

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Swamedikasi atau pengobatan sendiri merupakan kegiatan pemilihan dan penggunaan obat baik itu obat modern, herbal, maupun obat tradisional oleh seorang individu untuk mengatasi penyakit atau gejala penyakit (WHO, 1998). Swamedikasi merupakan bagian dari upaya masyarakat menjaga kesehatannya sendiri (BPOM, 2004). Kegiatan swamedikasi sesuai dengan hadist berikut:

لِكُلِّ دَاءٍ دَوَاءٌ، فَإِذَا أَصَابَ الدَّوَاءُ الدَّاءَ، بَرَأَ بِإِذْنِ اللَّهِ عَزَّ وَجَلَّ

“Setiap penyakit pasti memiliki obat. Bila sebuah obat sesuai dengan penyakitnya maka dia akan sembuh dengan seizin Allah Subhanahu wa Ta’ala.”

(HR. Muslim)

Pada dasarnya, bila dilakukan secara rasional, swamedikasi memberikan keuntungan besar bagi pemerintah dalam pemeliharaan kesehatan nasional (Depkes, 2008). Biaya sakit dapat ditekan dan dokter sebagai tenaga profesional kesehatan lebih terfokus pada kondisi kesehatan yang lebih serius dan kritis. Namun bila tidak dilakukan secara benar justru menimbulkan masalah baru yaitu tidak sembuhnya penyakit karena adanya resistensi bakteri dan ketergantungan, munculnya penyakit baru karena efek samping obat antara lain seperti pendarahan sistem pencernaan, reaksi hipersensitif, *drug withdrawal symptoms*, serta meningkatnya angka kejadian keracunan (Galato, 2009). Data faktual menunjukkan bahwa 66% orang sakit di Indonesia melakukan swamedikasi sebagai usaha pertama dalam menanggulangi penyakitnya. Persentase tersebut cenderung lebih

tinggi dibandingkan 44% penduduk yang langsung berobat jalan ke dokter (BPS, 2009). Meski begitu, tingginya angka ini harus tetap diwaspadai, pasalnya pada pelaksanaan swamedikasi, diprediksi akan banyak terjadi kesalahan penggunaan obat (*medication error*) yang disebabkan karena keterbatasan pengetahuan masyarakat akan obat dan penggunaannya (Depkes RI, 2006). Banyak faktor yang mendasari mengapa seseorang melakukan swamedikasi. Dalam laporan yang dikeluarkan oleh *Pan American Health Organization (PAHO)* tentang “*Drug Classification: Prescription and OTC (Over The Counter) Drugs*”, terdapat hasil survei yang dilakukan oleh *The World Self Medication Industry (WSMI)* di 14 negara. Survei tersebut menunjukkan bahwa swamedikasi meningkat jumlahnya pada populasi penduduk yang tingkat pendidikannya lebih tinggi (PAHO, 2004). Ada beberapa pengetahuan minimal yang sebaiknya dipahami masyarakat karena merupakan hal penting dalam swamedikasi, pengetahuan tersebut antara lain tentang mengenali gejala penyakit, memilih produk sesuai dengan indikasi dari penyakit, mengikuti petunjuk yang tertera pada etiket brosur, memantau hasil terapi dan kemungkinan efek samping yang ada (Depkes RI, 2008).

Apoteker sebagai salah satu penyedia layanan kesehatan, memiliki peran dan tanggungjawab yang besar pada swamedikasi. Peran dan tanggungjawab apoteker ini didasarkan pada filosofi *Pharmaceutical Care*, dimana kegiatan apoteker yang sebelumnya berorientasi pada obat menjadi berorientasi pada pasien. Dalam buku Standar Kompetensi Farmasis Indonesia yang diterbitkan oleh Ikatan Sarjana Farmasi Indonesia (ISFI), terdapat definisi *Pharmaceutical Care* menurut FIP, yaitu tanggung jawab farmasis dalam hal farmakoterapi dengan tujuan untuk

mencapai keluaran yang dapat meningkatkan kualitas hidup pasien (ISFI, 2004). Secara lebih spesifik, tanggungjawab apoteker terhadap perilaku swamedikasi masyarakat telah dirumuskan oleh FIP dan WSMI dalam suatu kesepakatan bersama. Dalam kesepakatan tersebut dikatakan bahwa tanggung jawab apoteker dalam swamedikasi adalah memberikan saran dan mendampingi pasien dalam pemilihan obat, menginformasikan efek samping yang muncul kepada industri farmasi, menyarankan rujukan kepada dokter, dan memberitahukan cara penyimpanan obat yang benar (FIP, 1999). Sedangkan menurut WHO, fungsi atau tanggung jawab apoteker dalam swamedikasi adalah sebagai komunikator (*communicator*), penyedia obat yang berkualitas (*quality drug supplier*), pengawas dan pelatih (*trainer and supervisor*), kolaborator (*collaborator*), dan promotor kesehatan (*health promoter*) (WHO, 1998).

