

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
PELAYANAN OBAT DI APOTEK KELURAHAN
WONOKARTO KABUPATEN WONOGIRI**

SKRIPSI



Oleh :

**WAHYU TRI WULANDARI
K100040040**

**FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
SURAKARTA
2008**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kemajuan ilmu dan teknologi mendorong masyarakat untuk memperhatikan derajat kesehatan demi menaikkan kualitas hidupnya. Oleh karena itu tersedianya pelayanan kesehatan bagi masyarakat menjadi hal yang harus mendapat perhatian dari pemerintah sebagai salah satu upaya dalam pembangunan di bidang kesehatan.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Hasilnya adalah kesetiaan pelanggan yang tinggi (Kotler, 1997).

Pelanggan adalah orang yang menyampaikan keinginannya kepada perusahaan. Tugas perusahaan adalah menanganinya supaya mendatangkan keuntungan. Dewasa ini, semakin banyak perusahaan yang mengakui pentingnya memuaskan dan mempertahankan pelanggan yang ada. Para pelanggan yang puas biasanya akan terkait dengan bertahannya pelanggan (Kotler, 2005).

Apotek merupakan suatu tempat tertentu dimana dilakukan usaha-usaha dalam bidang Farmasi, pekerjaan kefarmasian dan penyaluran obat kepada masyarakat. Kepuasan pasien dapat mempengaruhi minat untuk kembali ke apotek yang sama. Kepuasan merupakan pengalaman yang akan mengendap di

dalam ingatan pasien sehingga mempengaruhi proses pengambilan keputusan pembelian ulang produk yang sama (Rini, dkk., 2006).

Pengobatan sendiri secara aman dan efektif diperlukan informasi tentang obat yang obyektif, lengkap, dan tidak menyesatkan dan tidak terlalu komersial. Informasi yang lebih baik pada pasien akan menggugah minat menaikkan kehendak pasien untuk berpartisipasi aktif dalam pengobatan (Anief, 1991).

Tindakan pengobatan sendiri dibutuhkan penggunaan obat yang tepat atau rasional. Obat yang dipilih harus tepat dan benar cara penggunaannya seperti aturan pemakaian, cara pemberian, pengaturan dosis yang sesuai dengan pemakaiannya, dan tetap waspada terhadap kemungkinan efek samping yang tidak diinginkan (Nurulita dan Siswanto, 2003).

Penelitian dari Harianto, dkk., (2005), penelitian tentang kepuasan konsumen terhadap pelayanan obat pada apotek kopkar, menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* masuk dalam kategori cukup puas, *reliability* dan *assurance* masuk dalam kategori cukup puas, pada dimensi *emphaty* masuk dalam kategori puas dan pada dimensi *tangible* masuk dalam kategori cukup puas.

Penelitian dari Abdul Karim, dkk., penelitian tentang analisis kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan obat di instalasi farmasi rumah sakit Dr. Sardjito Yogyakarta, menunjukkan bahwa pelayanan obat di instalasi farmasi rumah sakit Dr. Sardjito masuk kategori cukup puas.

Berdasarkan pengalaman, ada beberapa petugas apotek yang tidak memberikan informasi obat kepada beberapa konsumen yang membeli obat di apotek. Berdasarkan uraian diatas sangatlah perlu dilakukan penelitian tentang

sejauh mana kepuasan konsumen terhadap pelayanan di apotek. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan masukan bagi pihak apotek untuk meningkatkan mutu pelayanannya guna menunjang pelayanan kesehatan di apotek dan dapat melaksanakan peran dan fungsinya dengan baik untuk kepentingan dan kesejahteraan penderita.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan diatas dapat diambil suatu perumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelayanan obat di apotek wilayah Wonogiri?
2. Bagaimana kepuasan konsumen dengan pelayanan obat yang diberikan di apotek?

. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui bagaimana pelayanan obat kepada konsumen di apotek wilayah Wonogiri.
2. Mengetahui bagaimana kepuasan konsumen dalam menerima pelayanan obat di apotek.

D. Tinjauan Pustaka

1. Kepuasan Konsumen

Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu suatu produk. Jadi, suatu produk dikatakan bermutu bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya (Supranto, 2006)

Pengukuran tingkat kepuasan erat hubungannya dengan mutu produk (barang atau jasa). Pengukuran aspek mutu bermanfaat bagi pimpinan bisnis yaitu:

- a. Mengetahui dengan baik bagaimana jalannya atau bekerjanya proses bisnis.
- b. Mengetahui di mana harus melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus-menerus untuk memuaskan pelanggan, terutama untuk hal-hal yang dianggap penting oleh para pelanggan.
- c. Menentukan apakah perubahan yang dilakukan mengarah ke perbaikan (*improvement*) (Supranto, 2006).

