

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan No 9 Tahun 2017 mengenai apotek, apotek didefinisikan sebagai tempat di mana apoteker melakukan praktek kefarmasian dan menggunakan sarana yang berkaitan dengan pekerjaan kefarmasian. Tempat bekerja Tenaga Kefarmasian, termasuk Apoteker dan Tenaga Vokasi Kefarmasian yang memiliki Surat Izin Apotek (SIA). SIA merupakan sebuah dokumen resmi yang diberikan oleh pemerintah kabupaten atau daerah kepada Apoteker sebagai persetujuan untuk menjalankan kegiatan Apotek (MenKes, 2017).

Standar minimum pelayanan yang harus dipenuhi di apotek yaitu waktu tunggu. Waktu tunggu pelayanan obat jadi merupakan waktu yang diperlukan untuk menerima obat jadi setelah pasien memberikan resep, dengan batas waktu minimum yang telah ditentukan oleh kementerian kesehatan adalah ≤ 15 menit (Permenkes No. 58 Tahun 2014). Waktu pelayanan resep obat jadi menjadi lebih singkat dibandingkan dengan waktu pelayanan resep obat racikan. Hal ini dikarenakan pelayanan resep obat jadi tidak melibatkan proses peracikan (Nurjanah et al. 2016).

Salah satu faktor yang dapat memengaruhi kepuasan pasien adalah lamanya waktu tunggu untuk mendapatkan layanan resep. Keterlambatan dalam pelayanan resep ini bisa menjadi salah satu alasan mengapa pasien merasa tidak puas. Apabila lamanya waktu menunggu layanan resep, hal ini akan memunculkan rasa ketidaknyamanan. Hubungan antara pasien dan tingkat kepercayaan pasien di masa mendatang saling mempengaruhi.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Esti et al. 2015), diketahui bahwa lamanya waktu menunggu merupakan salah satu faktor yang berdampak pada tingkat kepuasan pasien. Salah satu faktor yang berpotensi menyebabkan ketidakpuasan pasien adalah lamanya waktu menunggu. Apabila pasien harus

menunggu dalam waktu yang lama, maka akan mengurangi kepuasan pasien dan dapat berdampak negatif terhadap kesetiaan pasien pada masa yang akan datang.

Apotek Kimia Farma 352 Margonda adalah sebuah fasilitas pelayanan farmasi yang menyediakan berbagai jenis layanan di bidang kefarmasian, termasuk pelayanan resep obat tunai dan resep obat BPJS, serta penjualan alat kesehatan, dan pelayan resep obat racikan maupun resep obat non racikan.

Dalam upaya meningkatkan pelayanan farmasi, Apotek Kimia Farma memiliki kebijakan waktu pelayanan yang mengharuskan obat non racikan selesai dalam waktu kurang dari 15 menit. Namun, pelayanan resep di Apotek Kimia 352 Margonda masih seringkali memakan lebih banyak waktu daripada yang seharusnya, yang mengakibatkan keluhan dari pasien maupun keluarga pasien. Hal ini disebabkan karena waktu tunggu pelayanan resep di Apotek Kimia Farma 352 Margonda masih terlalu lama.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai waktu tunggu pelayanan resep umum non racikan di Apotek Kimia Farma 352 Margonda demi meningkatkan kualitas layanan tersebut. Penulis ingin menjadikan masalah ini sebagai fokus perhatian dalam tulisannya, yang berjudul "Kesesuaian Waktu Tunggu Layanan Resep Umum Non Racikan Di Apotek Kimia Farma 352 Margonda". Teks ini diharapkan dapat digunakan sebagai informasi evaluasi untuk meningkatkan waktu tunggu pelayanan resep yang lebih efektif.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah disampaikan, dapat disimpulkan bahwa permasalahan yang diidentifikasi adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran waktu rata-rata menunggu pelayanan resep umum non racikan di Apotek Kimia Farma 352 Margonda?
2. Apakah waktu tunggu pelayanan resep umum non racikan di Apotek Kimia Farma 352 Margonda telah memenuhi standar waktu yang ditetapkan dalam Standard Operating Procedure (SOP) Kimia Farma?

1.3. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, masalah yang dikaji dibatasi yaitu waktu tunggu pelayanan resep umum non racikan. Selanjutnya, hasil penelitian akan dibandingkan dengan pedoman standar minimum pelayanan farmasi di apotek berdasarkan standar operasional prosedur (SOP) yang dimiliki oleh Kimia Farma.

1.4. Tujuan Penelitian

1.4.1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi apakah waktu yang dibutuhkan untuk melayani resep umum non racikan di Apotek Kimia Farma 352 Margonda sudah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) kimia farma.

1.4.2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi keberhasilan waktu tunggu pelayanan resep umum non racikan di Apotek Kimia Farma 352 Margonda, sesuai dengan standar operasioanl prosedur (SOP) Kimia Farma.

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1. Manfaat Bagi Apotek Kimia Farma 352 Margonda

Hasil penelitian ini dapat memberikan saran kepada Apotek Kimia Farma 352 Margonda untuk meningkatkan pelayanan resep umum non racikan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh standar operasioanl prosedur (SOP) Kimia Farma.

1.5.2. Manfaat Bagi Masyarakat

Diharapkan bahwa penelitian ini dapat meningkatkan pemahaman dan pengetahuan serta menjadi referensi dan perbandingan untuk penelitian terkait atau serupa.

1.5.3. Manfaat Bagi Institusi Pendidikan

Diharapkan bahwa penelitian ini akan memberikan manfaat kepada institusi pendidikan sebagai sumber pembelajaran dan acuan bagi mereka yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut mengenai topik yang terkait dengan judul penelitian di atas.