

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Puskesmas

2.1.1 Definisi Puskesmas

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 tahun 2016 pusat kesehatan masyarakat yang selanjutnya disebut puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten / kotamadya yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja.

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.

2.1.2 Fungsi Puskesmas

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 tahun 2016 puskesmas memiliki tiga fungsi pokok, 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.

2.2 Puskesmas Martapura Barat

Berdasarkan Profil UPT. Puskesmas Martapura Barat tahun 2019 merupakan daerah rawa dan salah satu dari 20 Kecamatan yang ada di Kabupaten Banjar yang terdiri dari 13 desa. Kecamatan Martapura Barat berjarak kurang lebih 20 km dari Kota Martapura.

Batas wilayah kerja Puskesmas Martapura Barat adalah:

- a. Bagian utara : Wilayah Puskesmas Simpang Empat 1
- b. Bagian barat : Wilayah Puskesmas Sungai Tabuk 1
- c. Bagian timur : Wilayah Puskesmas Martapura Timur
- d. Bagian selatan : Wilayah Kota Banjarbaru

Transportasi dari Puskesmas Martapura Barat ke desa dapat dijangkau dengan kendaraan umum. Secara administrasi Puskesmas Martapura Barat terdiri dari 13 desa dengan luas total wilayah kerja 149,38 km². Seperti yang tertera pada tabel 4.1 berikut ini:

Tabel 2.1 Desa di wilayah kerja Puskesmas Martapura Barat

No.	Nama desa
1.	Desa Tangkas
2.	Desa Sungai Batang
3.	Desa Sungai Batang Ilir
4.	Desa Sungai Rangas Ulu
5.	Desa Sungai Rangas Hambuku
6.	Desa Sungai Rangas
7.	Desa Sungai Rangas Tengah
8.	Desa Keliling Benteng Ulu
9.	Desa Keliling Benteng Tengah
10.	Desa Antasan Sutun
11.	Desa Telok Selong Ulu
12.	Desa Telok Selong
13.	Desa Penggalaman

Jumlah penduduk di wilayah kerja Puskesmas Martapura Barat pada tahun 2019 tercatat sebanyak 18.601 jiwa dengan 9.298 orang penduduk laki-laki dan 9.303 orang penduduk perempuan (tabel 4.2). Kepadatan penduduk di wilayah kerja Puskesmas Martapura Barat sangat berpengaruh terhadap upaya pelayanan kesehatan yang dilakukan.

Tabel 2.2 Jumlah penduduk Kecamatan Martapura Barat tahun 2019

No	Desa	Jumlah penduduk		
		L	P	Jumlah
1	Desa Tangkas	606	628	1.234
2	Desa Sungai Batang	929	888	1.817
3	Desa Sungai Batang Ilir	987	985	1.972
4	Desa Sungai Rangas Ulu	884	928	1.812
5	Desa Sungai Rangas Hambuku	828	846	1.674
6	Desa Sungai Rangas	314	345	659
7	Desa Sungai Rangas Tengah	429	453	882
8	Desa Keliling Benteng Ulu	1.055	1.034	2.089
9	Desa Keliling Benteng Tengah	586	542	1.128
10	Desa Antasan Sutun	268	277	545
11	Desa Telok Selong Ulu	552	535	1.087
12	Desa Telok Selong	678	720	1.398
13	Desa Penggalaman	1.182	1.122	2.304
	Jumlah	9.298	9.303	18.601

2.3 Pelayanan Kefarmasian

2.3.1 Definisi Pelayanan Kefarmasian

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 tahun 2016 pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien.

Pelayanan kefarmasian telah mengalami perubahan yang semula hanya berfokus kepada pengelolaan obat (*drug oriented*) berkembang menjadi pelayanan komprehensif meliputi pelayanan obat dan

pelayanan farmasi klinik yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Peraturan Pemerintah nomor 51 tahun 2009 tentang pekerjaan kefarmasian menyatakan bahwa pekerjaan kefarmasian adalah pembuatan termasuk pengendalian mutu sediaan farmasi, pengamanan, pengadaan, penyimpanan dan pendistribusian atau penyaluran obat, pengelolaan obat, pelayanan obat atas resep dokter, pelayanan informasi obat, serta pengembangan obat, bahan obat dan obat tradisional.

2.3.2 Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 tahun 2016 pelayanan kefarmasian di puskesmas merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari pelaksanaan upaya kesehatan, yang berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan yang terpadu dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan.

Pelayanan kefarmasian di puskesmas meliputi 2 (dua) kegiatan, yaitu kegiatan yang bersifat manajerial berupa pengelolaan sediaan farmasi dan bahan medis habis pakai dan kegiatan pelayanan farmasi klinik. Kegiatan tersebut harus didukung oleh sumber daya manusia dan sarana dan prasarana.

2.4 Standar Pelayanan Kefarmasian

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 tahun 2016 standar pelayanan kefarmasian adalah tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Standar pelayanan kefarmasian di puskesmas

meliputi standar pengelolaan sediaan farmasi dan bahan medis habis pakai dan pelayanan farmasi klinik.

Pengaturan standar pelayanan kefarmasian di puskesmas bertujuan untuk:

- a. Meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian.
- b. Menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian.
- c. Melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (*patient safety*).

