

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Rumah Sakit**

##### **2.1.1 Pengertian Rumah Sakit**

Berdasarkan undang-undang No. 44 Tahun 2009 tentang 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 adalah lembaga pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Rumah sakit merupakan tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan dan memelihara, serta meningkatkan derajat kesehatan. Oleh karena itu, rumah sakit diharapkan mampu memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat oengguna jasa layanan kesehatan (Putri & Sonia, 2021).

##### **2.1.2 Kewajiban Rumah Sakit dan Pasien**

Berdasarkan (Menteri Kesehatan, 2018) tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien, sebagai berikut :

1. Kewajiban Rumah Sakit, yaitu :
  - a. Memberikan informasi yang benar tentang pelayanan Rumah Sakit kepada masyarakat;
  - b. Memberi pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, antidiskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit;
  - c. Memberikan pelayanan gawat darurat kepada pasien sesuai dengan kemampuan pelayanan;
  - d. Berperan aktif dalam memberikan pelayanan kesehatan pada bencana, sesuai dengan kemampuan pelayanannya;
  - e. Menyediakan sarana dan pelayanan bagi masyarakat tidak mampu atau miskin;
  - f. Melaksanakan fungsi sosial;

- g. Membuat, melaksanakan, dan menjaga standar mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit sebagai acuan dalam melayani pasien;
  - h. Menyelenggarakan rekam medis;
  - i. Menyediakan sarana dan prasarana umum yang layak meliputi sarana ibadah, parkir, ruang tunggu, sarana untuk orang cacat, wanita menyusui, anak-anak, lanjut usia;
  - j. Melaksanakan sistem rujukan;
  - k. Menolak keinginan pasien yang bertentangan dengan standar profesi dan etika serta peraturan perundang-undangan;
  - l. Memberikan informasi yang besar, jelas dan jujur mengenai hak dan kewajiban pasien;
  - m. Mengehormati dan melindungi hak pasien;
  - n. Melaksanakan etika Rumah Sakit;
  - o. Memiliki sistem pencegahan kecelakaan dan penanggulangan bencana;
  - p. Melaksanakan program pemerintah di bidang kesehatan baik secara regional maupun nasional;
  - q. Membuat daftar tenaga medis yang melakukan praktik kedokteran atau kedokteran gigi dan tenaga kesehatan lainnya;
  - r. Menyusun dan melaksanakan peraturan internal Rumah Sakit (*hospital by laws*);
  - s. Melindungi dan memberikan bantuan hukum bagi semua petugas Rumah Sakit dalam melaksanakan tugas; dan
  - t. Memberlakukan seluruh lingkungan rumah sakit sebagai kawasan tanpa rokok.
2. Kewajiban Pasien, yaitu :
- a. Mematuhi peraturan yang berlaku di Rumah Sakit;
  - b. Menggunakan fasilitas Rumah sakit secara bertanggung jawab;
  - c. Menghormati hak Pasien lain, pengunjung dan hak Tenaga Kesehatan serta petugas lainnya yang bekerja di Rumah Sakit;

- d. Memberikan informasi yang jujur, lengkap dan akurat sesuai dengan kemampuan dan pengetahuannya tentang masalah kesehatannya;
- e. Memberikan informasi mengenai kemampuan finansial dan jaminan kesehatan yang dimilikinya;
- f. Mematuhi rencana terapi yang direkomendasikan oleh Tenaga Kesehatan di Rumah Sakit dan disetujui oleh Pasien yang bersangkutan setelah mendapatkan penjelasan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- g. Menerima segala konsekuensi atas keputusan pribadinya untuk menolak rencana terapi yang direkomendasikan oleh Tenaga Kesehatan dan/atau tidak mematuhi petunjuk yang diberikan oleh Tenaga Kesehatan untuk penyembuhan penyakit atau masalah kesehatannya; dan
- h. Memberikan imbalan jasa atas pelayanan yang diterima.

## **2.2 Instalasi Farmasi**

### **2.2.1 Pengertian Instalasi Farmasi**

Instalasi adalah fasilitas penyelenggara pelayanan medik, pelayanan penunjuang medik, kegiatan penelitian, pengembangan, pendidikan, pelatihan, dan pemeliharaan sarana rumah sakit. Farmasi rumah sakit adalah seluruh aspek kefarmasian yang dilakukan di suatu rumah sakit (Yulianti, 2016).

