

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan resep merupakan kegiatan pelayanan kefarmasian yang dilakukan oleh apoteker dan Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK) untuk meningkatkan pelayanan kesehatan. Pelayanan kefarmasian adalah pelayanan terkait obat yang langsung dan bertanggung jawab kepada pasien dengan tujuan mencapai hasil yang dapat dipercaya untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Paradigma pelayanan kefarmasian mengharuskan perluasan dari yang berorientasi kepada produk (*drug oriented*) menjadi berorientasi pada pasien (*patient oriented*) dengan filosofi pelayanan kefarmasian. Salah satu upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, yaitu dengan perbaikan waktu tunggu pelayanan resep (Kementerian Kesehatan RI, 2016).

Waktu tunggu pelayanan resep dibagi menjadi pelayanan resep obat non-racikan dan pelayanan resep obat racikan. Waktu tunggu pelayanan resep obat non racikan adalah waktu sejak pasien meninggalkan resep sampai dengan diterimanya obat yang telah disiapkan. Sedangkan waktu tunggu pelayanan resep racikan adalah mulai dari pasien menyerahkan resep hingga menerima obat racikan (Septini, 2019). Penelitian tersebut menjelaskan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu obat resep dengan kepuasan pasien. Oleh karena itu, sangat penting upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan obat resep untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengukur waktu tunggu pasien dalam mengambil obat.

Waktu tunggu merupakan salah satu standar minimal pelayanan farmasi di Puskesmas. Waktu tunggu pelayanan obat jadi adalah waktu antara pasien menyerahkan resep sampai obat diterima. Persyaratan minimal yang ditetapkan Kementerian Kesehatan untuk pelayanan obat non racikan adalah kurang dari tiga puluh menit (≤ 30 menit) sedangkan pelayanan obat racikan berlangsung paling lama enam puluh menit (≤ 60 menit) terhitung sejak pasien meninggalkan resep hingga menerima obat yang disiapkan (Kementerian Kesehatan RI, 2008). Waktu tunggu pelayanan resep racikan lebih lama dibandingkan dengan waktu tunggu pelayanan resep non racikan.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Esti et al. (2015) mencatat bahwa waktu tunggu yang lama untuk resep obat menjadi salah satu faktor

yang mempengaruhi kepuasan pasien. Waktu tunggu yang lama merupakan salah satu faktor yang mungkin berkontribusi terhadap ketidakpuasan pasien. Jika waktu tunggu yang lama akan mengurangi kenyamanan pasien di kemudian hari. Pelayanan kefarmasian adalah bagian pelayanan kesehatan yang menunjang pengobatan pasien dengan menyediakan obat-obatan yang bermutu dan terjangkau (Esti et al., 2015).

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Puskesmas Cikaro”.

1.2 Rumusan Masalah

Berapa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep racikan dan non racikan di Puskesmas Cikaro?

1.3 Batasan Masalah

Berikut ini adalah batasan masalah yang ada pada penelitian ini :

1. Penelitian ini dilakukan di Ruang Farmasi Puskesmas Cikaro. Data penelitian ini dikumpulkan pada bulan September 2023
2. Sampel Penelitian ini adalah resep pasien di Ruang Farmasi Puskesmas Cikaro.
3. Sampel meliputi resep racikan dan non racikan.

1.4 Tujuan Penelitian

Untuk menganalisis rata-rata waktu tunggu pelayanan resep racikan dan non racikan di Puskesmas Cikaro

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini dapat dihasilkan sebagai berikut :

1. penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk meningkatkan standar pelayanan minimal puskesmas.
2. Sebagai pedoman untuk melakukan penelitian yang mendalam dengan menggunakan sampel dan metode lainnya.