2.5 Resep

Resep adalah permintaan tertulis dari dokter, dokter gigi, dokter hewan kepada apoteker untuk menyediakan obat dan menyerahkan obat bagi pasien sesuai peraturan perundangan yang berlaku. Pelayanan resep adalah proses kegiatan yang meliputi aspek teknis dan non teknis yang harus dikerjakan mulai dari penerimaan resep, peracikan obat sampai dengan penyerahan obat kepada pasien (Depkes, 2006).

Pelayanan resep non racikan adalah pelayanan resep obat tanpa melalui proses peracikan obat. Perhitungan waktu tunggu pelayanan non racikan sendiri terdapat 2 kategori, yaitu waktu proses dan waktu jeda. Waktu proses adalah waktu yang diperlukan oleh petugas untuk melakukan pelayanan resep. Sedangkan waktu jeda adalah waktu dimana resep tidak dilakukan proses atau menunggu untuk diproses (Margiluruswati & Irmawati, 2017).

Pelayanan resep racikan adalah pelayanan resep obat yang melalui proses peracikan obat. Untuk pelayanan resep racikan ada tambahan proses yaitu peracikan obat yang kegiatannya meliputi perhitungan dosis obat, meracik obat yang dimulai dengan menjadikan satu dan menghaluskan obat menggunakan blender, sampai dikemas dalam sediaan kapsul, puyer dan sediaan lainnya (Margiluruswati & Irmawati, 2017). Waktu jeda yang dimana

resep menunggu untuk diproses juga ikut bertambah yaitu pada tahapan jeda pengambilan obat ke peracikan obat.

2.6 Waktu Tunggu

Waktu tunggu pelayanan resep adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat (Kemenkes, 2014). Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang masih banyak dijumpai dalam praktik pelayanan kesehatan, dan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan, dimana dengan menunggu dalam waktu yang lama menyebabkan ketidakpuasan terhadap pasien. Dikaitkan dengan manajemen mutu, aspek lamanya waktu tunggu pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan merupakan salah satu hal penting dan sangat menentukan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh suatu unit pelayanan kesehatan, sekaligus mencerminkan bagaimana puskesmas mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien.

Dalam segi konteks, waktu tunggu adalah masalah yang selalu menimbulkan keluhan pasien di beberapa puskesmas, seringkali masalah waktu menunggu pelayanan ini kurang mendapatkan perhatian oleh pihak manajemen puskesmas. Waktu tunggu yang lama merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan pasien. Bila waktu tunggu lama maka hal tersebut akan mengurangi kenyamanan pasien dan berpengaruh pada utilitas pasien di masa mendatang (Wijaya, 2012).

Waktu tunggu pelayanan resep dibagi menjadi 2 (dua) yaitu waktu tunggu pelayanan resep obat non racikan atau obat jadi dan waktu tunggu pelayanan resep obat racikan.

- a. Waktu tunggu pelayanan resep obat non racikan atau obat jadi adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan

menerima obat jadi, indikator mutu layanan klinis di Puskesmas Martapura Barat yang ditetapkan ≤ 5 menit.

- b. Waktu tunggu pelayanan resep obat racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan, indikator mutu layanan klinis di Puskesmas Martapura Barat yang ditetapkan ≤ 10 menit.

2.7 Rumus Persentase

$$P\% = \frac{x}{y} \times 100\%$$

Keterangan:

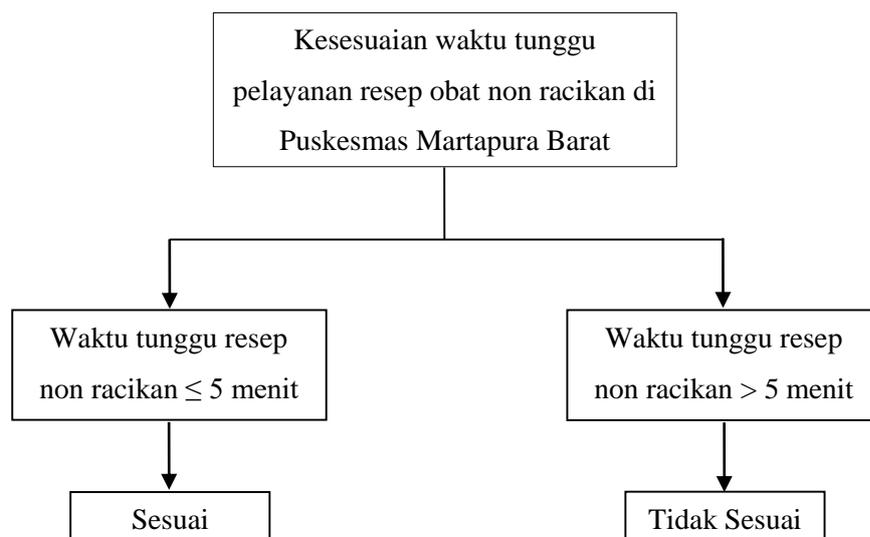
P% : Persentase

x : Jumlah resep sesuai / tidak sesuai waktu tunggu

y : Jumlah seluruh resep

2.8 Kerangka Konsep

Berikut ini adalah kerangka konsep penelitian tentang waktu tunggu resep non racikan berdasarkan indikator mutu layanan klinis Puskesmas Martapura Barat:



Gambar 2.1 Kerangka Konsep