

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Puskemas merupakan satu diantara instansi yang berfungsi untuk memberikan layanan dalam bidang kefarmasian. Puskesmas termasuk bidang pelayanan yang mengupayakan kesehatan masyarakat dengan mengedepankan promotif maupun preventif guna mewujudkan masyarakat sehat lebih optimal serta menjalankan pelayanan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian merupakan suatu pelayanan yang langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Permenkes, 2016).

Instalasi Farmasi adalah salah satu unit pelayanan kesehatan di pusat kesehatan masyarakat (puskesmas) yang memberikan layanan produk dan jasa dalam bentuk pelayanan resep. Pelayanan resep sebagai garis depan pelayanan farmasi kepada pasien harus dikelola dengan baik, karena mutu pelayanan resep farmasi yang umumnya dikaitkan dengan kecepatan dalam memberikan pelayanan (Permenkes, 2014).

Waktu pelayanan merupakan salah satu faktor yang digunakan untuk mengukur efektifitas suatu organisasi yang terdiri dari ketepatan waktu dan kecepatan waktu (Hamid *et al.*, 2024). Kecepatan pelayanan kefarmasian sangat bergantung dari proses yang terjadi saat dilakukan pelayanan farmasi dimana proses pelayanan farmasi mencakup pelayanan langsung pada pasien.

Kecepatan tersebut salah satunya tercermin dalam waktu tunggu dalam pelayanan kefarmasian (Laeliyah *et al*, 2017).

Waktu tunggu pelayanan farmasi di Puskesmas Karangnongko 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 Puskesmas Karangnongko adalah untuk obat non racikan  $\leq$ 20 menit dan obat racikan  $\leq$ 30 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., 2016).

Waktu tunggu pelayanan resep memiliki peran penting dalam pelayanan kesehatan. Pada praktik kefarmasian, lama waktu tunggu pelayanan resep menjadi masalah yang masih sering dijumpai. Waktu tunggu tersebut menjadi salah satu indikator yang potensial untuk mengukur mutu pelayanan suatu tempat pelayanan kefarmasian. Semakin lama waktu tunggu pelayanan resepnya akan mengurangi kenyamanan pasien dan berpengaruh pada kepuasan pasien (Laeliyah *et al.*, 2017).

Menurut penelitian (Damayanti *et al.*, 2020) selama 14 hari dengan total 700 resep yaitu hasil obat jadi yang sesuai dengan standar maksimal 15 menit yaitu 86.5 % dan untuk obat racikan yang sesuai dengan standar maksimal 25 menit yaitu 85 % sehingga waktu tunggu obat jadi dan obat racikan di Instalasi Farmasi Puskesmas Kecamatan Tapos Kota Depok belum memenuhi

standar puskesmas yang sudah di tentukan yaitu untuk standar pelayanan resep obat harus mencapai target 100 %.

Berdasarkan hasil penelitian (Suhaibah, 2021) terdapat rata-rata waktu tunggu pelayanan resep di Puskesmas Margadana sudah sesuai dengan Standar Kepmenkes No.129/Menkes/SK/II/2008, yaitu  $\leq$  60 menit untuk resep racikan dan  $\leq$  30 menit untuk resep non racikan, resep yang memenuhi standar waktu tunggu pelayanan resep obat sebanyak 50 resep racikan dan 50 resep non racikan (Suhaibah, 2021).

Didukung pula hasil penelitian dari (Prabandari, 2016) dengan waktu tunggu pelayanan resep Puskesmas Di Kota Tegal yang telah sesuai menurut standard Peraturan Menteri Kesehatan No 74 tahun 2016, yaitu  $\leq$  60 menit untuk resep racikan dan  $\leq$  30 menit untuk resep non racikan dengan diperoleh hasil waktu 6,42 menit untuk obat non racik dan 11,68 menit untuk obat racik. Sementara hasil penelitian dari (Hidayah *et al.*, 2021) menyatakan jika rata-rata waktu tunggu obat non racikan. yaitu sekitar 51 menit sementara umtuk obat racikan sekitar 71 menit, yang di mana hasil penelitian tersebut tidak relevan dengan standar pelayanan yang sudah ditentukan.

Berdasarkan studi pendahuluan terdapat 3 resep yaitu resep non racikan dengan waktu tunggu 21 menit, resep racikan dengan waktu tunggu 32 menit dan resep racikan dengan waktu tunggu 31 menit. Hal ini belum sesuai dengan standar pelayanan Puskesmas Karangnongko yaitu untuk resep non racikan  $\leq$ 20 menit dan untuk resep racikan  $\leq$ 30 menit. Hal tersebut dikarenakan pada resep racikan diperlukan konfirmasi ulang kepada dokter yang menangani pasien

karena dosis yang diberikan melebihi dosis dewasa sehingga memerlukan waktu lebih untuk menyiapkan resep tersebut.

