

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Puskesmas adalah lembaga pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat serta upaya kesehatan perorangan, dengan mengutamakan upaya promotif dan preventif di suatu wilayah (Permenkes, 2019). Pedoman untuk tenaga kefarmasian dalam penyelenggaraan pelayanan kefarmasian adalah standar pelayanan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian adalah pelayanan kepada pasien secara langsung terkait dengan sediaan farmasi yang bertujuan untuk mencapai target yang telah ditetapkan guna meningkatkan kualitas hidup pasien. Pengelolaan sediaan farmasi dan bahan medis habis pakai serta pelayanan farmasi klinik merupakan pelanan kefarmasian yang berada di puskesmas. Pengelolaan sediaan farmasi dan bahan medis habis pakai menurut (Permenkes, 2016). Perencanaan, permintaan, penerimaan, penyimpanan, pendistribusian, pengendalian, pencatatan, pelaporan, pengarsipan, pemantauan dan evaluasi pengelolaan merupakan kegiatan dari pelayanan kefarmasian. Pelayanan farmasi klinik meliputi pengkajian resep, penyerahan obat, PIO (Pelayanan Informasi Obat), konseling, visite pasien, pemantauan dan pelaporan efek samping obat, pemantauan terapi obat dan evaluasi penggunaan obat. Pengkajian resep merupakan kegiatan untuk menyeleksi persyaratan administrasi, persyaratan farmasetik dan persyaratan klinis.

Pada pelayanan kefarmasian perlu dilakukan evaluasi kualitas pelayanan kefarmasian agar seluruh aspek dapat berjalan sesuai dengan tujuan pelayanan kefarmasian yaitu untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian, melindungi pasien dari penggunaan obat yang tidak tepat dalam rangka keselamatan pasien. Pelayanan kepada pasien merupakan pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan, pelayanan di puskesmas hendaknya dilakukan dengan transparan alur pelayanan dan standar yang dilakukan oleh petugas kefarmasian, sehingga pasien tahu terhadap pelayanan yang diberikan. Mutu pelayanan merupakan hal terpenting dalam meningkatkan kepercayaan pasien, contohnya dari waktu tunggu pelayanan resep (Ma'arufi, 2015).

Waktu tunggu merupakan waktu dimana pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan dari penyerahan resep sampai pasien menerima obat. Menunggu merupakan proses interaksi pasien dengan proses pelayanan kefarmasian. Waktu tunggu pelayanan resep dapat mempengaruhi dalam hal tingkat kepuasan pasien. Salah satu standar pelayanan minimal di puskesmas yaitu waktu tunggu. Waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan masih menjadi masalah umum di bidang kesehatan dan salah satu komponen yang berpotensi menimbulkan ketidakpuasan, karena lamanya waktu tunggu dapat menyebabkan ketidakpuasan terhadap pasien dalam arti waktu tunggu tersebut berisiko terhadap penurunan kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas (Kepmenkes, 2008). Kepuasan pasien merupakan

hal yang sangat penting dalam suatu pelayanan. Apabila pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, maka pasien tersebut akan kembali untuk berobat di puskesmas.

Kepuasan pasien dapat ditingkatkan dengan sumber daya manusia (SDM) yang mencukupi, ketersediaan obat dan peralatan yang lengkap sehingga dapat meminimalisir waktu tunggu yang lama dan pasien mendapatkan kepuasan terhadap pelayanan resep. Waktu tunggu yang lama dapat diasumsikan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dan permasalahan yang sering menimbulkan keluhan pasien di berbagai puskesmas. Pasien yang datang ke puskesmas pasti menginginkan pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas tanpa harus menunggu lama. Puskesmas yang memiliki tingkat kepuasan pasien tinggi dapat dilihat dari pengelolaan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan situasi dan harapan pasien, waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen dalam tingkat kepuasan pasien. Pelayanan kesehatan yang berkualitas tercermin dari pelayanan yang ramah, cepat, dan pelayanan kesehatan yang nyaman (Utami, 2015).

Obat jadi merupakan senyawa atau campuran yang tersedia dalam bentuk serbuk, cairan, salep, tablet, pil, suppositoria atau bentuk lain yang memiliki nama sesuai dengan Farmakope Indonesia. Obat racik adalah obat yang dibuat dengan melalui proses peracikan, sehingga waktu tunggu pelayanan resep lebih lama daripada resep non racikan. Peracikan obat merupakan proses dimana peracikan mencakup dua kombinasi atau lebih

obat yaitu dengan cara menggabungkan, mencampur, atau mengubah bahan untuk membuat obat yang disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing pasien. Dibeberapa puskesmas waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang menimbulkan keluhan dan kurang mendapatkan perhatian oleh pihak puskesmas.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Esti *et al.* 2015) menyebutkan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah waktu tunggu. Waktu tunggu pelayanan resep obat non racikan lebih cepat karena tidak terjadi proses peracikan, sedangkan pada resep racikan waktu tunggu pelayanan akan lebih lama karena adanya proses peracikan (Nurjanah *et al.* 2016). Dari hasil beberapa penelitian menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan resep masih ada yang belum sesuai dengan standar pelayanan minimal yang diterapkan. Berdasarkan hasil penelitian di Semarang, 78% resep non racikan tidak mencapai standar. (Purwandari NK, 2017). Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh (Septini, 2012) rata-rata waktu tunggu untuk resep obat non racikan sebesar 39 menit dan resep racikan 60,4 menit dan berdasarkan penelitian (Hartono dan Murzani, 2016) mengatakan kecepatan pelayanan resep dapat dipengaruhi oleh sumber daya manusia.

Indikator mutu pelayanan kefarmasian terdapat pada 5 dimensi untuk melihat kepuasan pasien, lima dimensi tersebut antara lain *tangible* (berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati) (Daulay, 2015). Kepuasan pasien

dapat diukur dengan berbagai indikator, antara lain ketepatan waktu pelayanan peresepan. Untuk mengetahui keprofesionalitas petugas kefarmasian dalam mengeluarkan resep dengan cepat dapat menggunakan salah satu indikator yaitu waktu tunggu pelayanan resep di puskesmas. Waktu tunggu merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan dari pasien di puskesmas di berbagai pusat kesehatan (Razak A, 2012)

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian waktu tunggu pelayanan resep dan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Puskesmas Mangunsari Salatiga.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana gambaran waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi Farmasi Puskesmas Mangunsari Salatiga?
2. Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Instalasi Farmasi Puskesmas Mangunsari Salatiga?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Untuk mengevaluasi waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi Farmasi Puskesmas Mangunsari Salatiga

2. Tujuan khusus

Untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Instalasi Farmasi Puskesmas Mangunsari Salatiga

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Institusi Pendidikan

Sebagai bahan yang bisa digunakan untuk penelitian selanjutnya.

2. Bagi Puskesmas

Sebagai bahan evaluasi terkait peningkatan pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Puskesmas Mangunsari.

3. Bagi peneliti

Meningkatkan pengetahuan tentang pelayanan kefarmasian khususnya waktu tunggu pelayanan resep dan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep.