

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kesehatan merupakan faktor yang mempengaruhi kualitas hidup individu. Keadaan sehat akan mempermudah individu dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Setiap individu bertanggung jawab atas kesehatan dirinya sendiri (Kemenkes RI, 2019). Dalam UUD 1945 Pasal 28H ayat 1 menyebutkan setiap orang mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan kesehatan (Nurjanah *et al.*, 2016). Pemerintah bertanggung jawab menyediakan pelayanan kesehatan barang dan jasa yang berkualitas untuk masyarakatnya. Dasar minimal jenis dan mutu pelayanan kesehatan ditentukan pada Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang dapat diperoleh oleh seluruh masyarakat (Kemenkes RI, 2019).

Farmasi merupakan salah satu unsur yang harus ada di Puskesmas. Pelayanan kefarmasian adalah segala pelayanan yang berhubungan dengan farmasi dan memiliki pedoman atau acuan yang diatur dalam Standar Pelayanan Kefarmasian. Standar Pelayanan Kefarmasian dibagi menjadi dua yaitu pengelolaan sediaan farmasi dan bahan medis habis pakai serta pelayanan farmasi klinik. Salah satu pelayanan farmasi klinik adalah pelayanan resep yaitu proses pengkajian resep, menyiapkan sediaan farmasi yang tertulis di resep, hingga sediaan farmasi diserahkan ke pasien disertai dengan Pelayanan Informasi Obat (PIO) (Kemenkes RI, 2016).

Diperlukan evaluasi secara berkala dan manajemen yang baik untuk upaya peningkatan dan pengendalian kualitas pelayanan kefarmasian guna menjamin kepuasan pasien (Kemenkes RI, 2016) dan (Megawati *et al.*, 2015). Timbulnya rasa puas dari pasien disebabkan karena mutu pelayanan kesehatan yang baik. Beberapa standar indikator evaluasi yang perlu dilakukan yaitu waktu tunggu pelayanan resep dalam menyiapkan sediaan farmasi dan tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan farmasi, keduanya saling berkaitan yaitu masalah waktu tunggu akan mempengaruhi tingkat kepuasan dan kenyamanan pasien yang menggambarkan kualitas pelayanan kesehatan (Laeliyah & Subekti, 2017). Hubungan waktu tunggu dan kepuasan yaitu merupakan hubungan terbalik, semakin rendah waktu tunggu, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien (Sun *et al.*, 2017). Peningkatan pelayanan resep dan mempersingkat waktu tunggu merupakan upaya dalam meningkatkan kepuasan pasien dan dengan media seperti kuesioner dapat berfungsi sebagai fasilitator untuk mengetahui kepuasan pasien (Li *et al.*, 2020).

Waktu tunggu pelayanan resep merupakan waktu yang dibutuhkan pasien untuk menunggu pelayanan farmasi yang terdiri dari serangkaian kegiatan mulai dari pasien menyerahkan resep sampai penyerahan obat kepada pasien (Kemenkes RI, 2008) dan (Ndukwe *et al.*, 2011). Parameter waktu tunggu pelayanan resep terbagi menjadi dua yaitu parameter waktu tunggu pelayanan obat jadi dan parameter waktu tunggu pelayanan obat racikan (Kemenkes RI, 2008). Waktu tunggu pelayanan resep

