

**PERSEPSI PASIEN TERHADAP PELAYANAN SWAMEDIKASI
OLEH APOTEKER DI BEBERAPA APOTIK WILAYAH SURABAYA
SELATAN**

Immas Alfa Nur Izzatin

Fakultas Farmasi
immas.alfa@yahoo.com

Abstrak- Pengobatan sendiri (swamedikasi) merupakan salah satu bagian dari perawatan diri. Pengobatan sendiri diartikan dengan memilih dan menggunakan obat-obatan oleh seorang individu untuk mengobati penyakit yang diderita atau mengurangi gejala tanpa pengawasan medis. Meskipun beberapa obat dianggap memiliki risiko yang kecil dan berguna untuk mengobati masalah kesehatan yang umum, penggunaan yang berlebihan juga dapat menyebabkan efek samping yang serius dan reaksi yang tidak diinginkan. Jadi peran apoteker sangat penting untuk memberikan informasi obat dan melakukan pemantauan kepada pasien. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana persepsi pasien mengenai peran apoteker dalam pelayanan swamedikasi. Penelitian ini menggunakan desain penelitian *cross sectional design*. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner dengan pertanyaan terbuka dan tertutup. Total sampel dalam penelitian ini yakni sebanyak 100 pasien yang pernah mendapatkan pelayanan swamedikasi di 10 apotek wilayah Surabaya Selatan. Berdasarkan hasil penelitian, 37,88% persepsi pasien mengenai konsultasi apoteker kurang, 82,25% persepsi pasien mengenai saran pengobatan baik, dan 68,2% persepsi pasien mengenai peran apoteker cukup baik.

Kata kunci: swamedikasi, persepsi, peran apoteker, pasien

PENDAHULUAN

Pengobatan sendiri atau swamedikasi adalah suatu perawatan sendiri oleh masyarakat terhadap penyakit yang umum diderita, dengan menggunakan obat-bebas dan terbatas yang dijual bebas atau obat keras yang bisa didapat tanpa resep dokter dan diserahkan oleh apoteker di apotek berdasarkan inisiatifnya sendiri dan sesuai keterangan yang wajib tercantum pada brosur dan kemasan obatnya untuk mengatasi penyakit minor (POM, 2004). Dari data *World Health Organization* (WHO), 80% masyarakat di beberapa negara melakukan swamedikasi. Berdasarkan hasil Survei Kesehatan Nasional tahun 2009, Badan Pusat Statistik mencatat bahwa terdapat 66% orang sakit di Indonesia melakukan swamedikasi. Angka ini relatif lebih tinggi dibandingkan persentase penduduk yang berobat jalan ke dokter yakni sebesar 44%. Walaupun demikian, persentase swamedikasi di Indonesia masih lebih rendah dibandingkan dengan tingkat swamedikasi di Amerika Serikat yang mencapai 73%. Angka ini bahkan cenderung akan meningkat karena terdapat enam dari sepuluh orang di Amerika yang menyatakan bahwa mereka mungkin akan melakukan swamedikasi lagi di masa yang akan datang terhadap penyakit yang dideritanya. Hal ini disebabkan oleh tingkat kepuasan masyarakat Amerika Serikat terhadap swamedikasi lebih tinggi dari Indonesia dan Australia yakni sebesar 93% (WSMI, 2006).

Swamedikasi disebabkan oleh beberapa hal faktor antara lain karena perkembangan teknologi informasi, sehingga masyarakat menjadi lebih mudah mengakses informasi, termasuk informasi mengenai kesehatan. Masyarakat jadi lebih berani untuk melakukan pengobatan terhadap penyakit yang dideritanya berdasarkan aneka informasi yang didapatkan melalui Internet (Kartajaya, 2011). Meskipun menggunakan swamedikasi, peran Apoteker di apotek dalam pelayanan swamedikasi perlu ditingkatkan dalam rangka peningkatan pengobatan sendiri (POM, 2004). Konseling pasien merupakan salah satu layanan yang paling penting dilakukan. Apabila peran dan nilai ini dijalankan dengan benar oleh apoteker, maka akan membentuk suatu penilaian di mata masyarakat. Penilaian tersebut salah satunya ada dalam bentuk persepsi. Persepsi dapat dijadikan sebagai indikator penilaian 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). Apabila persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan baik maka akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap apoteker yang akhirnya dapat meningkatkan kualitas hidup pasien.

