

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebuah kondisi tubuh, kebahagiaan sosial, serta jiwa yang baik sehingga membuat orang tersebut dapat menjalani aktivitas dengan produktif secara ekonomi dan sosial disebut dengan kesehatan. Dengan demikian, kesehatan dapat dikatakan sebagai kebutuhan dasar dari manusia dan termasuk ke dalam hak asasi manusia, sehingga diperlukan pemahaman secara keberlanjutan mengenai kesehatan (Yurika dan Astridya, 2016).

Unit pelaksana secara teknis sebagai fasilitas kesehatan pada dinas kesehatan (dinkes) kota/kabupaten yang bertanggung jawab atas pelayanan kesehatan di wilayah tersebut disebut juga dengan puskesmas (Depkes RI, 2016). Dengan kata lain, puskesmas adalah salah satu fasilitas kesehatan wilayah guna melaksanakan penyelenggaraan sebagai upaya kesehatan individu serta kesehatan masyarakat dari tingkat pertama dengan upaya preventif dan promotive sehingga akan dihasilkan derajat kesehatan yang tinggi (Kemenkes RI, 2014).

Di puskesmas, terdapat pelayanan kefarmasia. Menurut Departemen Kesehatan RI No.74 Tahun 2016. “Pelayanan Kefarmasian merupakan pelayanan langsung & bertanggung jawab kepada pasien terkait penyediaan obat untuk mencapai hasil tertentu”.

Apabila prosedur pemberiannya sesuai dengan kode etik serta standar yang ditetapkan, pemberian pelayanan pada pasien hingga memberikan kepuasan dari kefarmasian bermutu tinggi dapat dicapai. Menurut Departemen Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 “Kefarmasian Puskesmas meliputi pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, bahan obat habis pakai dan kegiatan pelayanan kefarmasian klinik. Salah satu tujuan adanya Standar Kefarmasian tersebut adalah untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian di puskesmas dan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pasien”.

Adapun berbagai kefarmasian di puskesmas, salah satunya adalah pelayanan resep. Siklus dari proses pelayanan resep dimulai dengan datangnya resep, kemudian melakukan skrining resep, penyediaan obat, peracikan obat, pengecekan ulang obat ,penyerahan obat dan memberikan informasi yang dibutuhkan pasien. Adapun waktu yang dibutuhkan pasien dalam penerimaan informasi obat atau obat itu sendiri disebut dengan waktu tunggu pelayanan resep. Waktu tunggu pelayanan ini dapat dikatakan juga sebagai total waktu yang dibutuhkan dalam satu siklus pelayanan resep tersebut (Septini R, 2012).

Waktu tunggu sebagai salah satu standar minimal dalam pelayanan kefarmasian Puskesmas merupakan waktu yang dibutuhkan pasien guna memperoleh pelayanan kesehatan, sehingga seringkali berkorelasi dengan kecemasan, stress, kebosanan, serta penurunan harapan serta kualitas hidup. Dengan demikian, waktu tunggu akan berpengaruh secara langsung pada

tingkat kepuasan pasien dan hal ini harus dapat dikontrol oleh puskesmas (Fitriah dkk, 2016).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni (2019), Dari 178 responden yang ada pada penelitian, hasil waktu tunggu untuk pelayanan resep racikan didapatkan persentase 100% yang artinya telah memenuhi standard dengan rata-rata 3,73 menit pada jam pelayanan 08.00—10.00 dan 4,74 menit pada jam pelayanan 10.00—12.00. Selain itu, didapatkan persentase 87,20%, yang artinya memenuhi standard, dan 12,80%, yang artinya belum memenuhi standard, pada waktu tunggu untuk pelayanan resep nonracikan dengan rata-rata 7,28 menit pada jam pelayanan 08.00—10.00 dan 8,14 menit pada jam pelayanan 10.00—12.00. Dari hasil penelitian, untuk mendapatkan kategori puas pada tingkat kepuasan harus didapatkan persentase 74,85%. Hasil dari uji statistic juga didapatkan adanya korelasi antara tingkat kepuasan pasien dengan waktu tunggu resep, hal tersebut berasal dari uji statistic yang mendapatkan hasil nilai sig $0,001 < 0,05$. Dengan demikian, pada penelitian ini didapatkan hasil bahwa terdapat korelasi antara tingkat kepuasan pasien dengan waktu tunggu resep serta waktu tunggu resep yang dinyatakan telah memenuhi standard pada SOP puskesmas.

Meninjau dari uraian yang ada, peneliti tertarik untuk melaksanakan penelitian hal terkait, yaitu mengenai korelasi analisis dari waktu tunggu pelayanan resep dengan tingkat kepuasan pasien di puskesmas.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana gambaran waktu tunggu pelayanan resep di Puskesmas 11 Ilir Kota Palembang ?
2. Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Puskesmas 11 Ilir Kota Palembang ?
3. Adakah hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas 11 Ilir Kota Palembang ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui gambaran waktu tunggu pelayanan resep di Puskesmas 11 Ilir Kota Palembang.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Puskesmas 11 Ilir Kota Palembang.
3. Untuk menganalisis ada atau tidaknya korelasi antara waktu tunggu pelayanan resep di Puskesmas 11 Ilir Kota Palembang terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas 11 Ilir Kota Palembang.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Institusi Pendidikan

Bagi institusi pendidikan, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau informasi pada penelitian terkait untuk selanjutnya.

2. Bagi Pihak Puskesmas

Bagi pihak puskesmas, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dari kinerja tenaga kesehatan, khususnya pada bidang farmasi, serta menjadi langkah awal dalam identifikasi permasalahan yang ada.

3. Bagi Peneliti

Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman pada pengetahuan mengenai korelasi antara waktu tunggu pelayanan resep dengan tingkat kepuasan pasien.