

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Standar Pelayanan Kefarmasian

Pelayanan Kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Standar Pelayanan Kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian (Permenkes RI, 2021).

Standar pelayanan kefarmasian menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI No.34 Tahun 2021 terdiri dari :

1. Pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan dan BMHP yang meliputi :
 - a. Pemilihan
 - b. Perencanaan
 - c. Pengadaan
 - d. Penerimaan
 - e. Penyimpanan
 - f. Pemusnahan dan Penarikan
 - g. Pengendalian, dan
 - h. Administrasi
2. Pelayanan Farmasi Klinik

Pelayanan Farmasi Klinis di Klinik merupakan bagian dari Pelayanan Kefarmasian yang langsung dan bertanggung jawab kepada pasien berkaitan dengan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan BMHP dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Pelayanan Farmasi Klinis di Klinik meliputi:

- a. Pengkajian dan Pelayanan Resep
- b. Pelayanan Informasi Obat

- c. Konseling
- d. Pemantauan Terapi Obat
- e. Monitoring Efek Samping Obat (MESO) / Farmakovigilans
- f. Evaluasi Penggunaan Obat (EPO)
- g. Pelayanan Kefarmasian di rumah (*Home Pharmacy Care*)

2.2 Pelayanan Farmasi Rawat Jalan

2.2.1 Definisi Pelayanan Farmasi Rawat Jalan

Pelayanan farmasi rawat jalan adalah salah satu bentuk pelayanan farmasi yang diberikan kepada pasien yang tidak memerlukan perawatan inap. Pelayanan ini mencakup penyediaan obat-obatan, informasi terkait penggunaan obat, serta edukasi kepada pasien untuk mendukung terapi yang aman dan efektif. Menurut Fadhilah et al. (2020), pelayanan farmasi rawat jalan bertujuan untuk memastikan pasien menerima obat yang tepat, dalam dosis yang sesuai, serta memperoleh informasi mengenai cara penggunaan dan potensi efek samping obat.

Pelayanan ini menjadi bagian penting dari sistem pelayanan kesehatan, yang tidak hanya berfokus pada pengobatan tetapi juga pada upaya preventif dan edukatif. Selain itu, pelayanan farmasi rawat jalan membantu mengurangi risiko kesalahan pengobatan melalui proses verifikasi dan edukasi yang dilakukan oleh tenaga farmasi.

2.2.2 Tujuan Utama Pelayanan Farmasi Rawat Jalan

Tujuan Utama Pelayanan Farmasi Rawat Jalan adalah :

1. Meningkatkan kualitas pelayanan Kesehatan

Memastikan bahwa pasien mendapatkan pelayanan farmasi yang sesuai dengan standar pelayanan kefarmasian.

2. Mengurangi risiko kesalahan pengobatan

Melalui proses verifikasi resep, persiapan obat yang teliti, dan pemberian informasi kepada pasien.

3. Meningkatkan efektivitas terapi

Dengan memastikan penggunaan obat sesuai dengan indikasi, dosis, dan waktu yang tepat.

4. Memberikan edukasi kepada pasien

Tentang cara penggunaan obat, efek samping, dan interaksi obat untuk mendukung pengobatan yang aman.

Menurut Amiruddin (2023), pelayanan farmasi rawat jalan tidak hanya terbatas pada penyediaan obat, tetapi juga melibatkan peran aktif tenaga farmasi dalam memberikan edukasi, memantau efek terapi, dan memastikan pasien memahami pengobatan yang dijalani. Dengan demikian, pelayanan ini berfungsi sebagai jembatan antara pasien dan tenaga kesehatan dalam sistem pelayanan kesehatan yang terintegrasi.

2.2.3 Proses Pelayanan Resep di Instalasi Farmasi Rawat Jalan

Proses pelayanan resep di instalasi farmasi rawat jalan melibatkan serangkaian tahapan sistematis yang bertujuan untuk memastikan pasien menerima obat secara cepat, tepat, dan aman. Menurut Haifa dan Resni (2022), langkah- langkah utama dalam pelayanan resep meliputi penerimaan resep, verifikasi resep, persiapan obat, pemberian obat, serta monitoring dan tindak lanjut. Setiap tahap memerlukan perhatian khusus untuk menghindari potensi kesalahan yang dapat membahayakan pasien.