Dari latar belakang tersebut dilakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui persepsi pasien terhadap pelayanan apoteker dalam proses konsultasi swamedikasi di apotek, saran swamedikasi di apotek, dan perannya terkait swamedikasi di apotek. Hal ini dikarenakan apoteker adalah satu-satunya profesi kesehatan yang berinteraksi langsung dengan pasien mengenai penyakit yang dianggap ringan. Dan apoteker juga bertanggung jawab untuk merujuk pasien ke tenaga kesehatan lain jika kondisi pasien tidak memungkinkan untuk diterapi dengan pengobatan sendiri karena apoteker harus menjamin keamanan dan efektifitas obat agar dapat meningkatkan kualitas hidup pasien.

Penelitian ini dilakukan di wilayah Surabaya Selatan dengan alasan lebih mudah mendapatkan apotek yang apotekernya berkontribusi secara langsung dalam pelayanan swamedikasi dan sebagai awal untuk mengetahui persepsi pasien di sebagian wilayah populasi terjangkau terhadap pelayanan apoteker dalam swamedikasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian non eksperimental yang teknik pengambilan datanya dilaksanakan secara *cross sectional design* (potong lintang), yaitu dengan satu kali pengambilan data. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan secara non *probability sampling* dengan teknik *consecutive sampling* yaitu setiap pasien yang memenuhi kriteria diambil sebagai sampel penelitian hingga tercapai jumlah sampel yang diperlukan.

Lokasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah beberapa apotek di Wilayah Surabaya Selatan yang apotekernya melakukan pelayanan KIE (Komunikasi, Edukasi dan Informasi) terutama kepada pasien yang melakukan swamedikasi. Untuk mengetahui apoteker di apotek tersebut melakukan pelayanan swamedikasi, peneliti bertanya langsung ke apoteker tentang pelayanan swamedikasi yang dilakukan termasuk apa saja informasi obat yang diberikan

kepada pasien dan frekuensi pemberian informasi obat setiap harinya. Penelitian ini dilakukan pada bulan Oktober 2013-Juni 2014 dan pengambilan data dimulai dari bulan November 2013-Mei 2014.

Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah beberapa pasien dari kelompok populasi yang memenuhi kriteria inklusi dan tidak termasuk dalam kriteria eksklusi.

Kriteria inklusi pasien dalam penelitian ini adalah :

1. Bersedia menjadi subyek penelitian dan menandatangani surat persetujuan penelitian
2. Pernah mendapat konsultasi swamedikasi dari Apoteker
3. Mengenal Apoteker yang memberikan pelayanan informasi obat dalam terapi swamedikasi
4. Pasien berusia ≥ 17 tahun

Kriteria eksklusi pasien dalam penelitian ini adalah :

1. Membeli obat untuk digunakan oleh orang lain

Besar sampel pasien yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 96 pasien apotek yang dihitung berdasarkan rumus untuk proporsi populasi (Lwanga, 1991), dengan tingkat kepercayaan 95%.

Instrumen penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner yang diperoleh dari jurnal dengan judul “PUBLIC PERCEPTION OF COMMUNITY IN PHARMACISTS IN SOUTH AFRICA : A PRELIMINARY STUDY” dengan peneliti Suzanne Bornman, Ilse Truter, dan Daniel JL Venter yang penelitiannya dilakukan pada tahun 2006 di Afrika Selatan. Untuk menggunakan instrumen penelitian ini, peneliti meminta izin kepada peneliti sebelumnya melalui *corresponding author* yang dapat dihubungi. Peneliti juga menanyakan tentang proses validitas pada kuesioner ini apakah telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya.

Kuesioner pertama-tama diterjemahkan oleh peneliti bersama pembimbing (validasi content/validasi isi). Lalu dilakukan adaptasi sehingga sesuai dengan kondisi penelitian di Indonesia. Setelah itu dilakukan perbaikan kalimat pada kuesioner untuk memudahkan pemahaman pasien dalam mengisi kuesioner.

Peneliti juga kembali menterjemahkan kuesioner kedalam bahasa Inggris untuk melihat kesesuaian kata dengan kuesioner aslinya.

