

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Swamedikasi didefinisikan sebagai praktik pengobatan mandiri yang dilakukan oleh individu untuk mengatasi atau mengelola kondisi kesehatan tertentu tanpa konsultasi langsung dengan tenaga medis profesional. Praktik ini biasanya dilakukan melalui penggunaan obat-obatan yang dijual bebas di apotek atau toko obat tanpa resep dokter. Secara umum, swamedikasi mencakup penggunaan obat-obatan *over the counter* (OTC) seperti *analgesik* (pereda nyeri), *antipiretik* (penurun demam), *antihistamin* (obat alergi), obat batuk dan pilek, *antasida* (gangguan lambung), serta suplemen vitamin dan mineral. Fenomena ini didorong oleh meningkatnya akses masyarakat terhadap informasi kesehatan dan ketersediaan obat yang mudah dijangkau. Dengan demikian, individu merasa lebih percaya diri untuk menangani gangguan kesehatan ringan secara mandiri (Warastuti, R.A., 2023).

Tujuan utama dari praktik swamedikasi adalah untuk memberikan kemudahan, efisiensi, serta mengurangi beban fasilitas layanan kesehatan, terutama untuk keluhan ringan. Hal ini juga dianggap dapat meningkatkan kepuasan masyarakat karena penanganan dapat dilakukan dengan cepat dan praktis. Namun, swamedikasi tetap harus dilakukan secara bijak agar tidak menimbulkan risiko, seperti penggunaan obat yang tidak tepat, dosis berlebih, atau interaksi obat yang membahayakan. Peran apoteker menjadi

sangat penting dalam mengarahkan pasien agar melakukan swamedikasi secara aman dan tepat. Selain itu, pola swamedikasi yang dilakukan masyarakat sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pengetahuan medis, kondisi ekonomi, serta persepsi terhadap pelayanan kesehatan (Manihuruk *et al.*, 2024).

Dalam konteks *evidence based practice* (EBP), keberhasilan swamedikasi sangat bergantung pada pemahaman individu terhadap kondisi medis yang dialami serta pengetahuan tentang penggunaan obat yang tepat. Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa meskipun swamedikasi dapat memberikan manfaat dalam penanganan gejala ringan, praktik yang tidak tepat dapat menimbulkan dampak negatif, seperti efek samping obat, resistensi antimikroba, bahkan risiko kematian. Oleh karena itu, penting bagi masyarakat untuk memiliki akses terhadap informasi dan edukasi yang memadai sebelum memutuskan melakukan swamedikasi (Manihuruk *et al.*, 2024).

Di Indonesia, praktik swamedikasi merupakan hal yang umum dilakukan. Berdasarkan data dari Kementerian Kesehatan serta penelitian yang dimuat dalam Jurnal Farmasi Indonesia (2022), sekitar 60% masyarakat mengaku pernah melakukan swamedikasi. Data BPS tahun 2023 juga menunjukkan bahwa 79,74% masyarakat Indonesia melakukan pengobatan sendiri, dengan penyakit terbanyak berupa sakit kepala atau migrain (52,6%), pilek (24,7%), dan batuk (23,7%). Obat yang paling sering digunakan antara lain parasetamol, ibuprofen, dan asam mefenamat,

serta multivitamin dan obat flu seperti pseudoefedrin (Hadi Sulistyaningrum *et al.*, 2022).

Pola swamedikasi di Indonesia menunjukkan perbedaan berdasarkan kelompok usia kelompok usia dan jenis kelamin. Kelompok usia dewasa muda (20-40 tahun) cenderung lebih banyak melakukan swamedikasi di bandingkan kelompok usia lainnya. Disisi lain, Wanita lebih sering melakukan swamedikasi dibandingkan pria, terutama untuk masalah kesehatan seperti gangguan menstruasi, sakit kepala dan flu. Lebih lanjut, pola swamedikasi juga menunjukkan variasi berdasarkan usia dan jenis kelamin. Kelompok usia dewasa muda (20-40 tahun) diketahui lebih sering melakukan swamedikasi dibanding kelompok usia lainnya. Selain itu, perempuan lebih dominan dalam melakukan swamedikasi dibandingkan laki-laki, khususnya untuk keluhan seperti gangguan menstruasi, sakit kepala, dan flu (Fathnin *et al.*, 2023).

Melihat tingginya praktik swamedikasi di masyarakat, perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan swamedikasi, khususnya di apotek. Salah satu pendekatan yang dapat diterapkan adalah dengan memperhatikan tingkat kepuasan pasien sebagai indikator penting mutu pelayanan. Kepuasan pasien berkaitan erat dengan komunikasi yang efektif, kejelasan informasi obat, serta pelayanan yang diberikan oleh apoteker. Optimalisasi pelayanan ini akan berdampak pada meningkatnya kepercayaan pasien dan keselamatan penggunaan obat secara mandiri (Widyaningrum *et al.*, 2022).

Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mendukung pelayanan swamedikasi yang aman adalah metode WWHAM (*Who, What, How Long, Action, Medication*). Metode ini digunakan oleh apoteker untuk menilai apakah pasien layak melakukan swamedikasi dengan cara menggali informasi secara sistematis: siapa yang mengalami keluhan, apa gejalanya, berapa lama gejala dialami, tindakan yang telah dilakukan sebelumnya, dan obat yang sedang atau pernah digunakan. Penerapan metode ini membantu apoteker untuk memberikan saran yang tepat dan mencegah kesalahan penggunaan obat (Ballo *et al.*, 2024).

