

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Gambaran Umum Rumah Sakit

2.1.1 Definisi Rumah Sakit

Dalam Peraturan Menteri Kesehatan No. 72 tahun 2016 tentang Standar Layanan Farmasi Rumah Sakit, Rumah Sakit merupakan organisasi perawatan kesehatan yang menyelenggarakan layanan kesehatan area, menyelenggarakan layanan rumah sakit, rawat jalan serta darurat.

2.1.2 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit

Bagi Hukum Republik Indonesia. 44 tahun 2009 di rumah sakit, misi rumah sakit menyediakan layanan hygiene perorangan secara paripurna. Layanan kesehatan orang merupakan aktivitas layanan kesehatan yang disediakan oleh petugas kesehatan buat mempertahankan serta tingkatkan kesehatan, menghindari serta mengobati penyakit serta memulihkan kesehatan. Seluruh layanan merupakan layanan kesehatan, tercantum promosi kesehatan(promosi), penangkalan, penyembuhan serta pemulihan kesehatan(rehabilitasi).

Rumah sakit memiliki beberapa fungsi, termasuk:

1. Melaksanakan layanan medis dan rehabilitasi kesehatan sesuai dengan standar layanan rumah sakit.
2. Sesuai dengan persyaratan medis, memelihara dan meningkatkan kesehatan pribadi melalui layanan kesehatan sekunder dan tersier yang diselesaikan, layanan kesehatan sekunder lengkap merujuk pada pekerjaan kesehatan pribadi tingkat lanjut memakai pengetahuan serta teknologi kesehatan profesional. Tingkatan ketiga dari semua layanan kesehatan adalah pekerjaan kebersihan pribadi tingkat tinggi yang menggunakan teknologi kesehatan dan kesehatan yang kurang berspesialisasi.
3. Mengadakan pendidikan sumber daya manusia dan pelatihan untuk meningkatkan kapasitas untuk menyediakan layanan kesehatan.

4. Mempertimbangkan etika ilmiah dari sektor kesehatan, penelitian dan pengembangan dan bidang kesehatan di bidang kesehatan akan dilakukan untuk meningkatkan layanan kesehatan.

2.1.3 Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan pada 2016 tentang Standar Layanan Farmasi di Rumah Sakit:

Tujuan Mempersiapkan Standar Layanan Farmasi Rumah Sakit (Pasal 2):

- Meningkatkan kualitas layanan farmasi;
- memastikan kepastian staf yang keras;
- melindungi pasien dan komunitas untuk penggunaan narkoba non-alami sebagai bagian dari keselamatan pasien

Menurut Pasal 4 dukungan untuk layanan farmasi, yaitu:

1. Aplikasi Standar Layanan Farmasi Rumah Sakit harus didukung oleh ketersediaan sumber daya farmasi, organisasi keselamatan pasien dan prosedur operasi standar.
2. Sumber daya medis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - Sumber daya manusia
 - Fasilitas dan peralatan

2.2 Kepuasan

2.2.1 Definisi kepuasan

Kepuasan adalah rasa kesenangan atau kecewa oleh seseorang setelah muncul kinerja (hasil) suatu produk dengan kinerja yang diharapkan (atau hasil)(Kotler, 2009). Kepuasan penderita merupakan tingkatan perasaan penderita yang diakibatkan oleh kinerja layanan kedokteran yang diperoleh sehabis penderita dibanding dengan harapannya(Imbalo, 2006). Menguasai kebutuhan serta kemauan penderita ialah aspek berarti yang pengaruhi kepuasan penderita. Penderita yang puas merupakan peninggalan yang sangat berharga, sebab bila penderita puas, mereka hendak terus memakai layanan, namun bila tidak puas, mereka hendak 2 kali lebih biasa untuk jasa orang lain. Pengalaman kurang baik(bata, 2013).

Terdapat sebagian metode buat mengukur kepuasan penderita, ialah:

- a) Sistem pengaduan serta anjuran membagikan penderita keluhan serta anjuran.
- b) Analisi pelanggan yang berhenti untuk memahami alasan berhentinya pelanggan.
- c) Survei-survei kepuasan pelanggan bisa dicoba lewat telepon serta wawancara langsung(Kotler, 2009).

2.2.2 Tingkat (dimensi) Kepuasan

Kualitas layanan tergantung pada layanan yang diterima oleh konsumen bersumber pada pengalaman masa kemudian mereka. Bila mutu yang diterima oleh konsumen memuaskan, konsumen hendak mengidentifikasi kalau layanan yang disediakan oleh industri bermutu besar. Buat alasan ini, alat ukur diperlukan untuk menentukan apakah layanan yang diberikan kepada konsumen memuaskan. Kemudian dikembangkan dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan (Tjiptono, 2015).

Satu sudut pandang yang sering digunakan adalah ukuran kualitas layanan, yaitu:

1. Keandalan (keandalan), kapasitas rumah sakit untuk menyediakan pelayanan yang akurat serta andal cocok dengan janji. Kinerja wajib penuh harapan pelanggan, yang berarti pada waktunya, membagikan layanan yang sama kepada seluruh penderita, leluasa dari kesalahan, belas kasihan serta perilaku presisi besar.
2. Ketanggapan (Responsivness), ialah kebijakan yang menolong penderita serta sediakan layanan yang kilat/cepat serta membagikan data yang jelas. Mengizinkan konsumen menunggu tanpa alasan bisa menimbulkan anggapan negatif tentang mutu layanan.
3. Asuransi (jaminan), yaitu pengetahuan, kesopanan serta kapasitas staf rumah sakit untuk mendorong kepercayaan pasien. Ini mencakup beberapa komponen seperti komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan kesopanan.
4. Bukti nyata (langsung / nyata) adalah kapasitas rumah sakit untuk menunjukkan keberadaannya ke dunia luar. Penampilan dan kemampuan instalasi fisik dan infrastruktur rumah sakit yang dapat dilihat oleh lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata bahwa layanan menyediakan infrastruktur yang baik.
5. Emphaty (empati) adalah untuk membagikan atensi tulus serta dan individu atau individu kepada pelanggan yang berusaha memahami keinginan pasien. Di mana bisnis dan rumah sakit harus memiliki pengetahuan dan perhatian khusus kepada pelanggan.

Kepuasan pelanggan dan pasien adalah kunci utama untuk lebih meningkatkan kualitas dan kualitas layanan kesehatan, sehingga konsumen semakin tertarik pada layanan kesehatan di pusat farmasi. Layanan berkualitas tinggi akan membuat konsumen puas dan hubungan antara kualitas kepuasan layanan sangat dekat dengan realisasi ekspektasi konsumen. Kepuasan pasien adalah penilaian atau evaluasi setelah menggunakan setidaknya layanan dan layanan yang sudah selesai untuk memenuhi atau melampaui harapan (Endang, 2010). Kepuasan pasien dengan layanan merupakan faktor penting dalam mengembangkan sistem layanan yang memenuhi kebutuhan klien. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh dua aspek, yaitu aspek-aspek klien dan aspek layanan kesehatan. Meskipun layanan kesehatan terdiri dari 2 aspek, ialah aspek kedokteran, semacam ketersediaan perlengkapan yang mencukupi serta aspek non- medis tercantum layanan pekerja kesehatan, kenyamanan serta kebersihan ruang tunggu serta bayaran murah(Yuniar, 2016: 2).