Komunikator merupakan salah satu tugas yang harus dilakukan oleh apoteker adalah memberikan informasi yang obyektif tentang obat kepada pasien agar pasien dapat menggunakan obat secara rasional (WHO, 1998). Informasi yang seharusnya diberikan oleh apoteker meliputi informasi mengenai bentuk sediaan obat, efek terapi, cara penggunaan, dosis, frekuensi penggunaan, dosis maksimum, lama penggunaan, efek samping yang mungkin timbul dan memerlukan penanganan dokter, obat lain, makanan dan aktivitas yang harus dihindari selama penggunaan obat, penyimpanan obat, hal-hal yang harus dilakukan apabila lupa meminum obat, pembuangan obat yang telah kadaluarsa, dan tujuan penggunaan obat (WHO, 1998).

Tujuan evaluasi mutu pelayanan adalah untuk mengevaluasi seluruh rangkaian kegiatan pelayanan kefarmasian di apotek dan sebagai dasar perbaikan pelayanan kefarmasian selanjutnya. Untuk mengetahui mutu pelayanan kefarmasian, salah satu indikator yang mudah dilakukan adalah dengan mengukur kepuasan pasien dengan cara angket (Menkes RI, 2004). Tingkat kepuasan dapat pula dijadikan sebagai indikator yang digunakan untuk mengevaluasi mutu pelayanan, seperti yang tercantum pada Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1027/Menkes/SK/IX/ 2004 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek (Depkes RI, 2004). Namun pada akhirnya, yang membentuk kepuasan secara menyeluruh terhadap pelayanan farmasi adalah hasil akhir dari pengobatan itu sendiri, yakni kesembuhan dari sakit (Harianto *et al*, 2005).

Wilayah Kecamatan Pangkalan Kerinci Provinsi Riau merupakan daerah pemukiman penduduk yang cenderung untuk melakukan swamedikasi di Apotek. Hal tersebut dilihat dari hasil pengamatan dimana jumlah pasien yang melakukan swamedikasi di Apotek >200 orang per hari. Tingkat kesadaran masyarakat yang tinggi terhadap pentingnya kesehatan membuat masyarakat melakukan swamedikasi.

B. Perumusan Masalah

1. Bagaimanakah tingkat kepuasan pasien terhadap pemberian informasi obat pada pelayanan swamedikasi di Apotek wilayah Kecamatan Pangkalan Kerinci Provinsi Riau?

2. Bagaimana prioritas perbaikan pelayanan swamedikasi di Apotek wilayah Kecamatan Pangkalan Kerinci Provinsi Riau menggunakan analisis *Importance and Performance Matrix*?

C. Keaslian Penelitian

Sebelumnya telah ada penelitian yang berjudul:

1. “Kinerja Apotek dan Harapan Klien Swamedikasi pada Pelayanan Kefarmasian di Apotek Wilayah Kota Gresik” oleh Anggraini, dkk (2009). Pada penelitian tersebut menunjukkan hasil bahwa pelayanan kefarmasian swamedikasi di apotek wilayah Gresik cukup baik di mata klien.
2. “Kinerja Apotek dan Harapan Pasien terhadap Pemberian Informasi Obat pada Pelayanan Swamedikasi di beberapa Apotek di Surabaya” oleh Nita, dkk (2006). Pada penelitian tersebut menunjukkan hasil bahwa pelayanan kefarmasian swamedikasi di beberapa Apotek di Surabaya perlu ditingkatkan.

Perbedaan antara penelitian sebelumnya adalah sampel yang digunakan yaitu apotek dan pasien pada pelayanan swamedikasi wilayah Kecamatan Pangkalan Kerinci Provinsi Riau.

D. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pemberian informasi obat pada pelayanan swamedikasi di Apotek wilayah Kecamatan Pangkalan Kerinci Provinsi Riau.

2. Mengetahui prioritas perbaikan pelayanan swamedikasi di Apotek wilayah Kecamatan Pangkalan Kerinci Provinsi Riau menggunakan analisis *Importance and Performance Matrix*.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Masyarakat

Menambah pengetahuan masyarakat tentang informasi obat sehingga dapat melakukan swamedikasi yang baik dan benar serta lebih mengenal apoteker.

2. Bagi Peneliti

- a. Menjadi salah satu syarat memperoleh derajat sarjana farmasi di Prodi Farmasi Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- b. Mengetahui lebih dalam peranan apoteker dalam pemberian informasi obat kepada pasien dalam pelayanan swamedikasi.

3. Bagi Apotek

Menjadi bukti ilmiah yang dapat dijadikan dasar peningkatan kinerja apotek dan kepuasan pasien, peningkatan pelayanan kefarmasian di Apotek, dan lebih menerapkan prinsip *pharmaceutical care*.