Salah satu cara untuk mengukur sikap pelanggan ialah dengan menggunakan kuesioner. Organisasi bisnis/ perusahaan harus mendesain kuesioner pelanggan yang secara akurat dapat memperkirakan persepsi pelanggan tentang mutu barang atau jasa. Hasil pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dapat menunjukkan karakteristik atau atribut apa dari produk/jasa yang membuat pelanggan tidak puas. Pimpinan harus melakukan koreksi/perbaikan (Supranto, 2006)

Dikatakan untuk mendapatkan konsumen tidak sulit, tetapi yang lebih sulit mempertahankan konsumen. Kepuasan konsumen merupakan faktor penentu kesetiaannya terhadap apotik (Anief, 2000).

Mempertahankan konsumen agar tetap loyal terhadap apotek adalah lebih sulit. Kepuasan pasien/konsumen adalah merupakan faktor yang menentukan. (Supranto, 2006).

Ada lima faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan konsumen/pasien, yaitu :

- a. Kualitas produk farmasi yaitu kemampuan menyembuhkan penyakit. Hal ini menyangkut ketersediaan farmasi dan ketersediaan hayati, sehingga tercapai tujuan efek terapi. Persepsi konsumen/pasien terhadap produk farmasi dipengaruhi oleh dua hal yaitu kenyataan sesungguhnya kualitas produk farmasi dan komunikasi.
- b. Kualitas pelayanan terhadap pasien. Pasien akan merasa puas bila mereka dapat pelayanan yang baik, ramah, sesuai dengan yang diharapkan.
- c. Merupakan komponen emosional yaitu pengaruh atau pertimbangan yang bersifat emosional seperti : karena sugesti, angan-angan, gambaran yang indah, perasaan bangga, agar kelihatan lain dari yang lain. Kepuasan tersebut membuat konsumen merasa puas terhadap produk farmasi tersebut.
- d. Harga. Meskipun produk farmasi yang dipilih mempunyai kemanjuran khasiat yang sama dengan produk farmasi yang lain tetapi harganya relatif lebih murah. Hal tersebut juga merupakan faktor penting untuk menentukan tingkat kepuasan.
- e. Faktor biaya untuk memperoleh produk farmasi tersebut. Konsumen tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan juga tidak perlu membuang waktu untuk memperoleh obat tersebut (Anief, 2000).

Terdapat lima determinan kualitas jasa yang dapat dirincikan sebagai berikut (Kotler, 1994) :

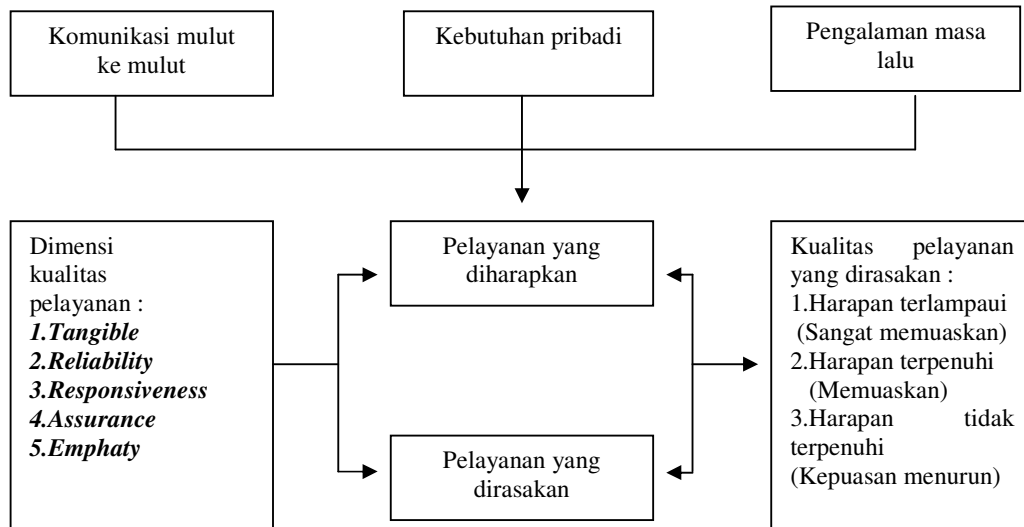
- a. Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan untuk melakukan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- b. Keresponsifan (*responsiveness*) adalah kesediaan untuk membantu konsumen dan menyediakan layanan yang dijanjikan
- c. Keyakinan (*assurance*) adalah pengetahuan dan perilaku karyawan serta kemampuan untuk menginspirasi kepercayaan dan keyakinan.
- d. Empati (*emphaty*) adalah syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
- e. Berwujud (*tangibles*) adalah fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan dari personil.

Sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan, maka perwujudan pelayanan yang didambakan ialah :

- a. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang-kala dibuat-buat.
- b. Memperoleh pelayanan secara wajar.
- c. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pilih kasih.
- d. Pelayanan yang jujur dan terus terang (Moenir,2006).

Informasi memainkan peranan vital dalam pengambilan keputusan. Sistem informasi dapat digunakan sebagai sarana strategis untuk memberikan pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan (Aditama, 2006).

Konsep kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan oleh Kotler (2005) digambarkan seperti terlihat pada gambar dibawah ini :



Gambar 1. Konsep Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan

Kebutuhan-kebutuhan manusia itu bertingkat-tingkat atau sesuai “hierarki” dan menyatakan bahwa :

- a. Manusia adalah suatu makhluk sosial “berkeinginan” dan keinginan itu menimbulkan kebutuhan yang perlu dipenuhi.
- b. Kebutuhan yang telah terpenuhi (dipuaskan), mempunyai pengaruh untuk menimbulkan keinginan atau kebutuhan lain dan yang lebih meningkat.
- c. Kebutuhan manusia tersebut tampaknya berjenjang atau bertingkat-tingkat. Tingkatan tersebut menunjukkan urutan kebutuhan yang harus dipenuhi dalam suatu waktu tertentu.
- d. Kebutuhan yang satu dengan kebutuhan yang lain saling kait mengait, tetapi tidak terlalu dominan keterkaitan tersebut (Notoatmodjo, 2007).

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang. Kunci untuk menghasilkan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi. Jika perusahaan meningkatkan kepuasan pelanggan dengan menurunkan harga atau meningkatkan pelayanannya, hasilnya mungkin adalah laba yang lebih rendah (Kotler, 2005).

2. Pelayanan Obat

Informasi obat merupakan bagian dari suatu kegiatan konsultasi dimana konsumen dapat memperoleh informasi mengenai proses pengobatannya. Tenaga kesehatan dan juga konsumen memerlukan ketrampilan untuk berkomunikasi sehingga hasil yang diperoleh dapat saling memuaskan (Anief, 2000).

Apotek adalah suatu tempat tertentu, tempat dilakukan pekerjaan kefarmasian dan penyaluran perbekalan farmasi kepada masyarakat. Apotek mempunyai fungsi utama dalam pelayanan obat atas dasar resep dan pelayanan obat tanpa resep serta untuk praktek dokter (Anief, 2000). Apoteker adalah tepat sebagai tenaga yang memberi nasehat kepada langganan pemakai obat tanpa resep. Arti informasi obat bagi rakyat adalah besar. Informasi secara umum terhadap golongan obat untuk pengobatan sendiri akan dapat menolong pemakai untuk memahami lebih baik mengenai aksi obat, mencegah dan merawat risiko yang mungkin timbul (Anief, 1991).

Salah satu fungsi Apoteker sebagai penanggung jawab teknis farmasi yaitu memberikan pelayanan informasi obat. Peranan Apoteker di apotek yang terpenting adalah sebagai pemberi informasi kepada masyarakat dan segala sesuatu yang ingin diketahuinya. Para petugas apotek sebaiknya dibiasakan agar mereka selalu memberikan informasi kepada setiap pasien bagaimana cara mempergunakan atau minum obatnya. Dengan pemberian informasi kepada pasien, maka dapat dijalin hubungan yang baik sehingga dapat mengurangi atau menghindarkan kemungkinan terjadinya kesalahan penyerahan obat (Hartono, 2003).

Tujuan konseling yaitu :

- a. Menciptakan hubungan dengan pasien dengan membentuk *trust*.
- b. Memperlihatkan perhatian dan asuhan kepada pasien
- c. Membantu pasien mengatur dan adaptasi penyakitnya.
- d. Mencegah atau meminimalkan masalah yang berhubungan dengan efek samping.
- e. Meningkatkan kapasitas pasien untuk menyelesaikan masalah kesehatan (Yunita, dkk., 2004).

