

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Rumah Sakit

2.1.1 Pengertian Rumah Sakit

Menurut (peraturan menteri kesehatan republik indonesia nomor 3 tahun 2020 tentang klasifikasi dan perizinan rumah sakit). “Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit umum adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan pada semua bidang dan jenis penyakit. Rumah sakit khusus adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan utama dalam satu bidang ataupun satu jenis penyakit tertentu, berdasarkan disiplin ilmu, organ atau jenis penyakit”. Rumah Sakit Umum daerah Al-Ihsan Bandung adalah Rumah Sakit yang menyediakan pelayanan kesehatan pada semua bidang yang dimana rumah sakit ini terletak di Jalan Kiastramanggala, Kecamatan Baleendah, Kabupaten Bandung, Provinsi Jawa Barat. Pada Rumah Sakit Umum Daerah Al-Ihsan ini memiliki visi menjadi RSUD terdepan dan rujukan utama di Jawa Barat serta Rumah Sakit pendidikan bertaraf internasional .”

2.1.2 Fungsi Rumah Sakit

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020, rumah sakit memiliki beberapa fungsi yang diatur sebagai berikut:

1. Penyelenggaraan Pelayanan Pengobatan dan Pemulihan Kesehatan. Rumah sakit bertanggung jawab menyediakan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku.
2. Pemeliharaan dan Peningkatan Kesehatan Perorangan. Rumah sakit memberikan pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga,

termasuk layanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat, sesuai dengan kebutuhan medis individu.

3. Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Sumber Daya Manusia. Rumah sakit juga berperan dalam meningkatkan kemampuan sumber daya manusia melalui pendidikan dan pelatihan, sehingga mereka dapat memberikan pelayanan kesehatan secara profesional dan bertanggung jawab.

2.1 Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS)

Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) adalah suatu unit di Rumah Sakit tempat penyelenggaraan semua kegiatan pekerjaan kefarmasian yang ditujukan untuk keperluan rumah sakit dan pasien. Pekerjaan kefarmasian yang dimaksud adalah kegiatan yang menyangkut pembuatan, pengendalian mutu sediaan farmasi, pengelolaan perbekalan farmasi (perencanaan, pengadaan, penerimaan, penyimpanan, distribusi, pencatatan, pelaporan, pemusnahan/penghapusan), pelayanan resep, pelayanan informasi obat, konseling, dan farmasi klinik di ruangan pasien. IFRS (Instalasi Farmasi Rumah Sakit) merupakan suatu organisasi pelayanan di Rumah Sakit yang memberikan pelayanan produk yaitu sediaan farmasi, perbekalan kesehatan dan gas medis habis pakai serta pelayanan jasa yaitu farmasi klinik (PIO, Konseling, MESO, Monitoring Terapi Obat, Reaksi Merugikan Obat) bagi pasien atau keluarga pasien. Instalasi farmasi Rumah Sakit adalah fasilitas pelayanan penunjang medis, di bawah pimpinan seorang Apoteker yang memenuhi persyaratan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan kompeten secara profesional, yang bertanggung jawab atas seluruh pekerjaan serta pelayanan kefarmasian, yang terdiri atas pelayanan paripurna, mencakup perencanaan; pengadaan; produksi; penyimpanan perbekalan kesehatan/sediaan farmasi; dispensing obat berdasarkan resep bagi penderita rawat inap dan rawat jalan; pengendalian mutu dan pengendalian distribusi dan penggunaan seluruh perbekalan kesehatan di rumah sakit; serta pelayanan farmasi klinis (Siregar dan Amalia, dalam Rusli, 2016).

2.2 Standar Pelayanan Di Rumah Sakit

Menurut (peraturan menteri kesehatan republik indonesia nomor 72 tahun 2016 tentang standar pelayanan di rumah sakit). Pelayanan farmasi klinik berupa dispensing sediaan steril hanya dapat dilakukan oleh Rumah Sakit yang mempunyai sarana untuk melakukan produksi sediaan steril. Ketentuan lebih lanjut mengenai pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai dan pelayanan farmasi klinik merupakan bagian tidak terpisahkan dari peraturan menteri ini.

Standar pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit meliputi standar:

- a. Pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai;
 - 1) Pemilihan.
 - 2) Perencanaan kebutuhan.
 - 3) Pengadaan.
 - 4) Penerimaan.
 - 5) Penyimpanan.
 - 6) Pendistribusian.
 - 7) Pemusnahan dan penarikan.
 - 8) Pengendalian.
 - 9) Administrasi.