1. Penerimaan Resep

Proses pelayanan dimulai dari penerimaan resep yang diberikan oleh pasien atau tenaga kesehatan. Pada tahap ini petugas farmasi bertugas memeriksa kelengkapan resep, termasuk kejelasan tulisan dokter, dosis yang diresepkan, serta jumlah obat yang diperlukan. Pemeriksaan awal ini penting untuk memastikan resep sesuai dengan standar yang berlaku.

2. Verifikasi Resep

Setelah menerima resep, langkah berikutnya adalah verifikasi oleh petugas farmasi. Tahap ini meliputi pemeriksaan kesesuaian obat dengan kondisi kesehatan pasien. Verifikasi melibatkan penilaian

terhadap potensi interaksi obat, alergi, atau kotraindikasi. Fadhillah et al. (2020) menekankan pentingnya verifikasi ini untuk mengurangi resiko kesalahan pengobatan yang dapat berakibat fatal.

3. Persiapan Obat

Setelah resep diverifikasi, petugas farmasi akan mempersiapkan obat sesuai dengan permintaan resep. Tahap ini mencakup pengukuran dosis yang tepat, pengemasan obat, serta pelabelan yang sesuai dengan aturan. Proses ini memerlukan ketelitian untuk memastikan obat yang diberikan kepada pasien sesuai dengan resep dan aman digunakan.

4. Pemberian Obat

Obat yang telah disiapkan akan diberikan kepada pasien. Pada tahap ini, petugas farmasi juga memberikan informasi penting kepada pasien terkait cara penggunaan obat, dosis yang dianjurkan, waktu konsumsi, serta kemungkinan efek samping. Informasi ini bertujuan untuk memastikan pasien memahami penggunaan obat secara benar,

5. Monitoring dan Tindak Lanjut

Tahap terakhir adalah monitoring pasien setelah obat diberikan. Pasien diminta untuk melaporkan efek samping yang mungkin timbul atau masalah lain terkait penggunaan obat. Monitoring bertujuan untuk memastikan efektivitas terapi yang diberikan serta mengidentifikasi kebutuhan intervensi tambahan bila diperlukan.

Proses pelayanan resep di Instalasi Farmasi Rawat Jalan harus dilaksanakan secara efisien untuk meminimalkan waktu tunggu pasien. Damayanti dan Ernawaty (2022) mengungkapkan bahwa waktu tunggu yang lama dapat berdampak negatif terhadap kepuasan pasien dan persepsi terhadap kualitas pelayanan. Oleh karena itu, upaya peningkatan efisiensi sangat diperlukan, termasuk dengan mengidentifikasi dan mengeliminasi penyebab keterlambatan dalam setiap tahap pelayanan.

2.3 Waktu Tunggu Pelayanan Resep

2.3.1 Definisi Waktu Tunggu Pelayanan Resep

Waktu tunggu pelayanan resep didefinisikan sebagai durasi waktu yang dihitung sejak pasien menyerahkan resep di apotek atau instalasi farmasi hingga pasien menerima obat yang telah dipersiapkan. Waktu tunggu ini merupakan salah satu indikator utama dalam menilai mutu pelayanan di apotek atau instalasi farmasi (Mardiana et al., 2021).

Waktu tunggu yang terlalu lama dapat menyebabkan ketidaknyamanan bagi pasien dan memengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Selain itu, waktu tunggu yang tidak terkendali juga dapat mencerminkan adanya ketidakefisienan dalam proses pelayanan. Oleh karena itu, pengelolaan waktu tunggu secara efektif menjadi hal yang sangat penting dalam rangka meningkatkan kepuasan pasien dan kualitas pelayanan farmasi secara keseluruhan.

2.3.2 Standar Waktu Tunggu Berdasarkan Permenkes

Evaluasi Mutu Pelayanan Kefarmasian di Klinik terbagi menjadi beberapa kriteria. Salah satunya yaitu indikator evaluasi mutu waktu tunggu pelayanan obat jadi dan obat racikan. Lama waktu pelayanan yaitu antara 15–30 menit untuk resep obat jadi, dan 30–60 menit untuk resep obat racikan (Menkes RI, 2021).