Petugas Apotek / Apoteker sebaiknya menginformasikan hal-hal dibawah ini kepada pasiennya meliputi :

- a. Nama obat (merek dagang) dan kegunaannya.
- b. Cara menggunakan, digunakan sebagai obat dalam atau sebagai obat luar beserta aturan pemakaian, meliputi dosis atau takaran serta jadwal penggunaan obat.

- c. Petunjuk khusus tentang cara penyediaan obat.
- d. Hal-hal yang mungkin timbul selama penggunaan obat.
- e. Pantangan-pantangan selama menggunakan obat.
- f. Cara penyimpanan obat yang benar.
- g. Tindakan yang harus segera diambil bila terjadi kesalahan dosis atau kesalahan makan obat.
- h. Apa yang harus dilakukan bila persediaan obat masih banyak padahal sakit sudah dirasakan sembuh (Anonim, 2000).

Tanggung jawab tugas Apoteker di apotek adalah :

- a. Bertanggung jawab atas obat dengan resep. Apoteker harus mampu menjelaskan tentang obatnya pada pasien, sebab :
 - 1). Apoteker mengatakan bagaimana obat tersebut diminum.
 - 2). Apoteker mengatakan efek samping obat yang mungkin ada.
 - 3). Apoteker mengatakan stabilitasnya obat dalam bermacam-macam kondisi.
 - 4). Apoteker mengatakan efek toksisitas obat dan dosisnya.
 - 5). Apoteker mengatakan tentang cara dan rute pemakaian obat (Anief, 2000).
- b. Bertanggung jawab untuk memberi informasi pada pasien dalam menggunakan obat bebas dan bebas terbatas. Apoteker bertanggung jawab penuh dalam menghadapi kasus *self diagnosis* atau mengobati sendiri dan pemakaian obat tanpa resep. Apoteker yang menentukan apakah *self diagnosis*, *self medication* dari penderita dapat dibenarkan dan diberi obatnya atau disuruh periksa dulu ke dokter atau tidak perlu. Pengobatan sendiri atau pengobatan dengan non resep jelas akan makin bertambah (Anief, 2000).

Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek sesuai KepMenKes N0.1027

tahun 2004 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian yaitu :

1. Apotek berlokasi pada daerah yang dengan mudah dikenali oleh masyarakat
2. Pada halaman terdapat papan petunjuk yang dengan jelas tertulis kata apotek
3. Apotek harus dengan mudah diakses oleh anggota masyarakat
4. Pelayanan produk kefarmasian diberikan pada tempat yang terpisah dari aktivitas pelayanan dan penjualan produk lainnya, hal ini berguna untuk menunjukkan integritas dan kualitas produk serta mengurangi resiko kesalahan penyerahan
5. Masyarakat diberi akses secara langsung dan mudah oleh apoteker untuk memperoleh informasi dan konseling
6. Lingkungan apotek harus dijaga kebersihannya, apotek harus bebas dari hewan pengerat, serangga.
7. Apotek mempunyai suplai listrik yang konstan, terutama untuk lemari pendingin
8. Apotek harus memiliki :
 - a. ruang tunggu yang nyaman bagi pasien
 - b. tempat untuk mendisplay informasi bagi pasien, termasuk penempatan brosur/materi informasi
 - c. ruangan tertutup untuk konseling bagi pasien yang dilengkapi dengan meja dan kursi serta lemari untuk menyimpan catatan medikasi pasien
 - d. ruang racikan
 - e. keranjang sampah yang tersedia untuk staf maupun pasien.

9. Perabotan apotek harus tertata rapi, lengkap dengan rak-rak penyimpanan obat dan barang-barang lain yang tersusun rapi, terlindung dari debu, kelembaban dan cahaya yang berlebihan serta diletakkan pada kondisi ruangan dengan temperature yang telah ditetapkan (Yustina, 2007).