- b. Pelayanan farmasi klinik.
 - 1) Pengkajian dan pelayanan Resep.
 - 2) Penelusuran riwayat penggunaan Obat.
 - 3) Rekonsiliasi Obat.
 - 4) Pelayanan Informasi Obat (PIO).
 - 5) Konseling.
 - 6) Visite.
 - 7) Pemantauan Terapi Obat (PTO).

- 8) Monitoring Efek Samping Obat (MESO).
- 9) Evaluasi Penggunaan Obat (EPO).
- 10) Dispensing sediaan steril.
- 11) Pemantauan Kadar Obat dalam Darah (PKOD).

2.3 Resep obat

Resep adalah permintaan tertulis dari seorang dokter, dokter gigi, dokter hewan yang diberi izin berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku kepada apoteker pengelola apotek untuk menyiapkan dan atau membuat, meracik serta menyerahkan obat kepada pasien (Marini, 2012).

Lembaran resep umumnya berbentuk empat persegi panjang, ukuran ideal lebar 10-12 cm dan panjang 15-20 cm.

a. Jenis-jenis Resep

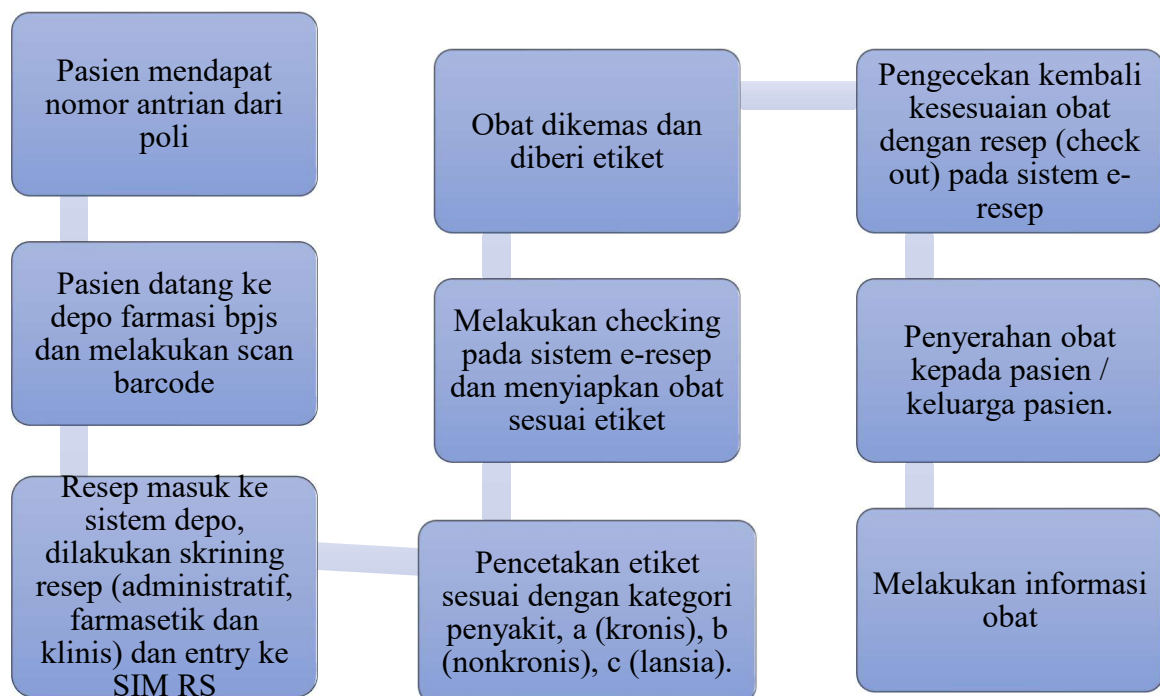
- 1) Resep standar (R/. *Officinalis*), yaitu resep yang komposisinya telah dibakukan dan dituangkan ke dalam buku farmakope atau buku standar lainnya. Penulisan resep sesuai dengan buku standar.
- 2) Resep magistrales (R/. *Polifarmasi*), yaitu resep yang sudah dimodifikasi atau diformat oleh dokter, bisa berupa campuran atau tunggal yang diencerkan dalam pelayanannya harus diracik terlebih dahulu.
- 3) Resep medicinal. Yaitu resep obat jadi, bisa berupa obat paten, merek dagang maupun generik, dalam pelayanannya tidak mengalami peracikan. Buku referensi : Organisasi Internasional untuk Standarisasi (ISO), Indonesia Index Medical Specialities (IIMS), Daftar Obat di Indonesia (DOI), dan lain-lain.
- 4) Resep obat generik, yaitu penulisan resep obat dengan nama generik dalam bentuk sediaan dan jumlah tertentu. Dalam pelayanannya bisa atau tidak mengalami peracikan (Amalia and Sukohar, 2014).

