

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seseorang yang merasa sakit akan melakukan upaya demi memperoleh kesehatannya kembali. Menurut Hermawati (2012), pilihan untuk mengupayakan kesembuhan antara lain adalah dengan berobat ke dokter atau melakukan swamedikasi. Menurut PP 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian, peran Tenaga Teknis Kefarmasian adalah membantu apoteker dalam menjalani pekerjaan kefarmasian, yang terdiri atas Sarjana Farmasi, Ahli Madya Farmasi, Analis Farmasi, dan Tenaga Menengah Farmasi/ Asisten Apoteker. Tenaga Teknis Kefarmasian dituntut dalam meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan perilaku agar dapat melaksanakan interaksi langsung dengan pasien, interaksi tersebut antara lain adalah pemberian pelayanan kefarmasian kepada pasien yang membutuhkan.

Kepuasan adalah tanggapan atas terpenuhinya kebutuhan pelanggan umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan (Manurung, 2010). Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh Apoteker dan Tenaga Teknis Kefarmasian. Salah satu pelayanan kefarmasian yang dilakukan di apotek adalah dengan metode swamedikasi.

Swamedikasi berarti mengobati segala keluhan dengan obat-obatan yang dapat dibeli bebas di apotek atau toko obat dengan inisiatif atau kesadaran diri sendiri tanpa

nasehat dokter (Muharni, dkk., 2015). Swamedikasi biasanya dilakukan untuk mengatasi keluhan-keluhan dan penyakit ringan yang banyak dialami masyarakat, seperti demam, nyeri, pusing, batuk, influenza, sakit maag, cacingan, diare, penyakit kulit dan lain-lain (Depkes RI, 2007). Informasi yang diberikan meliputi dosis, bentuk sediaan, formulasi khusus, rute dan metoda pemberian, farmakokinetik, farmakologi, terapeutik dan alternatif, efikasi, keamanan penggunaan pada ibu hamil dan menyusui, efek samping, interaksi, stabilitas, ketersediaan, harga, sifat fisika atau kimia dari Obat. Salah satu penyebab tingginya tingkat swamedikasi adalah karena semakin mahalnya biaya pengobatan ke dokter, tidak cukupnya waktu yang dimiliki untuk berobat, atau kurangnya akses ke fasilitas-fasilitas kesehatan (Hermawati, 2012).

Apotek Mojopurno merupakan salah satu apotek yang terletak di Jalan Raya Dungus RT.008/RW.001 Desa Mojopurno, Kecamatan Wungu, Kabupaten Madiun. Lokasi apotek strategis dan berada di sekitar lingkungan warga. Desa Mojopurno dekat dengan Desa Dungus yang merupakan salah satu desa yang berada di kaki gunung wilis dan memiliki udara yang sejuk. Desa Mojopurno digunakan beberapa orang untuk membuka peternakan ayam karena memiliki udara yang sejuk. Saat musim panen ayam banyak lalat yang bermunculan. Banyak warga yang mengeluh diare saat makan makanan yang dihinggapi lalat, sehingga warga dengan mudah mengkonsumsi obat diare tanpa pengetahuan yang jelas.

Diare didefinisikan sebagai suatu kondisi di mana terjadi perubahan dalam kepadatan dan karakter tinja dan tinja air dikeluarkan tiga kali atau lebih per hari (Ramaiah, 2007). Diare terjadi akibat pencernaan bakteri *Escherichia coli* terhadap

makanan. Bakteri ini sangat senang berada dalam tinja manusia, air kotor, dan makanan basi. Cara mencegah terjadinya diare, makanan yang diberikan kepada anak harus higienis (Widjaja, 2005).

Berdasarkan hasil penelitian oleh Arenatha (2014) didapatkan data aktivitas pelayanan swamedikasi pada apotek-apotek di Surabaya Timur dengan hasil sebagai berikut: tidak ada staf farmasi yang meminta informasi lengkap dari pelanggan. Terdapat 16,67% yang bertanya tentang siapakah pasiennya; 20% bertanya tentang obat apa yang telah diberikan untuk menanggapi gejala tersebut; 0% bertanya tentang obat lain yang sedang dikonsumsi oleh pasien; 33% yang bertanya tentang durasi gejala; 0% yang bertanya tentang gejala lain yang menyertai; 36,67% yang bertanya tentang gejala yang berbahaya. Para staf farmasi perlu meningkatkan lagi kompetensi mereka khususnya dalam langkah mengumpulkan informasi dan memberikan KIE.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan swamedikasi diare oleh tenaga teknis kefarmasian di apotek Mojopurno.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana kepuasan pasien terhadap pelayanan swamedikasi diare oleh tenaga teknis kefarmasian di apotek Mojopurno?

C. Batasan Masalah

1. Batasan masalah pada penelitian ini yaitu mengenai pemberian informasi obat kepada pasien meliputi indikasi obat, hal-hal yang harus dihindari saat konsumsi obat diare, efek samping, cara pemakaian, jumlah pemakaian dalam 1 hari, waktu

pemakaian, lama penggunaan, hal yang harus diperhatikan sewaktu minum obat, hal apa saja yang dilakukan jika lupa memakai obat, cara penyimpanan obat yang baik, cara memperlakukan obat yang masih tersisa, cara mengidentifikasi obat yang rusak.

2. Pada pernyataan mengenai *patient asesment* hanya menjelaskan mengenai siapa yang sakit, usia pasien, tanda atau gejala yang dialami, faktor penyebab sakit diare, waktu diare berlangsung, tindakan yang sudah dilakukan pasien, dan penggunaan obat yang sudah dikonsumsi.

D. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan swamedikasi diare oleh tenaga teknis kefarmasian di apotek Mojopurno.

E. Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini diharapkan pelayanan swamedikasi dapat lebih maksimal dan juga dapat digunakan sebagai bahan masukan untuk para ahli profesi farmasi.