Setelah itu dilakukan validitas konstruk (construct validity), tetapi pada proses ini hanya dilakukan piloting saja yakni dengan mengambil sampel sebanyak 10% dari jumlah sampel yakni 10 orang untuk dilakukan uji validitas. Seharusnya proses piloting dilakukan ke 30-40 orang pasien yang sesuai dengan sampel penelitian untuk dilakukan uji validitas.

Analisis data dilakukan dengan metode deskriptif dengan membuat tabel dan gambar. Pengolahan data dilakukan dengan program komputer SPSS (*Statistical Package Social Sciences*) 16.0 for Windows. Analisa data menghasilkan informasi yang dapat digunakan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian.

Uji validitas diperoleh dari masing-masing butir pertanyaan dapat dilihat pada nilai *Corrected Item-Total Correlation* dengan membandingkan r kritis dari masing-masing item pertanyaan dengan r tabel. Setiap pernyataan dinyatakan valid jika nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar 1,95 karena jumlah sampel yang digunakan yakni 100 sampel dengan taraf signifikan 5% (Sugiyono, 2009) dan untuk menguji reliabilitas kuesioner digunakan metode *Alpha Cronbach's*. Kuesioner dinyatakan memiliki reliabilitas baik apabila nilai *Cronbach's* > 0,6.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut hasil uji validitas yang telah dilakukan pada 100 pasien didapatkan hasil bahwa seluruh item pertanyaan dan pernyataan dinyatakan valid dengan masing-masing nilai r yang lebih besar dari nilai kritis (0,195). Sedangkan reliabilitas pada tiap kelompok dalam kuesioner ini telah dinyatakan reliabel karena nilai koefisien alpha yang didapatkan lebih besar dari 0,6. Pasien yang menggunakan pengobatan swamedikasi di apotek-apotek Wilayah Surabaya Selatan mayoritas adalah 76% perempuan sedangkan pengunjung laki-laki 24%. Pasien yang melakukan swamedikasi cenderung pasien usia muda dikarenakan mereka mulai bertanggung jawab untuk menentukan pilihan terhadap dirinya sendiri dan kebanyakan dari mereka memilih melakukan swamedikasi karena

ingin mendapatkan pengobatan yang tepat terkait penyakit ringan yang dideritanya. Kelompok umur dibawah 30 tahun secara fisiologis masih sehat, sehingga kemungkinan untuk menggunakan banyak obat masih sedikit. Hal ini memperkecil peluang untuk terjadinya permasalahan yang berhubungan dengan kesehatan (*drug related problem*). Kebanyakan pasien di apotek adalah lulusan Sekolah SMA/SMK yakni sebesar 77%, disusul lulusan Sarjana 10%, dan Diploma 3%. Menurut survey yang pernah dilakukan oleh World Self Medication Industry (WSMI) sebelumnya di 14 negara mengungkapkan bahwa swamedikasi meningkat jumlahnya pada populasi penduduk yang tingkat pendidikannya tinggi (PAHO, 2004). Selain itu tingkat pendidikan akan mempengaruhi penilaian pasien terhadap informasi yang diberikan Apoteker pada pelayanan swamedikasi. Pengetahuan yang lebih tentang obat dan pengobatan juga membuat kelompok penduduk tersebut tidak terlalu terpengaruh pada iklan dan promosi obat (WHO, 2006). Mayoritas pasien tidak bekerja dengan persentase sebesar 47%, bekerja sebagai wiraswasta sebesar 10%, bekerja sebagai PNS/POLRI/TNI 3%, dan Pegawai Swasta sebesar 40%.

Tabel 1. Rangkuman Distribusi Jawaban Kuesioner Mengenai Proses Konsultasi Swamedikasi

No	Pernyataan	Persentase (%)		
		Ya, memuaskan	Ya, tapi kurang memuaskan	Tidak
1	Pengenalan gejala penyakit pasien oleh apoteker	71	11	18
2	Penjelasan cara menggunakan obat oleh apoteker	74	16	10
3	Penanyaan riwayat penyakit lain yang dialami pasien oleh apoteker	17	2	81
4	Penanyaan obat lain yang digunakan pasien saat ini oleh apoteker	19	2	79
5	Penanyaan riwayat alergi yang dialami pasien oleh apoteker	29	8	63
6	Penjelasan efek samping obat yang disampaikan oleh apoteker	31	9	60
7	Penjelasan hal-hal yang diperhatikan saat minum obat yang disampaikan oleh apoteker	36	3	61
8	Saran untuk ke dokter apabila gejala tidak membaik yang disampaikan oleh apoteker	26	2	72
Rata-rata		37,875	6,625	55,5

