

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Upaya mewujudkan derajat kesehatan yang berkualitas bagi masyarakat adalah tujuan dari setiap kegiatan yang dilakukan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan. Salah satu fasilitas pelayanan kesehatan masyarakat tingkat pertama dengan tujuan mengedepankan promotif dan preventif untuk mencapai standar kesehatan masyarakat di lingkup kerjanya (Nugraheni, 2017).

Pelayanannya puskesmas terdapat banyak standar pelayanan salah satunya yaitu dalam pelayanan kefarmasian. Puskesmas merupakan suatu pelayanan yang berkaitan dengan Sediaan Farmasi dengan tujuan meningkatkan kualitas kehidupan pasien sesuai standar kefarmasian (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2014).

Pelayanan kefarmasian di puskesmas memiliki standar, salah satunya adalah waktu tunggu pasien pada saat memberikan resep pada petugas kefarmasian hingga dilayani dan diberikan obat. Lamanya waktu tunggu suatu pelayanan, akan menimbulkan tidak nyaman dan penilaian buruk terhadap suatu kualitas pelayanan, dan kepuasan pasien. Standar minimal waktu tunggu pelayanan farmasi untuk obat jadi (≤ 30 menit) dan pelayanan farmasi untuk obat racik (≤ 60 menit) (Permenkes, 2008).

Waktu tunggu adalah proses pengerjaannya dikerjakan oleh hanya seorang petugas dari tahap pasien memberikan resep hingga menerima obat. (Yuliani and Letde, 2019). Faktor yang menjadi penghambat waktu tunggu pelayanan resep menjadi lama yaitu Sumber Daya Manusia (SDM) dan jam kunjung pasien. Jika faktor tersebut telah dipenuhi maka waktu tunggu akan sesuai standar pelayanan kefarmasian (Wahyuni *et al.*, 2019).

Penelitian yang dilakukan oleh Jaya dan Apsari (2018), menyatakan bahwa terdapat 2 faktor utama yang menjadi penghambat waktu tunggu adalah faktor kurangnya sumber daya manusia dan faktor alat karena tidak adanya mesin penggerus obat untuk melayani resep racikan, sehingga tenaga kefarmasian menggunakan cara manual yaitu dengan menggunakan mortir dan stamper untuk menggerus obat-obat racikan. Hal ini kurang lebih sama dengan kondisi yang terjadi di Puskesmas Ndao yang dimana kurangnya tenaga teknis kefarmasian dan instrumen yang dilakukan juga menggunakan cara konvensional, maka dari itu peneliti ingin mengetahui apakah waktu tunggu puskesmas ndao memenuhi standar pelayanan kefarmasian di puskesmas.

Latar belakang diatas menunjukkan bahwa diperlukan penelitian untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi masalah dengan lama waktu tunggu pelayanan obat atas resep di Puskesmas Ndao, dengan harapan penelitian ini dapat dijadikan pedoman untuk mengurangi faktor-faktor yang mempengaruhi lama waktu tunggu pasien di puskesmas, sehingga puskesmas dapat memberikan pelayanan yang berkualitas serta mengutamakan keamanan dan kepuasan pasien. Dalam penelitian ini dipilih Puskesmas Ndao dikarenakan tempatnya yang terpencil dan juga peneliti ingin mengetahui apakah telah memenuhi standar pelayanan kefarmasian.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah yang di dapatkan adalah

:

1. Apakah waktu tunggu di Puskesmas Ndao sudah memenuhi standar pelayanan kefarmasian?
2. Apakah faktor yang mempengaruhi lamanya waktu tunggu pelayanan resep di Puskesmas Ndao?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui waktu tunggu di Puskesmas.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi lamanya waktu tunggu di Puskesmas Ndao.
- b. Untuk mengetahui waktu tunggu di Puskesmas Ndao sudah memenuhi standar pelayanan kefarmasian.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat bagi peneliti adalah dapat membuat penelitian dan menganalisis faktor yang mempengaruhi lamanya waktu tunggu di Puskesmas Ndao

2. Manfaat bagi Institusi adalah hasil penelitian dapat dijadikan sebagai suatu masukan dalam pengembangan ilmu pengetahuan di instansi fakultas kesehatan khususnya program studi S1 farmasi Universitas Ngudi Waluyo.
3. Manfaat bagi masyarakat adalah masyarakat yang berperan menjadi konsumen akan mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku.