

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hipertensi, juga dikenal sebagai tekanan darah tinggi, adalah kondisi di mana tekanan darah dalam arteri secara konsisten terlalu tinggi. Hipertensi ditandai dengan peningkatan tekanan darah sistolik 140 mmHg dan tekanan darah diastolik 90 mmHg secara persisten. Ini adalah kondisi yang serius karena dapat menyebabkan kerusakan jantung dan pembuluh darah jika tidak ditangani, dan dapat berpotensi menyebabkan stroke, serangan jantung, dan masalah kesehatan lainnya (Joseph *et al.*, 2023).

Hipertensi memiliki gejala-gejala yang bervariasi pada masing-masing individu dan hampir sama dengan gejala penyakit lainnya seperti sakit kepala, jantung berdebar-debar, mudah lelah, penglihatan kabur dan dunia terasa berputar. Hipertensi di klasifikasikan menjadi dua yaitu hipertensi primer dan hipertensi Sekunder. Hipertensi primer disebut juga hipertensi idiopatik karena tidak diketahui penyebabnya, sedangkan hipertensi sekunder disebabkan oleh penyakit/keadaan seperti penyakit parenkim ginjal, serta akibat obat (Yulanda, G., & Lisiswanti, R., 2017).

Menurut World Health Organization (WHO), diperkirakan 1,28 miliar orang dewasa berusia 30-79 tahun di seluruh dunia memiliki hipertensi, sebagian besar (dua pertiga) tinggal di negara-negara berpenghasilan rendah dan menengah¹. Di Indonesia, prevalensi hipertensi pada populasi berusia >18 tahun pada tahun 2018 adalah 34,11%.

Prevalensi hipertensi di Provinsi Jawa Timur menurut data Riskesdas 2018 adalah sebesar 36,3%. Estimasi jumlah penduduk penderita hipertensi usia di atas 15 tahun di Provinsi Jawa Timur sekitar 11.008.334 penduduk, dengan proporsi laki – laki 48,83% dan perempuan 51,17%.

Perbedaan dalam struktur masyarakat dapat memiliki dampak signifikan pada kebiasaan mencari perawatan kesehatan mereka. Sebagai contoh, hasil penelitian menunjukkan bahwa di antara populasi perkotaan dan pedesaan, terdapat perbedaan dalam frekuensi kunjungan ke fasilitas medis dalam rentang satu bulan terakhir. Lebih spesifik, sekitar 47,39% dari populasi perkotaan melaporkan lebih sering mengunjungi fasilitas kesehatan dibandingkan dengan 45,11% dari populasi pedesaan (Badan Pusat Statistik., 2018).

Dari populasi pedesaan yang mencari perawatan kesehatan, sebagian besar memilih untuk menggunakan layanan dari praktik dokter/bidan (58,03%), diikuti oleh kunjungan ke apotek (25,91%). Sebagian kecil dari mereka memilih untuk berobat di rumah sakit pemerintah (2,87%), rumah sakit swasta (4,31%), atau praktik pengobatan tradisional (2,24%). Selain itu, sebagian kecil (0,97%) tidak dapat dikategorikan dalam jenis layanan kesehatan yang dikunjungi. Data ini merujuk pada hasil survei yang dilakukan oleh Badan Pusat Statistik pada tahun 2018.

Pada tahun 2022, profil kesehatan Indonesia menunjukkan peningkatan harapan hidup dengan angka sekitar 71 tahun untuk pria dan

74 tahun untuk wanita, mencerminkan kemajuan dalam kualitas layanan Kesehatan (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2022). Namun, penyakit tidak menular, terutama hipertensi, masih menjadi beban utama kesehatan masyarakat. Prevalensi hipertensi pada penduduk dewasa mencapai sekitar 34%, menunjukkan bahwa sepertiga populasi dewasa menderita kondisi ini (Kemenkes RI., 2018). Faktor-faktor seperti konsumsi makanan tinggi garam, kurangnya aktivitas fisik, obesitas, dan merokok berkontribusi terhadap tingginya angka hipertensi (Sutanto, A. V., & Pradana, W., 2021).

