

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Kesehatan adalah hak asasi manusia, setiap orang mempunyai hak untuk hidup layak, baik dalam kesehatan individu maupun keluarganya. Berdasarkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pasal 28 H ayat 1 menyatakan bahwa tiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, serta mendapatkan lingkungan hidup yang baik serta sehat dan berhak mendapatkan layanan kesehatan. Salah satu sarana pelayanan kesehatan adalah Apotek.

Pelayanan kefarmasian dikatakan bermutu bila pelayanan tersebut dilakukan sesuai dengan standar yang ada bahwa Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan Apotek yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, Dan Bahan Medis Habis Pakai yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat. Salah satu tujuan adanya standar kefarmasian tersebut adalah untuk meningkatkan mutu Pelayanan Kefarmasian di Apotek dan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada konsumen (Depkes RI, 2016).

Pelayanan farmasi yang belum memenuhi standar pelayanan akan menimbulkan masalah pada unit pelayanan kefarmasian. Oleh karena itu faktor yang menyebabkan unit pelayanan tidak memenuhi standar

pelayanan adalah banyaknya kunjungan pasien tetapi tidak didukung oleh sumber daya manusia yang ada. Pelayanan Kefarmasian yang baik merupakan pelayanan yang berorientasi langsung dalam proses penggunaan obat yang bertujuan untuk menjamin keamanan, efektifitas dan kerationalan penggunaan obat dengan menerapkan ilmu pengetahuan serta fungsi dalam perawatan pasien. Akan tetapi tuntutan pasien dan masyarakat akan mutu Pelayanan Kefarmasian mengharuskan adanya perubahan paradigma pelayanan dari paradigma lama yang berorientasi pada produk obat, menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (Surahman dan Husen, 2011).

Salah satu tempat dilakukannya pelayanan kesehatan di Indonesia adalah Apotek. Apotek merupakan tempat untuk melakukan pekerjaan kefarmasian dan tempat untuk penyaluran perbekalan farmasi kepada masyarakat. Pada saat ini, pelayanan kefarmasian telah bergeser orientasinya yaitu dari pelayanan obat (*drug oriented*) ke pelayanan pasien (*patient oriented*) melalui layanan yang disebut dengan layanan kefarmasian atau *pharmaceutical care*. Salah satu bagian dari *pharmaceutical care* di Apotek yaitu pemberian informasi, konseling, monitoring penggunaan obat (Kemenkes RI, 2016). Apotek merupakan sarana atau tempat dilakukannya praktek kefarmasian oleh farmasis yang meliputi pengadaan, penyimpanan, serta penyerahan obat oleh kepada pasien serta memberikan penjelasan tentang cara penggunaan obat atau biasa disebut pemberian informasi obat (Kemenkes RI, 2016).

Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang masih banyak dijumpai dalam praktik pelayanan kesehatan, dan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan pasien, dimana dengan menunggu waktu yang lama akan menurunkan ketidakpuasan pasien (Laeliyah, 2017). Lama waktu tunggu pelayanan resep dapat mencerminkan suatu proses kerja suatu dari tenaga farmasi dalam melakukan pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Oleh karena itu, dalam mewujudkan pelayanan prima apotek harus dapat mengoptimalkan waktu tunggu yang pendek untuk pelayanan resep obat jadi maupun obat racikan (Nurjanah, 2016).

Waktu tunggu pelayanan resep dibagi menjadi 2 (dua) yaitu waktu tunggu pelayanan resep obat jadi dan waktu tunggu pelayanan obat racikan. Waktu tunggu pelayanan obat jadi merupakan tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi dengan standar minimal yang ditetapkan oleh Peraturan Menteri Kesehatan adalah <15menit, sedangkan waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan yaitu <30menit (Kemenkes RI, 2016).

Sejumlah faktor yang memberikan kontribusi terhadap waktu tunggu pasien di rumah sakit dinilai dari persepsi karyawan yaitu, beban kerja mempengaruhi waktu tunggu pasien, salah satunya seperti kurangnya staff atau SDM, fasilitas yang tidak memadai, kurangnya ruang konsultasi dianggap berkontribusi pada masalah waktu tunggu sama seperti ramainya

ruang tunggu, sikap karyawan dan proses bekerja, dinilai dari tidak efisiennya proses dalam bekerja, diikuti kurangnya kerja sama, kurangnya komitmen, motivasi yang kurang dalam bekerja, kurang ahli, serta buruknya sikap sesama kolega atau teman sejawat (Elizabet, 2016).

Penelitian yang dilakukan oleh Inaroh (2022), pada 92 responden di Apotek Manggana Karangwuni menunjukkan bahwa sebagian besar responden waktu tunggu pelayanan resep sudah sesuai standar pelayanan minimal di Apotek yaitu 66 responden (71,7%), sebagian tidak memenuhi standar pelayanan minimal di Apotek yaitu sebanyak 26 responden (28,3%) dengan nilai rata-rata 23,73 menit. Hasil ini menunjukkan bahwa di Apotek Manggana Karangwuni pelayanan resepnya sudah baik namun perlu ditingkatkan pelayanan resep khususnya dalam hal waktu tunggu obat lagi karena sebagian pasien mengharapkan pelayanan resep obat yang cepat dan tepat.

Hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Amaliany (2018) didapatkan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan obat jadi adalah 72,06 menit dan obat racikan adalah 90,24 menit. Hal ini belum memenuhi standar Kemenkes No.129/Menkes/SK/II/2008, yaitu < 30menit untuk obat jadi dan < 60menit untuk obat racikan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan dan sampai saat ini belum ada penelitian tentang lamanya waktu tunggu pelayanan resep di Apotek Sindhu Farma, maka diperlukan penelitian “Analisa Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Apotek Sindhu Farma”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah yang dapat diuraikan berdasarkan latar belakang yakni berapa lama waktu tunggu pelayanan resep di Apotek Sindhu Farma dan kesesuaiannya dengan Standar Pelayanan Minimal Apotek yang berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 73 Tahun 2016.

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis lama waktu tunggu pelayanan resep di Apotek Sindhu Farma dan kesesuaiannya dengan Standar Pelayanan Minimal Apotek yang berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 73 Tahun 2016.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

### **1.4.1. Bagi Apotek**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu acuan dan umpan balik bagi Apotek Sindhu Farma untuk memperbaiki kualitas pelayanannya.

### **1.4.2. Bagi Institusi**

Pendidikan Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wacana ilmiah dan dapat dijadikan literatur serta dapat digunakan untuk

mendukung perkembangan ilmu pengetahuan dalam bidang kesehatan terkait waktu tunggu pelayanan resep.

#### **1.4.3. Bagi Peneliti**

Melalui penelitian ini, peneliti berharap dapat mengaplikasikan ilmu yang telah didapat di bangku perkuliahan, metodologi penelitian dan biostatistik. Selain itu untuk memperluas pengetahuan dan menambah pengalaman.

