

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pelayanan farmasi merupakan pelayanan yang diinginkan memenuhi standar pelayanan minimal di Puskesmas. Salah satu kegiatan yang menunjang tercapainya pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan farmasi di puskesmas. Hal tersebut diperjelas dalam keputusan Menteri Kesehatan Nomor 58 tahun 2014 tentang pelayanan kefarmasian di puskesmas yang menjelaskan bahwa pelayanan kefarmasian merupakan suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi yang meliputi obat, bahan obat, obat tradisional, serta kosmetika dengan maksud mencapai hasil yang sempurna untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Oleh karena itu sangat diperlukan adanya standar pelayanan kefarmasian yang tujuannya untuk meningkatkan mutu pelayanan, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian, serta melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka melindungi keselamatan pasien (*patient safety*) (Sari Prabandari, 2019).

Pelayanan resep merupakan salah satu kegiatan pelayanan kefarmasian yang dilakukan di puskesmas. Pelayanan kefarmasian di puskesmas meliputi pengelolaan sumber daya, sarana prasarana, sediaan farmasi, serta perbekalan kesehatan, administrasi dan pelayanan farmasi klinik seperti (penerimaan resep, peracikan obat, informasi obat, dan pencatatan/penyimpanan resep) dengan memanfaatkan tenaga, sarana prasarana dan metode tatalaksana sesuai dalam upaya mencapai tujuan yang ditetapkan adalah terlaksananya pelayanan kefarmasian yang bermutu di Puskesmas (Permenkes RI, 2016).

Kepuasan pasien menurut (Nurjanah *et al.*, 2016) sebagai indikator di apotek Kimia Farma BLU Prof. Dr. R.D. Kandou Manado adalah salah satunya mewujudkan pelayanan prima dengan mengoptimalkan waktu tunggu pelayanan resep. Berdasarkan hasil penelitian (Nurjanah *et al.*, 2016) ini terdapat hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pasien. Karena pelayanan resep yang lama akan menurunkan tingkat kepuasan pasien, dan untuk pelayanan resep yang cepat akan meningkatkan kepuasan pasien.

Hal ini sesuai dengan penelitian dari (Karuniawati *et al.*, 2016) yang menyebutkan bahwa waktu tunggu adalah salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Waktu tunggu yang lama adalah salah satu komponen yang potensial mengakibatkan ketidakpuasan pasien. Karena jika waktu tunggu lama maka hal tersebut akan mengurangi kenyamanan pasien serta berpengaruh pada utilitas pasien di masa mendatang. Waktu tunggu merupakan standar minimal pelayanan farmasi di puskesmas. Menurut Kepmenkes Republik Indonesia Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan waktu tunggu farmasi dibagi menjadi 2 (dua), yaitu waktu tunggu pelayanan obat jadi (non racikan) dan waktu tunggu pelayanan obat racikan. Waktu tunggu pelayanan obat non racikan yaitu tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi dengan standar minimal yang sudah ditetapkan kementerian kesehatan yaitu  $\leq 30$  menit, sedangkan waktu tunggu pelayanan obat racikan yaitu tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan adalah  $\leq 60$  menit (Kepmenkes, 2008). Waktu tunggu pelayanan resep obat non racikan lebih cepat dibandingkan dengan waktu pelayanan resep obat racikan karena pelayanan resep obat yang non racikan tidak melalui proses peracikan (Nurjanah *et al.* 2016)

Peneliti (Maftuhah, 2016) menjelaskan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep adalah jumlah resep yang diterima di instalasi farmasi. Selain itu, jumlah item obat tiap resep dan jumlah racikan di setiap resep juga dapat mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep. Hasil dari penelitian ini dapat diketahui bahwa dari 99 responden di instalasi farmasi rawat jalan, 23 pasien (23,2%) responden yang mengatakan waktu tunggu pelayanan obat sesuai standar, dan 76 pasien (76,8%) mengatakan waktu tunggu pelayanan obat tidak sesuai standar. Pada penelitian ini didapatkan rata-rata waktu tunggu untuk obat jadi (obat non racikan) yaitu 51,13 menit, sedangkan rata-rata waktu tunggu obat racikan yaitu 78,41 menit. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan resep masih lama atau belum sesuai standar pelayanan minimal yang sudah ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan yaitu untuk pelayanan obat jadi adalah  $\leq 30$  menit dan untuk pelayanan obat racikan adalah  $\leq 60$  menit (Bustani *et al.* 2019).

Puskesmas Mujur Praya Timur dalam sebulan melayani resep rawat jalan sebanyak 410 dan selama ini belum pernah dilakukan evaluasi waktu tunggu untuk pelayanan resepnya dan tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian disana. Atas dasar uraian dan penjelasan tersebut maka perlu dilakukan analisis waktu tunggu pelayanan resep dan tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Mujur Praya Timur.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana gambaran waktu tunggu pelayanan resep di Puskesmas Mujur Praya Timur?
2. Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan kefarmasian berdasarkan dimensi *tangible, responsiveness, assurance, empathy, reliability* di Puskesmas Mujur Praya Timur?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Tujuan Umum

Untuk mengevaluasi pelayanan kefarmasian yang dilakukan di Puskesmas Mujur Praya Timur.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengevaluasi waktu tunggu pelayanan resep
- b. Untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Mujur Praya Timur berdasarkan 5 dimensi yaitu dimensi *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, *reliability*.

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Masyarakat

Dapat memberikan kepuasan kepada pasien dalam pelayanan kefarmasian di Puskesmas Mujur Praya Timur.

2. Bagi Peneliti

Peneliti bisa membandingkan tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Mujur Praya Timur dengan puskesmas yang lain.

3. Bagi Puskesmas

Hasil penelitian ini bisa digunakan untuk lebih meningkatkan tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian khususnya pelayanan resep di Puskesmas Mujur Praya Timur.