Apotek merupakan tempat dilakukannya pekerjaan kefarmasian dan penyaluran perbekalan kesehatan, khususnya sediaan farmasi agar masyarakat dengan mudah bisa mendapatkan keperluan obat-obatan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu bentuk tanggung jawab profesi kesehatan dalam bidang kefarmasian oleh seorang apoteker dan tenaga teknis kefarmasian untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat (Permenkes RI, 2017).

Pada saat ini, terjadi peningkatan kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan, yang mengakibatkan meningkatnya permintaan akan layanan kesehatan, termasuk apotek. Apotek menjadi sarana penting dalam upaya meningkatkan kesehatan (promotif), mencegah penyakit (preventif), menyembuhkan penyakit (kuratif), dan memfasilitasi pemulihan kesehatan (rehabilitatif). Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan untuk bisa memberikan pelayanan yang baik dan

berkualitas, sehingga kepuasan konsumen terpenuhi (Mentang, JJ, *et al.*, 2019).

Banyaknya apotek di sekitar kita membuat masyarakat dapat dengan mudah memilih apotek mana yang memberikan pelayanan yang berkualitas. Semakin banyaknya persaingan bisnis apotek, mengakibatkan apotek berlomba untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Mutu pelayanan kesehatan seperti di apotek bergantung pada kebutuhan dan tuntutan konsumen yang berkaitan dengan kepuasan (Akhmad, 2019).

Pelayanan yang bermutu selain, berdasarkan kepuasan konsumen juga harus sesuai dengan standar pelayanan dan kode etik keprofesian (Gastens, 2021). Untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian yang optimal, maka apotek harus mampu menerapkan standar pelayanan yang berkualitas sehingga mampu memberikan kepuasan kepada konsumen. Kepuasan yang terbaik dengan mutu pelayanan adalah kondisi yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Gastens, 2021).

Dalam upaya mengatasi masalah ini, pemerintah Indonesia telah meluncurkan berbagai program pengendalian hipertensi, termasuk kampanye gaya hidup sehat dan pemeriksaan kesehatan rutin. Program Jaminan Kesehatan Nasional melalui BPJS Kesehatan juga telah memperluas akses masyarakat terhadap obat antihipertensi, mengurangi beban biaya bagi penderita yang membutuhkan terapi jangka panjang.

Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek yang diatur dalam PMK 73 Tahun 2016 mengamanatkan bahwa apoteker dan stafnya harus memberikan informasi yang akurat dan edukasi kepada pasien tentang penggunaan obat, menjual obat sesuai aturan yang ditetapkan, memberikan konseling yang komprehensif, menyediakan rekam medis, serta menawarkan layanan tambahan seperti pemeriksaan tekanan darah dan konseling tentang gaya hidup sehat (Kementerian Kesehatan., 2016).

Apotek memang memiliki peran penting dalam penanganan hipertensi. Sebagai sarana pelayanan kesehatan yang mudah diakses oleh masyarakat, apotek menjadi tempat yang ideal untuk memberikan edukasi, konseling, dan pemantauan terapi obat bagi pasien hipertensi. Apoteker dan tenaga kefarmasian lainnya dapat membantu pasien hipertensi dalam berbagai cara, memberikan edukasi, mengidentifikasi masalah ketidakpatuhan terhadap obat, dan menyesuaikan terapi antihipertensi untuk mencapai kontrol tekanan darah (Gastens, 2021).

