

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Rumah Sakit

2.1.1 Pengertian rumah sakit

Menurut WHO (*World Health Organization*), rumah sakit adalah sebuah institusi yang menyediakan pelayanan kesehatan, termasuk rawat inap, untuk perawatan medis dan bedah pasien. WHO mendefinisikan rumah sakit sebagai bagian integral dari sistem kesehatan sosial dan medis, yang fungsi utamanya adalah untuk memberikan perawatan pasien, baik melalui layanan rawat inap, rawat jalan, maupun pelayanan darurat. Rumah sakit juga berperan dalam mempromosikan kesehatan, mencegah penyakit, dan mengedukasi masyarakat mengenai masalah kesehatan. (*Presiden RI;2023*).

Menurut Permenkes RI Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. (*Permenkes RI;2020*).

1. Pelayanan Rawat Jalan

Pelayanan rawat jalan adalah salah satu jenis pelayanan kesehatan yang dilaksanakan di Rumah Sakit. Pelayanan ini mencakup diagnosis, pengobatan, dan tindak lanjut untuk pasien yang tidak memerlukan perawatan inap. Ketersediaan rawat jalan untuk Rumah Sakit khusus disesuaikan dengan spesifikasi Rumah Sakit. Standar minimal kesehatan anak, penyakit dalam, kebidanan dan bedah. (*Permenkes RI;2024*).

2. Pelayanan Rawat inap

Pelayanan rawat inap adalah pelayanan Rumah Sakit yang diberikan tirah baring di rumah sakit. Untuk Rumah Sakit khusus disesuaikan dengan spesifikasi Rumah Sakit. Standar rawat inap yaitu minimal kesehatan anak, penyakit dalam, kebidanan dan bedah (kecuali Rumah Sakit khusus disesuaikan spesifikasi Rumah Sakit). (*Permenkes RI;2024*).

3. Pelayanan Gawat Darurat

Pelayanan gawat darurat adalah salah satu jenis pelayanan kesehatan yang harus disediakan oleh rumah sakit. Pelayanan ini mencakup perawatan cepat dan tepat untuk kondisi medis darurat yang memerlukan intervensi segera untuk menghindari komplikasi serius atau kematian. (*Permenkes RI;2024*).

2.1.2 Tugas dan fungsi rumah sakit

Rumah sakit menurut Undang-undang RI Nomor 17 Tahun 2023 mempunyai tugas utama memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Pelayanan kesehatan paripurna adalah pelayanan kesehatan yang meliputi promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif. Selain itu, rumah sakit juga berfungsi sebagai penyedia layanan kesehatan yang terintegrasi dan berstandar untuk menjalankan tugas sebagaimana yang dimaksud, berikut adalah rincian fungsi dari rumah sakit. (*Permenkes RI;2024*).

1. Penyelenggaraan Pelayanan Pengobatan

Menyediakan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit.

2. Pemeliharaan Dan Peningkatan Kesehatan

Melakukan pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna.

3. Pendidikan Dan Pelatihan

Menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia untuk meningkatkan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan.

4. Penelitian Dan Pengembangan

Menyelenggarakan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

2.1.3 Tujuan penyelenggaraan rumah sakit

Rumah sakit diselenggarakan berdasarkan beberapa landasan hukum dan prinsip yang diatur dalam perundang-undangan. Diantaranya yaitu Undang-Undang Republik Indonesia nomor 17 tahun 2023 tentang Rumah Sakit yang bertujuan untuk: (*Presiden RI;2023*).

1. Meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien, sehingga dapat memenuhi kebutuhan kesehatan Masyarakat.
2. Berperan dalam mendukung program-program kesehatan yang ditetapkan oleh pemerintah, termasuk dalam upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat.
3. Mempermudah akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan rumah sakit.
4. Memberikan kepastian hukum kepada pasien, masyarakat, sumber daya manusia rumah sakit dan rumah sakit.

2.2 Rawat Jalan

2.2.1 Pengertian rawat jalan

Rawat jalan adalah jenis pelayanan medis yang diberikan kepada pasien tanpa harus menginap di rumah sakit. Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (2018) bahwa rawat jalan adalah upaya masyarakat yang mempunyai keluhan kesehatan untuk memeriksakan atau mengatasi keluhan kesehatan dengan mendatangi tempat pelayanan kesehatan modern atau tradisional tanpa harus menginap, termasuk mendatangkan petugas medis ke rumah pasien, membeli obat atau melakukan pengobatan sendiri. (*Warta Dharmawangsa;2023*).

Instalasi rawat jalan bukanlah suatu unit pelayanan rumah sakit yang dapat bekerja sendiri, melainkan mempunyai kaitan dengan sangat erat dengan instalasi lain di rumah sakit agar dapat memberikan pelayanan kepada pasien dengan baik. Instalasi atau bagian lain yang mempunyai kaitan erat dengan rawat jalan, antara lain unit rekam medik, staf medis fungsional, laboratorium, pemeliharaan sarana rumah sakit, radiologi, logistik, farmasi dan keuangan. Agar dapat memberikan pelayanan kesehatan sebaik baiknya kepada pasien maka dalam melakukan kegiatan pelayanannya, unit atau bagian tersebut harus berkoordinasi dengan baik. Pelayanan rawat jalan adalah pelayanan pertama dan merupakan pintu gerbang rumah sakit, serta merupakan satu-satunya bagian dari pelayanan medik yang memberikan kesan pertama bagi pasien sebagai konsumen. (*Window of Public Health Journal*;2021).

