

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kefarmasian adalah bagian integral dari sistem pelayanan kesehatan yang bertujuan memastikan pasien menerima obat yang tepat, dalam dosis yang sesuai, dan informasi yang memadai mengenai cara penggunaan yang aman. Di fasilitas pelayanan kesehatan seperti klinik, pelayanan kefarmasian tidak hanya berfokus pada penyediaan obat, tetapi juga pada edukasi pasien terkait penggunaan obat, efek samping, dan potensi interaksi obat. Pelayanan kefarmasian yang baik dapat meningkatkan hasil kesehatan pasien dan meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan kesehatan secara keseluruhan.(Longe & Satibi, 2015).

Salah satu elemen penting dalam pelayanan kefarmasian adalah waktu tunggu pelayanan resep, yang berpengaruh besar terhadap kualitas pengalaman pasien di fasilitas kesehatan. Penelitian menunjukkan bahwa waktu tunggu yang lama dapat menurunkan kepuasan pasien dan memengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas layanan yang diberikan. Di Indonesia, standar waktu tunggu untuk pelayanan resep sudah ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan, namun banyak fasilitas yang kesulitan untuk memenuhinya. Oleh karena itu, evaluasi waktu tunggu sangat penting untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan kefarmasian di berbagai fasilitas kesehatan.(Ardiansyah et al., 2023).

Evaluasi rutin terhadap waktu tunggu sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Dengan evaluasi yang tepat, fasilitas kesehatan dapat mengidentifikasi area yang membutuhkan perbaikan dan menerapkan solusi yang lebih efisien. Misalnya, penerapan sistem antrian berbasis teknologi atau peningkatan pelatihan bagi staf farmasi dapat mempercepat proses pelayanan resep. Penurunan waktu tunggu yang signifikan terbukti dapat meningkatkan kepuasan pasien secara langsung, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan hasil kesehatan pasien.(Shulihah, 2024).

Selain itu, penting untuk memperhatikan aspek keselamatan pasien dalam konteks waktu tunggu. Waktu tunggu yang lama tidak hanya mengurangi kepuasan pasien, tetapi juga berpotensi meningkatkan risiko kesalahan dalam pemberian obat atau penundaan penanganan kebutuhan medis mendesak. Oleh karena itu, fasilitas kesehatan harus berupaya memenuhi standar waktu tunggu yang ditetapkan tanpa mengorbankan kualitas dan keselamatan pasien. Penelitian menunjukkan bahwa waktu tunggu yang optimal dapat meningkatkan keselamatan pasien dan mempercepat proses pemulihan mereka.(Fatma & Agustina, 2024).

Secara keseluruhan, perhatian terhadap waktu tunggu dalam pelayanan kefarmasian harus menjadi prioritas utama di semua fasilitas kesehatan. Dengan memahami dampak negatif dari waktu tunggu yang lama dan melakukan evaluasi serta perbaikan berkelanjutan, fasilitas kesehatan dapat meningkatkan kualitas layanan mereka secara signifikan. Ini akan berdampak positif tidak hanya pada kepuasan pasien, tetapi juga pada hasil kesehatan jangka panjang, yang seharusnya menjadi tujuan utama dari setiap pelayanan kesehatan.(Aprilia et al., 2024).

Hasil Penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit 'X' Karawang menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu untuk obat jadi adalah 51 menit, sedangkan untuk obat racikan adalah 71 menit. Hasil ini mengindikasikan bahwa waktu tunggu kedua jenis obat tersebut belum memenuhi standar pelayanan minimal yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan, yaitu waktu tunggu untuk obat jadi maksimal 30 menit dan obat racikan maksimal 60 menit (Hidayah et al., 2021). Penelitian ini menekankan pentingnya evaluasi dan perbaikan dalam sistem pelayanan farmasi di rumah sakit untuk meningkatkan efisiensi serta kepuasan pasien.

