

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Tuntutan pasien dan masyarakat akan mutu pelayanan farmasi, mengharuskan adanya perubahan pelayanan dari paradigma lama (*drug oriented*) ke paradigma baru (*patient oriented*) adanya filosofi *pharmaceutical care* (pelayanan kefarmasian) yang semuanya diarahkan pada kinerja optimal yang ditandai dengan kepuasan pasien disertai peningkatan kualitas hidup pasien. Kegiatan pelayanan kefarmasian yang semula hanya berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi menjadi pelayanan yang kompherhensifyang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien (Depkes RI, 2008).

Standar pelayanan apotek, menyatakan bahwa untuk meningkatkan mutu pelayanan kefrmasian di apotek yang berorientasi kepada keselamatan pasien, diperlukan suatu standar yang dapat digunakan sebagai acuan dalam pelayanan kefarmasian di apotek. (Depkes RI, 2008).

Praktek pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan yang terpadu dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan. Saat ini kenyataannya sebagian besar apotek di indonesia belum melakukan kegiatan pelayanan farmasi seperti yang diharapkan, mengingat beberapa kendala antara lain kemampuan tenaga farmasi..

Kefarmasian saat ini masih mengalami banyak kendala khususnya dalam pelayanan resep seperti pengkajian resep, konseling obat, PIO serta waktu tunggu pasien dalam pelayanan resep (Depkes, 2008).

Untuk mengevaluasi kualitas pelayanan kefarmasian dapat dilihat dari beberapa indikator yaitu kepuasan konsumen, dimensi waktu tunggu pelayanan resep, prosedur pelayanan dan lain-lain.

Untuk mengetahui pelayanan kefarmasian, dilakukan dengan mengukur kepuasan pasien dengan cara angket, lamanya waktu pelayanan secara berkala dilakukan avaluasi diri (*self assessment*) terhadap semua komponen kegiatan yang telah dilakukan (Depkes, 2008).

Standar pelayanan untuk dimensi waktu tunggu pelayanan resep adalah pelayanan untuk obat jadi < 20 menit dan pelayanan untuk obat racikan < 40 menit (Depkes RI, 2008). Meningkatnya kompetisi yang mengarah pada tuntutan kebutuhan konsumen baik dari kualitas maupun kuantitas menyebabkan dunia usaha harus berjuang untuk meningkatkan pelayanan yang efektif, efisien dan fleksibel untuk dapat berinovasi secara cepat dan tepat. Adapun faktor-faktor yang dapat mempengaruhi waktu tunggu pelayanan obat jadi dan obat racikan yakni Waktu mengantri yang terlalu panjang dan lama menyebabkan konsumen jenuh, berkurangnya jumlah karyawan yang ada pada apotek tersebut sehingga dapat memperlambat pelayanan obat jadi dan obat racikan. (Fitri, 2009)

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Harianto (2005), pada 100 responden menunjukkan bahwa harapan responden terhadap pelayanan resep di apotek Kopkar Rumah Sakit Budhi Asih Jakarta 72% dengan kategori tinggi. Sedangkan kenyataannya pelayanan resep yang diterima responden adalah 10%. Hasil ini menunjukkan pasien di apotek Kopkar Rumah Sakit Budhi Asih Jakarta pelayanan resepnya masih rendah, maka penelitian terhadap pelayanan resep khususnya dalam hal waktu tunggu obat perlu ditingkatkan karena sebagian pasien mengharapkan pelayanan resep yang cepat dan tepat. Adapun faktor-faktor yang dapat mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep obat jadi dan obat racikan di apotek yaitu waktu mengantri yang

terlalu panjang dan lama menyebabkan konsumen jenuh, dan tidakberkunjunglagi dimasa yang akan datang, berkurangnya karyawan apotek sehingga membuat pelayanan obat menjadi lama.

Menurut Gaspersz (1994) pada situasi lain apabila berhadapan pelanggan dari pelayanan jasa, perlu diperhatikan beberapa karakteristik jasa yang diinginkan pelanggan antara lain: kecepatan waktu pelayanan, tanggung jawab, kelengkapan, variasi model pelayanan, pelayanan probadi, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan dan atribut pendukung lainnya. Selain itu, kualitas pelayanan mengacu pada segala sesuatu yang menentukan kepuasan konsumen, pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang sesuai keinginan konsumen dan upaya peningkatan kualitas untuk menghilangkan kesalahan serta ketepatan waktu yang disesuaikan dengan harapan konsumen.