2.2.2 Tujuan rawat jalan

Tujuan pelayanan rawat jalan diantaranya adalah untuk memberikan konsultasi kepada pasien yang memerlukan pendapat dari seorang dokter spesialis, dengan tindakan pengobatan atau tidak. Selain itu juga untuk menyediakan pelayanan tindak lanjut bagi pasien rawat inap yang sudah diijinkan pulang tetapi masih harus dikontrol kondisi kesehatannya.

Pelayanan Kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama sama dalam satu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah penyakit dan penyembuhan serta pemulihan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok, maupun masyarakat. (*Warta Dharmawangsa*;2023).

2.2.3 Jenis- jenis pelayanan rawat jalan

Jenis pelayanan rawat jalan di rumah sakit secara umum dapat dibedakan atas 4 macam yaitu :

1. Pelayanan gawat darurat (*emergency services*) yakni untuk menangani pasien yang butuh pertolongan segera dan mendadak.
2. Pelayanan rawat jalan paripurna (*comprehensive hospital outpatient services*) yakni yang memberikan pelayanan kesehatan paripurna sesuai dengan kebutuhan pasien.

3. Pelayanan rujukan (*referral services*) yakni hanya melalui pasien-pasien rujukan oleh sarana kesehatan lain. Biasanya untuk diagnosis atau terapi, sedangkan perawatan selanjutnya tetap ditangani oleh sarana kesehatan yang merujuk.
4. Pelayanan bedah jalan (*ambulatory surgery services*) yakni memberikan pelayanan bedah yang dipulangkan pada hari yang sama.

2.3 Instalasi Farmasi

2.3.1 Pengertian instalasi farmasi

Instalasi Farmasi adalah unit pelaksana fungsional yang menyelenggarakan seluruh kegiatan pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit. (*Permenkes;2016*). Berdasarkan definisi tersebut maka Instalasi Farmasi Rumah Sakit Secara umum dapat diartikan sebagai suatu departemen atau unit atau bagian di suatu rumah sakit di bawah pimpinan apoteker dan dibantu oleh beberapa orang apoteker. Pimpinan dan apoteker yang memenuhi persyaratan peraturan perundangan yang berlaku dan kompeten secara profesional. Farmasi rumah sakit dengan fasilitas penyelenggaraan yang bertanggung jawab atas seluruh pekerjaan serta kefarmasian, yang terdiri dari pelayanan yang mencakup perencanaan, pengadaan, produksi, penyimpanan, perbekalan kesehatan/sediaan farmasi, dispensing obat berdasarkan resep bagi penderita saat tinggal dan rawat jalan, pengendalian mutu dan pengendalian distribusi dan penggunaan seluruh perbekalan kesehatan di rumah sakit. (*Jurnal Lentera Farma;2023*).

Pelayanan farmasi klinik umum dan spesialis mencakup pelayanan langsung pada penderita dan atas seluruh pekerjaan dan pelayanan kefarmasian, yang terdiri atas pelayanan paripurna. Pelayanan paripurna mencakup perencanaan, pengadaan, produksi, penyimpanan sediaan farmasi, dispensing obat berdasarkan resep penderita rawat inap dan rawat jalan, serta pengendalian. Pengendalian mencakup pengendalian mutu, pengendalian distribusi dan penggunaan seluruh perbekalan kesehatan di rumah sakit. Pelayanan farmasi klinik umum dan spesialis, mencakup pelayanan langsung pada penderita dan pelayanan klinik yang merupakan program rumah sakit secara keseluruhan. (*Penerbit Mafy Media Literasi Indonesia;2023*).

2.3.2 Tugas instalasi farmasi rumah sakit

Pengorganisasian Instalasi Farmasi Rumah Sakit harus mencakup penyelenggaraan pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai, pelayanan farmasi klinik dan manajemen mutu, dan bersifat dinamis dapat direvisi sesuai kebutuhan dengan tetap menjaga mutu. Tugas instalasi farmasi rumah sakit, meliputi:

1. Menyelenggarakan, mengkoordinasikan, mengatur dan mengawasi seluruh kegiatan pelayanan kefarmasian yang optimal dan profesional 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, Informasi dan Edukasi (KIE) serta memberikan rekomendasi kepada dokter, perawat dan pasien.
5. Berperan aktif dalam tim farmasi dan terapi.
6. Melaksanakan pendidikan dan pelatihan serta pengembangan Pelayanan Kefarmasian.
7. Memfasilitasi dan mendorong tersusunnya standar pengobatan dan formularium Rumah Sakit. (*Permenkes RI;2016*).