b. Bagian-bagian Resep

Bagian-bagian pada resep meliputi:

- 1) Nama, alamat, dan nomor izin praktek dokter, dokter gigi, atau dokter hewan; tanggal penulisan resep (*inscriptio*).
- 2) Tanda R/ pada bagian kiri setiap penulisan resep (*invocatio*).
- 3) Nama setiap obat dan komposisinya (*praescriptio/ordonatio*).
- 4) Aturan pemakaian obat yang tertulis (*signatura*).
- 5) Tanda tangan atau paraf dokter penulis resep sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku (*subscriptio*).
- 6) Jenis hewan serta nama dan alamat pemiliknya untuk resep dokter hewan.
- 7) Tanda seru dan atau paraf dokter untuk resep yang melebihi dosis maksimalnya (Joenoos, 2016).

2.4 Alur pelayanan resep



2.5 Kepuasan Pasien

Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Pelayanan minimal adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Juga merupakan spesifikasi teknis tentang tolak ukur pelayanan minimum yang diberikan oleh badan layanan umum kepada masyarakat.

Pelayanan yang kurang baik akan membuat ketidak puasan pada pasien yang mengakibatkan banyak keluhan. Keluhan yang muncul disebabkan karena tidak sesuainya antara harapan pelanggan dengan kenyataan yang dialami. Penanganan keluhan yang baik akan membuat pasien untuk tetap menggunakan kembali jasa pelayanan rumah sakit dan bisa menjadi pasien abadi (Latupono Et Al., 2015).

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan rawat jalan bahwa dilakukan suatu evaluasi terhadap kepuasan pasien yang berkunjung melalui umpan balik pasien terhadap petugas pelayanan. Sehingga umpan balik tersebut bisa menjadi masukan untuk meningkatkan kinerja dan sebagai tolak ukur untuk pelayanan rawat jalan (Taufiq, T, 2017).

Peran terpenting dari setiap system pelayanan kesehatan adalah selalu memastikan kualitas pelayanan medis dan terus meningkatkan pelayanan medis yang diberikan (Esthi Et Al., 2017).

2.6 Metode Servqual

Pelayanan BPJS Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan Bandung dapat dianalisis dengan menggunakan metode Servqual, (Mularsi & Aritonang, 2018). Metode servqual adalah kualitas layanan yang berkaitan yang berkaitan dengan kepuasan yang menyangkut 5 unsur yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* kelima unsur tersebut bisa dikenal dengan istilah rater. Kualitas layanan rater digunakan sebagai acuan dalam mewujudkan layanan

dibidang organisasi kerja untuk memecahkan berbagai ketidak seimbangan antara pelayanan yang diberikan dalam memenuhi tuntutan pelayanan. Metode ini adalah cara untuk mengukur 10 kualitas layanan berdasarkan lima dimensi utama yang meliputi sarana dan prasarana (*tangible*), kehandalan (*reliability*), pelayanan yang cepat (*responsiveness*), berpenampilan sopan (*Assurance*), pemahaman kebutuhan pasien (*Empaty*) (Fithria & Solikhawati, 2015).

2.7 Faktor Kualitas Pelayanan Kesehatan

Menurut Parasuraman 2001 dalam (Mularsih & Aritonang, 2018), terdapat 5 dimensi pada kepuasan pasien yaitu:

1. *Tangible* (bentuk fisik) adalah bentuk fisik yang dapat dilihat atau digunakan petugas yang menunjukkan kinerja dalam membantu pasien menjadi puas dengan pelayanan yang diterima. Bentuk pelayanan fisik bisa berupa sarana dan prasarana atau fasilitas yang disediakan.
2. *Reliability* (keandalan) adalah keandalan bahwa petugas dengan pemahaman, pengalaman, dan sikap profesionalisme yang tinggi dalam memberikan pelayanan dengan segera, dan tanpa gangguan tanpa ada keluhan atau berlebihan dalam melakukan pelayanan yang diberikan.
3. *Responsiveness* (daya tanggap) adalah memberikan pelayanan secara aktif menanggapi keluhan pasien, dan memberikan kejelasan informasi Kepada pasien sehingga pasien mendapatkan respon positif terhadap pelayanan.
4. *Assurance* (jaminan) adalah suatu bentuk kualitas pelayanan yang meningkatkan kepercayaan pasien bahwa segala jenis pelayanan dilakukan dengan akurat, mudah, dan lancar.
5. *emphaty* (empati) adalah pelayanan yang mengacu pada Perhatian, keseriusan, dan simpatik pasien sesuai dengan masalah yang dialami pasien sesuai dengan kebutuhan pasien.