

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu standar dalam pelayanan kefarmasian adalah waktu tunggu pelayanan resep. Waktu tunggu ini dihitung mulai dari resep diterima di apotek hingga obat diserahkan ke pasien (Arini, dkk., 2020). Proses pelayanan resep membutuhkan waktu yang berbeda tergantung jenis resepnya, yaitu 60 menit untuk obat racikan dan 30 menit untuk obat non racikan. Waktu tunggu tersebut menjadi indikator untuk menilai dalam hal kecepatan dan ketepatan pelayanan. Peran waktu tunggu sangat penting karena dapat mencerminkan suatu proses kinerja tenaga kefarmasian yang diharapkan mampu menyesuaikan proses pelayanan dengan kondisi dan situasi pasien (Taufik dan Rahmatilah, 2020).

Apotek merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan di Indonesia yang memiliki tanggung jawab untuk mengutamakan kepentingan masyarakat khususnya dalam hal penyediaan, penyimpanan, dan penyaluran obat yang bermutu. Selain itu, apotek juga berfungsi sebagai tempat praktik pelayanan kefarmasian oleh apoteker yang telah mengucapkan sumpah jabatan, sarana farmasi untuk melakukan kegiatan seperti meracik, mengubah bentuk, mencampur, dan menyerahkan obat ke pasien. Apotek juga berperan dalam menyalurkan perbekalan farmasi

termasuk obat secara merata dan menyeluruh kepada masyarakat. Apotek juga berperan sebagai tempat pelayanan kefarmasian, dimana praktik kefarmasian yang dilakukan oleh Apoteker untuk memastikan mutu pelayanan kefarmasian di apotek perlu dilakukan evaluasi salah satu indikatornya melalui waktu tunggu (Permenkes RI, 2016).

Salah satu indikator pelayanan mutu pelayanan kefarmasian yaitu waktu tunggu pelayanan resep. Permasalahan yang selama ini seringkali terjadi pada waktu tunggu pelayanan resep, baik obat racikan maupun obat non racikan. Kondisi ini dapat menimbulkan ketidaknyamanan bagi pasien karena lamanya proses pelayanan obat di apotek. Sehingga perlu adanya evaluasi dalam proses pelayanan obat agar pasien yang berkunjung ke apotek dapat merasakan kenyamanan dalam memperoleh keseluruhan pelayanan di apotek.

Apotek Perintis merupakan salah satu tempat pelayanan kesehatan yang terletak di Jl. Perintis Kemerdekaan No. 38a, Panggung, Kecamatan Tegal Timur, Kota Tegal. Apotek Perintis Tegal. Apotek ini sangat membantu masyarakat dalam menjaga kesehatan, cukup banyak pasien atau masyarakat sekitar yang datang ke apotek tersebut untuk menebus obat dengan resep. Baik untuk resep obat racikan maupun resep obat non racikan. Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Apotek Perintis Tegal”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan teori dan data yang diperoleh di latar belakang terdapat rumusan masalah yaitu bagaimana waktu tunggu pelayanan resep di Apotek Perintis Tegal?

1.3 Batasan Masalah

Peneliti membatasi permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu:

1. Variabel penelitian ini adalah kecepatan dan ketepatan waktu tunggu pelayanan resep di apotek.
2. Penelitian dilakukan pada bulan Oktober - November 2024 di Apotek Perintis Tegal.
3. Waktu tunggu pelayanan resep dimulai dari penerimaan resep hingga penyerahan obat.
4. Data yang diambil meliputi resep obat racikan dan non racikan.
5. Jenis penelitian ini deskriptif dengan pendekatan kuantitatif.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran waktu tunggu pelayanan resep di Apotek Perintis Tegal.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Diharapkan dapat memberi pengalaman dan menambah wawasan tentang gambaran waktu tunggu pelayanan resep di apotek.

2. Bagi Tempat Penelitian

Diharapkan dapat memberikan manfaat dan masukan untuk meningkatkan pelayanan kefarmasian dalam hal waktu tunggu di apotek.

3. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan untuk penelitian selanjutnya.

1.6 Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

Pembeda	Afni (2021)	Murtaningrum (2022)	Fauziyah (2025)
Judul Penelitian	Tingkat kepuasan terhadap waktu tunggu obat dengan resep di Apotek Duta Sehat Pagongan	Gambaran waktu tunggu pelayanan resep pasien di Puskesmas Bulakamba	Gambaran waktu tunggu pelayanan resep di Apotek Perintis Tegal
Jenis Penelitian	Jenis penelitian survey yang bersifat deskriptif	Jenis penelitian deskriptif yang bersifat observatif	Jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif
Sampel Penelitian	Sampel pada penelitian ini pasien yang menunggu pelayanan obat dengan resep di Apotek Duta Sehat Pagongan	Sampel pada penelitian ini resep pasien di Puskesmas Bulakamba Brebes	Sampel pada penelitian ini pasien yang menunggu pelayanan resep di Apotek Perintis Tegal
Teknik Sampling	Pada penelitian ini menggunakan teknik <i>Quota Sampling</i>	Pada penelitian ini menggunakan teknik <i>Accidental Sampling</i>	Pada penelitian ini menggunakan teknik <i>Accidental Sampling</i>

Lanjutan Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

Pembeda	Afni (2020)	Murtaningrum (2022)	Fauziyah (2025)
Hasil	Hasil penelitian tingkat kepuasan waktu tunggu obat dengan resep di Apotek Duta Sehat Pagongan adalah sangat puas sebanyak 70 responden (87,5%), puas sebanyak 10 responden (12,5%), tidak puas sebanyak 0 responden (0%) dan sangat tidak puas sebanyak 0 responden (0%)	Hasil penelitian waktu tunggu pelayanan resep obat menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu resep obat jadi sebesar 3,9 menit dan obat racikan sebesar 6,6 menit	Dari hasil penelitian diperoleh jumlah sampel dalam penelitian ini 100 resep yang terdiri dari 13 resep obat racikan dan 87 resep obat non racikan dengan rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat racikan 11 menit 9 detik dan obat non racikan 6 ment 12 detik