BAB 1
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Fasilitas Pelayanan Kesehatan menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 tahun 2014 adalah suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik, peningkatan kesehatan (*promotif)*, pencegahan penyakit (*preventif)*, penyembuhan penyakit (*kuratif)*, dan pemulihan kesehatan (*rehabilitatif)*, yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan/atau masyarakat. Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya *promotif* dan *previntif* untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.

Pelayanan kefarmasiaan dapat dijalankan diseluruh tatanan pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas, yang merupakan salah satu unit pelayanan terdepan dan terdekat dengan masyarakat termasuk pelayanan kefarmasian. Apotek di puskesmas merupakan sarana pelayanan kefarmasian yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat untuk memperoleh obat. Apotek menurut Peraturan Pemerintah Nomor 51 tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasiaan merupakan fasilitas pelayanan kefarmasian, tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh Apoteker. Saat ini orientasi pelayanan apotek telah bergeser dari *drug oriented* menjadi *patient oriented* yang beasaskan pada *pharmaceutical care* dengan tujuan membantu pasien mendapatkan dan menggunakan obat secara akurat dan tepat. Pelayanan farmasi yang dulunya hanya berfokus pada pengolahaan obat diubah menjadi 2 pelayanan yang menyeluruh, yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas kesehatan pasien.

Pelayanan kefarmasian menurut Peraturan Pemerintah RI Nomor 51 Tahun 2009 adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab pada pasien yang berhubungan dengan sediaan farmasi, dengan maksud mencapai hasil yang pasti unutk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Pelayanan apotek di puskesmas dikelola oleh unit atau instalasi farmasi termasuk yang bertugas menyelenggarakan, mengatur, dan mengawas seluruh kegiatan apotik. Pelayanan kefarmasian adalah bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan puskesmas dan berorientasi pada pelayanan pasien dan penyediaan obat yang bermutu. Saat ini bukan hanya pasien mendapat obat bermutu tetapi juga layanan dari petugas kesehatan yang bermutu karena orientasinya sudah bergeser ke *patient center*. Kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan menjadi fokus yang saat ini digalakkan oleh pemerintah.

Salah satu faktor yang berhubungan erat dengan kepuasan pasien adalah waktu tunggu pelayanan resep (Esti et al., 2015). Waktu tunggu pelayanan resep dibagi menjadi 2 (dua) yaitu waktu tunggu pelayanan resep obat jadi atau non racikan dan waktu tunggu pelayanan resep obat racikan. Waktu tunggu pelayanan obat jadi adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi dengan standar minimal yang ditetapkan kementerian kesehatan adalah ≤ 30 menit, sedangkan waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan yaitu ≤ 60 menit (Permenkes, 2008). Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Esti et al., 2015) menyebutkan bahwa waktu tunggu merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien.

Sedangkan waktu tunggu di Puskesmas Sungai Tabuk 2 berdasrkan SK Nomor 041/SK/PKM-ST2/2019 menetapkan untuk resep obat jadi tidak lebih dari 10 menit dan untuk resep racikan tidak lebih dari 15 menit. Waktu tunggu merupakan salah satu komponen yang menyebabkan ketidakpuasaan pasien,

yang berdampak pada loyalitas (Nurjanah, 2016). Maka dari itu perlu upaya untuk menjaga atau mempertahankan loyalitas pasien. Salah satu upaya untuk mempertahankan loyalitas pasien yaitu dengan meningkatkan kepuasan pasien terhadap waktu tunggu pelayanan resep di Puskesmas Sungai Tabuk 2. Sebagai acuan standar kepuasan pasien adalah Kepmenkes RI No. 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Pelayanan Minimal Rumah Sakit bahwa standar kepuasan pasien adalah ≥ 80%.

Kepuasan konsumen adalah situasi yang ditujukan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik (Tjiptono, 2012). Sedangkan menurut Kotler dan Keller (2012) kepuasaan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Evaluasi kepuasan konsumen dapat dinilai dari 5 dimensi yaitu *tangibles* (wujud nyata), r*eliability* (kepercayaan), r*esponsiveness* (tanggung jawab), a*ssurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

Puskesmas Sungai Tabuk 2 merupakan salah unit pelayanan kesehatan masyarakat yang ada di Kabupaten Banjar, yang memberi pelayanan kesehatan pada satu pustu dan enam desa, diantaranya desa Lok Baintan, desa Sungai Pinang Lama, desa Sungai Pinang Baru, desa Pambantanan, desa Paku Alam, desa Lok Baintan Dalam. Puskesmas Sungai Tabuk 2 memberikan pelayanan berdasarkan 2 kategori diantaranya Jaminan Kesehatan Nasional (JKN),yang terdiri dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), Asuransi Kesehatan (ASKES), Kartu Indonesia Sehat (KIS) dan Kartu Tanda Penduduk Elekronik (e-KTP). Jumlah kunjungan pasien pada Puskesmas Sungai Tabuk 2 per hari kurang lebih 40 – 80 pasien.

Berdasarkan latar belakang di atas maka dilakukan penelitian mengenai gambaran kepuasan pasien terhadap waktu tunggu pelayanan resep di Puskesmas Sungai Tabuk 2.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana gambaran tingkat kepuasaan pasien terhadap waktu tunggu pelayanan resep di Puskesmas Sungai Tabuk 2?.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap waktu tunggu pelayanan resep di Puskesmas Sungai Tabuk 2.

1.3.2 Tujuan Khusus

Untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap waktu tunggu pelayanan resep di Puskesmas Sungai Tabuk 2 yang mengacu pada SOP Puskesmas Sungai Tabuk 2.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Peneliti

Sebagai sarana mengaplikasikan ilmu dalam bidang pelayanan kefarmasian di puskesmas yang diperoleh selama perkuliahan di Universitas Muhammadiyah Banjarmasin.

1.4.2 Bagi Instansi

Sebagai bahan evaluasi dalam upaya memperbaiki dan meningkatkan kualitas Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Sungai Tabuk 2.

1.4.3 Bagi Institusi

Sebagai reverensi mahasiswa untuk melakukan penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan penelitian ini.