

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Swamedikasi atau istilah yang dikenal dengan pengobatan mandiri merupakan upaya seseorang untuk mencari pengobatan sendiri untuk penyakitnya tanpa berkonsultasi dengan dokter terlebih dahulu (Wuri Handayani & Cahyani Widiastuti, 2023). Swamedikasi untuk mengobati keluhan dengan obat-obatan yang dapat dibeli bebas di apotek maupun toko obat sesuai dengan penyakit yang dialami. Swamedikasi diberikan sesuai dengan penyakit yang diderita dan pelaksanaannya harus sesuai dengan pengobatan yang rasional untuk menghindari penyimpangan dalam pengobatan sendiri upaya harus didasarkan pada pemahaman tentang penggunaan obat yang rasional. Kriteria pengobatan yang rasional termasuk pemilihan obat yang tepat, dosis yang tepat, tidak adanya efek samping obat, kontraindikasi, interaksi obat dan polifarmasi (Muharni *et al.*, 2015).

Menurut indikator kesehatan dari Badan Pusat Statistik 2022 sebanyak 84,34% masyarakat Indonesia melakukan swamedikasi, sedangkan di Jawa Tengah penduduk yang melakukan swamedikasi sebanyak 82,55% (Badan Pusat Statistik, 2022). Pengobatan swamedikasi digunakan untuk meringankan keluhan penyakit ringan seperti demam, nyeri, pusing, batuk, influenza, sakit maag, kecacingan, diare, penyakit kulit, dan lain-lain. Dikhawatirkan dapat membahayakan kesehatan jika keluhan berlangsung dalam waktu yang lama (Harahap *et al.*, 2017). Perkembangan teknologi informasi melalui internet

adalah salah satu faktor penyebab tingginya tingkat swamedikasi. Biaya pengobatan yang meningkat, waktu yang tidak cukup untuk berobat, atau kurangnya akses ke fasilitas-fasilitas lain (Suherman & Febrina, 2018).

Pelayanan kefarmasian merupakan suatu pelayanan langsung yang bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi yang diberikan dengan tujuan mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker (Permenkes RI No 73, 2016). Dengan banyaknya apotek di sekitar kita, masyarakat lebih memilih apotek yang memberikan pelayanan berkualitas, hal ini yang membuat apotek berlomba-lomba untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Peningkatan mutu pelayanan sudah menjadi tuntutan pasien maupun masyarakat saat ini, dikarenakan adanya perluasan dari paradigma lama yang awalnya berorientasi kepada produk (*drug oriented*) menjadi paradigma baru yang berorientasi kepada pasien (*patient oriented*) (Permenkes RI No 73, 2016). Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian yang pada awalnya hanya berfokus pada obat sebagai komoditi farmasi, telah berubah untuk melayani pasien secara menyeluruh dengan tujuan meningkatkan kualitas hidup pasien sebagai konsumen atau pengguna. Hal tersebut mengakibatkan apotek berlomba-lomba meningkatkan kualitasnya agar dapat bertahan dan bersaing. Oleh karena itu, sebagai penyelenggara kesehatan apotek harus melakukan survei mengenai kepuasan pasien yang didasarkan pada kualitas pelayanan farmasi yang diberikan kepada pasien, karena pelayanan yang memuaskan

dapat menjadi pertimbangan bagi konsumen untuk menilai fasilitas kesehatan dan akan kembali ke fasilitas kesehatan yang sama ketika membutuhkannya (Hazfiarini & Ernawaty, 2016).

Apoteker merupakan tenaga profesional di bidang kesehatan dimana berfungsi sebagai pemberi informasi tentang obat, terutama obat-obatan yang digunakan secara swamedikasi. Obat yang dapat digunakan dalam swamedikasi yaitu golongan obat bebas, obat bebas terbatas dan obat wajib apotek (OWA) (Candradewi & Kristina, 2017). Sebagai seorang profesional dalam pekerjaan kefarmasian, apoteker bertanggung jawab untuk memberikan informasi obat yang tepat kepada pasien atau masyarakat yang melakukan swamedikasi. Oleh karena itu, apoteker dituntut untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam memberikan informasi obat swamedikasi yang aman dan rasional. Pemberian informasi obat oleh apoteker diharapkan juga dapat meningkatkan pemahaman pasien atau masyarakat sehingga kepuasan pasien meningkat (Winda Kartika Sari, 2018).

Kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di apotek merupakan salah satu cerminan dari kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh tempat pelayanan kefarmasian di apotek baik pelayanan obat dengan menggunakan resep maupun non resep (Dianita & Latifah, 2017). Metode *SERVQUAL (Service Quality)* adalah salah satu metode yang paling umum digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, melakukan survei penelitian kepuasan yang menyeluruh untuk pelayanan di bidang barang dan jasa yang melibatkan elemen pelayanan. Penelitian sebelumnya yang dilakukan

oleh (Akhmad *et al.*, 2019) menyatakan bahwa 58,08% pasien apotek di Kecamatan Sukarame tidak puas terhadap pelayanan apotek yang didapatkan. Salah satu elemen penting dalam pelayanan kefarmasian adalah kepuasan pasien, karena kepuasan pasien adalah tujuan utama pelayanan kefarmasian untuk meningkatkan kualitas hidup pasien yang nantinya akan berdampak positif bagi apotek.

Apotek Resta Farma Sragen kecamatan Tuntang terletak di kawasan yang strategis, dekat dengan pasar, puskesmas, kampus, dokter praktik serta banyak dikunjungi oleh masyarakat sekitar hingga luar daerah dan sering dilalui oleh kendaraan. Pada saat melakukan studi pendahuluan peneliti menemukan konsumen yang datang untuk swamedikasi kurang mendapatkan pelayanan informasi yang lengkap baik mengenai aturan pakai yang kurang jelas maupun cara penyimpanan obat yang tidak disampaikan oleh petugas apotek, serta persentase pelayanan swamedikasi lebih banyak daripada pelayanan resep. Berdasarkan data dari apotek menyebutkan bahwa belum adanya penelitian tentang pelayanan obat swamedikasi. Sehingga perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui kepuasan responden terhadap pelayanan swamedikasi pada apotek tersebut.

Berdasarkan latar belakang di atas dapat disimpulkan bahwa perlu dilakukan penelitian mengenai Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Swamedikasi di Apotek Resta Farma Kecamatan Tuntang.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap swamedikasi yang diberikan petugas apotek di Resta Farma?
2. Bagaimana hubungan karakteristik responden terhadap tingkat kepuasan swamedikasi yang diberikan petugas di apotek Resta Farma?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Menganalisis tingkat kepuasan responden terhadap swamedikasi yang diberikan petugas apotek di Resta Farma.

2. Tujuan Khusus

- a. Menganalisis tingkat kepuasan responden terhadap swamedikasi yang diberikan petugas apotek di Resta Farma berdasarkan dimensi ketanggapan/*responsiveness*, kehandalan/*reability*, jaminan/*assurance*, empati/*empathy* dan bukti nyata/*tangible*.
- b. Menganalisis hubungan karakteristik responden terhadap tingkat kepuasan swamedikasi yang diberikan petugas di apotek Resta Farma.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Bagi Peneliti

Manfaat penelitian bagi peneliti adalah menambah ilmu pengetahuan, wawasan, dan pengalaman tentang gambaran kepuasan responden terhadap swamedikasi yang diberikan oleh petugas apotek.

2. Manfaat Bagi Pendidikan

Manfaat penelitian ini bagi instansi pendidikan adalah memberikan informasi terkait gambaran pelayanan obat swamedikasi terhadap kepuasan responden dan dari hasil penelitian tersebut diharapkan agar dapat dijadikan salah satu sumber informasi serta dapat menjadi bahan acuan bagi peneliti-peneliti selanjutnya khususnya tentang swamedikasi.

3. Manfaat Bagi Masyarakat

Manfaat penelitian bagi masyarakat adalah memberikan informasi dan menambah ilmu pengetahuan, khususnya mengenai penggunaan obat swamedikasi pada masyarakat.

4. Manfaat Bagi Apotek

Manfaat penelitian bagi apotek adalah memberikan masukan kepada pengelola dan karyawan apotek untuk meningkatkan pelayanan dalam membantu pelanggan dalam melakukan tindakan swamedikasi di apotek.