

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan dasar yang menyelenggarakan upaya kesehatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (*promotif*), pencegahan penyakit (*preventif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*), dan pemulihan kesehatan (*rehabilitatif*), yang dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan. Konsep kesatuan upaya kesehatan ini menjadi pedoman dan pegangan bagi semua fasilitas pelayanan kesehatan di Indonesia termasuk puskesmas (Kemenkes, 2016).

Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari pelaksanaan kesehatan bagi masyarakat. Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas harus mendukung tiga fungsi pokok Puskesmas, yaitu sebagai pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan masyarakat, dan pusat pelayanan kesehatan strata pertama yang meliputi pelayanan kesehatan perorangan dan pelayanan kesehatan masyarakat (Kemenkes, 2016). 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 Asuhan Kefarmasian (*pharmaceutical care*) (Kawahe *et al.*, 2015).

Salah satu bagian dari pelayanan kefarmasian adalah pelayanan resep. Pelayanan resep adalah pelayanan yang diterima pasien mulai dari pasien menyerahkan resep sampai pasien menerima obat di apotek. Kualitas pelayanan resep salah satunya dinilai berdasarkan pada kebutuhan dan tuntutan pengguna jasa yang berkaitan dengan kepuasan pasien (Akhmad *et al.*, 2019). Kepuasan didefinisikan sebagai penilaian pasca konsumsi, bahwa suatu produk yang dipilih dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen sehingga mempengaruhi proses pengambilan keputusan untuk pembelian ulang produk yang sama. Pelayanan dirasa memuaskan apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan pengguna jasa. Sebaliknya, pelayanan dirasa kurang memuaskan apabila pelayanan yang diterima di bawah harapan pengguna jasa (Rastini & Novandy, 2017). Indikator lain yang juga dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan resep adalah waktu tunggu resep. Siklus prosedur pelayanan resep di mulai dari resep datang, selanjutnya melakukan skrining resep, penyediaan dan peracikan obat, pemeriksaan kembali obat, penulisan etiket, pengemasan obat, dan penyerahan obat disertai pemberian informasi yang dibutuhkan oleh pasien. Waktu tunggu resep yang baik dapat mempengaruhi kepuasan pasien, sehingga puskesmas harus dapat mengontrol waktu pelayanan resep untuk mencapai kepuasan pasien Parameter standar waktu tunggu untuk pelayanan obat jadi tidak lebih dari 30 menit dan pelayanan obat racikan tidak lebih dari 60 menit (Dampung *et al.*, 2018).

Penelitian untuk melihat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep telah dilakukan pada berbagai Puskesmas di Indonesia. Penelitian untuk melihat

kepuasan pelayanan resep dilakukan di salah satu Puskesmas Kabupaten Barru Sulawesi Selatan. Penelitian dilakukan terhadap 47 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep dalam kategori puas (69,93%) (Stevani *et al.*, 2018). Penelitian lain dilakukan di salah satu Puskesmas di Kota Surakarta terhadap 100 responden pasien JKN. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 90,23% pasien JKN di puskesmas induk Surakarta menyatakan puas pada mutu pelayanan kefarmasian dan pelayanannya juga sesuai dengan harapan pasien (Lubis & Astuti, 2018).

Penelitian untuk melihat waktu tunggu resep juga telah dilakukan pada beberapa Puskesmas di Indonesia. Penelitian yang dilakukan pada 2 Puskesmas di Kabupaten Tegal menunjukkan bahwa pada Puskesmas X waktu tunggu resep racikan rata-rata adalah 21 menit 3 detik dan obat jadi rata-rata adalah 14 menit 45 detik, sedangkan pada Puskesmas Y waktu tunggu resep racikan rata-rata adalah 10 menit 25 detik dan obat jadi rata-rata adalah 5 menit 5 detik (Prabasiwi *et al.*, 2019). Penelitian lain dilakukan di salah satu Puskesmas Kota Kupang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa waktu tunggu resep racikan rata-rata adalah 13 menit 45 detik dan obat jadi rata-rata adalah 11 menit 38 detik (Yuliani & Letde, 2019).

Kabupaten Hulu Sungai Selatan adalah salah satu kabupaten di Provinsi Kalimantan Selatan yang memiliki 21 Puskesmas. Salah satu Puskesmas di Kabupaten Hulu Sungai Selatan adalah Puskesmas Pasungkan. Puskesmas Pasungkan terletak di Kecamatan Daha Utara. Status akreditasi Puskesmas Pasungkan masih termasuk dalam kategori Tingkat Dasar. Jumlah pasien yang

berobat ke Puskesmas Pasungkan per harinya rata-rata 40 pasien. Melihat tingginya angka kunjungan pasien dan status akreditasi Puskesmas Pasungkan yang masih tergolong kategori Tingkat Dasar, maka perlu dilakukan penelitian untuk melihat kepuasan pasien dalam menerima pelayanan resep di Puskesmas Pasungkan dengan menggunakan indikator kepuasan pelayanan resep yang diukur menggunakan kuesioner kepuasan dan waktu tunggu pelayanan resep.

## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Puskesmas Pasungkan Kabupaten Hulu Sungai Selatan Provinsi Kalimantan Selatan?
2. Bagaimana gambaran waktu tunggu pelayanan resep di Puskesmas Pasungkan Kabupaten Hulu Sungai Selatan Provinsi Kalimantan Selatan?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengevaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Puskesmas Pasungkan Kabupaten Hulu Sungai Selatan Provinsi Kalimantan Selatan
2. Mengevaluasi gambaran waktu tunggu pelayanan resep di Puskesmas Pasungkan Kabupaten Hulu Sungai Selatan Provinsi Kalimantan Selatan

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

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

##### 1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi tentang gambaran waktu tunggu pelayanan resep dan tingkat kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan resep di Puskesmas.

##### 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas kinerja dalam pelayanan resep di masa yang akan datang serta diharapkan dapat memberi tambahan informasi, motivasi bagi tenaga kefarmasian dan meningkatkan kualitas pelayanan resep di Puskesmas.