

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat. Kesehatan sangat berhubungan dengan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas kesehatan. Pelayanan kesehatan sangat penting karena pelayanan yang prima akan memberikan perlindungan kesehatan bagi masyarakat Oktafioni (dalam Dedi Fatrida, 2019).

Puskesmas merupakan salah satu ujung tombak pelaksanaan program Jaminan Kesehatan Nasional, sehingga pelayanan puskesmas yang bermutu akan menjadi salah satu faktor penentu upaya peningkatan status kesehatan masyarakat. Tuntutan perkembangan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang lebih bermutu juga meningkat, sehingga diperlukan suatu peraturan yang mengikat untuk menjaga mutu pelayanan kesehatan agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat (Gustawan, 2017). Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah suatu program pemerintah yang bertujuan memberikan kepastian jaminan kesehatan yang menyeluruh bagi setiap masyarakat Indonesia agar dapat hidup sehat, produktif, dan sejahtera. Program ini merupakan bagian dari sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang bersifat wajib bagi seluruh penduduk melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan.

Implementasi program JKN oleh BPJS kesehatan dimulai sejak 1 Januari 2014 Undang-undang SJSN (dalam Saputra, 2017).

Pelayanan kefarmasian di puskesmas merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari pelaksanaan upaya kesehatan, yang berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat, dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan. 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 pelayanan kefarmasian (*pharmaceutical care*) (Depkes RI, 2016).

Menurut Irene (dalam Achmad Ainul 2017), Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan (pelayanan yang diterima dan dirasakan) dengan yang diharapkannya. Kepuasan pasien dapat dilihat dari berbagai indikator salah satunya adalah kecepatan pelayanan resep dan kecepatan pelayanan diukur melalui waktu tunggu.

Waktu tunggu merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan pasien di beberapa puskesmas, waktu tunggu di Indonesia ditetapkan oleh Departemen Kesehatan melalui standar pelayanan minimal. Setiap puskesmas harus mengikuti standar pelayanan minimal tentang waktu tunggu. Kategori jarak antara waktu tunggu dan waktu periksa yang

diperkirakan bisa memuaskan atau kurang memuaskan pasien antara lain saat pasien datang mulai dari mendaftar ke loket, mengantri dan menunggu panggilan ke poli untuk dianamnesis dan diperiksa oleh dokter, perawat atau bidan lebih dari 90 menit merupakan kategori lama, 30– 60 menit kategori sedang dan ≤ 30 menit kategori cepat. Waktu tunggu di Indonesia ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan melalui standar pelayanan minimal. Pelayanan minimal di rawat jalan berdasar Kepmenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 ialah kurang atau sama dengan 60 menit Kemenkes (dalam Nugraheni, 2018). Menurut Standar Permenkes No. 74 tahun 2016 obat non racik yaitu ≤ 15 menit, demikian juga untuk rata-rata waktu tunggu pelayanan obat racik sudah memenuhi standar pelayanan minimal waktu tunggu obat racikan yaitu ≤ 30 menit.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran lama waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan di puskesmas?
2. Bagaimanakah tingkat kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas?
3. Apakah terdapat hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui gambaran waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di puskesmas.
- b. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi puskesmas, penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai evaluasi dan masukan bagi puskesmas untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian di puskesmas.
2. Bagi Peneliti, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengalaman dan wawasan mengenai waktu tunggu pelayanan resep dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas.
3. Bagi Studi Pendidikan, penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dan studi perbandingan bagi penelitian lain.
4. Bagi Masyarakat, diharapkan masyarakat mendapatkan pelayanan yang efektif dan optimal dari puskesmas.