

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Upaya pemeliharaan kesehatan dilaksanakan secara menyeluruh dan berkesinambungan melalui peningkatan kesehatan, pencegahan penyakit, penyembuhan penyakit, pemulihan kesehatan yang diwujudkan dalam satu wadah kesehatan yang disebut sarana kesehatan. Salah satu contoh sarana kesehatan adalah apotek (Depkes, 2009). Pelayanan kesehatan mempunyai peranan strategis dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Kesadaran akan pentingnya kesehatan tersebut membuat masyarakat berupaya mewujudkannya. Salah satu contoh dimana masyarakat yang lebih memilih untuk menjaga kesehatan sebelum terjangkit suatu penyakit memutuskan untuk mengonsumsi vitamin ataupun suplemen. Beberapa orang juga memutuskan untuk mengonsumsi obat-obatan walaupun mereka hanya mengalami penyakit yang sebenarnya bisa diatasi dengan menjaga pola makan dan istirahat yang cukup. Masyarakat lebih sering memilih fasilitas pelayanan kesehatan yang mudah dijangkau dan dekat dengan rumah salah satunya adalah apotek.

Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh apoteker (Depkes RI, 2017). Pelayanan apotek merupakan salah satu pelayanan kesehatan di Indonesia. Pelayanan apotek saat ini harus berubah orientasi dari *drug oriented* menjadi *patient oriented* dengan berasaskan *pharmaceutical care*. Proses *pharmaceutical care* mengasumsikan pembentukan hubungan terapeutik yang bermakna antara pasien dan apoteker berdasarkan perawatan, kepercayaan, komunikasi yang

efektif, dan kolaborasi untuk meningkatkan kesehatan, mencegah penyakit, dan memastikan terapi pengobatan yang aman dan efektif (American Pharmacists Association, 2016). Kegiatan pelayanan farmasi yang tadinya hanya berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi harus diubah menjadi pelayanan yang komprehensif dan bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien (Menkes RI, 2016).

Farmasi komunitas dikenal sebagai *health care settings* yang paling mudah dijangkau karena banyak orang yang menggunakan jasa mereka (Jackson *et al.*, 2004). Farmasi komunitas berperan dalam membantu memperbaiki dan mempromosikan kesehatan, mengedukasi pasien mengenai penyakit yang diderita, menyediakan informasi mengenai penggunaan obat yang tepat dan efek samping yang potensial, menganjurkan kepatuhan, serta mengidentifikasi, menyelesaikan, dan mencegah masalah terkait terapi obat dengan berkolaborasi bersama penyedia layanan kesehatan yang lain (Nkansah *et al.*, 2010). Untuk menjamin mutu pelayanan farmasi kepada masyarakat, telah dikeluarkan standar pelayanan farmasi komunitas (apotek) yang meliputi antara lain sumber daya manusia, sarana dan prasarana, pelayanan resep (tidak hanya meliputi peracikan dan penyerahan obat tetapi juga termasuk pemberian informasi obat), konseling, pengawasan penggunaan obat, edukasi, promosi kesehatan, dan evaluasi terhadap pengobatan (antara lain dengan membuat catatan pengobatan pasien). Semakin pesatnya perkembangan pelayanan apotek dan semakin tingginya tuntutan masyarakat, menuntut pemberi layanan apotek harus mampu memenuhi keinginan dan selera masyarakat yang terus berubah dan meningkat (Depkes RI, 2006). Pelayanan yang bermutu memenuhi kebutuhan dan tuntutan masyarakat sehingga masyarakat akan memberikan persepsi yang baik terhadap apotek.

