

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pusat Kesehatan Masyarakat atau Puskesmas adalah suatu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat di samping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok (Herlambang, 2016). Pelayanan Kesehatan di Puskesmas diharapkan memenuhi standar pelayanan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan yang langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Pelayanan kefarmasian ini mempunyai tujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian, melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (Kemenkes RI, 2020).

Pelayanan kefarmasian dilaksanakan di fasilitas atau tempat pelayanan kesehatan seperti rumah sakit, apotek dan puskesmas. Puskesmas merupakan salah satu 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, kedua masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Puskesmas memiliki tiga fungsi pokok yaitu sebagai pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan masyarakat, dan pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang meliputi pelayanan kesehatan perorangan dan pelayanan kesehatan masyarakat (Depkes, 2014). Pelayanan kefarmasian merupakan suatu pelayanan yang langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Permenkes RI, 2016).

Waktu pelayanan merupakan salah satu faktor yang digunakan untuk mengukur efektifitas suatu organisasi yang terdiri dari ketepatan waktu dan kecepatan waktu (Hamid dkk, 2013). Suatu pelayanan farmasi juga dikatakan baik apabila lama pelayanan obat dari pasien menyerahkan resep sampai pasien menerima obat dan informasi obat diukur dengan waktu dan melakukan kegiatan kefarmasian berdasarkan prosedur tetap yang telah ditetapkan (Mashuda, 2011). Waktu tunggu pelayanan farmasi terbagi menjadi dua, yaitu waktu tunggu pelayanan obat racikan dan waktu tunggu pelayanan obat non racikan. Waktu tunggu pelayanan obat merupakan tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat dengan standar minimal yang ditetapkan Permenkes No. 129/ Menkes/ SK/II/2008 adalah untuk obat non racikan ≤ 30 menit dan obat racikan ≤ 60 menit. Waktu tunggu pelayanan resep obat jadi lebih cepat dibandingkan dengan waktu pelayanan resep obat racikan karena waktu pelayanan obat jadi tidak melalui proses peracikan (Nurjanah dkk., 2016).

Waktu tunggu pelayanan resep memiliki peran penting dalam pelayanan kesehatan, hal ini dikarenakan waktu tunggu merupakan masalah yang sering menimbulkan kendala pasien di beberapa tempat pelayanan kesehatan. Pasien biasanya mempunyai pengalaman yang kurang baik atau tidak menyenangkan, bahkan menakutkan ketika pergi berobat karena pelayanan yang didapatkan tidak maksimal dan cenderung merugikan pasien dan hal ini bisa mengakibatkan ketidakpuasan pasien. Hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien dalam suatu layanan sangatlah saling berkaitan, jika waktu tunggu terlalu lama yang diberikan kepada pasien maka tentunya akan menimbulkan rasa ketidakpuasan kepada pasien tersebut, sedangkan waktu tunggu yang singkat atau tepat maka pelanggan akan merasa puas, sehingga pasien yang puas akan lebih lama dan memberi komentar yang baik tentang tempat pelayanan kesehatan tersebut (A.Dewi & Putri, 2020). Berdasarkan latar belakang tersebut sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait “Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Puskesmas Cempaka.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana kesesuaian waktu tunggu pelayanan resep racikan dan non racikan di Puskesmas Cempaka?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kesesuaian waktu tunggu pelayanan resep racikan dan non racikan di Puskesmas Cempaka.

1.4 Manfaat Penelitian

1.3.1 Instalasi Kesehatan

Sebagai bahan evaluasi rutin untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan Puskesmas, khususnya dalam hal waktu tunggu pelayanan resep serta dapat sebagai referensi dalam upaya peningkatan dan perkembangan pelayanan farmasi sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien Puskesmas Cempaka dalam hal waktu tunggu pelayanan.

1.3.2 Institusi Pendidikan

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi dan literature tambahan pada Program Studi D3 Farmasi Universitas Muhammadiyah Banjarmasin tentang Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Puskesmas Cempaka.

1.3.3 Peneliti

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai pengetahuan, wawasan, pengalaman dan keterampilan dalam mengidentifikasi serta dapat memecahkan kasus yang terjadi pada waktu tunggu pelayanan resep di Puskesmas Cempaka.