Standar pelayanan minimal sebagai indikator hasil kerja disuatu instalasi atau bagian dari suatu rumah sakit sehingga terpantau hasil kerja yang dilakukan apakah ada perubahan ke arah yang lebih baik, di instalasi farmasi RS Roemani ada beberapa diantaranya : 1) waktu tunggu resep racikan difarmasi rawat jalan tidak lebih dari 20 menit dengan toleransi pencapaian 90 %; 2 ) tidak adanya kesalahan pemberian obat keperawat difarmasi rawat inap yang harus 100 % ; 3) waktu tunggu pesan terima obat digudang farmasi, waktu pemesanan dari penaylur obat atau distributor hingga obat diterima tidak lebih dari 6 jam dengan toleransi pencapaian 95% ( Roesmani, 2011).

Waktu tunggu merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan pasien di beberapa rumah sakit. Lama waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana suatu apotek mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien (Depkes, 2009). Waktu tunggu pelayanan adalah waktu tunggu pasien terhadap pelayanan mulai dari penerimaan sampai pasien selesai menerima pelayanan (Dhamanti, 2003).

Resep elektronik merupakan generasi elektronik dari peresepan melalui data *entry* secara otomatis menggunakan *software* resep elektronik dan jaringan transmisi yang menghubungkan resep dengan apotek. Resep elektronik diharapkan dapat mengganti resep manual, resep yang dicetak komputer dan *computer faxed prescription*. Untuk menjamin kerahasiaan informasi pasien, resep elektronik dikirimkan melalui jaringan yang aman dan tertutup yang hanya ditujukan untuk kepentingan peresepan. (Mc Veigh, 2008).

Sebuah rumah sakit swasta di Yogyakarta yang sedang mengembangkan peresepan elektronik pada bulan desember 2008 rata-rata melalui 340 lembar resep setiap harinya. Hari tersibuk yaitu hari senin dengan jumlah resep mencapai 484 lembar resep.

Sasaran mutu waktu tunggu pelayanan instalasi farmasi rawat jalan rumah sakit tersebut adalah 25 menit untuk obat jadi dan 45 menit untuk obat racikan. Pada akhir tahun 2007 sasaran mutu tersebut tercapai 62%, sedangkan akhir tahun 2008 meningkat menjadi 83,3%. Untuk meningkatkan pencapaian sasaran mutu waktu tunggu di instalasi farmasi rawat jalan, sejak february 2009 rumah sakit ini memulai penggunaan resep elektronik di klinik rawat jalan saraf. Penggunaan resep elektronik ini akan dimulai secara bertahap di klinik rawat jalan lainnya.

Observasi yang dilakukan peneliti di apotek Kimia Farma diketahui dari 100 orang pasien, terdapat 4 orang Pasien yang waktu tunggu untuk pelayanan resep obat racikan lebih dari 20 menit yaitu 25 menit dan untuk obat jadi diketahui ada 2 orang melebihi 40 menit yaitu 50 menit.

Karena Observasi yang dilakukan oleh peneliti maka Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui waktu tunggu pelayanan obat pasien di apotek Kimia Farma.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana waktu tunggu pelayanan resep di Apotek Kimia Farma dibandingkan dengan standar pelayanan minimal?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep obat jadi dan obat racikan di Apotek Kimia Farma.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut di atas, maka dapat merumuskan tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengevaluasi waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan di Apotek Kimia Farma dibandingkan dengan standar pelayanan minimal apakah sudah sesuai dengan standar atau belum.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep obat jadi dan obat racikan pada Apotek Kimia Farma

### **1.2 Manfaat Penelitian**

Dalam penelitian ini manfaat yang diharapkan oleh penulis meliputi sebagai berikut :

1. Untuk memperoleh wawasan dan pengetahuan baru mengenai karya tulis ilmiah yang merupakan tanggung jawab akademik terhadap dharma penelitian Perguruan Tinggi (PT)
2. Dapat memberi kontribusi terhadap penelitian, untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan standar pelayanan di Apotek Kimia Farma khususnya

untuk pelayanan resep, dan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik.