, 2016).

Fakta bahwa ketidakhadiran apoteker di apotek masih cukup banyak terjadi dan dapat mempengaruhi mutu pelayanan kefarmasian, menjadi dasar dari pelaksanaan penelitian ini. Kehadiran apoteker sendiri tentunya juga dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor tertentu. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan studi literatur terkait pengaruh kehadiran apoteker terhadap mutu pelayanan kefarmasian di apotek.

Berdasarkan fakta di atas, terdapat fenomena bahwa ketidakhadiran apoteker di apotek masih cukup banyak terjadi yang tentu akan membawa pengaruh terhadap mutu pelayanan. Berdasarkan hal itu maka peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana pengaruh akibat kehadiran apoteker dalam memberikan pelayanan farmasi klinik terhadap kualitas pelayanan farmasi klinik di Apotek.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimanakah gambaran kehadiran apoteker di apotek?

2. Bagaimana pengaruh tingkat kehadiran apoteker terhadap pelayanan farmasi klinik di apotek?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui gambaran seberapa besar ketidak hadiran apoteker di apotek.
2. Untuk melihat pengaruh kehadiran apoteker di terhadap pelayanan farmasi klinik apotek.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi pendidikan, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada masyarakat akan kehadiran apoteker.
2. Bagi peneliti lain, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan bahan perbandingan serta sebagai dasar penelitian lebih lanjut untuk mendapatkan hasil yang baik.
3. Bagi peneliti, penelitian ini dapat menambah pengetahuan seberapa penting peran apoteker sendiri di apotek dalam melakukan pelayanan kefarmasian.