

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Puskesmas merupakan fasilitas kesehatan pertama yang secara langsung dapat menangani pasien dan bertanggung jawab atas pelayanan medis di area kerjanya (Permenkes RI Nomor 74, 2016). Puskesmas terdapat visi yaitu meraih sub bagian yang sehat dalam rangka mewujudkan Indonesia yang sehat. Kecamatan sehat terdiri dari empat indikator utama, yaitu lingkungan sehat, perilaku sehat, cakupan pelayanan kesehatan yang berkualitas, dan kesehatan penduduk. Demi mencapai visi tersebut, pasien harus didukung oleh fasilitas kefarmasian yang bermutu (Permenkes RI Nomor 75, 2014). Keberadaan puskesmas sangat diharapkan oleh masyarakat untuk bisa mendapatkan layanan kesehatan yang berkualitas dengan akses yang lebih mudah dan biaya terjangkau (Radito, 2014).

Salah satu faktor yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yaitu waktu tunggu (Malinda & Sari, 2020). Waktu tunggu pelayanan resep dimulai dari penerimaan resep dari pasien sampai dengan penyerahan obat kepada pasien. Waktu tunggu berperan penting dalam peningkatan mutu pelayanan dan kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan sebagai gambaran standar waktu tunggu pelayanan kesehatan (Permenkes RI, 2016). Waktu tunggu pelayanan obat jadi merupakan jangka waktu sejak pasien mengajukan resep

sampai menerima obat jadi dengan standar minimal yang ditetapkan Kementerian Kesehatan yaitu  $\leq 30$  menit (di bawah tiga puluh menit) sedangkan waktu tunggu pelayanan obat racikan merupakan jangka waktu sejak pasien mengajukan resep hingga menerima obat racikan yaitu  $\leq 60$  menit (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia No 72 tahun 2016).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Siregar (2018) bahwa hasil yang didapat 94,2% waktu tunggu yang diperlukan untuk menyelesaikan resep memang diracik atau racikan adalah 65 menit, sedangkan waktu yang dibutuhkan untuk membereskan resep obat bukan racikan adalah 31,8 menit. Data di atas menjelaskan kalau rata-rata total waktu durasi menunggu pelayanan resep direhabilitasi atau instalasi farmasi pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Universitas Sumatera Utara Provinsi Medan belum menepati standar minimal pelayanan yang ditentukan oleh pemerintah. Terdapat tiga fase yang menyebabkan lamanya waktu tunggu pelayanan resep yaitu pada fase skrining resep, fase pengerjaan resep, dan fase penyerahan resep (Siregar, 2018).

Permasalahan yang berhubungan dengan waktu tunggu, menjadi salah satu penyebab pasien merasa tidak nyaman dalam proses penyediaan obat di Puskesmas, berdasarkan observasi pendahuluan yang dilakukan di Puskesmas Sungai Besar didapatkan data kunjungan pasien berobat sebanyak 937 orang, dari data tersebut 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 tunggu pelayanan resep. Waktu tunggu pelayanan resep sebagai standar kerja yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Kemudian, diperlukan evaluasi lamanya waktu tunggu pelayanan resep di Puskesmas Sungai Besar supaya dapat menjadi acuan untuk meningkatkan mutu serta pelayanan obat di Puskesmas Sungai Besar.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah yang dapat diambil dari penelitian ini adalah bagaimanakah kesesuaian waktu tunggu pelayanan resep obat racikan dan non racikan di Puskesmas Sungai Besar di tinjau dari Permenkes Nomor 72 tahun 2016 ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini berdasarkan latar belakang diatas yaitu untuk mengetahui kesesuaian waktu tunggu pelayanan resep obat jadi dan obat racikan di Puskesmas Sungai Besar berdasarkan kebijakan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 tahun 2016.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1. Bagi Peneliti**

Untuk menambah pengetahuan dan wawasan tentang Standar Pelayanan Minimal, yaitu untuk waktu tunggu resep obat non racikan menit dan resep obat racikan.

## 2. Bagi Puskesmas

Sebagai bahan evaluasi rutin untuk menjaga dan meningkatkan pelayanan di bidang kefarmasian, khususnya lagi dalam hal waktu tunggu pelayanan resep dan sebagai referensi dalam upaya peningkatan dan pengembangan pelayanan farmasi sehingga dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pasien.

## 3. Bagi Peneliti Lain

Menambah wawasan dan pengalaman mengenai waktu tunggu untuk peneliti lain yang akan melakukan penelitian sejenis dan sebagai bahan tambahan kepustakaan, khususnya di bidang profil Puskesmas.