

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib bagi puskesmas yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal dan juga merupakan spesifikasi teknis tentang tolak ukur pelayanan minimal yang diberikan oleh badan layanan umum terutama puskesmas kepada masyarakat (Kepmenkes, 2016). Pelayanan farmasi termasuk dalam salah satu jenis pelayanan minimal wajib disediakan oleh puskesmas dan tidak dapat dipisahkan dari sistem pelayanan kesehatan yang berorientasi kepada pelayanan pasien (Maftuhah, 2016). Tujuan dari standar pelayanan kefarmasian dipuskesmas adalah untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian dan melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (Menkes RI, 2016).

Pelayanan farmasi puskesmas adalah kegiatan komprehensif yang bertujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan memecahkan masalah obat dan masalah kesehatan. Kebutuhan pasien dan masyarakat untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian harus berkembang dari paradigma lama yang berorientasi pada produk menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien dengan filosofi kefarmasian (Permenkes RI Nomor) 74, 2016). Pelayanan kefarmasian Puskesmas merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari penyelenggaraan pekerjaan kesehatan dan berperan penting dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan Puskesmas harus mendukung tiga fungsi utama Puskesmas yaitu sebagai pusat pemajuan pembangunan berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan masyarakat, dan pusat pelayanan kesehatan dasar termasuk Tingkat waktu tunggu dan ketepatan pemberian obat (Permenkes, 2016).

Waktu tunggu pelayanan resep 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, 2018).

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/2016 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. Berdasarkan hasil survey awal oleh peneliti, terdapat pasien yang mengeluh saat menebus obat di ruang farmasi dimana pasien harus menunggu lama karena lamanya waktu penyiapan obat. Banyaknya permintaan obat oleh pasien, tentunya akan meningkatkan waktu pelayanan obat yang harus disiapkan dan meningkatkan waktu tunggu pembeli. Apabila waktu tunggu lama, hal tersebut akan mengurangi kenyamanan pasien dan berpengaruh pada utilitas pasien dimasa mendatang (Esti dkk, 2015).

Setelah dilakukan wawancara peneliti kepada pasien rawat jalan di Puskesmas Bulukandang terdapat permasalahan dari beberapa pasien yang berhubungan dengan waktu tunggu, menjadi salah satu penyebab pasien merasa tidak nyaman dalam proses berobat dikarenakan penyediaan obat di Puskesmas yang kurang memadai serta keterbatasan petugas yang mendapatkan tugas atau kegiatan farmasi diluar gedung. Berdasarkan observasi pendahuluan yang dilakukan, peneliti menemukan bahwa ada beberapa pasien yang mengeluhkan

waktu tunggu pelayanan obat yang lama dan ada juga pasien yang meninggalkan resep saat sedang mengantri pelayanan resep. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian terkait waktu pelayanan resep untuk melihat waktu tunggu pelayanan. Waktu tunggu pelayanan resep sebagai standar kerja yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan dimana standar pelayanan minimal puskesmas (SPM) untuk resep racikan ≤ 20 menit dan resep non racikan ≤ 10 menit. Penelitian tentang lamanya waktu tunggu pelayanan resep di Puskesmas Bulukandang diperlukan supaya dapat menjadi acuan untuk meningkatkan mutu serta pelayanan obat di Puskesmas Bulukandang Kabupaten Pasuruan.

Berdasarkan latar belakang di atas, sampai saat ini belum ada penelitian tentang waktu tunggu pelayanan resep racikan dan non racikan pasien rawat jalan di Puskesmas Bulukandang Kabupaten Pasuruan, sehingga peneliti melakukan penelitian dengan judul Deskripsi waktu tunggu pelayanan resep racikan dan non racikan pasien rawat jalan di Puskesmas Bulukandang Kabupaten Pasuruan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Berapakah lama waktu tunggu pelayanan resep racikan dan non racikan pasien rawat jalan di Puskesmas Bulukandang Kabupaten Pasuruan?
2. Apakah lama waktu tunggu pelayanan resep racikan dan non racikan pasien rawat jalan di Puskesmas Bulukandang Kabupaten Pasuruan telah memenuhi persyaratan sesuai dengan SPM Puskesmas?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini adalah untuk Mengetahui :

1. Untuk mengetahui lama waktu tunggu pelayanan resep racikan dan non racikan pasien rawat jalan di Puskesmas Bulukandang Kabupaten Pasuruan.

2. Untuk mengetahui lama waktu tunggu pelayanan resep racikan dan non racikan pasien rawat jalan di Puskesmas Bulukandang Kabupaten Pasuruan telah memenuhi persyaratan sesuai dengan SPM Puskesmas.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat pada penelitian ini adalah :

1. Bagi instansi terkait sebagai bahan informasi guna meningkatkan Standar Pelayanan Minimal di Puskesmas Bulukandang Kabupaten Pasuruan.
2. Bagi Peneliti diharapkan penelitian ini dapat memperkuat teori-teori pengetahuan penulisan tentang waktu tunggu pelayanan resep racikan dan non racikan.
3. Bagi Masyarakat Penelitian ini diharapkan dapat menjadi wadah bagi masyarakat untuk menyampaikan harapan dan pendapat terkait pelayanan kefarmasian yang didapatkan

1.5 Ruang Lingkup Dan Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui waktu tunggu pelayanan resep racikan dan non racikan pasien rawat jalan di Puskesmas Bulukandang Kabupaten Pasuruan pada bulan April 2024. Adapun keterbatasan penelitian ini adalah resep yang dianalisis hanya resep pasien yang di poli anak.

1.6 Definisi Istilah

1. Deskripsi

Deskripsi adalah suatu teks yang menggambarkan suatu objek dengan kata-kata yang mampu dipahami oleh pembaca pembaca. Jenis teks atau paragraf satu ini bertujuan untuk menggambarkan suatu objek sehingga pembaca seakan bisa melihat, mendengar, atau merasa objek yang digambarkan.

2. Waktu Tunggu

Rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk meracik obat baik resep racikan dan non racikan pada pasien rawat jalan di Puskesmas Bulukandang.