

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan hal mendasar yang harus dimiliki oleh setiap orang. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia nomor 36 tahun 2009, kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Dengan makin tingginya tingkat pendidikan dan keadaan sosial ekonomi masyarakat, maka kebutuhan dan tuntutan akan kesehatan makin meningkat pula. Untuk itu tidak ada upaya lain yang dapat dilakukan kecuali menyelenggarakan layanan kesehatan yang sebaik - baiknya agar tercapainya derajat kesehatan yang berkualitas. Layanan kesehatan hari ini harus lebih baik dari kemarin dan besok harus lebih baik dari hari ini.

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk masyarakat tingkat dasar di Indonesia adalah melalui Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang merupakan unit organisasi fungsional dinas kesehatan kabupaten / kotamadya dan diberi tanggung jawab sebagai pengelola kesehatan bagi masyarakat tiap wilayah kecamatan dari kabupaten / kotamadya bersangkutan. Puskesmas sebagai sarana pelayanan kesehatan terdepan bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan masyarakat dengan mutu yang baik dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan maka puskesmas harus mampu menampilkan dan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan bermutu. Penyelenggaraan upaya kesehatan masyarakat di puskesmas perlu ditunjang dengan pelayanan kefarmasian yang bermutu sesuai Pedoman Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas (Depkes, 2006).

Pelayanan kesehatan mempunyai peranan strategis dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Kegiatan pelayanan farmasi yang tadinya hanya berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi harus diubah menjadi pelayanan yang komprehensif dan bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. 25% kesembuhan pasien diharapkan diperoleh dari kenyamanan serta baiknya pelayanan puskesmas, sedangkan 75% berasal dari obat yang digunakan pasien. Pelayanan yang bermutu selain mengurangi resiko terjadinya *medication error*, juga memenuhi kebutuhan dan tuntutan masyarakat sehingga masyarakat akan memberikan persepsi yang baik terhadap puskesmas.

Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil untuk meningkatkan kualitas hidup pasien (Depkes, 2009). Pelayanan kefarmasian pada saat ini telah berubah paradigmanya dari orientasi obat kepada orientasi pasien yang mengacu pada asuhan kefarmasian (*Pharmaceutical Care*). Sebagai konsekuensi perubahan orientasi tersebut, apoteker / asisten apoteker sebagai tenaga farmasi dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan perilaku agar dapat berinteraksi langsung dengan pasien (Depkes, 2006).

Puskesmas Martapura Barat merupakan salah satu puskesmas yang ada di Kabupaten Banjar, terletak di wilayah Kecamatan Martapura Barat. Saat ini puskesmas juga melaksanakan pelayanan farmasi klinik meliputi pelayanan resep, peracikan obat, penyerahan obat dan pemberian informasi obat kepada masyarakat baik sebagai pasien umum dan peserta asuransi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial bidang kesehatan.

Salah satu indikator mutu layanan klinis di Puskesmas Martapura Barat adalah waktu tunggu pelayanan resep. Waktu tunggu pelayanan resep adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan pasien

menerima obat. Puskesmas Martapura Barat menetapkan standar pelayanan kefarmasian berdasarkan indikator mutu layanan klinis yaitu waktu tunggu pelayanan resep untuk obat non racikan ≤ 5 menit dan pelayanan resep untuk obat racikan ≤ 10 menit. Data yang diperoleh pada Bulan Desember 2019 terdapat 830 resep non racikan, 743 resep yang sesuai waktu tunggu dengan persentase 89,52% dan 87 resep yang tidak sesuai waktu tunggu dengan persentase 10,48%. Persentase 89,52% belum memenuhi standar puskesmas yang menerapkan standar 100% untuk capaiannya. Berdasarkan hal tersebut di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai kesesuaian waktu tunggu pelayanan resep berdasarkan indikator mutu layanan klinis di Puskesmas Martapura Barat.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana gambaran kesesuaian waktu tunggu pelayanan resep non racikan berdasarkan indikator mutu layanan klinis di Puskesmas Martapura Barat januari 2020.

1.3 Tujuan Penelitian

Mengetahui gambaran kesesuaian waktu tunggu pelayanan resep non racikan berdasarkan indikator mutu layanan klinis di Puskesmas Martapura Barat januari 2020.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Puskesmas

Menjadi masukan positif untuk Puskesmas Martapura Barat dan dapat memotivasi semua pihak yang terlibat untuk melakukan langkah-langkah perbaikan dalam pelayanan resep.

1.4.2 Bagi Masyarakat

Diharapkan penelitian ini dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dan mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan bermutu.

1.4.3 Bagi Institusi Pendidikan

Sebagai referensi yang dapat menunjang proses belajar mengajar untuk kepentingan pendidikan terutama tentang kesesuaian waktu tunggu pelayanan resep non racikan berdasarkan indikator mutu layanan klinis.

1.4.4 Bagi Penulis

Memperoleh pengetahuan, wawasan dan memecahkan masalah dalam pelayanan resep non racikan yang waktu tunggu tidak sesuai dengan indikator mutu layanan klinis.