

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif (peningkatan), preventif (pencegahan), kuratif (pengobatan) maupun rehabilitatif (pemeliharaan) 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 preventif di wilayah kerjanya.

Standar pelayanan kefarmasian di Puskesmas meliputi standar pengelolaan sediaan farmasi dan bahan medis habis pakai serta pelayanan farmasi klinik. Pelayanan farmasi klinik yang dimaksud meliputi pengkajian dan pelayanan resep, pelayanan informasi obat, konseling, visite pasien (khusus puskesmas rawat inap), pelayanan kefarmasian dirumah (*Home Pharmacy Care*), monitoring efek samping obat, pemantauan terapi obat dan evaluasi penggunaan obat. 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 (Permenkes, 2016).

Pelayanan resep adalah salah satu bagian dari pelayanan farmasi klinik. Siklus prosedur pelayanan resep dimulai dari penerimaan resep, melakukan pengkajian atau skrining resep, pengambilan obat dan peracikan obat, pemberian etiket, pengemasan obat, pemeriksaan kembali penulisan pada etiket serta jenis dan jumlah obat, kemudian dilakukan penyerahan obat. Total

waktu yang dibutuhkan untuk satu siklus pelayanan resep dinyatakan sebagai waktu tunggu pelayanan resep, yaitu waktu yang dibutuhkan sejak pasien memasukkan resep sampai dengan obat siap diberikan kepada pasien (Septini, 2012). Standar minimal yang ditetapkan kementerian kesehatan untuk pelayanan resep non racikan yaitu ≤ 30 menit, sedangkan waktu tunggu pelayanan resep racikan yaitu ≤ 60 menit (Permenkes, 2008).

Berdasarkan keputusan Kepala Puskesmas Beruntung Raya Banjarmasin Nomor : UKP-in/SK-03/I/PKMBR/2020 tentang perubahan atas keputusan Kepala Puskesmas Nomor 192 tahun 2017 tentang indikator mutu layanan klinis Puskesmas Beruntung Raya Kota Banjarmasin menetapkan bahwa waktu tunggu pelayanan obat jadi ≤ 10 menit dan pelayanan obat racikan ≤ 15 menit.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Esti, *et al.*, 2015) Menyebutkan bahwa waktu tunggu merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. 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 kepuasan pasien di masa mendatang.

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas dan sampai saat ini belum ada penelitian tentang waktu tunggu pelayanan resep di Puskesmas Beruntung Raya Banjarmasin, maka diperlukannya penelitian untuk mengetahui pelayanan resep di Puskesmas Beruntung Raya sudah memenuhi standar atau belum. Harapannya hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi untuk memberikan pelayanan yang terbaik.

Puskesmas Beruntung Raya merupakan salah satu dari 26 puskesmas yang ada di kota Banjarmasin, terletak di wilayah kecamatan Banjarmasin Selatan. Puskesmas Beruntung Raya terletak di Jalan AMD. Komplek Tata Banua Indah RT.19 RW.01 Kelurahan Tanjung Pagar, Banjarmasin Selatan, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan. Wilayah kerja Puskesmas Beruntung Raya terdiri dari 1 kelurahan Tanjung Pagar. Sumber Daya Manusia (SDM) yang terdapat di ruang farmasi secara keseluruhan berjumlah 3 orang yang terdiri dari 1 orang Apoteker dan 2 orang Tenaga Teknis Kefarmasian.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana “Gambaran Waktu Tunggu Pasien Terhadap Pelayanan Resep di Puskesmas Beruntung Raya Banjarmasin“

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk “Mengetahui gambaran waktu tunggu pasien terhadap pelayanan resep di Puskesmas Beruntung Raya Banjarmasin”

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Peneliti

Menambah ilmu pengetahuan dan pengalaman menulis tentang gambaran waktu tunggu pasien terhadap pelayanan resep di Puskesmas Beruntung Raya Banjarmasin

1.4.2 Bagi Institusi

Dapat digunakan sebagai bahan tambahan pembelajaran dipergustakaan

1.4.3 Bagi Puskesmas Beruntung Raya Banjarmasin

Sebagai bahan untuk Evaluasi rutin, untuk menjaga mutu dari pelayanan kefarmasian di Puskesmas Beruntung Raya Banjarmasin