Dari hasil penelitian didapatkan hasil bahwa apoteker berperan penting dalam proses pengenalan penyakit dengan pesentase sebesar 71% atau 71 orang menyatakan puas, 11 pasien menyatakan bahwa apoteker dapat mengenali penyakit ringan pasien tetapi kurang bisa menjelaskannya dengan baik atau

memuaskan, sedangkan sisanya yakni 18% pasien menyatakan bahwa apoteker tidak dapat mengenali gejala penyakit ringan yang dialami pasien.

Tetapi hanya sebagian kecil pasien yang mendapatkan pertanyaan tentang obat lain yang digunakan saat ini dengan baik dan memuaskan (19%), 2% pasien menyatakan mendapatkan pertanyaan tetapi kurang memuaskan dan mayoritas tidak ditanya tentang obat lain yang digunakan. Pertanyaan tentang obat lain dimaksudkan untuk mengetahui apakah obat yang akan diberikan tidak akan mempengaruhi obat yang biasa di pakai dan untuk mempertimbangkan efek yang tidak diinginkan yang mungkin timbul akibat interaksi obat. Pada pelaksanaannya swamedikasi dapat menjadi sumber terjadinya kesalahan pengobatan (*medication error*) karena keterbatasan pengetahuan masyarakat akan obat dan penggunaannya (Depkes, 2006). Dalam hal ini Apoteker dituntut untuk dapat memberikan informasi yang tepat kepada masyarakat khususnya untuk obat-obat yang digunakan dalam swamedikasi sehingga masyarakat dapat terhindar dari penyalahgunaan obat (*drug abuse*) dan penggunaan obat yang salah (*drug misuse*) (Depkes, 2006).

Menurut standar pelayanan kefarmasian di apotek pasien harus mendapatkan pelayanan informasi obat yang meliputi khasiat obat, lama penggunaan obat, cara penyimpanan, efek samping, tindakan bila terjadi efek samping obat, tindakan bila terjadi salah dosis, hal-hal yang harus diperhatikan saat minum obat, jadi tidak hanya aturan pakai yang harus di jelaskan oleh apoteker.

Sedangkan menurut Prosedur tetap swamedikasi di apotek menurut keputusan menteri kesehatan tahun 2008, informasi tentang obat yang diberikan kepada pasien meliputi: nama obat, tujuan pengobatan, cara pakai, lamanya pengobatan, efek samping yang mungkin timbul, serta hal-hal lain yang harus dilakukan maupun yang harus dihindari oleh pasien dalam menunjang pengobatan. Dan informasi untuk pergi ke dokter jika sakit berlanjut/lebih dari 3 hari.

Dari hasil penelitian, kebanyakan pasien hanya menyatakan mendapatkan informasi tentang cara pakai obat dari apoteker dengan baik dan memuaskan (74%), 15% pasien menyatakan bahwa apoteker menjelaskan cara pakai obat

tetapi kurang memuaskan, sedangkan 10% pasien tidak dijelaskan oleh apoteker. Hanya sebagian kecil pasien yang mendapatkan penjelasan tentang efek samping obat dengan baik dan memuaskan (31%), sedangkan 60% tidak mendapatkan penjelasan tentang efek samping dan sisanya yakni 9% mendapatkan penjelasan tetapi kurang memuaskan. Dalam melakukan pengobatan swamedikasi harus dilihat hal-hal yang perlu diperhatikan saat minum obat, sebanyak 36% pasien mendapat penjelasan tentang hal tersebut dengan hasil persepsi baik dan memuaskan, 3% pasien mendapat penjelasan tersebut tapi hasil persepsi yang didapat kurang memuaskan, dan mayoritas pasien tidak mendapatkan penjelasan (61%). Dari 100 pasien yang disurvei, hanya sebagian kecil pasien yang mendapatkan pertanyaan tentang riwayat alergi dengan baik dan memuaskan (29%), sedangkan dengan persepsi kurang memuaskan mendapatkan persentase sebesar 8%, dan paling besar pasien tidak mendapat pertanyaan tentang riwayat alergi (60%). Diperoleh hasil dari 100 pasien, 17% menyatakan ditanya tentang riwayat penyakit lain dengan memuaskan, 2% kurang memuaskan, dan 81% tidak ditanya riwayat penyakit lain. Riwayat penyakit lain dan obat yang digunakan saat ini seharusnya ditanyakan oleh apoteker karena untuk mengetahui apakah pasien memerlukan pemantauan penggunaan obat atau konseling lanjutan agar tercapai pengobatan yang maksimal.