Sebagai institusi pelayanan kefarmasian, apotek memiliki peran strategis dalam mendukung praktik swamedikasi yang bertanggung jawab. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 73 Tahun 2016, apotek tidak hanya berfungsi sebagai tempat penjualan obat, tetapi juga sebagai pusat informasi dan konsultasi mengenai penggunaan obat yang aman. Oleh karena itu, kemampuan apoteker dalam menerapkan metode seperti WWHAM sangat krusial untuk menjamin mutu pelayanan kepada pasien.

Berdasarkan uraian di atas perlu dilakukan penelitian tentang sejauh mana kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan swamedikasi dengan metode *Who, What, How long, Action, Medication* (WWHAM) di Apotek Bintang Sehat Kabupaten Blitar. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan masukan bagi pihak apotek untuk meningkatkan kualitas pelayanannya guna menunjang pelayanan kesehatan di apotek dan dapat melaksanakan peran dan fungsinya dengan baik untuk kepentingan

dan kesejahteraan konsumen. Untuk itu penulis menetapkan judul penelitian yaitu *Analisis Penerapan Metode WWHAM Pada Pelayanan Swamedikasi Terhadap Kepuasan Pasien di Apotek Bintang sehat Kabupaten Blitar Jawa Timur*.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat diperoleh rumusan masalah yaitu: “Apakah penerapan metode *Who, What, How long, Action, Medication* (WWHAM) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan swamedikasi di Apotek Bintang Sehat Kabupaten Blitar?”

## **1.3 Tujuan penelitian**

Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis pengaruh penerapan metode *Who, What, How long, Action, Medication* (WWHAM) terhadap tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan swamedikasi di Apotek Bintang Sehat Kabupaten Blitar

## **1.4 Manfaat Penelitian**

- a. Manfaat teoritis : Penelitian ini berkontribusi dalam pengembangan ilmu kefarmasian, khususnya dalam metode pelayanan kesehatan, serta menjadi referensi akademik untuk penelitian selanjutnya.
- b. Manfaat praktis : Hasil penelitian dapat meningkatkan kualitas swamedikasi, memperbaiki komunikasi apoteker-pasien, dan menciptakan model prosedur pelayanan farmasi yang lebih efektif.

- c. Manfaat Institusional : Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi internal Apotek Bintang Sehat, memberikan rekomendasi perbaikan sistem pelayanan, serta membantu pengembangan SOP pelayanan.



## 1.5 Keaslian Penelitian

*Tabel 1.1 Keaslian Penelitian*

| No | Nama peneliti  | Judul  | Nama jurnal  | Tahun | Metode  | Novelty Penelitian  |
|----|--|--|--|-------|---|---|
| 1  | Gitria Putri Ballo, Iwan Yuwindry, Adria na Palimbo                      | Penerapan Metode WWHAM pada Praktik Swamedikasi di Apotek Wilayah Banjarmasin Timur  | Jurnal Surya Medika (JSM)                                    | 2024  | Observasional deskriptif dengan teknik purposive sampling                     | Penelitian ini tidak hanya membahas penerapan WWHAM, tetapi juga mengukur kepuasan pasien. Lokasi berbeda (Blitar).                         |
| 2  | Grisye Torry, Abraham Christian  | Evaluasi Pelayanan Swamedikasi Pada Pasien di Apotek Yang Tersebar di Beberapa Kecamatan di Kabupaten Sikka Provinsi NTT   | Jurnal Ilmu Kesehatan Dan Farmasi                            | 2024  | Deskriptif non-eksperimental (survei)   | Penelitian ini fokus pada satu apotek tertentu dengan analisis mendalam serta mengkaji hubungan dua variabel: WWHAM dan kepuasan pasien.    |
| 3  | Septi Muharni, Putri Zulnandita, Fina Aryani, Rahayu Utami, Mustika Furi | Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Penggalan Informasi Swamedikasi Oleh Petugas Apotek Pada Masa Pandemi COVID-19 di Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru Tahun 2021 | Jurnal Ilmiah Manuntung: Sains Farmasi Dan Kesehatan p-ISSN. | 2021  | Observasional, desain penelitian deskriptif menggunakan analisis kuantitatif. | Penelitian ini menggunakan standar metode WWHAM sebagai parameter objektif, bukan hanya menilai kepuasan umum terhadap informasi.           |
| 4  | Fahruichsan, Fransiskus Xaverius Lameng, Ernesta Rui                     | Evaluasi Pelayanan Swamedikasi di Apotek Berdasarkan WWHAM dan Peraturan Menteri Kesehatan NO. 73 Tahun 2016 di Kota Maumere   | Jurnal Ilmu Kesehatan Dan Farmasi                            | 2021  | Non experimental (survey) bersifat deskriptif                                 | Penelitian ini tidak hanya mengacu pada regulasi, tetapi menggunakan metode wawancara, observasi, dan kuesioner dengan pendekatan korelasi. |

| No | Nama peneliti                                | Judul   | Nama jurnal                       | Tahun | Metode        | Novelty Penelitian  |
|----|--|---|-----------------------------------|-------|---------------|---|
| 5  | Puspita Septie Dianita,<br>Elmiawati Latifah | Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat Di Apotek Wilayah Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang | Jurnal Farmasi Sains dan Praktis. | 2017  | observasional | Penelitian ini menambahkan indikator kualitas pelayanan berbasis WWHAM serta dilakukan di lokasi yang lebih terkini (Blitar, 2025). |