

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah mengeluarkan Permenkes Nomor 73 Tahun 2016 mengenai Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek sebagai panduan praktik apoteker dalam melindungi masyarakat dari pelayanan dan menilai mutu pelayanan. Menurut Menteri Kesehatan, standar pelayanan kefarmasian seperti persyaratan pengelolaan alat kesehatan, sediaan farmasi, dan bahan medis habis pakai, dan standar pelayanan kefarmasian klinik. Ketersediaan sumber daya kefarmasian yang berorientasi pada keamanan pasien harus mendukung penerapan standar pelayanan kefarmasian di apotek. Sumber daya manusia dan infrastruktur termasuk di antara sumber daya farmasi (Purwandari et al., 2017).

Di tengah wabah saat ini, kesehatan menjadi isu utama bagi masyarakat. Apotek ialah penawaran suatu layanan kesehatan. Apotek adalah fasilitas tempat apoteker melakukan kefarmasian. Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotik (SPKA) terdiri dari dua aktivitas yakni standar pelayanan kefarmasian klinik dan standar pengelolaan sediaan farmasi yang keduanya bersifat manajerial. Pengelolaan pasokan farmasi (bahan obat, obat, kosmetika, dan obat tradisional) terdiri dari rangkaian tindakan yang dimulai dari perencanaan kebutuhan, dilanjutkan dengan pembelian, penerimaan, penyimpanan, penghapusan, dan pelaporan/pencatatan. Layanan farmasi klinik berupa layanan informasi obat, layanan asesmen dan resep, monitoring drug therapy, home

care, dan monitoring efek samping, yang kesemuanya langsung diberikan oleh apoteker kepada pasien guna menambah pengeluaran dan mengurangi risiko. dari efek yang merugikan obat (MESO), serta penyuluhan pengobatan sendiri dan pendaftaran obat yang diambil di PMR (*patient medication record*) (Supardi *et al.*, 2019).

Pelayanan kefarmasian telah berubah dari orientasi paradigma lama pada obat (*drug oriented*) menjadi orientasi paradigma baru pada pasien (*patient oriented*). Pelayanan kefarmasian adalah pelayanan yang terkait dengan sediaan farmasi yang secara langsung diberikan dan akuntabilitas kepada pasien bertujuan mencapai hasil yang terukur untuk mengoptimalkan kualitas hidup pasien (Permenkes, 2016). Apoteker berkewajiban memberikan pelayanan kefarmasian yang maksimal kepada masyarakat, meliputi kegiatan kuratif, preventif, promotif, dan rehabilitatif. Selain itu, apotek harus mampu melayani setiap pasien dengan pelayanan yang luar biasa. Pasien dapat memanfaatkan pelayanan yang memuaskan di fasilitas kesehatan untuk mengevaluasi fasilitas tersebut, serta saat mereka menginginkan pelayanan kesehatan, mereka akan datang ke fasilitas kesehatan yang tetap.

Pelayanan farmasi mempunyai kualitas sehingga dapat menyajikan kepuasan bagi pasien. Maka itu, apotek perlu memperhatikan beberapa aspek yang bisa menciptakan dan meningkatkan kualitas pelayanan farmasinya (Rusdiana, 2015). Peninjauan Kepuasan pasien bisa dari banyak indikator seperti ketanggapan layanan resep. Hal tersebut dapat diukur dengan melihat lamanya waktu tunggu. Waktu tunggu dapat mengakibatkan pasien tidak puas. Tenggang waktu antara waktu pasien menyerahkan resep dan saat obat benar-benar diserahkan kepada mereka dikenal

sebagai waktu tunggu layanan resep. Waktu tunggu merupakan faktor yang berkontribusi terhadap ketidakpuasan pasien. Awal masa tunggu pelayanan resep ketika pasien memberikan resep dan berakhir pada saat pemberian obat pasien. Waktu tunggu obat jadi ialah waktu sejak pasien memberikan resep kepada petugas dan pasien mendapatkan obat jadi dan informasi obat. Sedangkan waktu tunggu pelayanan obat racikan ialah sejak pemberian resep pasien kepada petugas dan pasien menerima informasi obat dan obat majemuk.

Sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, standar waktu tunggu minimal pelayanan kefarmasian untuk obat jadi yakni 30 menit, sedangkan untuk obat racikan 60 menit. (Yuliani, 2019). Sumber daya manusia memiliki peran yang signifikan dalam meminimalisir waktu tunggu pelayanan obat resep, dengan tenaga yang tidak kompeten dan profesional mengakibatkan waktu pelayanan menjadi lebih lama. Di sisi lain, tersedianya SDM yang terlatih, beban kerja, lama kerja, dan keahlian pekerja akan berdampak signifikan terhadap lamanya pasien harus menunggu pelayanan obat resep (Mohebbifar et al., 2014).