Instalasi Farmasi merupakan unit pelaksana fungsional yang menyelenggarakan seluruh kegiatan pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit. Instalasi farmasi di rumah sakit yaitu instalasi di rumah sakit yang dipimpin oleh seorang apoteker dan dibantu oleh beberapa orang apoteker, tenaga ahli madya farmasi (D-3) dan tenaga menengah farmasi (AA) yang memenuhi persyaratan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan merupakan tempat atau fasilitas penyelenggaraan yang bertanggung jawab atas seluruh pekerjaan serta pelayanan kefarmasian yang terdiri atas pelayanan peripurna, mencakup perencanaan, pengadaan, produksi, penyimpanan perbekalan kesehatan, dispensing obat, pengendalian mutu dan pengendalian distribusi

dan penggunaan seluruh perbekalan kesehatan di rumah sakit serta pelayanan farmasi klinik (Permenkes, 2014)

### **2.2.2 Tugas dan Fungsi Instalasi Farmasi Rumah Sakit**

Menurut (Menteri Kesehatan, 2014) tentang standar pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit, tugas Instalasi Farmasi Rumah Sakit yaitu :

1. Menyelenggarakan, mengkoordinasikan, mengatur dan mengawasi seluruh kegiatan pelayanan farmasi klinis yang optimal dan professional serta sesuai prosedur dan etik profesi.
2. Melaksanakan pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai yang efektif, aman, bermutu dan efisien.
3. Melaksanakan pengkajian dan pemantauan penggunaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai guna memaksimalkan efek terapi dan keamanan serta meminimalkan risiko.
4. Melaksanakan Komunikasi, Edukasi dan Informasi (KEI) serta memberikan rekomendasi kepada dokter, perawat dan pasien.
5. Berperan aktif dalam tim farmasi dan terapi.
6. Melaksanakan pendidikan dan pelatihan serta pengembangan pelayanan farmasi klinis.
7. Memfasilitasi dan mendorong terusnya standar pengobatan dan formularium Rumah Sakit.

Fungsi Instalasi Farmasi Rumah Sakit, meliputi :

1. Pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai.
2. Memilih sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai sesuai kebutuhan pelayanan Rumah Sakit.
3. Merencanakan kebutuhan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai secara efektif, efisien dan optimal.
4. Mengadakan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai berpedoman pada perencanaan yang telah dibuat sesuai ketentuan yang berlaku.

5. Memproduksi sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit.
6. Menerima sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai sesuai dengan spesifikasi dan ketentuan yang berlaku.
7. Menyimpan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai sesuai dengan spesifikasi dan persyaratan kefarmasian.
8. Mendistribusikan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai ke unit-unit pelayanan di Rumah Sakit.
9. Melaksanakan pelayanan farmasi satu pintu.
10. Melaksanakan pelayanan Obat “unit dose”/dosis sehari.
11. Melaksanakan komputerisasi pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai (apabila sudah memungkinkan).
12. Mengidentifikasi, mencegah dan mengatasi masalah yang terkait dengan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai.
13. Melakukan pemusnahan dan penarikan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai yang sudah tidak dapat digunakan.
14. Mengendalikan persediaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai.
15. Melakukan administrasi pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai.

### **2.3 Rumah Sakit Umum Daerah Khidmat Sehat Afiat Kota Depok**

Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok mulai dibangun pada tahun 2004, setelah melalui proses selama 4 tahun dimana pada tanggal 17 April 2008 RSUD Kota Depok diresmikan oleh Walikota Depok. RSUD Kota Depok ini beralamat di Jl. Raya Muchtar No.99, Sawangan Lama, Kec. Sawangan, Kota Depok, Jawa Barat 16511. Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 429/Menkes/SK/V/2008 tanggal 2 Mei 2007 tentang Penetapan Kelas Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok Provinsi Jawa Barat point ketiga bahwa berdasarkan penilaian fasilitas dan kemampuan RSUD Kota Depok adalah Rumah Sakit tipe C.

Tanggal 28 Februari 2023 Walikota Depok meresmikan perubahan nama baru RSUD Kota Depok menjadi RSUD Khidmat Sehat Afiat (KISA) Kota Depok serta pengembangan layanan. Perubahan nama RSUD Kota Depok menjadi RSUD Khidmat Sehat Afiat tercantum dalam Perwal No.445/389/KPTS/RSUD/HUK/2022 yang disahkan pada tanggal 5 Agustus 2022. Walikota Depok meresmikan pengembangan 7 layanan baru pada RSUD KISA Depok, yaitu ESWL, Rehabilitasi Medik, Hemodialisis, Klinik perawatan luka dan Stoma, CT Scan 128 Slices, Mamografi, dan Laboratorium Patologi Anatomi.

## **2.4 Pelayanan**

### **2.4.1 Pengertian Pelayanan**

Pelayanan merupakan bentuk tindakan yang ditujukan kepada pelanggan baik berupa materi maupun non materi dengan tujuan memenuhi kebutuhan pelanggan secara langsung agar dapat menyelesaikan masalah pelanggan. Pelayanan dapat ditemui dalam kehidupan sehari-hari, salah satunya didapatkan di rumah sakit (Irawan & Erwin, 2020).