Dilihat dari persentase informasi yang diperoleh dari Apoteker kepada pasien masih kurang, hanya beberapa informasi yang disampaikan kepada pasien. Hal ini mungkin disebabkan karena Apoteker belum mengoptimalkan standar pelayanan farmasi komunitas dalam hal pengobatan swamedikasi. Informasi tentang obat yang perlu diberikan pada pasien saat konseling untuk swamedikasi pada dasarnya lebih ditekankan pada informasi farmakoterapi yang disesuaikan dengan kebutuhan serta pertanyaan pasien (Depkes, 2006). *Medication error* pada swamedikasi biasanya disebabkan oleh ketidakpatuhan pasien dalam pengobatan yang disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan masyarakat akan obat. Akibat tidak mendapatkan informasi obat, banyak terjadi penggunaan obat yang tidak rasional (NCPIE, 2002). Hal ini terjadi pada 33% pasien di Amerika yang menggunakan obat tanpa resep dokter, mereka mengkonsumsi obat dengan dosis yang lebih besar dari pada dosis lazim dengan

cara meminum obat dengan dosis 2x dosis lazim untuk sekali minum atau meningkatkan frekuensi meminum obat (NCPIE, 2002). Alasan mengkonsumsi obat dengan dosis lebih besar antara lain karena mereka percaya bahwa dengan cara itu gejala penyakit lebih cepat reda, gejala penyakit yang diderita parah, dan tidak membaik dengan dosis lazim. (NCPIE, 2002). Selain itu banyak pasien yang disurvei menggunakan dua obat atau lebih untuk beberapa gejala penyakit ringan yang diderita dengan persentase sebesar 22% (NCPIE, 2002). Bahkan, 17% masyarakat di Amerika Serikat yang menggunakan swamedikasi mengalami efek samping dari obat yang digunakan dan sebagian besar dari mereka menghentikan penggunaan obat dan berkonsultasi dengan dokter (NCPIE, 2002).

Tabel 2. Rangkuman Distribusi Jawaban Kuesioner Mengenai Kepuasan terhadap Saran Pengobatan yang Diberikan oleh Apoteker

No	Pernyataan	Persentase (%)		
		Ya, memuaskan	Ya, tapi kurang memuaskan	Tidak
	Kepuasan terhadap biaya obat yang disarankan oleh apoteker	88	10	2
	Kepercayaan bahwa apoteker telah memberikan saran pengobatan yang tepat	67	28	5
	Perbaikan gejala setelah meminum obat yang disarankan apoteker	93	7	0
	Penerapan terhadap penggunaan obat yang telah dijelaskan apoteker	81	16	3
	Rata-rata	82.25	15.25	2.5

Menurut hasil penelitian persepsi pasien mengenai saran pengobatan yang diberikan oleh apoteker yang terdapat di kuesioner bagian F, didapatkan hasil bahwa pasien puas terhadap biaya obat yang disarankan oleh apoteker dengan persentase sebesar 88%, sebanyak 10 pasien atau sekitar 10% menyatakan kurang puas, dan sisanya yakni 2% tidak puas terhadap biaya obat.

Sedangkan pernyataan mengenai pasien percaya bahwa apoteker telah memberikan saran pengobatan yang tepat mendapatkan persentase sebesar 67% dengan persepsi puas, 28% kurang memuaskan, dan 5% tidak percaya kepada saran apoteker. Untuk pasien yang mendapatkan penjelasan cara pakai obat dari apoteker dan dapat menerapkannya dalam penggunaan obat sesuai penjelasan menghasilkan persepsi yang memuaskan dengan persentase sebesar 81%, kurang memuaskan 16%, dan tidak dapat menerapkan penggunaan obat sebesar 3%, persepsi pasien mengenai perbaikan gejala setelah meminum obat yang disarankan apoteker mendapatkan persentase sebesar 93% menyatakan puas, 7%

dan kurang puas terhadap perbaikan gejala yang dirasakan. Berdasarkan hasil yang diperoleh, sebagian besar pasien puas dengan saran pengobatan yang diberikan oleh Apoteker, dilihat dari persentase dari 4 aspek dalam saran pengobatan swamedikasi dan mendapatkan nilai persepsi baik bagi pasien. Tapi tidak semua pasien mengalami perbaikan gejala setelah meminum obat. Ada beberapa kelompok pasien yang tidak mengalami perbaikan gejala setelah meminum obat sesuai yang dianjurkan oleh Apoteker dengan persentase sebesar 20%, pasien yang bersangkutan akan melakukan beberapa cara-cara yang lain untuk mengatasi penyakit ringan yang dialaminya, yakni dengan menggantinya dengan obat lain karena obat yang disarankan kurang bisa mengatasi gejala yang dialami dengan persentase sebesar 20,69%, menggunakan obat tambahan dengan persentase 27,59%, berkonsultasi ke dokter umum sebanyak 48,27%, dan sisanya berkonsultasi ke dokter spesialis dengan persentase 3,45%.

Tabel 3. Rangkuman Distribusi Jawaban Kuesioner Mengenai Peran Apoteker dalam Pelayanan Swamedikasi

No	Pernyataan	Persentase (%)		
		Setuju	Kurang setuju	Tidak Setuju
1	Apoteker memiliki peranan penting dalam memberikan pelayanan pengobatan penyakit ringan	91	8	1
2	Apoteker selalu bersedia untuk memberi nasihat/ saran	94	5	1
3	Kenyamanan berkomunikasi secara pribadi/ <i>personal</i> dengan apoteker	83	15	2
4	Tidak membutuhkan apoteker dalam pelayanan untuk pengobatan penyakit ringan	5	20	75
5	Ketersediaan obat-obatan dari dokter dan di supermarket untuk pengobatan penyakit rinagn	3	20	77
6	Kemudahan apoteker untuk ditemui	51	46	3
7	Kepercayaan terhadap apoteker	57	37	6
8	Tidak ingin bertemu apoteker secara langsung untuk mendapatkan saran pengobatan darinya	3	13	84
9	keyakinan terhadap kemampuan dan pengetahuan terkait obat dari apoteker	35	61	4
10	Apoteker selalu memberikan pelayanan yang profesional	35	63	2
Rata-rata		45,7	28,8	25,5

Berdasarkan data yang didapat, dari 100 pasien ada data yang di dapat, ada 91 orang (91%) pasien yang setuju Apoteker memiliki peranan penting dalam memberikan pelayanan pengobatan penyakit ringan, 8 orang (8%) pasien kurang setuju Apoteker memiliki peranan penting dalam memberikan pelayanan pengobatan penyakit ringan, dan sisanya sebanyak 1 or ang (1%) pasien tidak setuju Apoteker memiliki peranan penting dalam memberikan pelayanan

pengobatan penyakit ringan. Mereka menganggap bahwa apoteker memiliki peranan penting dalam memberikan pelayanan pengobatan penyakit ringan karena tidak semua orang akan pergi ke dokter jika mengeluhkan sakit, sehingga mereka memilih pergi ke apotek. Ada juga pasien yang memilih pergi ke supermarket dan dokter untuk melakukan swamedikasi. Hal ini dilakukan oleh 3 orang (3%) pasien yang melakukan swamedikasi. Tapi kebanyakan pasien lebih percaya untuk pergi ke apotek, yakni sebanyak 77 orang (77%) pasien lebih memilih membeli obat-obat swamedikasi di apotek. Menurut pasien Apoteker harus membantu memilihkan terapi yang tepat dan terbaik untuk pasien dalam hal untuk mengobati penyakit ringan

Dalam melakukan swamedikasi, saran yang diberikan apoteker sangat berarti bagi pasien sehingga diharapkan dapat meningkatkan kualitas hidup pasien. Hal ini dinyatakan bahwa ada 94 orang (94%) pasien setuju bahwa Apoteker selalu bersedia untuk memberi nasihat/ saran, 5 orang (5%) pasien kurang setuju bahwa Apoteker selalu bersedia untuk memberi nasihat/ saran, dan sisanya sebanyak 1 orang (1%) pasien tidak setuju bahwa Apoteker selalu bersedia untuk memberi nasihat/ saran. Dalam memberikan saran apoteker harus memberikan rasa nyaman kepada pasien sehingga pasien betah berlama-lama berkonsultasi dengan apoteker.

