

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kefarmasian yaitu kegiatan menyeluruh yang ditujukan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan permasalahan obat dan kesehatan. Proses kefarmasian puskesmas terdiri atas dua kegiatan yaitu pengelolaan obat dan bahan medis habis pakai serta pelayanan farmasi klinik (Permenkes RI No.74/2016: I:1(1)).

Pelayanan farmasi klinik ialah bagian dari pelayanan kefarmasian yang bertanggung jawab langsung dalam penyediaan obat dan bahan medis habis pakai untuk pasien dengan tujuan mencapai efek tertentu dan meningkatkan mutu hidup pasien. Pelayanan farmasi klinik meliputi pengkajian resep, penyerahan obat, dan pemberian informasi obat (PIO), konseling, ronde/visit pasien (khusus pasien rawat inap), pemantauan dan pelaporan efek samping obat (ESO), pemantauan terapi obat (PTO) dan evaluasi penggunaan obat (Permenkes RI No. 74/ 2016: III :3(1)).

Waktu tunggu pelayanan obat dipuskesmas dan rumah sakit menjadi perhatian utama masyarakat. Waktu tunggu yang lama mengakibatkan pasien tidak puas. Waktu tunggu yang terlalu lama dapat berdampak pada kenyamanan pasien dan mempengaruhi efikasi pasien dikemudian hari (Karuniawati dkk (2016) dalam Eva B, 2021).

Menunggu adalah suatu proses yang menghubungkan antara pelanggan dengan pelayanan. Pelanggan sering kali merasa bahwa menunggu antrian membuat tidak nyaman dan membuat jenuh. Menunggu dalam antrian panjang menimbulkan persepsi negatif terhadap produksi, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan (Purwanto; dkk, 2015).

Waktu persiapan dan penyaluran obat yaitu waktu sejak pasien menyerahkan resep kepada petugas farmasi hingga obat disiapkan dan diberikan kepada pasien. Waktu rata-rata dihitung dengan membagi waktu total

yang dibutuhkan untuk menyiapkan dan memberikan obat pada sekelompok pasien dengan jumlah pasien yang diperiksa (Makhdalena; dkk, 2018).

Penelitian yang dilakukan di Puskesmas Kecamatan di Kota Depok didapatkan hasil rata-rata waktu menyiapkan dan menyerahkan obat di Puskesmas terakreditasi (9,8 menit) lebih lama dibandingkan puskesmas non-akreditasi (6,7 menit). Berdasarkan observasi penelitian hal ini disebabkan adanya ketidakseimbangan antara jumlah pasien yang berlebihan di Puskesmas Kecamatan Cipayung dengan jumlah tenaga kefarmasian yang tidak mencukupi (Makhdalena; dkk, 2018).

Berdasarkan hasil penelitian waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di fasilitas farmasi Puskesmas Rawat Inap Semuli Raya Bandar Lampung tahun 2018 menunjukkan bahwa rerata waktu tunggu pelayanan resep obat jadi yang memenuhi syarat yaitu 15,94 menit serta rerata waktu tunggu pelayanan resep obat jadi yang tidak memenuhi syarat yaitu 24 menit, sedangkan rerata keseluruhan waktu tunggu pelayanan resep obat jadi yaitu 18,54 menit. Untuk keseluruhan waktu rata-rata waktu tunggu resep obat racikan yang memenuhi syarat yaitu 25,74 menit dan rerata waktu tunggu resep obat racikan yang tidak memenuhi syarat adalah 33,73 menit sedangkan rerata keseluruhan waktu tunggu pelayanan resep obat racikan adalah 27,5 menit. Hal ini dikarenakan kurangnya tenaga kefarmasian yang berjaga diruang farmasi serta letak gudang obat yang jauh sehingga dapat mempengaruhi waktu tunggu pelayanan obat bila terjadi kekosongan obat diruang farmasi (Hartuti, Sri. 2018).

Puskesmas Rawat Inap Kedaton adalah sarana pelayanan yang menjadikan fasilitas kesehatan tingkat utama. Dalam pelayanan kesehatan, pelayanan kefarmasian adalah bagian yang menjamin pengobatan pasien dengan menyediakan obat-obatan berkualitas yang tersedia bagi masyarakat umum. Berdasarkan hasil prasarvei yang sudah dilakukan, jumlah pasien rawat jalan rata-rata 80 lembar resep per hari dan terus meningkat. Hal ini mengakibatkan waktu tunggu pelayanan farmasi menjadi lebih lama. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi waktu tunggu pelayanan resep difarmasi untuk mengidentifikasi kerentanan yang dapat menyebabkan keterlambatan pelayanan resep, sehingga dapat segera dilakukan perbaikan untuk

meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian. Peneliti bermaksud untuk melihat gambaran umum standar pelayanan kefarmasian dalam kaitannya dengan waktu tunggu pasien rawat jalan dan tingkat kepuasan mutu pelayanan farmasi di Puskesmas Kedaton.

B. Rumusan Masalah

Waktu tunggu untuk layanan resep masih menjadi masalah terkait dengan waktu tunggu yang lama, sehingga menimbulkan persepsi negatif terhadap manufaktur, kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, sehingga dapat menemukan kelemahan yang dapat menyebabkan waktu yang sangat lama dan dapat melihat apakah waktu tunggu tersebut lama dengan standar waktu tunggu pelayanan resep sebagaimana telah ditetapkan oleh SOP Puskesmas Rawat Inap Kedaton yaitu obat jadi 5 menit dan obat racikan 10-15 menit. Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan maka dapat diambil rumusan masalah pada penelitian ini adalah apakah waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Kedaton memenuhi standar operasional prosedur Puskesmas serta tingkat kepuasan pasien di puskesmas.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui lama waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan serta kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di Puskesmas Kedaton berdasarkan Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui karakteristik sosiodemografi berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan pendidikan terakhir responden.
- b. Mengetahui waktu tunggu obat jadi dan obat racikan di Puskesmas Rawat Inap Kedaton yang meliputi:
 - 1) Mengetahui rata-rata jumlah obat jadi dalam satu lembar resep.
 - 2) Mengetahui rata-rata keseluruhan waktu tunggu obat jadi dan persentase resep obat jadi yang memenuhi syarat.
 - 3) Mengetahui rata-rata jumlah obat racikan dalam satu lembar resep.

- 4) Mengetahui rata-rata waktu keseluruhan tunggu obat racikan dan persentase resep obat racikan yang memenuhi syarat waktu tunggu pelayanan resep.
- c. Mengetahui Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Rawat Inap Kedaton yang meliputi, persentase dimensi daya tanggap (*responsive*), persentase dimensi jaminan (*assurance*), persentase dimensi bukti fisik (*tangible*), persentase dimensi empati (*emphaty*) dan persentase dimensi kehandalan (*reability*) kepuasan pasien.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis
 - a. Menambah pengetahuan dan pengalaman penulis tentang bagaimana gambaran waktu tunggu layanan resep di Instalasi Farmasi Puskesmas Rawat Inap Kedaton.
 - b. Mengetahui kelemahan-kelemahan yang dapat menyebabkan waktu tunggu menjadi lama.
 - c. Mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh selama masa pembelajaran di Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang.
2. Bagi Puskesmas Rawat Inap Kedaton

Sebagai masukan untuk menjaga mutu dari pelayanan Puskesmas Rawat Inap Kedaton khususnya pelayanan resep di Apotek Farmasi.

E. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian ini adalah mengetahui waktu tunggu pelayanan resep dan tingkat kepuasan terhadap mutu pelayanan kefarmasian di Puskesmas Rawat Inap Kedaton.