Pelayanan kefarmasian merupakan suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Kementrian Kesehatan RI, 2016) Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Rumah Sakit.

### **2.4.2 Dimensi Kualitas Pelayanan**

Menurut (Dewi, dkk. 2019) menyatakan ada 5 dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. Keandalan (*reliability*), merupakan kemampuan Rumah Sakit dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama bagi semua pasien tanpa kesalahan. Sikap yang simpatik dengan akurasi yang tinggi.

2. Daya Tanggap (*responsiveness*), merupakan suatu kebijakan untuk membantu serta memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien. Dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pasien menunggu tanpa ada alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.
3. Jaminan (*assurance*), merupakan pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai Rumah Sakit yang menumbuhkan rasa percaya kepada pasien. Hal ini meliputi beberapa komponen (komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun).
4. Bukti Langsung (*tangibles*), merupakan kemampuan Rumah Sakit menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik rumah sakit yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik seperti gedung, gudang, perlengkapan dan teknologi kedokteran yang digunakan serta penampilan pegawainya.
5. Empati (*empathy*), merupakan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupa memahami keinginan pasien. Dimana suatu perusahaan maupun rumah sakit diharapkan memiliki pengetahuan dan pengertian tentang pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pasien.

#### **2.4.3 Standar Pelayanan Kefarmasian**

Berdasarkan (Menteri Kesehatan Nomor 58 tahun 2014) tentang Standar Pelayanan Kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Pengaturan Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit mempunyai tujuan, sebagai berikut :

1. Meningkatkan mutu Pelayanan Kefarmasian;
2. Menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian; dan
3. Melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (*patient safety*).

Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit meliputi standar :

1. Pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan dan Bahan Medis Habis Pakai; dan
2. Pelayanan farmasi klinik.

## **2.5 Kepuasan**

### **2.5.1 Pengertian Kepuasan**

Kepuasan konsumen merupakan label yang digunakan oleh konsumen untuk meringkas suatu himpunan aksi atau tindakan yang terlihat, terkait dengan produk atau jasa (Setiawan, dkk. 2020). Kepuasan pasien merupakan penilaian dari seseorang antara kinerja pelayanan yang dirasakan dan diharapkan. Apabila kinerja di bawah harapan maka pasien akan kecewa dan tidak puas, sebaliknya bila kinerja sesuai yang diharapkan pasien, maka pasien akan merasa puas (Muhammad, dkk. 2020). Kepuasan pelanggan adalah tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.

### **2.5.2 Pengukuran Kepuasan**

Menurut (Badriya, 2021), tingkat kepuasan pasien diukur secara kuantitatif maupun kualitatif (dengan membandingkannya) dan banyak cara untuk mengukur tingkat kepuasan pasien. Dalam melakukan upaya mutu pelayanan kesehatan, pengukuran tingkat kepuasan pasien ini multak diperlukan. Melalui pengukuran tersebut, dapat diketahui sejauh mana dimensi-dimensi mutu pelayanan kesehatan yang telah diselenggarakan dapat memenuhi harapan pasien.

#### **1. Kuesioner**

Kuesioner digunakan sebagai alat untuk mengumpulkan data. Lalu diyakini lagi menurut pendapat (Sugiyono, 2017), yaitu kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pernyataan tertulis kepada responden untuk mendapatkan jawaban responden. Daftar pernyataan mengenai gambaran umum dan pendapat responden mengenai pengaruh kompetensi karyawan dan budaya organisasi terhadap prestasi kerja karyawan di PT Industri Telekomunikasi (Persero). Kuesioner terdiri dari data responden, 10



pernyataan untuk variabel kompetensi, 10 pernyataan untuk variabel budaya organisasi dan 12 pernyataan untuk prestasi kerja, dimana kuesioner menggunakan skala likert.

## 2. Skala Likert

Skala pengukuran menurut (Sugiyono, 2014), merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang terdapat pada alat ukur tersebut yang digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif. Dengan skala pengukuran ini, maka nilai variabel yang diukur dengan instrumen tertentu dapat dinyatakan dalam bentuk angka, sehingga lebih akurat, efisien dan komunikatif. Dalam penelitian ini, menggunakan skala likert sebagai skala pengukuran. Jawaban pada setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif hingga negatif dengan berupa kata-kata, sebagai berikut :

**Tabel 1. 1 Skala Likert**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>Bobot</b>
Sangat Puas	5
Cukup Puas	4
Puas	3
Tidak Puas	2
Sangat Tidak Puas	1