

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan informasi obat didefinisikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh apoteker kepada pasien ataupun tenaga kesehatan lain untuk menyampaikan informasi obat terkait aspek-aspek penting dari obat seperti dosis, efek samping, bentuk sediaan, farmakokinetik, farmakologi, keamanan penggunaan terhadap ibu hamil dan menyusui hingga informasi mengenai harga obat. Informasi obat ini dapat diberikan untuk jenis obat yang diresepkan, golongan obat bebas, hingga obat tradisional (Anonim, 2016). Dilihat dari definisi ini dapat dikatakan bahwa pelayanan informasi obat perlu dilakukan oleh tenaga kefarmasian di apotek khususnya Apoteker, agar dapat memberikan informasi yang tepat kepada pasien atau masyarakat terkait obat yang akan digunakan.

Seorang *pharmacist* diharapkan agar fokus pada keamanan dan kualitas hidup pasien dan tidak hanya fokus kepada nilai obat yang dibeli. Alasan ini sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 73 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di apotek bahwa pelayanan kefarmasian sudah berubah orientasi yang pada awalnya hanya berfokus kepada obat (*drug oriented*) namun sekarang lebih berfokus pada pasien (*patient oriented*) dengan tujuan untuk memberikan pelayanan obat yang tepat dan menghindari kesalahan dalam pengobatan (*medication error*) sehingga dapat meningkatkan kualitas hidup pasien (Anonim, 2016).

Departemen Kesehatan Republik Indonesia (2007) dalam skripsi Anggaranti (2018) menyatakan swamedikasi atau pengobatan mandiri didefinisikan sebagai kegiatan pengobatan yang dilakukan secara mandiri terhadap penyakit yang dirasakan sesuai dengan pedoman yang ada agar kejadian yang tidak diinginkan atau kesalahan dalam pengobatan (*medication error*) dapat dicegah

dalam pelaksanaannya. Kegiatan swamedikasi ini biasa dilakukan untuk mengatasi penyakit ringan seperti demam, nyeri, diare, flu, batuk dan lain-lain yang mana dalam pengobatannya tidak perlu adanya penanganan khusus dari tenaga ahli dan dapat menggunakan obat-obatan yang relatif aman seperti golongan obat bebas dan obat bebas terbatas.

Hasil data Riskesdas pada tahun 2013 menunjukkan persentase rumah tangga yang menyimpan obat di rumah untuk swamedikasi menunjukkan bahwa sebanyak 35,2% rumah tangga yang menyimpan obat dan posisi tertinggi kedua yaitu provinsi Kalimantan Selatan yaitu sebesar 55,5%. Golongan obat yang banyak disimpan di rumah tangga adalah golongan obat bebas dengan persentase sebesar 82,0% (Anonim, 2013). Hasil yang dipaparkan pada data ini dapat membuktikan bahwa perilaku masyarakat dalam melakukan pengobatan mandiri atau swamedikasi ini cukup tinggi, mengingat kemudahan yang didapat pasien saat membeli obat yang tidak mengharuskan pasien untuk antri ke dokter ataupun ke fasilitas pelayanan kesehatan lainnya, hal ini sesuai dengan pedoman. Penggunaan obat bebas dan obat bebas terbatas dalam pelaksanaan swamedikasi menurut Departemen Kesehatan Republik Indonesia (2007) dalam skripsi Anggaranti (2018) bertujuan untuk memperoleh pengobatan dengan harga yang terjangkau oleh pasien atau masyarakat.

