

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kesehatan merupakan kebutuhan yang sangat penting bagi masyarakat. Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang prima akan meningkat. Sehingga menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit untuk mengevaluasi pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan tetapi juga pelayanan yang bersifat memberikan kepuasan pasien sebagai pengguna jasa kesehatan.

Menurut Permenkes No. 4 Tahun 2018 rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Penyelenggara pelayanan kesehatan di rumah sakit mempunyai karakteristik dan organisasi yang sangat kompleks. Berbagai jenis tenaga kesehatan dengan perangkat keilmuan yang beragam, berinteraksi satu sama lain (Ismainar, Hetty 2015).

Standar Pelayanan Minimal menurut Permenkes No. 4 Tahun 2019 adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar minimal yang merupakan urusan pemerintahan wajib yang berhak diperoleh setiap warga negara. Dengan adanya standar pelayanan minimal kefarmasian maka dapat meningkatnya 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). Pelayanan kefarmasian semakin berkembang, tidak terbatas hanya pada penyiapan obat dan penyerahan obat pada pasien, tetapi perlu melakukan interaksi dengan pasien yang professional dengan melaksanakan pelayanan “*pharmaceutical care*” secara meneluruh oleh tenaga farmasi.

Kualitas pelayanan kefarmasian di rumah sakit mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kefarmasian dalam pelayanan obat kepada pasien. Kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat penting yang akan mempengaruhi dalam akreditasi suatu instansi kesehatan seperti rumah sakit (Rikomah, Setya Enti. 2017). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah lingkungan fisik IFRS, keramahan petugas, kelengkapan obat, harga obat, kemudahan pelayanan, informasi kelengkapan obat.

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas , sampai saat ini belum ada penelitian tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan resep rawat jalan di RS Prasetya Bunda Tasikmalaya, maka dari itu diperlukan penelitian Standar Pelayanan Minimal rumah sakit bidang farmasi kategori kepuasan pasien terhadap pelayanan resep rawat jalan. Dengan harapan hasil penelitian ini menjadi bahan evaluasi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik.

1.2 Rumusan Masalah

Apakah standar pelayanan minimal Instalasi Farmasi Rumah Sakit Prasetya Bunda untuk pelayanan resep rawat jalan sudah mencapai kepuasan pasien ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan umum penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep rawat jalan di Rumah Sakit Prasetya Bunda Tasikmalaya. Sedangkan tujuan khusus penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pada rawat jalan terhadap pelayanan resep baik itu obat jadi, obat racikan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Prasetya Bunda.

1.4 Manfaat Penelitian

Bagi Instalasi Farmasi Rumah Sakit Prasetya Bunda Tasikmalaya yaitu sebagai bahan evaluasi kinerja tenaga kesehatan khususnya tenaga farmasi di rumah sakit prasetya bunda. Sehingga dapat mengantisipasi kebijakan yang telah ditentukan Menteri Kesehatan tentang standar pelayanan kefarmasian.

Bagi Institusi Pendidikan sebagai bahan informasi dan referensi untuk penelitian berikutnya. Sedangkan bagi peneliti menambah wawasan dalam pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit sehingga dapat di terapkan di tempat kerja.