BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan farmasi merupakan salah satu pelayanan kesehatan di apotek yang di harapkan memenuhi standar pelayanan minimal. Pelayanan farmasi apotek yang menunjang pelayanan kesehatan bermutu. Hal tersebut diperjelas dalam peraturan menteri kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2017 Tentang Apotek, yang menyebutkan bahwa pelayanan farmasi apotek adalah bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan apotek. Standar pelayanan kefarmasian di apotek yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian dan melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (Permenkes, 2016).

Waktu tunggu pelayanan resep dibagi menjadi dua yaitu waktu tunggu pelayanan resep obat non racikan dan waktu tunggu pelayanan resep obat racikan. Waktu tunggu pelayanan resep obat non racikan adalah tenggang waktu mulai dari pasien menyerahkan resep sampai menerima obat jadi. Sedangkan waktu tunggu pelayanan resep obat racikan adalah tenggang waktu mulai dari pasien menyerahkan resep sampai menerima obat racikan (Septini,2011). Layanan resep yang banyak menyebabkan antrian panjang sehingga waktu tunggu menjadi relatif lama dan akan berdampak pada tingkat kepuasan pasien yang akan mempengaruhi minat pasien untuk menggunakan kembali jasa apotek. Selain itu dengan adanya berbagai pekerjaan dan jumlah tenaga yang kurang dibagian farmasi seperti mencari dan mengembalikan obat, membuat etiket dan mengemas obat, dan menyerahkan obat akan membuat seseorang petugas melakukan dua pekerjaan, hal ini dapat menyebabkan meningkatnya waktu tunggu

pelayanan resep dan juga meningkatnya human eror. (Supranto, J.2011). Standar minimal yang ditetapkan kementerian kesehatan untuk pelayanan resep non racikan yaitu ≤ 30 menit , sedangkan waktu tunggu pelayanan resep racikan yaitu ≤ 60 menit (Kepmenkes,2008).

Menurut teorinya waktu tunggu pelayanan resep adalah waktu yang digunakan oleh petugas kesehatan di apotek untuk memberikan pelayanan atau pembuatan resep yang telah diserahkan oleh pasien. Waktu tunggu merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan di beberapa apotek. Lama waktu tunggu tentunya akan mencerminkan bagaimana apotek mengelola komponen pelayanan yang di sesuaikan dengan situasi dan harapan bagi pasien.

Waktu tunggu menjadi salah satu standar minimal pelayanan farmasi di apotek. Kecepatan pelayanan adalah target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditetapkan oleh unit penyelenggara pelayanan. Kecepatan pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pasien, karena dengan kecepatan pelayanan yang baik dan cepat, akan meminimalisir waktu tunggu pasien dalam menerima obat yaitu ≤ 30 menit bagi resep non racikan dan ≤ 60 menit bagi resep racikan. Jadi petugas farmasi di Apotek harus memberikan kualitas pelayanan sebaik mungkin agar hubungan erat dalam hal kepuasan pasien dapat terjaga (Depkes RI, 2007).

Apotek Kimia farma memiliki beberapa dokter yaitu Dokter Spesialis Penyakit Dalam, Dokter Spesialis Orthopedi & Traumatologi, Dokter Gigi dan Dokter Umum. Selain dokter dokter tersebut Apotek Kimia Farma juga melayani resep resep yang dikeluarkan oleh dokter dokter dari RS sekitar dan juga dokter yang berpraktek disekitar Apotek Kimia Farma. Obat-obat yang diresepkan oleh dokter yang berada di dalam Apotek Kimia Farma maupun dokter disekitar dan Rumah Sakit dapat berupa resep obat racikan maupun non racikan. Berdasarkan beberapa pengaduan pasien, diketahui bahwa masih ada keluhan-keluhan seperti:

lambatnya pelayanan resep yang membuat pasien merasa bosan dan tidak sabar. Hal itu dikarenakan banyaknya item dan jumlah racikan yang diterima dalam satu resep sehingga mempengaruhi waktu tunggu pelayanan. Berdasarkan hasil pengamatan ini peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang bagaimanakah Gambaran Waktu Tunggu Resep Obat Racikan di Apotek Kimia Farma No. 61 Veteran Banjarmasin.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimanakah "Gambaran Waktu Tunggu Resep Obat Racikan di Apotek Kimia Farma No. 61 Veteran Banjarmasin "

1.3 Tujuan Penelitian

Mengetahui gambaran waktu tunggu resep racikan di Apotek Kimia Farma No. 61 Veteran Banjarmasin.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan dan pengalaman penulis tentang gambaran waktu tunggu resep obat racikan di Apotek Kimia Farma No. 61 Veteran Banjarmasin.

1.4.2 Bagi Institusi

Dapat digunakan sebagai bahan tambahan pembelajaran diperpustakaan.

1.4.3 Bagi Apotek Kimia Farma Veteran No. 061

Sebagai bahan untuk evaluasi rutin untuk menjaga mutu dari pelayanan Apotek Kimia Farma No. 61 Veteran.