

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1.Latar Belakang Masalah**

Pelayanan resep merupakan salah satu kegiatan pelayanan kefarmasian yang dilakukan oleh apoteker guna meningkatkan pelayanan kesehatan. 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. Paradigma pelayanan kefarmasian mengharuskan ada perluasan dari yang berorientasi kepada produk (*drug oriented*) menjadi yang berorientasi pada pasien (*patient oriented*) dengan filosofi pelayanan kefarmasian (*pharmaceutical care*). Pelayanan kefarmasian meliputi pengelolaan sumber daya (sumber daya manusia, sarana prasarana, sediaan farmasi dan perbekalan kesehatan serta administrasi) dan pelayanan farmasi klinik (penerimaan resep, peracikan obat, penyerahan obat, informasi obat dan pencatatan/penyimpanan resep) dalam upaya mencapai tujuan yang ditetapkan. Salah satu upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan adalah meningkatkan kualitas pelayanan farmasi, yaitu dengan perbaikan waktu tunggu pelayanan resep. Alur pelayanan resep meliputi skrining resep, penyiapan obat dan peracikan obat, penulisan etiket, pengemasan serta penyerahan obat kepada pasien (Kemenkes RI, 2016 ; Kemenkes RI, 2014).

Waktu tunggu pelayanan resep adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai menerima obat. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hidayat di puskesmas Ngemplak II, menyatakan rata-rata waktu tunggu dalam resep non racikan adalah 6,09 menit dan resep racikan 12,9 menit. Waktu tunggu menjadi salah satu komponen yang menyebabkan ketidakpuasan pasien apabila waktu tunggu lama, karena akan menyebabkan rasa nyaman pasien berkurang, sehingga dalam hal ini penting untuk menilai waktu tunggu pelayanan resep di puskesmas. Beberapa faktor yang berkontribusi terhadap waktu tunggu resep adalah sumber daya manusia (jumlah SDM, keterampilan dan pengetahuan tentang obat), sarana dan prasarana (sistem komputerisasi, alat panggil nomor antrian, *delay*, mesin *sealing*, dan luas ruang pelayanan), serta kebijakan (standar

prosedur operasional dan formularium). (Menkes RI, 2008;Purwanto and Hidayat, 2015;Wongkar, 2000; Fitriah and Wiyanto, 2016;Hidayat,2017).

Analisis waktu tunggu memerlukan metode yang baik, sehingga didapatkan faktor yang memengaruhi waktu tunggu. Metode *Root Cause Analysis (RCA)* adalah salah satu metode yang digunakan untuk mendapatkan akar permasalahan, memperbaiki atau menghilangkan penyebabnya, dan mencegah masalah berulang. Metode Root Cause Analysis memiliki beberapa *tools* yang dapat digunakan, salah satunya yaitu diagram *fishbone*. Pada Diagram *fishbone* masalah akan dipecah menjadi sejumlah kategori yang berkaitan, dan kategori tersebut mempunyai sebab-sebab yang perlu diuraikan. Penggunaan metode yang masih jarang dan baik membuat penulis tertarik untuk mengetahui faktor yang memengaruhi waktu tunggu di puskesmas menggunakan metode tersebut (Purwanto and Hidayat, 2015).

Puskesmas Turi merupakan salah satu puskesmas yang ada di Kabupaten Sleman. Puskesmas belum memiliki standar baku waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan seperti yang sudah ditetapkan di rumah sakit. Pelayanan rawat jalan di puskesmas Turi setiap hari menangani kurang lebih sebanyak 60-90 pasien untuk semua Balai Pengobatan (BP). Balai Pengobatan (BP) yang menyerahkan resep ke ruang pelayanan obat antara lain BP poli gigi, BP poli umum, dan poli Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) (Anonim, 2017).

Melihat keharusan adanya peningkatan mutu pelayanan kefarmasian dari puskesmas Turi serta belum adanya penelitian yang dilakukan di puskesmas Turi mengenai waktu tunggu resep, maka penulis tertarik untuk menganalisis waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan di puskesmas Turi. Sehingga nantinya didapatkan faktor yang memengaruhi waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan di Puskesmas Turi.

## **1.2 Perumusan Masalah**

1. Bagaimana alur pelayanan resep pasien rawat jalan di Puskesmas Turi?
2. Berapa rata-rata waktu tunggu resep racikan dan non racikan pada pasien rawat jalan di puskesmas Turi?
3. Apakah faktor-faktor yang memengaruhi waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui alur pelayanan resep pasien rawat jalan di puskesmas Turi.
2. Mengetahui rata-rata waktu tunggu resep racikan dan non racikan pada pasien rawat jalan di puskesmas Turi.
3. Mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan

### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Bagi Puskesmas Turi Sleman Yogyakarta, sebagai bahan evaluasi pelayanan kefarmasian untuk meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan resep.
2. Bagi Instansi Pendidikan, penelitian ini digunakan sebagai bahan bacaan dan literatur serta dapat menjadi acuan dalam pengembangan penelitian mengenai pelayanan resep di puskesmas.
3. Bagi peneliti, penelitian ini akan menambah wawasan dan pengalaman mengenai waktu tunggu.
4. Bagi masyarakat khususnya pasien rawat jalan, hasil penelitian diharapkan dapat memudahkan pasien rawat jalan yang menebus resep agar mendapatkan pelayanan yang efektif dan efisien.