Penelitian lain oleh Megawati et al. (2015) menunjukkan adanya perbaikan signifikan pada waktu tunggu pelayanan obat jadi dan racikan setelah penerapan intervensi tertentu. Hasilnya mencatat bahwa rata-rata waktu tunggu untuk obat jadi berkurang dari 56,42 menit menjadi 23,11 menit, sedangkan waktu tunggu untuk obat racikan berkurang dari 83,21 menit menjadi 48,24 menit ($p < 0,05$). Penurunan ini menunjukkan bahwa penerapan strategi yang tepat dapat mengelola waktu

tunggu dengan lebih baik, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kepuasan pasien.

Selain itu, penelitian di RSUD Pandan Arang Boyolali mengungkapkan bahwa waktu tunggu yang lebih singkat memiliki hubungan langsung dengan tingkat kepuasan pasien. Analisis menunjukkan bahwa semakin singkat waktu tunggu, semakin tinggi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan (Maharani, 2022). Temuan ini menegaskan bahwa manajemen waktu tunggu yang efektif tidak hanya berdampak pada efisiensi operasional tetapi juga meningkatkan pengalaman pasien secara keseluruhan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, di Klinik X Purwakarta sebenarnya telah memiliki pencatatan waktu pelayanan resep yang dilakukan secara manual menggunakan komputer oleh petugas farmasi. Namun hingga saat ini, data tersebut belum pernah dianalisis secara komprehensif untuk menilai apakah waktu tunggu pelayanan resep telah sesuai dengan standar pelayanan kefarmasian yang berlaku. Padahal, waktu tunggu yang lama berpotensi menimbulkan ketidakpuasan pasien dan memengaruhi tingkat kepatuhan pasien terhadap pengobatan yang diresepkan. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan resep yang tidak sesuai dengan standar dapat memengaruhi ekspektasi pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan (Ihsan et al., 2018). Oleh karena itu, penting untuk melakukan evaluasi waktu tunggu pelayanan resep di Klinik X Purwakarta guna mengetahui apakah waktu tunggu pelayanan resep sudah memenuhi standar yang telah ditetapkan.

Evaluasi waktu tunggu pelayanan resep ini sangat penting untuk memastikan kualitas pelayanan farmasi di Klinik X Purwakarta dengan mengetahui apakah waktu tunggu aktual sudah sesuai dengan standar peraturan yang ada. Langkah ini diharapkan dapat mendukung peningkatan efisiensi dan kualitas pelayanan farmasi bagi pasien rawat jalan di Klinik X Purwakarta. Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti tertarik melakukan Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan di Klinik X Purwakarta.

1.2 Rumusan Masalah

Apakah waktu tunggu pelayanan resep tersebut telah sesuai dengan standar pelayanan kefarmasian yang ditetapkan oleh Permenkes ?

1.3 Tujuan Penelitian

Mengevaluasi kesesuaian waktu tunggu pelayanan resep pada pasien rawat jalan di Klinik X Purwakarta dengan standar pelayanan yang ditetapkan dalam Permenkes No.34 Tahun 2021, dengan membandingkan rata-rata waktu tunggu aktual resep obat racikan dan resep obat jadi terhadap standar yang berlaku.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat bagi peneliti

Memberikan wawasan ilmiah yang lebih dalam mengenai evaluasi waktu tunggu pelayanan resep, serta meningkatkan pemahaman peneliti dalam penerapan standar mutu di bidang kefarmasian, yang dapat digunakan untuk pengembangan penelitian lebih lanjut dalam bidang pelayanan kesehatan.

1.4.2 Manfaat bagi Klinik

1. Memberikan data objektif mengenai kesesuaian waktu tunggu pelayanan resep dengan standar pelayanan yang ditetapkan oleh Permenkes.
2. Menjadi dasar bagi Klinik X untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan farmasi melalui perbaikan proses kerja, jika ditemukan ketidaksesuaian.