

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah salah satu kebijakan prioritas nasional yang menjadi tolak ukur yang digunakan dalam menyelenggarakan pelayanan dan acuan dalam penilaian kualitas pelayanan umum kepada pasien dan masyarakat (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian). Salah satunya adalah pelayanan kefarmasian termasuk dalam jenis pelayanan rumah sakit yang masuk dalam Standar Pelayanan Minimal, wajib dilakukan oleh rumah sakit serta tidak bisa dipisahkan pada sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi dengan pelayanan kesehatan pasien (Maftuhah, 2016).

Apotek adalah tempat dilakukannya kegiatan pekerjaan pelayanan kefarmasian serta pendistribusian perbekalan farmasi kepada pasien atau masyarakat. Pekerjaan farmasi yaitu melakukan pengadaan obat, penyimpanan obat, pembuatan obat atau peracikan obat diawali dari pasien datang untuk menyerahkan kemudian dilakukannya penginputan resep, penyiapan resep dan penyerahan resep kepada pasien sesuai dengan prosedur waktu tunggu pelayanan resep (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek).

Waktu tunggu pelayanan resep obat yaitu bentuk peningkatan kualitas dalam jasa atau pelayanan medis kepada pasien menjadi lebih baik. Dalam waktu tunggu pelayanan resep terdapat dua bagian pelayanan yaitu pelayanan resep yang

harus dilakukan pencampuran atau peracikan sedari pasien tiba menyerahkan resep kepada Tenaga Teknis Kefarmasian yang bertugas sampai obat selesai diracik, membuat etiket atau aturan pakai obat seta penyerahan informasi pemberian obat kepada pasien dan pelayanan resep tidak diracik atau non racikan dimulai dari pasien memberikan resep kepada Tenaga Teknis Kefarmasian, Apoteker atau petugas yang berjaga sampai pasien menerima obat yang sudah disiapkan (Septini, 2011).

Dari penelitian sebelumnya dilakukan oleh Maksimilianus Ara Temong pada tahun 2014 bahwa rata-rata pada waktu tunggu pelayanan resep sesuai pada jenisnya yaitu resep obat racikan 10,63 menit dan obat non racikan memiliki rata-rata 3,93 menit. Waktu tunggu pelayanan obat yang lama dapat menyebabkan pasien tidak nyaman dan menyebabkan kualitas pelayanan Apotek yang menurun dimata pasien atau masyarakat.

Apotek X terletak di Cengkareng-Jakarta Barat beroperasi selama 14 jam dan memiliki dua shift yaitu shift pagi mulai pukul 08.00-15.00 WIB dan shift siang 15.00-22.00 WIB memiliki satu orang Apoteker dan empat orang tenaga kefarmasian, didirikan pada tahun 2014. berkaitan dengan waktu tunggu pelayanan resep obat racikan dan pelayanan resep obat non racikan sampai saat ini belum ada penelitian tentang waktu tunggu di Apotek X Jakarta Barat, sehingga diperlukannya penelitian untuk mengetahui tentang waktu tunggu pelayanan resep racikan dan non racikan di Apotek X Jakarta Barat apakah sudah sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Apotek yang berlaku.

1.2 Rumusan Masalah

1. Berapa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat racikan dan non racikan di Apotek X?
2. Apakah standar pelayanan waktu tunggu pelayanan resep obat racikan dan non racikan sudah memenuhi standar Permenkes No. 73 Tahun 2016?
3. Apa faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep obat di Apotek X?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui berapa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat racikan dan non racikan di Apotek X.
2. Mengkaji pelayanan kefarmasian di Apotek X apakah sudah memiliki standar pelayanan minimal Permenkes No. 73 Tahun 2016.
3. Mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep obat di Apotek X.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Instansi

Hasil dari penelitian ini adalah sebagai tambahan informasi terkait dengan waktu tunggu dalam pelayanan resep serta evaluasi dalam meningkatkan pelayanan resep.

2. Bagi Peneliti

Sebagai penambah ilmu pengetahuan tentang pelayanan waktu tunggu resep obat racikan dan non racikan di Apotek X.

3. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil dari penelitian ini sebagai bahan referensi di perpustakaan.