menggambarkan kecepatan dan kinerja tenaga farmasi dalam melakukan pelayanan kefarmasian. Waktu tunggu yang pendek diperlukan untuk mencerminkan pelayanan farmasi yang terbaik guna menciptakan kepuasan pelanggan (Nurjanah *et al.*, 2016). Sedangkan waktu tunggu yang melebihi standar waktu tunggu menjadi pengalaman yang kurang menyenangkan bagi pasien dan perlu di ditangani dengan manajemen yang baik (Ndukwe *et al.*, 2011). Salah satu yang sering menyebabkan ketidakpuasan dan keluhan pasien dalam pelayanan kesehatan yaitu permasalahan waktu tunggu yang lama (Torry *et al.*, 2016). Hasil Penelitian Purwandari *et al.*, (2017) menyebutkan faktor yang menyebabkan semakin lamanya waktu tunggu yaitu Sumber Daya Manusia (SDM), sarana dan prasarana, manajemen, Standar Prosedur Operasional (SPO), dan formularium. Sedangkan menurut Ndukwe *et al.*, (2011), beberapa faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep yaitu pola penyakit pasien, waktu kunjungan pasien, pelayanan apotek, struktur manajemen dan prosedur operasional apotek, fasilitas pengobatan, teknologi yang digunakan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan (KMK) No 129 Tahun (2008) tentang Standar Pelayanan Minimal, lamanya waktu tunggu pelayanan obat jadi  $\leq 30$  menit dan waktu tunggu pelayanan obat racikan  $\leq 60$  menit. Untuk standar minimal kepuasan pasien atau pelanggan yang mendapatkan pelayanan farmasi yaitu sebesar  $\geq 80\%$ .

Puskesmas Jatinegara Kabupaten Tegal merupakan salah satu fasilitas kesehatan pemerintah daerah tingkat pertama yang letaknya di Desa

Jatinegara, Kecamatan Jatinegara, Kabupaten Tegal, Jawa Tengah. Menjadi alternatif pilihan pertama pelayanan kesehatan masyarakat kecamatan Jatinegara. Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun (2014) Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, Puskesmas Jatinegara Kabupaten Tegal termasuk dalam kategori Puskesmas Pedesaan.

Analisa hubungan waktu tunggu pelayanan resep dan survei tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan resep diperlukan untuk mempertahankan dan meningkatkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Puskesmas Jatinegara Kabupaten Tegal. Berdasarkan latar belakang tersebut, perlu dilakukan analisa hubungan waktu tunggu pelayanan resep dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Jatinegara Kabupaten Tegal.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat didapatkan rumusan masalah :

1. Bagaimana gambaran waktu tunggu pelayanan resep racik dan non racik di Puskesmas Jatinegara Kabupaten Tegal?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap waktu tunggu pelayanan resep?
3. Bagaimana hubungan waktu tunggu pelayanan resep dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Jatinegara Kabupaten Tegal?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Tujuan Umum

Untuk menganalisa hubungan waktu tunggu pelayanan resep dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Jatinegara Kabupaten Tegal.

## 2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui rata-rata waktu tunggu pelayanan resep racik dan non racik di Puskesmas Jatinegara Kabupaten Tegal.
- b. Untuk mengidentifikasi apakah waktu tunggu pelayanan resep di Puskesmas Jatinegara Kabupaten Tegal sudah memenuhi ketentuan sesuai dengan yang tercantum dalam SPM.
- c. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien mengenai pelayanan resep di Puskesmas Jatinegara Kabupaten Tegal.

## **D. Manfaat Penelitian**

### 1. Manfaat Bagi Peneliti

Menambah ilmu pengetahuan dan wawasan bagi peneliti mengenai hubungan waktu tunggu pelayanan resep dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Jatinegara Kabupaten Tegal, serta sebagai sarana untuk mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh selama menjalani pendidikan.

### 2. Manfaat Bagi Institusi Pendidikan

Sebagai bahan referensi, studi pembandingan, dan bacaan untuk menambah wawasan terkait analisa hubungan waktu tunggu pelayanan resep dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Jatinegara Kabupaten Tegal.

### 3. Manfaat Bagi Puskesmas Jatinegara Kabupaten Tegal

Diharapkan dapat mengidentifikasi penyebab permasalahan lamanya waktu tunggu pelayanan resep dan bahan pertimbangan evaluasi kebijakan upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian di Puskesmas Jatinegara Kabupaten Tegal yang cepat dan tepat untuk meningkatkan tingkat kepuasan pasien.

### 4. Manfaat Bagi Masyarakat

Diharapkan masyarakat mendapatkan kepuasan mutu pelayanan kefarmasian yang efektif dan optimal.