

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **I.1 Latar Belakang**

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2018 menyebutkan bahwa puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Supaya tercapai pelayanan yang paripurna di dalam setiap melakukan pelayanan di puskesmas, diharapkan mampu memenuhi Standar Pelayanan Minimal. Standar Pelayanan Minimal adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh oleh setiap warga secara minimal dan juga merupakan spesifikasi teknis tentang tolak ukur pelayanan minimal yang diberikan oleh badan layanan umum kepada masyarakat (Kemenkes RI, 2016) ada beberapa puskesmas yang memberikan pelayanan rawat jalan dan ada beberapa puskesmas yang memberikan pelayanan rawat inap.

Salah satu pelayanan di puskesmas yang diharapkan memenuhi standar pelayanan minimal adalah pelayanan farmasi. Pelayanan farmasi puskesmas merupakan salah satu kegiatan di puskesmas yang menunjang tercapainya pelayanan kesehatan yang bermutu. Hal tersebut diperjelas dengan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 30 tahun 2014 tentang standar pelayanan kefarmasian di puskesmas yang kemudian ada perubahan dengan Nomor 36 tahun 2016 yang menyebutkan bahwa Pelayanan Kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi yang meliputi obat, bahan obat, obat tradisional dan kosmetika dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Untuk itu perlu adanya standar pelayanan kefarmasian yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian, dan melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan Obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (*patient safety*) (Kemenkes RI, 2016).

Standar minimal pelayanan farmasi di puskesmas adalah waktu tunggu. Waktu tunggu pelayanan obat jadi adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai

dengan menerima obat jadi, dengan standar minimal yang ditetapkan. Managemen Puskesmas Cabangbungin adalah  $\leq 30$  menit, sedangkan waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan yaitu  $\leq 60$  menit (Akreditasi 2018). Waktu tunggu pelayanan resep obat jadi lebih cepat dibandingkan dengan waktu pelayanan resep obat racikan karena pelayanan resep obat jadi tidak melalui proses peracikan (Nurjanah et al. 2016).

Menurut penelitian (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 utilitas pasien di masa mendatang. Hasil dari beberapa penelitian menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan resep masih lama atau belum sesuai standar pelayanan minimal yang ditetapkan oleh kementerian kesehatan seperti penelitian yang dilakukan oleh (Bustani et al. 2015) waktu tunggu yaitu  $> 60$  menit.

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas dan sampai saat ini belum ada penelitian tentang waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di Puskesmas Cabangbungin, maka diperlukan penelitian Analisis Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimum Puskesmas bidang farmasi kategori lama waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan baik obat jadi maupun obat racikan. Harapannya hasil penelitian ini menjadi bahan evaluasi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik.

## **I.2 Rumusan Masalah**

Berapa lama waktu tunggu proses pelayanan resep pasien rawat jalan serta dimana titik lamanya suatu proses pelayanan resep?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

### **I.3.1.Tujuan Umum**

Untuk mengetahui lamanya waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Puskesmas Cabangbungin.

### **I.3.2. Tujuan Khusus**

Mendapatkan gambaran waktu tunggu pelayanan resep obat jadi dan obat racikan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Puskesmas Cabangbungin.

### **I.4 Manfaat Penelitian**

#### **1. Bagi Instalasi Farmasi Puskesmas Cabangbungin**

Sebagai bahan evaluasi kinerja tenaga kesehatan khususnya tenaga Farmasi di Puskesmas Cabangbungin yang menyebabkan lamanya waktu tunggu di Puskesmas Cabangbungin sehingga dapat mengantisipasi kebijakan yang telah ditentukan oleh Managemen Puskesmas Cabangbungin tentang Standar Pelayan Kefarmasian.

#### **2. Bagi Institusi Pendidikan**

Sebagai bahan informasi dan bahan referensi buat peneliti berikutnya.

#### **3. Bagi Peneliti**

Menambah pengalaman dan wawasan dalam meneliti mengenai analisis waktu tunggu sehingga dapat di terapkan di tempat kerja.