

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Fasilitas pelayanan kesehatan pada hakekatnya adalah tempat diselenggarakan dan dilaksanakannya kegiatan kesehatan seperti promotif, preventif, pengobatan, dan rehabilitasi oleh pemerintah pusat, dan atau daerah. Untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang baik diperlukan institusi kesehatan yang dapat memberikan pelayanan kesehatan yang terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat dalam hal peningkatan kesehatan, pemeliharaan kesehatan, pengobatan penyakit dan pemulihan kesehatan. Dalam sistem Jaminan Kesehatan Nasional, klinik berperan dalam meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang komprehensif, berkualitas dan merata bagi seluruh penduduk. (Kementrian Kesehatan Republik Indonesia, 2021).

Klinik merupakan salah satu sarana pelayanan kefarmasian yang memberikan pelayanan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian adalah pelayanan secara langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi yang bertujuan untuk mencapai hasil yang nyata guna meningkatkan kualitas hidup pasien. Tujuan pelayanan kefarmasian ini adalah untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian, serta melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat-obatan terlarang sebagai bagian dari keselamatan pasien. (Kemenkes RI, 2020).

Penyampaian pelayanan kefarmasian di klinik membutuhkan standar panduan untuk memungkinkan staf farmasi memberikan pelayanan kefarmasian dengan cara yang sebaik mungkin. (Kementrian Kesehatan Republik Indonesia, 2021). Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah peraturan yang mengatur sifat dan mutu pelayanan dasar dan merupakan ketentuan kewilayahan wajib yang sekurang-kurangnya menjadi hak setiap warga negara. Indikator SPM adalah ukuran kinerja kuantitatif dan kualitatif yang digunakan untuk menggambarkan serangkaian tujuan yang harus dipenuhi untuk mencapai SPM tertentu berupa input, proses, hasil, dan atau manfaat

layanan. Salah satu metrik SPM adalah latensi. Waktu tunggu resep adalah waktu sejak pasien menyerahkan resep sampai apoteker menyerahkan obat.

Standar Pelayanan Minimal waktu tunggu sesuai (Kementrian Kesehatan Republik Indonesia, 2021) adalah 15-30 menit untuk resep obat jadi, dan 30-60 menit untuk resep obat racikan. Faktor-faktor yang mempengaruhi lamanya waktu tunggu berdasarkan jurnal kesehatan masyarakat tahun 2017 adalah SDM yang kurang, sarana dan prasarana yang kurang memadai, Sistem Informasi Manajemen RS (SIM RS), Standar Prosedur Operasional (SPO), dan penulisan obat yang tidak sesuai Formularium (Kuddus, 2019).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Laeliyah & Subekti, 2017) menyebutkan bahwa waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang masih banyak dijumpai dalam praktik pelayanan kesehatan, dan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan adalah menunggu dalam waktu yang lama. Lamanya waktu tunggu pasien merupakan salah satu hal penting dalam menentukan kualitas pelayanan kesehatan. Bila waktu tunggu lama maka hal itu akan mengurangi kenyamanan pasien di masa mendatang (Wiyanti, 2019).

Berdasarkan latar belakang diatas, perlu dilakukan evaluasi terkait waktu tunggu pelayanan resep obat racikan dan obat non racikan di salah satu Klinik Utama di Kabupaten Sumedang.

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Berapa rata-rata waktu tunggu yang dibutuhkan untuk pelayanan resep racikan dan resep non racikan di salah satu Klinik Utama di Kabupaten Sumedang?
2. Bagaimana kesesuaian waktu tunggu pelayanan resep obat racikan dan non racikan di salah satu Klinik Utama di Kabupaten Sumedang dengan standar pelayanan minimal waktu tunggu Kementrian Kesehatan RI?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui rata-rata waktu yang diperlukan dalam menyiapkan resep obat racikan dan non racikan.
2. Mengetahui kesesuaian waktu tunggu pelayanan resep obat racikan dan non racikan di salah satu Klinik Utama di Kabupaten Sumedang dengan standar pelayanan minimal waktu tunggu Kementrian Kesehatan RI.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Bagi Instansi

Untuk memberikan saran dan masukan guna meningkatkan standar pelayanan kefarmasian di salah satu Klinik Utama di Kabupaten Sumedang dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan.

2. Bagi Penulis

Untuk meningkatkan pengetahuan mengenai standar minimal waktu tunggu pelayanan resep obat racikan dan non racikan.