3. Pengobatan Sendiri (Swamedikasi)

Pengobatan sendiri atau swamedikasi adalah mengobati segala keluhan pada diri sendiri dengan obat-obat yang dibeli bebas di apotek atau toko obat atas inisiatif sendiri tanpa nasehat dokter (Tjay dan Raharja,1993). Pengobatan sendiri yang tidak sesuai aturan dapat mengakibatkan pemborosan waktu dan biaya karena lebih lama sembuh (Supardi,dkk,1997). Tujuan pengobatan sendiri yaitu untuk peningkatan kesehatan, pengobatan penyakit ringan, dan pengobatan rutin penyakit kronis setelah perawatan dokter, sedangkan peranan pengobatan sendiri adalah untuk penanggulangan secara cepat dan efektif keluhan yang tidak memerlukan konsultasi medis, mengurangi beban pelayanan kesehatan pada keterbatasan sumber daya dan tenaga, serta meningkatkan keterjangkauan pelayanan kesehatan untuk masyarakat yang jauh dari puskesmas (Nurulita dan Siswanto,2003)

Dalam masyarakat melakukan pengobatan sendiri secara aman dan efektif diperlukan informasi tentang obat yang obyektif, lengkap, dan tidak menyesatkan dan tidak terlalu komersial. Mereka tidak tahu obat yang mereka minum, kecuali bila dokter menjelaskan pada mereka. Apoteker hanya menyerahkan obatnya dalam wadah yang hanya tertulis nama pasien dan aturan pakainya. Informasi yang lebih baik pada pasien akan menggugah minat menaikkan kehendak pasien

untuk berpartisipasi aktif dalam cara pengobatan yang dapat dinilai sebagai mempercepat kesembuhan (Anief, 1991).

Disamping itu pengobatan dapat pula dilakukan dengan cara pengobatan sendiri (swamedikasi) berdasarkan pengalaman sendiri atau orang lain, dengan menggunakan obat-obat yang dapat dibeli tanpa resep dokter atau yang sering disebut obat bebas (Anief,1997).

Terapi rasional meliputi :

- a. Obat yang benar
- b. Indikasi yang tepat, yaitu alasan persepsian mendasarkan pada pertimbangan medis.
- c. Obat yang tepat dengan pertimbangan : efektif, aman, cocok untuk pasien dan murah.
- d. Dosis, rute dan lama pemberian yang tepat.
- e. Pasien yang tepat, yaitu tidak ada kontra indikasi dan efek samping yang minimal.
- f. Dispensing yang tepat, termasuk informasi yang tepat mengenai obat yang diberikan.
- g. Pasien patuh/taat pada pengobatan (Anonim, 2000)

Beberapa faktor yang berperan pada tindakan pengobatan sendiri pada masyarakat antara lain adalah persepsi sakit, ketersediaan informasi obat, ketersediaan obat di masyarakat, sumber informasi cara pemakaian obat. Ketersediaan informasi tentang obat dapat menentukan keputusan pemilihan obat (Sukasediati,1996).

4. Obat Tanpa Resep

Dengan penggunaan obat diharapkan agar pasien dapat memperoleh kesembuhan dari yang diderita. Perlu diperhatikan agar penggunaan itu tepat sesuai ketentuan, sebab bila salah dapat menimbulkan hal-hal yang tidak diinginkan (Anief, 1995)

Jenis obat yang sering digunakan untuk pengobatan sendiri yaitu obat bebas dan bebas terbatas yang tergolong dalam obat tanpa resep (OTR). Selain itu dapat digunakan OWA (Obat Wajib Apotek) yaitu obat keras yang dapat diserahkan tanpa resep dokter oleh Apoteker di Apotek. Obat tanpa resep adalah obat untuk jenis penyakit yang pengobatannya dianggap dapat ditetapkan sendiri oleh masyarakat dan tidak begitu membahayakan jika mengikuti aturan pemakaiannya. Penggunaan obat tanpa resep perlu memperhatikan (Anief, 1997) :

- a. Apakah obatnya masih baik atau tidak.
- b. Apabila ada tanggal kadaluwarsa, diperhatikan tanggalnya apa sudah lewat atau belum.
- c. Keterangan pada brosur atau selebaran yang disertakan oleh pabrik harus dibaca dengan baik, antara lain berisi tentang :
 - 1) Indikasi adalah petunjuk kegunaan obat dalam pengobatan penyakit
 - 2) Kontra indikasi adalah petunjuk penggunaan obat yang tidak diperbolehkan, karena berlawanan dengan tubuh.
 - 3) Efek samping adalah efek yang timbul, yang bukan efek yang diinginkan. Efek samping dapat merugikan atau berbahaya.
 - 4) Dosis obat adalah besaran obat yang boleh digunakan untuk orang dewasa atau anak-anak berdasarkan berat badan atau umur anak.