Pentingnya pemberian informasi obat kepada pasien dalam melakukan swamedikasi adalah untuk mencegah terjadinya penggunaan obat yang tidak rasional ataupun kesalahan dalam pengobatan. Hal ini disebabkan masih kurangnya tingkat pengetahuan terhadap obat yang akan digunakan. Salah satu penelitian yang dilakukan oleh Ani & Kusumawati (2018) terkait tingkat pengetahuan masyarakat terhadap pemilihan obat antiinflamasi sebagai upaya pengobatan sendiri di Kelurahan Kampung Satu Tarakan Tengah menunjukkan bahwa masih kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap obat yang diberikan yang mana dalam hal ini peneliti memberikan 2 pilihan golongan obat antiinflamasi yaitu steroid dan non-steroid dan hasil yang didapat bahwa sebanyak 113% dan 112% masyarakat di Kelurahan Kampung Satu Tarakan

Tengah ini menjawab pada bagian tidak tahu. Menurut peneliti, tingkat pengetahuan masyarakat Kelurahan Kampung Satu Tarakan Tengah terhadap obat antiinflamasi masih tergolong rendah yakni <50%, sedangkan kebiasaan masyarakat dalam melakukan pengobatan sendiri atau swamedikasi sebanyak 92%. Berdasarkan penelitian ini dapat dikatakan bahwa dari sekian banyak masyarakat yang melakukan pengobatan mandiri atau swamedikasi, dalam pelaksanaannya masyarakat masih belum mengetahui secara jelas dan tepat terkait obat yang digunakan.

Akibat masih rendahnya tingkat pengetahuan masyarakat terhadap obat yang akan mereka gunakan, maka akan memunculkan kebutuhan masyarakat akan informasi obat, salah satu penelitian yang dilakukan oleh Sari *et al.*, (2018) disebuah apotek yang cukup ramai dikunjungi masyarakat di Kota Banjarmasin, yang meneliti terkait seberapa besar kebutuhan pasien atau masyarakat terhadap pemberian informasi obat, dan didapatkan yakni sebanyak 99,8% pasien merasa membutuhkan pemberian informasi obat terkait aturan pakai obat dan sebanyak 97,4% pasien merasa membutuhkan pelayanan informasi obat terkait cara penggunaan obat yang tepat. Dapat dilihat pada penelitian tersebut bahwa masyarakat merasa membutuhkan informasi obat yang mana dalam hal ini merupakan wewenang seorang Apoteker untuk melakukan pelayanan informasi obat agar pengobatan yang dijalankan oleh pasien dapat efektif dan tepat.

Kebutuhan yang masyarakat rasakan tentunya akan menjadi sebuah harapan masyarakat untuk mendapatkan apa yang diharapkan. Teori mengatakan bahwa saat masyarakat mendapatkan suatu bentuk pelayanan yang sesuai ataupun melebihi harapannya maka akan tercipta kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini tentunya menjadi suatu tantangan untuk seluruh tenaga teknis kefarmasian khususnya Apoteker agar dapat mengoptimalkan pelayanan yang diberikan terlebih dalam hal ini berupa pelayanan informasi obat. Salah satu penelitian yang dilakukan oleh Dianita & Latifah (2017) terkait tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di apotek wilayah Kecamatan

Mertoyudan Kabupaten Magelang mengatakan bahwa faktor yang dapat mempengaruhi nilai kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat yang diberikan yaitu berdasarkan informasi yang diberikan oleh Apoteker atau tenaga kefarmasiannya, informasi tersebut dapat berupa obat yang digunakan dan juga dapat berupa terapi alternatif lain yang dapat digunakan untuk meningkatkan kesehatan pasien. Hasil yang didapat pada penelitian tersebut yaitu pasien masih merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan, dikarenakan tidak adanya pemberian informasi obat baik terkait farmakologi maupun non-farmakologinya. Pasien pengunjung apotek dalam penelitian ini menilai para petugas apotek Kecamatan Merotudan Kabupaten Magelang hanya sebagai penjual atau pedagang apotek saja. Hasil yang didapat pada penelitian ini dapat menjadi evaluasi bahwa pasien atau masyarakat akan merasa tidak puas terhadap pelayanan informasi obat yang diberikan oleh tenaga kefarmasian di apotek jika informasi yang disampaikan hanya berupa informasi singkat dan tanpa adanya informasi tambahan seperti rekomendasi terapi non farmakologi, tentunya hal ini secara tidak langsung dapat memberikan dampak pada citra apotek tersebut, sehingga penting adanya penelitian seperti ini sebagai sarana evaluasi dan pemicu adanya perbaikan pelayanan informasi obat di apotek.

