

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Menghadapi era persaingan yang ketat, hal utama yang perlu diperhatikan oleh sebuah rumah sakit adalah kepuasan pelanggan agar dapat bertahan dan mempertahankan pasar yang sudah ada. Untuk itu sebuah rumah sakit harus mempertahankan kualitasnya dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen sehingga merasa puas (Pohan, 2006).

Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Upaya kesehatan diselenggarakan dengan pendekatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan promotif, pencegahan penyakit preventif, penyembuhan penyakit kuratif, dan pemulihan kesehatan rehabilitative yang dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan.

Peningkatan mutu pelayanan kesehatan merupakan salah satu tujuan pembangunan kesehatan, dengan demikian pendekatan jaminan mutu layanan kesehatan menjamin hasil pelayanan kesehatan yang bermutu, yang berarti pelayanan kesehatan yang sesuai harapan dan kebutuhan pasien. Pekerja di bidang kesehatan akan selalu bekerja lebih baik dalam suatu system yang terus menerus diperbaiki, penyediaan layanan kesehatan akan lebih terhormat, terkenal dan dicari. Sehingga akan menghasilkan keluaran (*outcome*) layanan kesehatan yang benar-benar

bermanfaat serta dapat menumbuhkan kepuasan kerja, komitmen dan meningkatkan moral profesi layanan kesehatan yang akan menambah kepuasan masyarakat.

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1197/Menkes/SK/X/2004 tentang standar pelayanan farmasi rumah sakit menyebutkan bahwa pelayanan farmasi rumah sakit adalah bagian yang tidak terpisahkan dari system pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan obat yang bermutu, termasuk pelayanan farmasi klinik yang terjangkau bagi semua lapisan masyarakat (Anonim, 2004).

Pemahaman konsep tentang mutu pelayanan pada masyarakat berbeda-beda. Pada kenyataan keluhan terhadap pelayanan kesehatan khususnya rumah sakit sering terdengar secara langsung maupun tidak langsung. Yang menjadi sasaran utama adalah pelayanan dari petugas kesehatan baik dari sikap atau tindakan yang diberikan, persediaan obat, tarif dan banyak hal lainnya.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti mengambil judul karya tulis ilmiah **“Evaluasi Terhadap Penerapan Sistem Pelayanan UDD (Unit Dose Dispensing) di Rumah Sakit Umum DR. M.M. Dunda”**.

I.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana Penerapan Tata Laksana Sistem Pelayanan UDD (Unit Dose Dispensing) di Rumah Sakit Umum DR. M.M. Dunda ?
2. Manfaat apakah yang dapat diperoleh pasien dengan Penerapan Sistem Pelayanan UDD (Unit Dose Dispensing) di Rumah Sakit Umum DR. M.M. Dunda ?

I.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui Penerapan Terhadap Sistem Pelayanan UDD (Unit Dose Dispensing) di Rumah Sakit Umum DR. M.M. Dunda.

I.4 Manfaat Penelitian

1. Hasil penelitian diharapkan dapat memperkaya ilmu pengetahuan khususnya pada tenaga farmasi dalam upaya memberikan pelayanan Instalasi Farmasi yang bermutu dan sebagai bahan acuan bagi peneliti berikutnya.
2. Sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit khususnya dalam pelayanan Instalasi Farmasi yaitu apotik.
3. Sebagai bahan rujukan untuk penerapan pelayanan kefarmasian yang berkualitas pada pengguna jasa Instalasi Farmasi yaitu apotik.