- 5) Waktu kadaluwarsa.
- 6) Cara penyimpanan obat
- 7) Interaksi obat dengan obat lain yang digunakan dan makanan yang dimakan (Anief,1995).

Dengan penggunaan obat diharapkan agar pasien dapat memperoleh kesembuhan dari yang diderita. Perlu diperhatikan agar penggunaan itu tepat sesuai dengan ketentuan-ketentuan, sebab bila salah dapat menimbulkan hal-hal yang tidak diinginkan. Dikatakan bahwa obat memberi kesembuhan dari penyakit bila digunakan untuk penyakit yang cocok dengan dosis yang tepat dan cara pemakaian yang tepat (Anief, 1995).

Berdasarkan tingkat keamanannya obat dibagi menjadi 4 kelompok yaitu :

a. Kelompok Obat Bebas

Obat-obat kelompok ini dapat dijual belikan dengan bebas tanpa resep dokter dan dapat dibeli di apotik, toko obat maupun warung-warung kecil. Tanda khusus untuk obat bebas adalah lingkaran berwarna hijau dengan garis tepi berwarna hitam (Anief,1991).

Obat bebas yaitu golongan obat yang dalam penggunaannya tidak membahayakan masyarakat dan dapat digunakan sendiri tanpa pengawasan dokter (Widjajanti, 1999).

b. Kelompok Obat Bebas Terbatas

Obat-obat kelompok ini dapat diperjual belikan secara bebas dengan syarat hanya dalam jumlah yang telah ditetapkan dan disertai tanda lingkaran berwarna biru dengan garis tepi berwarna hitam. Disamping itu ada tanda peringatan dari P.No.1- P.No.6 sesuai dengan S.K Menkes No.6355/Dirjen/SK/69 tanggal 5 Nopember 1975 (Anief,1991).

Obat bebas terbatas adalah obat yang dalam penggunaannya cukup aman tetapi apabila berlebihan dapat mengakibatkan efek samping yang kurang menyenangkan. Penggunaan obat itu tidak perlu di bawah pengawasan dokter. Dalam peredarannya obat bebas terbatas mempunyai tanda lingkaran biru dengan garis tepi berwarna hitam (Widjajanti, 1999).

c. Kelompok Obat Keras atau Obat Daftar G

Obat-obat kelompok ini sangat berbahaya mempunyai kerja sampingan yang sangat besar dan untuk mendapatkannya diperlukan resep dokter yang hanya dapat dibeli di apotek. Tanda obat keras adalah huruf K dengan latar belakang berwarna merah dalam lingkaran berwarna hitam (Anief,1991).

d. Kelompok Narkotik/ Obat Golongan O (O = Opium)

Peredaran obat narkotik ini sangat ketat dan diawasi oleh badan pengawas obat, hanya dapat dibeli di apotek dengan resep dokter. Tanda obat narkotik palang berwarna merah dengan latar belakang putih di dalam lingkaran berwarna merah (Anief,1991).

Selain tersebut ada juga golongan Obat Wajib Apotik (OWA), yaitu obat keras yang dapat diperoleh di apotik tanpa resep dan harus diserahkan oleh Apoteker pengelola apotik (Anief, 2000).

Menurut Anief, (2000) dalam Peraturan Menteri Kesehatan No : 919 / MenKes / Per / X / 1993 tentang kriteria obat yang dapat diserahkan tanpa resep yaitu :

- a. Tidak kontra indikasi untuk penggunaan pada wanita hamil, anak dibawah usia dua tahun, orang tua diatas 65 tahun.
- a. Pada pengobatan sendiri, tidak memberi resiko pada kelanjutan penyakit.
- b. Tidak memerlukan cara atau alat khusus yang harus dilakukan oleh tenaga kesehatan.
- c. Diperlukan untuk penyakit yang prevalensinya tinggi di Indonesia.
- d. Memiliki rasio khasiat keamanan yang dapat dijamin untuk pengobatan sendiri.

Semua Obat Bebas dan Obat Bebas Terbatas dalam penjualan diwajibkan didalam bungkusnya disertakan brosur yang menerangkan :

- a. Cara pemakaian obat.
- b. Dosis (jumlah takaran), kontra indikasi dan indikasi.
- c. Efek samping dan kemungkinan adanya alergi terhadap obat serta gejala-gejalanya (Anief, 2000).

BAB II

METODE PENELITIAN