

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan dengan menyebutkan bahwa “kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental spritual maupun soasial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis”. Meningkatnya pengetahuan dan taraf kehidupan masyarakat tentang kesehatan menjadikan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya kualitas kesehatan yang juga terus meningkat. Hal ini menyebabkan kebutuhan masyarakat akan sarana pelayanan kesehatan yang juga semakin meningkat. Salah satu upaya masyarakat untuk memperoleh kesehatan adalah dengan pengobatan atau informasi kesehatan di sarana kesehatan yang tersedia.

Sarana kesehatan adalah tempat yang digunakan untuk mendapatkan upaya kesehatan. Sarana kesehatan berfungsi untuk melakukan upaya dasar atau upaya kesehatan rujukan atau upaya kesehatan menunjang. Selain itu sarana kesehatan juga digunakan untuk kepentingan pendidikan dan pelatihan serta penelitian, pengembangan ilmu teknologi dibidang kesehatan. Sarana pelayanan kesehatan tersebut termasuk pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas), Rumah Sakit Umum, Rumah Sakit Khusus, Praktek dokter, praktek dokter gigi, praktek bidan mandiri, toko obat, apotek, intalasi farmasi rumah sakit dan sarana kesehata lainnya.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas, yaitu “puskesmas adalah unit pelayanan teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja. Pelayanan farmasi di puskesmas merupakan salah satu kegiatan di Puskesmas yang menunjang pelayanan kesehatan yang berkualitas. Hal ini diperjelaskan pelayanan kefarmasian adalah suatau pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan denga sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien.

Salah satu parameter untuk meningkatkan kualitas atau mutu pelayanan kefarmasian khususnya di loket obat maupun apotek adalah waktu tunggu pelayanan resep obat. Waktu tunggu pelayanan resep obat dihitung dari resep yang diserahkan ke loket obat sampai pasien mendapatkan obat beserta pemberian Komunikasi Informasi dan Edukasi (KIE) yang dilakukan oleh tenaga kefarmasian. 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. Waktu pelayanan merupakan salah satu faktor yang digunakan untuk mengukur efektifitas suatu organisasi yang terdiri dari ketepatan waktu dan kecepatan waktu (Hamid *et al.*, 2013). Pelayanan farmasi juga dikatakan baik apabila lamanya 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).

Menurut Kementerian Kesehatan tahun 2008, waktu tunggu pelayanan obat jadi adalah jangka waktu sejak pasien mengajukan resep sampai menerima obat jadi dengan standar minimal yang ditetapkan Kementerian Kesehatan adalah  $\leq 30$  menit (di bawah tiga puluh menit) sedangkan waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah jangka waktu sejak pasien mengajukan resep hingga menerima obat racikan yaitu  $\leq 60$  menit (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2008).

Berdasarkan hasil penelitian dari Renni Septini tahun 2012, bahwa gambaran waktu tunggu pelayanan resep untuk resep pasien askes rawat jalan baik racikan maupun non racikan sebanyak 88,63% melebihi standar waktu yang ditetapkan oleh Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor: 129/Menkes/SK/II/2008 yaitu sebesar 39,5 menit untuk keterangan obat bukan racikan dan 60,5 menit untuk resep memang di racik atau racikan. Didapat hasil bahwa komponen delay lebih besar dari pada komponen tindakan. Hal ini terjadi antara lain petugas belum mengerjakan resep karena mengerjakan kegiatan lainnya atau membuat resep sebelumnya (Septiani, 2012). Selain itu, efisiensi waktu tunggu di apotek peyediaan resep disebabkan salah satu oleh antrian panjang yang berkunjung ke apotek (Suss *at al.*, 2017). Beberapa peneltian terkait waktu

tunggu pelayanan resep sudah banyak dipublikasikan dan dilakukan di unit rumah sakit dan apotek, sedangkan hasil penelitian tentang waktu tunggu pelayanan resep di puskesmas belum banyak di temukan.

Berdasarkan latar belakang yang peneliti, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait "Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Di Puskesmas Rantau Pulut."

### **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apakah waktu tunggu pelayanan resep di Puskesmas Rantau Pulut I sudah memenuhi standar yang berlaku di Puskesmas Rantau Pulut I?
2. Berapakah rata-rata waktu tunggu pelayanan resep di puskesmas Rantau Pulut?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui rata-rata waktu tunggu pelayanan resep di Puskesmas Rantau Pulut I apakah sudah sesuai dengan SOP: ketepatan waktu tunggu pelayanan resep yang berlaku di puskesmas Rantau Pulut I.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan untuk meningkatkan kinerja dalam pelayanan resep obat di Puskesmas Rantau Pulut I Seruyan Tengah.
2. Penelitian ini sebagai bahan evaluasi untuk menjaga dan meningkatkan pelayanan, khususnya pelayanan resep obat di Puskesmas Rantau Pulut.