

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pusat Kesehatan Masyarakat atau Puskesmas adalah suatu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat di samping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok (Herlambang, 2016).

Pelayanan kesehatan di Puskesmas diharapkan memenuhi standar pelayanan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan yang langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Pelayanan kefarmasian ini mempunyai tujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian, melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (Kemenkes RI, 2020).

Pelayanan kefarmasian yang diberikan akan berpengaruh pada kualitas pelayanan yang dirasakan pasien di tempat tersebut. Jika pelayanan diberikan dengan baik, maka pasien akan merasa puas. Hal-hal yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu pendekatan dan perilaku petugas terutama pada saat pertama kali kunjungan, mutu informasi yang diberikan, prosedur perjanjian, waktu tunggu (periksa kesehatan maupun

pengambilan obat), dan fasilitas (Nugroho, 2012). Adapun yang harus diperhatikan dalam pelayanan kepada pasien ataupun keluarganya yaitu pelayanan yang cepat, tepat, serta jaminan tersedianya obat dan keamanan obat.

Waktu tunggu merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Waktu tunggu pelayanan resep adalah tenggang waktu mulai dari pasien menyerahkan obat sampai menerima obat. Menurut ketentuan Permenkes No. 129/ Menkes/ SK/ 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit pada pelayanan farmasi yaitu obat non-racik waktu tunggu ≤ 30 menit dan obat racik waktu tunggu ≤ 60 menit. Sedangkan di dalam Permenkes No. 26 tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas tidak tercantum lama waktu tunggu sebagai parameter mutu pelayanan, namun puskesmas Manonjaya membuat acuan waktu tunggu berdasarkan ketentuan pengendalian mutu yakni waktu tunggu untuk racikan 15 – 20 menit sedangkan non-racikan 5 – 10 menit.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan Ni Nyoman Yuliani (2018) tentang analisis waktu tunggu pelayanan resep di Puskesmas Pasir Panjang Kota Kupang menunjukkan rata-rata waktu tunggu untuk sediaan obat non-racik adalah 11,38 menit dan resep racik adalah 13,45 menit. Dalam penelitian yang lain oleh Maria Nirwani (2019) tentang kualitas pelayanan resep obat berdasarkan waktu tunggu di Puskesmas Lambunga Kabupaten Flores Timur menunjukkan rata-rata waktu tunggu untuk sediaan obat non-racik adalah 3,36 menit dan resep obat racik adalah 8,7 menit.

Berdasarkan hasil dari kedua penelitian tersebut terdapat perbedaan waktu tunggu obat, sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait waktu tunggu pelayanan resep obat di Puskesmas Manonjaya Kabupaten Tasikmalaya. Puskesmas Manonjaya merupakan fasilitas kesehatan tingkat pertama dan tempat berobat yang terdekat bagi masyarakat manonjaya. Dalam menyelenggarakan pelayanannya, puskesmas ini masih mendapat keluhan dari masyarakat terkait waktu tunggu pelayanan. Antrian yang panjang tanpa alasan yang jelas menyebabkan pasien merasa bosan dan jenuh, hal ini dapat mempengaruhi loyalitas pasien terhadap pemanfaatan ulang pelayanan puskesmas.

Jumlah kunjungan akan berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas. Jumlah rata-rata kunjungan pasien rawat jalan dari bulan Januari – Desember 2021 sebanyak 984 pasien. Tenaga farmasi di Puskesmas Manonjaya terdiri dari 1 (satu) orang Apoteker, 2 (dua) orang Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK), dan 2 (dua) asisten Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK). Dengan adanya berbagai pekerjaan seperti mencari dan mengambil obat, menulis etiket, meracik obat, dan menyerahkan obat akan membuat seorang tenaga kefarmasian menjadi kesusahan untuk membagi pekerjaannya.

Pelayanan resep obat merupakan proses terakhir dari pelayanan kesehatan bagi pasien sehingga diperlukan gambaran waktu tunggu di Puskesmas Manonjaya Kabupaten Tasikmalaya untuk mengetahui proses pelayanan ini memerlukan waktu berapa lama.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalahnya yaitu “Bagaimana gambaran waktu tunggu pelayanan resep obat di Puskesmas Manonjaya Tasikmalaya?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui bagaimana gambaran waktu tunggu pelayanan resep obat di Puskesmas Manonjaya Kabupaten Tasikmalaya.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat racik dan non-racik berdasarkan hari kerja.
- b. Mengetahui rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat racik dan non-racik berdasarkan jam sibuk.
- c. Mengetahui rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat racik dan non-racik berdasarkan jam tidak sibuk.

D. Manfaat penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi :

1. Bagi peneliti

Sebagai sarana untuk menambah pengetahuan mengenai kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Manonjaya Kabupaten Tasikmalaya.

2. Bagi Institusi Jurusan Farmasi Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya

- a. Sebagai bahan tambahan keustakaan.

b. Sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

3. Bagi Instansi Penelitian

Sebagai bahan evaluasi untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas Manonjaya Kabupaten Tasikmalaya.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian tentang waktu tunggu pelayanan resep obat di Puskesmas Manonjaya Kabupaten Tasikmalaya belum pernah dilakukan. Adapun penelitian yang sejenis, persamaan dan perbedaan penelitian dengan penelitian sebelumnya adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1. Persamaan dan perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya

Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
Nurjanah <i>et al</i> (2016)	Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Kepuasan Pasien di Apotek Pelengkap Kimia Farma BLU Prof. Dr. R.D. Kandou Manado	1. Meneliti waktu tunggu pelayanan resep	1. Waktu dan tempat penelitian 2. Pengambilan sampel
Karuniawati, dkk. (2016)	Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Farmasi Kategori Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan di RSUD Kota Salatiga	1. Meneliti lama waktu tunggu pelayanan resep	1. Waktu dan tempat penelitian 2. Pengambilan sampel
Fadhilah, dkk. (2018)	Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan	1. Meneliti waktu tunggu pelayanan resep	1. Waktu dan tempat penelitian 2. Pengambilan sampel