Berdasarkan temuan penelitian Prabandari dan Putri (2019), sumber daya manusia merupakan elemen yang memengaruhi waktu tunggu pelayanan resep, artinya jika SDM terlatih maka pelayanan resep akan lebih cepat. Selain itu, pasien yang sibuk jam berkunjung mengakibatkan waktu tunggu yang lebih lama, karena jumlah personel atau petugas tidak sebanding dengan jumlah resep yang diterima. Hasil survei menunjukkan 58,67% apoteker hadir di apotek kota Padang dan Pelayanan

Kefarmasian di apotek kota Padang masih tergolong kurang memadai jika dibandingkan dengan rata-rata nasional 54,69% untuk pemeriksaan resep (Prabandari dan Putri, 2019). Berdasarkan penelitian diatas, meskipun pemerintah sudah menetapkan Permenkes No 73 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di Apotek, akan tetapi pelayanan kefarmasian di Apotek masih rendah. Kurang baiknya pelayanan farmasi klinis dan aspek manajerial berpengaruh terhadap waktu tunggu obat. . Menunggu adalah interaksi antara pelanggan dan proses pelayanan. Tindakan ini sering menimbulkan rasa sakit dan ketegangan. Semakin lama konsumen menunggu layanan, semakin buruk pendapat mereka tentang kualitas layanan, proses manufaktur, dan kebahagiaan pelanggan. Pasien mengunjungi faskes seperti apotek tentu mengharapkan keoptimalan sistem layanan kesehatan dan prima dengan waktu tunggu yang minimal (Jaya dan Apsari, 2018). Pemerintah melalui permenkes 73 tahun 2016 diharapkan mampu sebagai tolak ukur dan pedoman bagi tenaga farmasi untuk melakukan pelayanan kefarmasian di Apotek.

Apotek Nagasari adalah salah satu apotek di Karawang. Apotek ini memiliki banyak pasien yang mengobati sendiri. Jumlah orang yang hadir dapat mempengaruhi pelayanan kefarmasian, seperti waktu tunggu resep. Penelitian terkait waktu tunggu resep di Apotek masih kurang dilakukan. Penelitian implementasi Permenkes RI Nomor 73 tahun 2016 bagian pelayanan farmasi klinis dan aspek manajerial terhadap waktu tunggu obat belum pernah dilakukan di Apotek Nagasari. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk mengetahui pengaruh pelayanan farmasi klinis dan aspek manajerial

terhadap waktu tunggu pelayanan resep di Apotek Nagasari Karawang menurut peraturan tersebut.

Pelayanan Kefarmasian di Apotek pertama kali diatur dalam Keputusan Menteri Kesehatan RI nomor 1027/Menkes/SK/IX/2004 tentang SPKA (Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek) pada tahun 2004. Kemudian diganti dengan Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) RI nomor 35 Tahun 2014 tentang SPKA dan diperbarui dengan Permenkes RI nomor 73 Tahun 2016 tentang SPKA. Adapun Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui korelasi antara aspek manajerial dengan farmasi klinis terhadap waktu tunggu pelayanan resep di Apotek Nagasari dengan melihat kesesuaiannya dengan Pelayanan Kefarmasian di Apotek.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh aspek manajerial terhadap waktu tunggu pelayanan resep di Apotek Nagasari?
2. Bagaimana pengaruh aspek farmasi klinis terhadap waktu tunggu pelayanan resep di Apotek Nagasari?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui pengaruh aspek manajerial terhadap waktu tunggu pelayanan resep di Apotek Nagasari.

2. Untuk mengetahui pengaruh aspek farmasi klinis terhadap waktu tunggu pelayanan resep di Apotek Nagasari.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Untuk meningkatkan ilmu pengetahuan terkait implementasi Permenkes RI Nomor 73 tahun 2016 bagian pelayanan farmasi klinis dan aspek manajerial terhadap waktu tunggu obat serta sebagai salah satu syarat menyelesaikan studi Sarjana Farmasi.

2. Bagi Instansi

Sebagai bahan masukan bagi institusi dalam penambahan referensi dan pustaka untuk penelitian berikutnya.

3. Bagi Masyarakat

Dapat memberikan informasi kepada masyarakat dan sesama farmasi tentang implementasi Permenkes RI Nomor 73 tahun 2016 pada pelayanan farmasi klinis dan aspek manajerial yang berpengaruh terhadap waktu tunggu obat di Apotek Nagasari.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dapat menjadi acuan pengembangan penelitian selanjutnya.