Upaya kesehatan yang bermutu merupakan upaya yang memberikan rasa puas sebagai pernyataan pelanggan secara subyektif dan menghasilkan *outcome* sebagai bukti objektif dari mutu layanan yang diterima pelanggan. Evaluasi dapat dipengaruhi keadaan ekonomi dan waktu, pengaruh keluarga atau teman, dan tingkat pengetahuan masyarakat. Pengalaman informasi yang diterima masyarakat mempengaruhi evaluasi tentang pengobatan sehingga peran individu dalam membuat keputusan untuk melakukan pengobatan semakin tinggi,

dimana peran individu tersebut dapat diukur melalui teori *health belief model*. Teori *Health Belief Model* (HBM) adalah teori pertama di bidang kesehatan yang berhubungan dengan perilaku kesehatan, dengan kata lain merupakan suatu konsep yang mengungkapkan alasan dari individu untuk mau atau tidak mau melakukan perilaku sehat. *Health Belief Model* merupakan kemungkinan seseorang mengambil tindakan demi kondisi kesehatannya sebagian besar bergantung pada evaluasi orang itu tentang ancaman yang ditimbulkan oleh suatu penyakit tertentu (Karl *et al.*, 2022).

Evaluasi juga menjadi faktor penting untuk membantu apoteker mengembangkan perannya dalam pelayanan kesehatan dan modal untuk meningkatkan kualitas layanan. Kepercayaan atau *trust* didefinisikan sebagai persepsi akan keahlian atau kehandalan dilihat dari sudut pandang konsumen berdasarkan pengalaman. Salah satu faktor yang mengakibatkan masyarakat kurang mengenal apoteker yaitu kurangnya tanda pengenal yang digunakan oleh apoteker pada saat berpraktik. Dalam mengetahui peran apoteker yang dirasakan, diharapkan dan dipercayai oleh konsumen akan lebih memudahkan apoteker untuk mendapatkan kepercayaan yang lebih lagi dari konsumen dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan konsumen. Pasien atau pelanggan memiliki karakteristik yang berbeda yang menyebabkan perbedaan evaluasi dan perbedaan penilaian terhadap pelayanan kesehatan. Maka dari itu, perbedaan itu akan memberikan tingkat kepuasan yang berbeda pula (Khayyat *et al.*, 2021).

Wilayah Kecamatan Mojoroto di Jawa Timur, Indonesia, Berdasarkan data yang tersedia, jumlah apotek di wilayah Kediri mencapai 139, dengan 126 apotek yang masih aktif beroperasi. Dan memiliki jumlah penduduk yang cukup besar dengan berbagai apotek yang tersebar di wilayah ini. Oleh karena itu, studi ini dilakukan untuk mengetahui evaluasi pasien hipertensi terhadap pelayanan kefarmasian di apotek wilayah Kecamatan Mojoroto. Hasil dari studi ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan perbaikan bagi pelayanan kefarmasian di apotek.

Pengambilan data dalam penelitian ini dilakukan melalui tiga metode utama: observasi, angket/kuesioner, dan dokumentasi. Observasi digunakan untuk mengamati dan mencatat secara sistematis fenomena terkait tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek wilayah Mojoroto Kota Kediri. Angket atau kuesioner diberikan kepada pasien untuk mendapatkan tanggapan langsung mengenai pengalaman mereka. Selain itu, dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data relevan yang mendukung analisis penelitian. Metode ini memastikan data yang diperoleh komprehensif dan representatif untuk mengevaluasi pelayanan kefarmasian.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana standart pelayanan kefarmasian obat antihipertensi di apotek wilayah Kecamatan Mojoroto?
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi standart pelayanan kefarmasian obat antihipertensi di apotek wilayah Kecamatan Mojoroto?
3. Bagaimana evaluasi standart pelayanan kefarmasian di apotek wilayah Kecamatan Mojoroto?

C. Tujuan Penelitian

a. Tujuan Umum

Untuk menilai sejauh mana pelayanan obat antihipertensi di apotek Kecamatan Mojoroto sesuai dengan standar pelayanan kefarmasian yang telah ditetapkan.

b. Tujuan Khusus

- a. Menganalisis penerapan pelayanan obat antihipertensi di apotek Kecamatan Mojoroto sesuai dengan standar pelayanan kefarmasian yang berlaku.
- b. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi standart pelayanan obat antihipertensi di apotek Kecamatan Mojoroto dalam implementasi standar pelayanan kefarmasian.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Sebagai peneliti, penelitian ini memberikan wawasan yang mendalam mengenai evaluasi pelayanan kefarmasian dari sudut

pandang pasien hipertensi, dengan penekanan pada penerapan standar pelayanan yang ada. Penelitian ini juga berpotensi menjadi acuan penting bagi penelitian di masa mendatang yang mengeksplorasi topik serupa, terutama dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian sesuai standar yang berlaku.

2. Bagi Instansi Apotek

Hasil penelitian ini memberikan wawasan yang dapat digunakan oleh pemilik apotek untuk meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian sesuai dengan standar yang berlaku. Dengan memahami evaluasi pelayanan obat antihipertensi, apotek dapat melakukan penyesuaian yang diperlukan untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pasien, serta memenuhi standar kefarmasian yang ditetapkan.

3. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh institusi pendidikan dan penelitian sebagai bahan ajar atau referensi dalam pelatihan tenaga kesehatan, khususnya di bidang farmasi, dengan fokus pada standar pelayanan kefarmasian. Selain itu, institusi pemerintah yang berwenang dapat menggunakan temuan penelitian ini sebagai dasar untuk merumuskan kebijakan kesehatan yang terkait dengan peningkatan dan penegakan standar pelayanan kefarmasian.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

Nama/Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
Yulianingsih., 2023	Evaluasi Mutu Pelayanan Kefarmasian Dengan Penggunaan Obat Di Rumah Sakit Bhayangkara Kendari	Penelitian kuantitatif dengan pendekatan <i>cross sectional</i> . Metode analisis menggunakan MS. Excel menggunakan tabel dan diagram.	Hasil uji dari data apoteker diperoleh hasil nilai baik sebesar 88%, cukup baik 6% dan kurang baik 2% apoteker-1 dan apoteker-2 memiliki nilai baik 80%, cukup baik 12% dan kurang baik 2%. Dari data tenaga teknis kefarmasian diperoleh nilai tertinggi baik dari 7 tenaga teknis kefarmasian sebesar 92%, nilai cukup baik sebesar 12% dari 7 tenaga teknis kefarmasian dan nilai kurang baik 2% terdapat dari ketiga tenaga teknis kefarmasian.	Fokus penelitian, tempat dan demografi sample
Mayang.,	Evaluasi	Penelitian	Tingkat kepuasan	Fokus

Nama/Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
2023	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi UPT Puskesmas Muliorejo Sunggal	deskriptif. Pengumpulan data menggunakan kuesioner.	pasien terhadap pelayanan kefarmasian menunjukkan bahwa tingkat persepsi kepuasan terbesar pada dimensi empati 80,66%, dimensi jaminan 78,61% pada dimensi ketanggapan 75,44%, dimensi kehandalan 75,22 dan dimensi bukti fisik 74,89%. Presentase rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Muliorejo Sunggal secara keseluruhan sebesar 76,96% dengan kategori kepuasan adalah baik.	penelitian, tempat dan demografi sample
Novi dkk., 2022	Evaluasi Pelayanan Komunikasi, Informasi dan Edukasi	Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif	Dari hasil penelitian yang dilakukan kepada 40 pasien ditemukan sebagian besar belum mendapatkan	Fokus penelitian, tempat dan demografi sample

Nama/Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
	Swamedikasi Obat Terhadap Pasien di Apotek Cicaheum Farma Kota Bandung	evaluatif dengan menggunakan teknik observasi dan checklist untuk mengumpulkan data penelitian.	pelayanan komunikasi, informasi dan edukasi yang efektif. Pelayanan yang diberikan hanya berfokus pada pelayanan komunikasi yang ramahtamah kepada pasien.	