Berdasarkan data yang didapat, dari 100 pasien ada data yang di dapat, ada 83 orang (83%) pasien nyaman berkomunikasi secara pribadi/personal dengan apoteker, 15 orang (15%) pasien kurang nyaman berkomunikasi secara pribadi/personal dengan apoteker, dan sisanya sebanyak 2 orang (2%) pasien tidak nyaman berkomunikasi secara pribadi dengan apoteker. Banyaknya orang yang nyaman dan senang berkomunikasi dengan apoteker dapat dilihat dari lama mereka berkonsultasi dengan apoteker yaitu sebanyak 30% berkonsultasi antara 5-10 menit. Meski demikian, masih ada persepsi pasien bahwa apoteker yang sulit ditemui, sebanyak 46 orang menyatakan bahwa apoteker sedikit sulit ditemui, dan 3 orang menyatakan bahwa apoteker sulit ditemui pada 84 orang (84%) menginginkan bertemu dengan apoteker untuk mendapatkan pengobatan penyakit ringan. Pernyataan ini menegaskan bahwa Apoteker berperan penting dalam proses konsultasi tentang pengobatan swamedikasi di apotek dan pasien

mengharapkan bahwa Apoteker harus benar-benar melaksanakan tugasnya di masa yang akan datang.

Terdapat 57 orang (57%) pasien percaya terhadap apoteker, 37 orang (37%) pasien kurang percaya terhadap apoteker, dan sisanya sebanyak 6 orang (6%) pasien tidak nyaman berkomunikasi secara pribadi/personal dengan apoteker. Kepercayaan pada apoteker juga berdasarkan pengetahuan dan kemampuan dari apoteker yang dapat dilihat bahwa hanya 35 orang (35%) yang yakin terhadap pengetahuan dan kemampuan terkait dari apoteker. Kebanyakan dari mereka kurang yakin terhadap pengetahuan dan kemampuan dari apoteker dengan persentase sebesar 63% (63 orang). Ada beberapa pasien yang menyatakan bahwa: “seharusnya apoteker lebih banyak memberikan informasi pada saat membeli obat, soalnya kan yang mengerti obat kan Apoteker, jadi pengetahuannya harus lebih banyak lah tentang obat-obatan”

Keprofesional apoteker dalam melayani pasiennya akan berpengaruh terhadap persepsi pasien. Hanya 35 orang (35%) yang menyatakan bahwa apoteker selalu memberikan pelayanan yang professional, 63 orang (63%) yang menyatakan bahwa apoteker kurang memberikan pelayanan yang professional, dan sisanya 2 orang (2%) yang menyatakan bahwa apoteker tidak memberikan pelayanan yang professional.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan kepada 100 pasien di apotek wilayah Surabaya Selatan yang pernah mendapatkan konsultasi swamedikasi oleh Apoteker, maka dapat disimpulkan bahwa menurut persepsi pasien dalam proses konsultasi swamedikasi menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh apoteker masih kurang yakni dengan persentase sebesar 37,88%. Dalam hal ini apoteker mampu mengenali gejala penyakit ringan yang dialami pasien (71%) dan memberikan penjelasan cara penggunaan obat kepada pasien (74%), sedangkan dalam menggali informasi tentang riwayat penyakit lain (17%) dan obat lain yang digunakan pasien yang digunakan saat ini peran apoteker (29%) dinilai belum maksimal. Menurut persepsi pasien dalam hal saran swamedikasi di apotik, sebanyak 82,25% menyatakan bahwa pelayanan apoteker sudah dilakukan dengan

baik. Sebagian besar pasien mengalami perbaikan gejala setelah meminum obat, puas terhadap biaya obat, dan penggunaan obat dapat diterapkan dengan baik. Menurut persepsi pasien mengenai peran Apoteker dalam pelayanan swamedikasi menyatakan bahwa apoteker sudah melaksanakan perannya dengan cukup baik (68,2%). Apoteker selalu bersedia memberi nasihat/saran (94%), memiliki peranan penting dalam memberikan pelayanan pengobatan swamedikasi (91%), dan ingin bertemu dengan apoteker untuk mendapat pengobatan darinya (84%).