Bleich *et al.*, (2009) dalam Sze *et al.*, (2018) mengatakan bahwa kepuasan pasien memainkan peran penting dalam kualitas, penyediaan dan pemberian layanan perawatan kesehatan. Menurut Horne *et al.*, (2001) dalam Sze *et al.*, (2018) hubungan positif telah ditunjukkan antara kepatuhan pengobatan dan kepuasan pasien terhadap informasi yang diterima tentang obat-obatan digunakan. Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Boons *et al.*, (2017) mengungkapkan bahwa salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan pasien adalah dengan memberikan informasi obat kepada pasien dalam bahasa atau istilah yang lebih dimengerti dan juga dapat menjelaskan bahwa obat yang digunakan oleh pasien dapat menimbulkan kejadian yang tidak terduga, sehingga perlu adanya pengawasan terhadap respon tubuh pasien saat melakukan pengobatan.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas, mengemukakan bahwa informasi obat dapat berdampak pada kepuasan pasien dalam menjalani pengobatan. Penyampaian informasi obat dengan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien dapat menciptakan komunikasi 2 arah antara pasien dan Apoteker. Seorang *pharmacist* sudah seharusnya menjadi seorang yang memiliki kemampuan berbicara yang baik terlebih dalam pelaksanaan pelayanan kefarmasian yang dalam hal ini berupa pemberian informasi obat, mengingat salah satu komponen dalam “*9 stars of pharmacist*”, bahwa seorang *pharmacist* bertindak sebagai komunikator yang dapat membangun komunikasi yang baik kepada pasien.

Berdasarkan beberapa teori yang sudah tercantum di bagian awal latar belakang ini dapat dilihat 3 poin utama mengapa perlunya dilakukan penelitian terhadap pengaruh kepuasan pasien dalam melakukan swamedikasi di apotek. Poin pertama terkait dengan tingginya angka perilaku masyarakat yang melakukan pengobatan sendiri atau swamedikasi di Indonesia hal ini didukung dengan data Riskesdas tahun 2013 dan penelitian Ani & Kusumawati (2018) yang sudah dibahas pada paragraf sebelumnya. Poin kedua, terkait dengan masalah yang biasa terjadi di masyarakat yakni masih kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap obat yang digunakan sehingga dari masalah inilah masyarakat memerlukan informasi obat dari tenaga ahli dalam hal ini *pharmacist*, hal ini dibuktikan dengan penelitian Sari *et al.*, (2018). Poin ketiga, jika kebutuhan masyarakat akan informasi obat sudah terpenuhi maka hal ini dapat menimbulkan rasa kepuasan pasien dalam berkomunikasi 2 arah bersama *pharmacist* terkait obat yang akan digunakan baik terkait farmakologi maupun non-farmakologi. Poin ketiga ini diperkuat dengan penelitian Dianita & Latifah (2017). Diharapkan pula apabila masyarakat sudah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh *pharmacist* maka tidak menutup kemungkinan akan muncul citra baik terhadap apotek tersebut dan juga profesi Apoteker.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat pada swamedikasi di apotek ?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat pada swamedikasi di apotek.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfa'at yang diharapkan pada penelitian ini dapat berguna untuk profesi Apoteker, institusi dan peneliti terkait kondisi yang terjadi di komunitas.

1.4.1 Untuk Profesi Apoteker

Diharapkan bahwa Apoteker dapat memaksimalkan pemberian pelayanan informasi obat kepada masyarakat agar menciptakan suatu kebiasaan yang baik bagi masyarakat untuk berkomunikasi dengan Apoteker terkait penggunaan obat.

1.4.2 Untuk Institusi

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi terhadap keadaan di komunitas, sehingga dapat mempersiapkan lulusannya untuk mengerti terhadap tugas dan amanah yang harus dilakukan saat berada di komunitas.

1.4.3 Untuk Peneliti

Diharapkan menjadi pengalaman terhadap peneliti terkait kondisi yang ada di komunitas agar dapat melakukan pelayanan kefarmasian lebih baik lagi kepada masyarakat terlebih terkait pelayanan informasi obat (PIO).