

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam Peraturan Menteri Kesehatan No 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Rumah Sakit, rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna, menyelenggarakan pelayanan penderita rawat inap, rawat jalur, serta gawat darurat. Salah satu pelayanan kesehatan rumah sakit merupakan instalasi farmasi rumah sakit. Bagi Undang- Undang No 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, fasilitas kefarmasian rumah sakit memegang peranan berarti dalam penyelenggaraan penyerahan obat, pelayanan kefarmasian yang memakai obat serta perlengkapan kesehatan, dan pelayanan kefarmasian klinik. Bagi Peraturan Pemerintah no 51 terpaut pekerjaan kefarmasian tahun 2009, pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan langsung serta bertanggung jawab kepada penderita yang berkaitan dengan sediaan farmasi, dengan tujuan buat menggapai hasil yang diresmikan buat tingkatkan mutu hidup penderita serta menegaskan kalau pekerjaan kefarmasian di pelayanan kefarmasian dicoba oleh apoteker.

RSUD Sumedang ialah rumah sakit terbanyak di Kabupaten Sumedang yang terletak di Jalan. Palasari Nomor. 80, Kotakulon, Kec. Sumedang Selatan , Kab. Sumedang, Jawa Barat 45311. Rumah Sakit kepunyaan pemerintah wilayah ini ialah tumpuan serta harapan kota Kabupaten Sumedang buat mendapatkan pelayanan kesehatan. Dalam perihal ini kenaikan kualitas pelayanan di bidang kesehatan dinilai berarti oleh RSUD Sumedang sebab ialah wujud serta bentuk tanggung jawab buat turut dan dalam tugas kenaikan derajat kesehatan yang maksimal atas bermacam upaya yang dicoba. Dari pelayanan kesehatan. Salah satu aspek yang mendukung pelayanan rumah sakit merupakan instalasi apotek rumah sakit. Instalasi farmasi rumah sakit ialah salah satunya unit di rumah sakit yang bertugas serta bertanggung jawab penuh atas pengelolaan obat ataupun lebih tepatnya aktivitas kefarmasian.

Bersumber pada observasi langsung yang dicoba, ada keluhan penderita tentang ketersediaan obat di instalasi farmasi rumah sakit. Bersumber pada perihal tersebut, periset tertarik buat melaksanakan riset ini. Riset ini bertujuan buat mengenali tingkatan kepuasan penderita terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Susmedang. Apabila kepuasan penderita yang dihasilkan baik, berarti pelayanan yang diberikan oleh instalasi farmasi rumah sakit pula sangat baik. Tetapi bila kepuasan penderita yang dihasilkan kurang baik, berarti wajib dicoba penilaian spesial.

Kualitas/ kualitas pelayanan kesehatan mengacu pada pelayanan kesehatan yang bisa memuaskan segala penderita apabila prosedur penerapannya cocok dengan standar serta etika yang sudah diresmikan. Kepuasan ialah bagian berarti dari pelayanan kesehatan, sebab kepuasan penderita tidak terlepas dari mutu pelayanan kesehatan. Bila mutu pelayanan hendak ditingkatkan, hingga butuh dicoba investigasi terhadap kepuasan penderita. Bagi Parasuraman et angkatan laut(AL), Mutu pelayanan mempunyai 5 ukuran buat mengukur klien ataupun kepuasan penderita yang diucap *servqual*. Kelima ukuran tersebut meliputi keandalan, energi paham, keyakinan, empati, serta fakta nyata(Daulay, 2015).

Kepuasan pelanggan ialah reaksi pelanggan ataupun pengguna jasa atas tiap pelayanan yang diberikan. Kepuasan konsumen ataupun kepuasan penderita bisa dikira selaku acuan buat memastikan mutu pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit ataupun sarana kefarmasian. Pelayanan kefarmasian yang baik merupakan pelayanan yang berorientasi langsung pada proses pemakaian obat, dengan tujuan buat menjamin keamanan, daya guna serta rasionalitas pemakaian obat lewat pelaksanaan ilmu serta guna dalam pelayanan penderita. Tuntutan penderita serta warga terhadap kualitas pelayanan kefarmasian menuntut pergantian paradigma pelayanan yang dahulu berorientasi pada produk obat, jadi paradigma baru yang berorientasi pada penderita(Bertawati, 2013).

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi Rumah Sakit Umum Sumedang:

Bagaimana tingkat kepuasan pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Untung mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian instalasi farmasi rawat jalan RSUD Sumedang

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini yaitu mengetahui bagaimana kepuasan pasien yang menyangkut kualitas pelayanan di instalasi farmasi Rumah Sakit Umum Sumedang dan dapat menjadi pedoman untuk masa depan dalam meningkatkan layanan yang efektif dan efisien. Adapun manfaat untuk peneliti dapat menerapkan pengetahuan yang diperoleh di perguruan tinggi dalam kenyataan masalah darat terutama terkait dengan layanan obat.