

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja (PERMENKES No. 74 tahun 2016).

Banyak masyarakat yang mengeluh dan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh puskesmas, baik dari segi pemeriksaan yang kurang diperhatikan, keterampilan petugas, serta waktu tunggu yang lama untuk mendapatkan pelayanan kefarmasian. Menangani hal tersebut dalam peningkatan kepuasan pasien didukung dengan keluarnya Peraturan Menteri Kesehatan No.74 Tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di puskesmas yang menyebutkan bahwa standar pelayanan kefarmasian merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian di puskesmas harus mendukung tiga fungsi pokok puskesmas, yaitu sebagai pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, pusat pemberdaya masyarakat, dan pusat pelayanan kesehatan pertama yang meliputi pelayanan kesehatan perorangan dan pelayanan kesehatan masyarakat. Tuntutan pasien dan masyarakat akan peningkatan mutu pelayanan kefarmasian mengharuskan adanya perluasan dari paradigma lama yang

berorientasi kepada produk (*drug oriented*) menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (*patient oriented*) dengan filosofi pelayanan kefarmasian (*pharmaceutical care*) (Permenkes No 30, 2014).

Waktu tunggu adalah lamanya waktu pasien menunggu pelayanan kefarmasian sampai mendapat obat, menunggu dalam waktu yang lama menyebabkan ketidakpuasan pasien. Mengurangi waktu tunggu dapat meningkatkan kepuasan pasien di Instalasi Farmasi. Tiga penyebab utama lamanya waktu pelayanan pasien yaitu : lamanya waktu pendaftaran di loket, terbatasnya jumlah apoteker, pasien yang banyak, terbatasnya staf pelayanan kefarmasian lainnya (Hasan, 2014).

Pelayanan kefarmasian yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan pasien serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik, cepat, dan standar pelayanan yang telah ditetapkan (Novaryatiin *et al.*, 2010). Pelayanan resep di puskesmas dibawah tanggung jawab langsung Apoteker dan dibantu oleh Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK) yang harus dilakukan dengan mengacu peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 74 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di puskesmas. (Nylidia *et al.*, 2018).

Setiap puskesmas membutuhkan survei kepuasan untuk memperoleh informasi mengenai kepuasan yang dirasakan pasiennya. Pengukur kepuasan penggunaan jasa kesehatan merupakan salah satu indikator untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan. Survei kepuasan pasien menjadi penting dan perlu dilakukan bersamaan dengan pengukuran dimensi kualitas pelayanan kesehatan yang lain (Suryawati *et*

*al.*, 2006). Ada beberapa macam konsep pengukur kepuasan, pasien seperti tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan, dimensi kepuasan pasien, konfirmasi harapan dalam mendapatkan pelayanan sesuai yang diharapkan, minat pembelian ulang, kesediaan merekomendasikan dan ketidakpuasan pasien. Juga kepuasan pasien dengan ruang tunggu yang nyaman dalam menunggu pelayanan kefarmasian, kepuasan pasien saat mendapatkan pelayanan yang diberikan. Melalui penelitian tingkat kepuasan pasien dapat diketahui sejauh mana mutu pelayanan kesehatan yang telah diberikan dalam memenuhi harapan pasien (Az-zahroh, 2017).

Penelitian yang dilakukan oleh Biyanda (2017) tentang Tingkat Kepuasan Pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang dengan responden sebanyak 100 menyatakan bahwa hasil pengukuran persentase tingkat kepuasan pasien pada dimensi *tangibles* (bukti fisik) adalah 81,94%, dimensi *reability* (kehandalan) adalah 79,36%, dimensi *responsiveness* (daya tanggap) adalah 77,00%, dimensi *assurance* (jaminan) adalah 79,44% dan dimensi *empathy* (empati) adalah 80,88%. Pada penelitian tersebut peneliti cenderung mengevaluasi tingkat kepuasan pasien dalam bidang penerimaan pelayanan kesehatan di instalasi rawat jalan (Biyanda, 2017).

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian di bidang Instalasi Farmasi tentang “ Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang” sehingga dapat meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran waktu tunggu pelayanan resep di puskesmas Bergas Kabupaten Semarang?
2. Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien di puskesmas Bergas Kabupaten Semarang?
3. Bagaimana hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep terhadap tingkat kepuasan pasien di puskesmas Bergas Kabupaten Semarang?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Tujuan Umum

Menganalisis waktu tunggu pelayanan resep dengan tingkat kepuasan pasien di puskesmas.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui gambaran waktu tunggu pelayanan resep di puskesmas.
- b. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien di puskesmas.
- c. Untuk mengetahui hubungan waktu tunggu pelayanan resep terhadap tingkat kepuasan pasien di puskesmas.

## **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi puskesmas, penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai evaluasi dan masukan bagi puskesmas untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian di puskesmas.
2. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengalaman dan wawasan mengenai waktu tunggu pelayanan resep dengan tingkat kepuasan pasien di puskesmas.
3. Bagi studi pendidikan, penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dan studi perbandingan bagi penelitian lain.
4. Bagi masyarakat, diharapkan masyarakat mendapatkan pelayanan resep dan mendapatkan kepuasan yang efektif serta optimal dari puskesmas.