BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan kebutuhan mendasar setiap manusia. Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, masyarakat semakin sadar tentang pentingnya kualitas kesehatan. Hal ini secara tidak langsung menyebabkan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan sarana pelayanan kesehatan. Salah satu sarana kesehatan yang menjadi perhatian saat ini adalah Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), karena puskesmas bertindak sebagai sarana kesehatan tingkat pertama di era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) (Perpres RI, 2014).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 Tahun 2016 tentang Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Upaya kesehatan yang dilakukan bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan yang berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat adalah pelayanan kefarmasian (Permenkes RI, 2016).

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian, 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 merupakan kegiatan yang terpadu dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan. Tuntutan pasien dan masyarakat akan peningkatan mutu pelayanan kefarmasian membuat diperlukannya standar pada pelayanan kefarmasian yaitu tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian.

Semakin ketatnya persaingan serta pelanggan atau pasien yang semakin selektif dan berpengetahuan mengharuskan Puskesmas selaku penyedia jasa pelayanan kesehatan untuk selalu meningkatkan mutu pelayanannya yang berujung pada dampak terhadap kepuasan pasien yang berkunjung ke Puskesmas. Kepuasan pelanggan atau pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya yaitu waktu tunggu pelayanan resep (Suherlina dkk, 2018).

Waktu tunggu pelayanan resep adalah indikator dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian sebagaimana yang tercantum dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di Puskesmas. Waktu tunggu pelayanan resep adalah tenggang waktu mulai dari pasien menyerahkan resep sampai menerima obat, sehingga apabila mutu pelayanan yang diberikan sesuai standar yang ditetapkan maka kepuasan pasien dapat dicapai. Waktu tunggu pelayanan resep yang lama dapat mengakibatkan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasiaan (Permenkes RI, 2016).

Pada Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas tidak disebutkan secara khusus tentang lama waktu tunggu sebagai parameter mutu pelayanan, akan tetapi setiap Puskesmas memiliki aturan tersendiri tentang waktu tunggu dengan tujuan ada kepastian pasien menunggu waktu pelayanan resep.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik mengambil judul penelitian tentang gambaran kesesuaian waktu tunggu pelayanan resep berdasarkan standar operasional di puskesmas Bati Bati Bulan Januari 2020 sehingga diharapkan dapat menjadi evaluasi untuk pelayanan resep di Ruang Farmasi ke depannya menjadi lebih baik.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan Masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Berapa waktu tercepat, waktu terlama, rata-rata waktu tunggu setiap proses pelayanan resep pada pasien di puskesmas Bati-Bati bulan Januari 2020?
2. Apakah waktu tunggu pelayanan resep sesuai dengan standar operasional di puskesmas Bati-Bati bulan Januari 2020?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Mengetahui berapa waktu tercepat, waktu terlama dan rata-rata waktu tunggu setiap proses pelayanan resep pada pasien di puskesmas Bati-Bati bulan Januari 2020.
2. Kesesuaian waktu tunggu pelayanan resep dengan standar operasional di puskesmas Bati-Bati bulan Januari 2020.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi:

1. Penulis

   Untuk menambah wawasan di bidang kefarmasian terutama yang berhubungan dengan gambaran kesesuaian waktu tunggu pelayanan resep berdasarkan standar operasional di puskesmas Bati-Bati Bulan Januari 2020.
2. Pembaca

   Sebagai sarana untuk menambah pengetahuan penelitian terutama yang berhubungan dengan gambaran kesesuaian waktu tunggu pelayanan resep berdasarkan standar operasional di puskesmas Bati-Bati Bulan Januari 2020.
3. Tenaga Farmasi

   Sebagai bahan acuan dan bahan pustaka bagi peneliti yang ingin melakukan penelitian dengan obyek yang sama di masa yang akan datang dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian.
4. Puskesmas Bati-bati Kabupaten Tanah Laut

   Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi untuk peningkatan terutama yang berhubungan dengan gambaran kesesuaian waktu tunggu pelayanan resep berdasarkan standar operasional di puskesmas Bati-Bati Bulan Januari 2020.