

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Permenkes No.73 Tahun 2016, Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung oleh apoteker dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi seperti obat dan bahan medis dengan tujuan mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Kegiatan pelayanan kefarmasian semula hanya fokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi, kemudian menjadi pelayanan yang komprehensif dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Dengan adanya perubahan orientasi tersebut, apoteker dituntut untuk meningkatkan pengetahuan keterampilan dan perilaku agar dapat melakukan interaksi langsung dengan pasien seperti pemberian informasi tentang obat, konseling mengenai obat dan monitoring penggunaan obat (Helni, 2015).

Sarana kesehatan sangat berperan penting dalam melakukan pelayanan kefarmasian salah satunya adalah apotek. Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian yang digunakan praktik oleh seorang apoteker untuk melakukan pekerjaan kefarmasian serta sarana penyaluran perbekalan farmasi kepada pasien. Salah satu bentuk pelayanan kefarmasian di apotek yaitu swamedikasi. Swamedikasi merupakan upaya yang dilakukan oleh seseorang dalam mengobati gejala penyakit yang sedang diderita tanpa melakukan konsultasi kepada dokter (Pratiwi *et al.*, 2014).

Swamedikasi adalah upaya mengobati diri sendiri untuk mengatasi penyakit ringan seperti demam nyeri, pusing, flu, batuk dan diare. Swamedikasi dapat menghemat waktu dan biaya pengobatan, sehingga dijadikan pilihan untuk meningkatkan kualitas hidup dan masyarakat memerlukan arahan agar tidak terjadi kesalahan pengobatan saat melaksanakan swamedikasi (Restiyono & Kesehatan, 2016).

Pada tahun 2014, berdasarkan hasil Survei Sosial Ekonomi Nasional (SUSENAS) menunjukkan persentase penduduk Indonesia yang melakukan pengobatan sendiri dari keluhan sakit yang dialami sebesar 61,05% (Azyenela et al., 2019). Hal ini berarti bahwa perilaku swamedikasi atau pengobatan sendiri di Indonesia masih cukup besar. Beberapa alasan masyarakat yang melakukan pengobatan sendiri karena penyakit dianggap ringan (46%), biaya lebih murah (16%) dan obat yang mudah diperoleh (9%).

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2021, Penduduk yang melakukan pengobatan sendiri mencapai 84,23% dan pada tahun 2022, didapatkan persentase sebanyak 84,34%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin banyak penduduk Indonesia yang memilih melakukan pengobatan sendiri daripada berobat kedokter.

Di Provinsi Jawa Tengah, dilihat dari hasil data (Badan Pusat Statistik, 2023), persentase penduduk yang melakukan swamedikasi atau pengobatan sendiri sebanyak 82,55%. Dari hasil persentase tersebut dapat dilihat bahwa masyarakat Jawa Tengah sebagian besar telah melakukan swamedikasi atau pengobatan sendiri.

Swamedikasi yang diberikan oleh apoteker di apotek akan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Kepuasan mencerminkan penilaian seseorang tentang hasil kinerja dengan ekspektasi. Swamedikasi yang diberikan secara baik dan benar akan membuat konsumen menjadi puas dan memiliki tingkat loyalitas yang tinggi. Kepuasan konsumen ditentukan oleh lima variabel, yaitu kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti langsung (Pristianty L, 2021)

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sutia (2023) yaitu evaluasi tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan swamedikasi di Apotek Rowokele dan Apotek Galenica dengan melihat lima dimensi kepuasan yaitu kehandalan, ketanggapan, jaminan, bukti langsung dan empati. Penelitian tersebut menggunakan 100 responden bahwa hasil kepuasan secara keseluruhan pada lima dimensi diperoleh Apotek Rowokele 77,90% dan Apotek Galenica 79,72% kategori puas. Konsumen juga mengatakan lebih puas dengan pelayanan swamedikasi di apotek galenica dibandingkan apotek Rowokele(Wuri Handayani & Cahyani Widiastuti, 2023) .

Dilihat dari beberapa jurnal belum ada penelitian mengenai tingkat kepuasan terhadap swamedikasi di apotek wilayah kabupaten semarang khususnya Apotek Enggal Waras Kecamatan Bandungan yang merupakan salah satu apotek ramai pembeli yang lokasinya strategis karena berdekatan dengan pasar dan objek wisata sehingga dapat menarik perhatian untuk dilakukan survei tingkat kepuasan pasien terhadap swamedikasi yang diberikan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, peneliti bermaksud melakukan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan responden terhadap swamedikasi di Apotek Enggal Waras Kecamatan Bandungan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini:

1. Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap swamedikasi di Apotek Enggal Waras Kecamatan Bandungan?
2. Bagaimana hubungan karakteristik responden dengan tingkat kepuasan responden terhadap swamedikasi di Apotek Enggal Waras Kecamatan Bandungan?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah mengetahui tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan swamedikasi yang diberikan di Apotek Enggal Waras Kecamatan Bandungan.

2. Tujuan Khusus

- a. Menganalisis tingkat kepuasan responden terhadap swamedikasi di Apotek Enggal Waras Kecamatan Bandungan dimensi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti nyata.
- b. Menganalisis hubungan karakteristik responden dengan tingkat kepuasan responden terhadap swamedikasi di Apotek Enggal Waras Kecamatan Bandungan.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Bagi Penulis

Memberikan manfaat untuk menambah ilmu pengetahuan dan sebagai referensi dalam penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan tingkat kepuasan responden terhadap swamedikasi yang diberikan di suatu apotek.

2. Manfaat Bagi Masyarakat

Menambah wawasan dan ilmu pengetahuan mengenai pelayanan swamedikasi yang benar dan sesuai bagi konsumen di Apotek Enggal Waras Kecamatan Bandungan.

3. Manfaat Bagi Institusi

Hasil penelitian ini dapat membantu institusi sebagai bahan masukan untuk penelitian lebih lanjut dalam meningkatkan pelayanan swamedikasi terhadap konsumen sebagai salah satu bentuk kepuasan responden dalam pelayanan.

4. Manfaat Bagi Apotek

Sebagai evaluasi terhadap mutu pemberian swamedikasi kepada konsumen serta menjadi peningkatan kualitas pelayanan pemberian swamedikasi dengan harapan responden menjadi pelanggan tetap di apotek Enggal Waras Kecamatan Bandungan.