Berdasarkan hal tersebut peneliti berminat untuk melaksanakan penelitian. Sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait “Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Puskesmas Karangnongko”. Penelitian diharap bisa menghasilkan informasi mengenai kualitas pelayanan kesehatan terkait waktu tunggu pelayanan resep bagi masyarakat maupun bagi Farmasi Puskesmas Karangnongko.

## **B. Rumusan Masalah**

Bagaimanakah gambaran waktu tunggu pelayanan resep di Puskesmas Karangnongko?

## **C. Tujuan Penelitian**

### 1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi Farmasi Puskesmas Karangnongko.

### 2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui rata-rata waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi Farmasi Puskesmas Karangnongko.
- b. Mengetahui gambaran waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi Farmasi Puskesmas Karangnongko.

## **D. Manfaat Penelitian**

### 1. Bagi Institusi Pendidikan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan menambah bahan pustaka bagi mahasiswa dan peneliti lainnya.

### 2. Bagi Puskesmas

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai alat monitoring dan evaluasi untuk meningkatkan mutu pelayanan resep.

### 3. Bagi Peneliti

Sebagai proses pengaplikasian ilmu pengetahuan yang telah peneliti dapatkan selama penelitian.

## **E. Keaslian Penelitian**

Penelitian dengan judul “Gambaran waktu tunggu pelayanan resep di Puskesmas Karangnongko” belum pernah diteliti. Namun terdapat penelitian sejenis yang pernah dilakukan sebelumnya oleh :

1. Damayanti, A., Pujiati, S., & Hidana, R. (2020), dengan judul “Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat di Instalasi Farmasi Puskesmas Kecamatan Tapos Kota Depok Tahun 2019”. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif yaitu dengan wawancara mendalam, observasi serta telaah dokumen, metode yang digunakan yaitu studi kasus. Informan pada penelitian ini diambil menggunakan teknik *purposive sampling*. Hasil capaian yang diperoleh pada penelitian selama 14 hari dimana waktu tunggu resep obat untuk capaian target tidak sesuai dengan peraturan Surat

Keputusan Kepala UPT Puskesmas Kecamatan Tapos Nomor 440/SK/1358-UPT PKM TAPOS/VII/2017 Tentang Formula Pengukuran Indikator Mutu Dan Kinerja Waktu Tunggu Obat Jadi Dan Obat Racik Di Unit Farmasi menjelaskan bahwa “Waktu tunggu obat jadi maksimal 15 menit dan waktu tunggu obat racik maksimal 25 menit dengan capaian target 100%”, maka demikian hasil yang di peroleh yaitu sekitar 86.5 % untuk obat jadi dan 86 % untuk obat racik. Perbedaan penelitian yang akan dilakukan terletak pada metode, lokasi penelitian dan teknik sampel yang digunakan.

2. Prabandari, S., & Prabasiwi, A. (2019), dengan judul “Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Obat di Puskesmas Wilayah Kota Tegal (Berdasarkan Permenkes No. 74 Tahun 2016)”. Metode yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan kualitatif selama lima bulan. Sampel yang diambil terdiri dari 100 resep acak, baik resep obat jadi maupun racikan. Hasilnya Waktu tunggu pelayanan resep Puskesmas Di Kota Tegal telah sesuai menurut standar Peraturan Menteri Kesehatan No 74 tahun 2016, dengan waktu 6,42 menit untuk obat non racik dan 11,68 menit untuk obat racik. Perbedaan penelitian yang akan dilakukan terletak pada metode, lokasi penelitian dan teknik sampel yang digunakan.
3. Suhaibah, S., Nurcahyo, H., & Purwantiningrum, H. (2021), dengan judul “Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Puskesmas Margadana”. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel penelitian

menggunakan teknik *purposive sampling* dengan pengamatan langsung di tempat penelitian untuk mendapatkan data. Data yang diperoleh menggunakan lembar observasi dengan jumlah sampel 100 resep, meliputi resep racikan dan resep non racikan.

Hasil penelitian memperoleh bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat racikan adalah 14 menit 59 detik dan resep obat non racikan adalah 09 menit 39 detik. Sedangkan rata-rata waktu tunggu pelayanan resep berdasarkan jumlah item obat yaitu pada 1-2 item obat resep racikan adalah 08 menit 25 detik dan resep non racikan adalah 07 menit 36 detik, waktu tunggu pelayanan resep dengan jumlah 3-4 macam obat resep racikan adalah 16 menit 05 detik dan resep racikan adalah 09 menit 43 detik, dan waktu tunggu yang lebih dari 5 macam obat resep racikan adalah 14 menit 24 detik dan resep non racikan adalah 14 menit 18 detik. Kesimpulan dari data tersebut waktu tunggu pelayanan resep di Puskesmas Margadana pada obat racikan maupun obat non racikan sudah sesuai dengan standar Kepmenkes No. 129/Menkes/SK/II/2008, dikatakan sesuai apabila waktu tunggu pelayanan resep racikan <60 menit dan waktu tunggu pelayanan resep non racikan <30 menit. Perbedaan penelitian yang akan dilakukan terletak lokasi penelitian dan teknik sampel yang digunakan.