Untuk penelitian selanjutnya Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian tentang pengaruh faktor sosiodemografi, pendidikan, dan pekerjaan terhadap persepsi pasien dalam swamedikasi. Selain itu disarankan untuk melakukan penelitian tentang pengaruh pemberian informasi obat berupa *leaflet*, brosur, atau booklet terhadap kepatuhan dan pengetahuan pasien terkait pengobatan penyakit ringan.

DAFTAR PUSTAKA

- A National Survey of Consumers and Health Professionals, January 2002, *Attitudes and Beliefs About the Use of Over-the-counter Medicines: a dose of Reality*, A National Council on Patient Information and Education (NCPIE), www.harrisinteractive.com (accessed May 20, 2014)
- Badan Pusat statistik, 2009, *Survei Sosial Ekonomi Nasional (SUSENAS) Tahun 2009*, Jakarta
- Blenkinsopp Alison, Paxton Paul, Blenkinsopp John, 2009, *Symptoms in the Pharmacy - A Guide to the Management of Common Illness 6th ed*, Oxford: Blackwell Publishing Ltd
- Bornman Suzanne, Truter Lise, Venter Daniel JL, 2006, *Public perception of community pharmacists in South Africa: a preliminary study*. Health SA Gesondheid. 11(3): 27-40
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 2006, *Petunjuk Teknis Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotik*, Jakarta
- FIP, 1998, *FIP State Of Professional Standart Pharmaceutical Care*, Netherlands
- Handayani, Rini Sasanti, Raharni, and Retno Gitawati, 2009, "*Persepsi Konsumen Apotek terhadap Pelayanan Apotek di Tiga Kota di Indonesia*." Juni 2009: 22-26
- Kaur, Simreet, 2012, *Community Perception on the Use of Over the Counter (OTC) Medications in Malaysia*, International Journal of Scientific and Engineering Research, 3:8
- Lwanga, S.K., Lemeshow, S., 1997, *Besar Sampel dalam Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2004, *Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*, Lampiran Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1027/Menkes/SK/IX/2004
- Muchid, Abdul, and fatimah Umar, 2006, *Pedoman Penggunaan Obat Bebas dan Bebas Terbatas*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Muchid, Abdul, Sri Bintang Lestari, and Fachriah Syamsuddin, 2008, *Petunjuk Teknis Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Notoatmodjo S, 2005, *Metode Penelitian Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta
- Notoatmodjo S, 2009, *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta

- Ogden, Jane, 2004, *Drug Classification: Prescription and OTC Drugs*, PAHO,1-2
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian*, 2009, Jakarta
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 919 Tahun 1993 tentang Kriteria Obat yang Dapat Diserahkan Tanpa Resep Dokter*, 1993, Jakarta
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1332 Tahun 2002 Tentang Ketentuan dan Tata Cara Pemberian Izin Apotek*, 2002, Jakarta
- POM, November 2004, Badan. "Info POM.", Hal. 1-12
- Riyanto, A, 2011, *Aplikasi Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika
- Riduwan, 2002, *skala pengukuran Variabel-variabel Penelitian*, Alfabeta, Bandung
- Rakhmawatie, Maya Dian, dan Merry Tiyas Anggraini, 2010, “*Evaluasi Perilaku Pengobatan Sendiri Terhadap Pencapaian Program Indonesia Sehat 2010*” Prosiding Seminar Nasional Universitas Muhammadiyah Semarang, Semarang, 73-80
- Rutter ,P aul, and david Newby. *Community Pharmacy*. United Kingdom: Elsevier Churchill Livingstone, 2012.
- World Self Medication Industry, 2005, *Self care and Self Medication*, Responsible Self Care and Self Medication A Worldwide Review of Cunsumer Surveys, www.wsmi.org, France
- Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfa Beta
- WHO, 1998, *The Role of the Pharmacist in Self-Care and Self-Medication*, Netherland: Department of Essencial Drugs and Other Medicines World Health Organization