Persepsi diartikan sebagai proses individu dalam memilih, mengorganisasi, dan menafsirkan informasi yang ada untuk menciptakan sebuah gambar yang bermakna tentang dunia (Kotler, 2008). Persepsi juga merupakan suatu proses yang menyangkut masuknya pesan atau informasi ke dalam otak manusia. Melalui persepsi manusia terus menerus mengadakan hubungan dengan lingkungannya. Hubungan dilakukan yaitu dengan indranya, yaitu indra penglihatan, pendengaran, peraba, dan penciuman (Slameto, 2010). Beberapa aspek atau dimensi untuk mengukur persepsi pelanggan bidang jasa, termasuk pelayanan apotek, telah diidentifikasi, yaitu: 1) dimensi *tangible* (sarana fisik, perlengkapan, pegawai dan lain-lain), 2) dimensi keandalan pelayanan (*reliability*), 3) dimensi ketanggapan pelayanan (*responsiveness*), 4) keyakinan/ jaminan (*assurance*), dan 5) dimensi perhatian untuk memahami kebutuhan pelanggan (*empathy*) (Supardi dkk., 2004). Tentunya persepsi tiap pasien yang berkunjung ke apotek akan berbeda-beda terhadap pelayanan yang mereka terima serta mereka datang dengan keluhan yang berbeda, dimana salah satunya adalah pasien penyakit jantung.

Penyakit kardiovaskular didefinisikan sebagai kondisi yang mempengaruhi irama jantung, kekuatan kontraksi, aliran darah yang melalui bilik jantung, aliran darah miokard, serta sirkulasi perifer yang menyebabkan perubahan-perubahan dalam fungsi jantung (Potter dan Perry, 2010). Penyakit kardiovaskular dapat digolongkan menjadi beberapa tipe yang menjadi penyebab utama kematian yaitu penyakit jantung iskemik, stroke, tekanan darah tinggi, dan gangguan irama jantung. Orang dewasa mengalami perubahan pada fungsi jantung akibat kalsifikasi jalur konduksi, penebalan dan gangguan katup jantung karena akumulasi lipid dan fibrosis, serta penurunan jumlah sel pacemaker pada katup sinoatrial (Meiner dan Leuckenotte, 2006). Penyakit jantung merupakan salah satu masalah

kesehatan utama dan penyebab nomor satu kematian di dunia. Data Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) tahun 2015 menyebutkan lebih dari 17 juta orang di dunia meninggal akibat penyakit jantung dan pembuluh darah (WHO, 2015).

Karena apoteker adalah salah satu profesional kesehatan yang paling mudah diakses di masyarakat, ada potensi bagi mereka untuk memainkan peran kunci dalam pengurangan risiko kardiovaskular dan pencegahan kardiovaskular melalui penggunaan promosi kesehatan, skrining risiko kardiovaskular, dan peningkatan manajemen terapeutik. Kekurangan dalam pelayanan kefarmasian yang dilakukan oleh apoteker membuat banyak pasien yang merasa tidak puas. Ketidakpuasan tersebut dapat disampaikan, dimana seseorang dapat memberikan tanggapan mengenai baik buruknya pelayanan suatu apotek. Tanggapan tersebut berasal dari persepsi masyarakat dan hasilnya berguna sebagai bahan evaluasi apotek dan dijadikan dasar perencanaan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan apotek (Kotler, 2000). Untuk itu perlu dilakukan studi literatur mengenai persepsi pasien penyakit jantung terhadap pelayanan farmasi di komunitas.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana persepsi pasien penyakit jantung terhadap pelayanan farmasi di komunitas ?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengkaji persepsi pasien penyakit jantung terhadap pelayanan farmasi di komunitas.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 *Bagi Peneliti*

Dapat menambah wawasan dan pengalaman dalam dunia kefarmasian melalui pelaksanaan studi literatur mengenai persepsi pasien penyakit jantung terhadap pelayanan farmasi di komunitas.

1.4.2 *Bagi Fakultas*

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan referensi baik bagi para dosen maupun mahasiswa dan bisa dijadikan sebagai acuan untuk penelitian lebih lanjut.

1.4.3 *Bagi Farmasi Komunitas*

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi salah satu acuan untuk mengetahui gambaran persepsi pasien terhadap pelayanan farmasi di komunitas, sehingga pelayanan farmasi di komunitas bisa terus ditingkatkan.