2.4 Pelayanan Resep

Resep adalah permintaan tertulis dari seorang dokter kepada Apoteker untuk membuat atau menyerahkan obat kepada pasien. Resep harus ditulis jelas dan lengkap. Apabila resep tidak dapat dibaca dengan jelas atau tidak lengkap, apoteker harus menanyakan kepada dokter penulis resep. (*Permenkes RI;2016*).

Dalam resep harus memuat :

1. Nama, Alamat dan nomor izin praktek dokter, dokter gigi atau dokter hewan
2. Tanggal penulisan resep (*inscriptio*)
3. Tanda R/ pada bagian kiri setiap penulisan resep. Nama setiap obat atau komposisi obat (*invocatio*).
4. Aturan pemakaian obat tertulis (*signature*).
5. Tanda tangan atau paraf dokter penulis resep, sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku (*subscriptio*).

2.5 Standar Pelayanan Rumah Sakit

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 6 Tahun 2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Kesehatan, terdapat 21 jenis pelayanan rumah sakit yang minimal wajib disediakan oleh rumah sakit, salah satunya adalah pelayanan farmasi yang meliputi: (*Permenkes RI;2024*).

1. Waktu Tunggu Pelayanan (obat non racikan dan obat racikan)
2. Tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat
3. Kepuasan pelanggan
4. Penulisan resep sesuai formularium.

2.6 Waktu Tunggu Pelayanan Resep

Waktu tunggu pelayanan resep merupakan salah satu indikator mutu yang menilai setiap jenis pelayanan yang diberikan. Waktu tunggu pelayanan resep adalah waktu tunggu dihitung mulai pasien membawa resep diserahkan kepada petugas farmasi untuk disiapkan sampai obat diterima oleh pasien yang disertai pembekalan komunikasi, informasi, dan edukasi. Waktu tunggu pelayanan resep obat jadi adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi dengan standar waktu yang ditetapkan yaitu ≤ 30 menit. Sedangkan, waktu tunggu pelayanan resep obat racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan dengan standar waktu yang ditetapkan yaitu ≤ 60 menit. (Masyarakat JK;2017).

Ketatnya kompetisi jasa rumah sakit serta banyaknya tuntutan masyarakat akan pelayanan yang cepat dan bermutu memaksa rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Waktu tunggu merupakan salah satu komponen yang menyebabkan ketidakpuasan pasien, yang berdampak pada loyalitas pasien. Waktu tunggu pelayanan resep adalah tenggang waktu mulai dari pasien menyerahkan resep kepada petugas farmasi sampai menerima obat dari petugas farmasi. Pelayanan farmasi merupakan *revenue center* bagi rumah sakit, sehingga pendapatan rumah sakit dapat ditingkatkan melalui banyaknya resep yang terlayani mengingat lebih dari 90% pelayanan kesehatan menggunakan perbekalan farmasi dan 50% pemasukan rumah sakit berasal dari perbekalan farmasi.

2.7 Rs Mary Cileungsi Hijau

2.7.1 Sejarah singkat dan profil rs mary cileungsi hijau

Rumah Sakit Umum Mary Cileungsi Hijau adalah sebuah rumah sakit yang telah berdiri sejak 1998, dimana awal berdiri Rumah Sakit Mary Cileungsi Hijau berawal dari sebuah klinik bernama “MARY” yang bertujuan menciptakan sebuah klinik yang profesional dalam pemberian kesehatan terhadap pasien yang membutuhkan tenaga pelayanan kesehatan.

Karena semakin meningkatnya kunjungan pasien-pasien yang membutuhkan pelayanan kesehatan dan jauhnya akses untuk rujukkan pusat pelayanan kesehatan lanjutan di wilayah Cileungsi, maka pada tahun 2000 Rumah Sakit Umum Mary Cileungsi Hijau melakukan investasi kembali untuk membangun sebuah “Rumah Sakit Ibu dan Anak” pertama untuk wilayah cileungsi dengan luas bangunan 3.834 m².

Pada tanggal 21 maret 2005 perluasan kembali dilakukan hingga 7.000 m² untuk menjadi rumah sakit umum dengan nama “RS MARY CILEUNGSI HIJAU” di wilayah Cileungsi yang mempunyai 3 kamar operasi, 2 *bed icu*, 5 bed perinatologi (bayi sakit), 137 bed perawatan diluar bed perawatan bayi sehat.

Hingga sampai saat ini Rumah Sakit Umum Mary Cileungsi Hijau terus melakukan pengembangan-pengembangan dari segala aspek, baik itu sarana maupun pra sarana dengan pemutakhiran teknologi yang ada dan bekerja sama dengan dokter-dokter dan tenaga medis yang telah berpengalaman di bidangnya, demi memenuhi tujuan awal pendirian Rumah Sakit Mary Cileungsi Hijau yaitu sebuah rumah sakit yang dapat memberikan pelayanan kesehatan profesional namun terjangkau bagi semua kalangan Masyarakat bawah, menengah, maupun kalangan atas di wilayah Cileungsi dan sekitarnya.

2.7.2 Visi daan misi rs mary cileungsi hijau

1. Visi Rs Mary Cileungsi Hijau

Menjadi institusi pelayann kesehatan yang dapat di andalkan oleh komunitas di sekitar rumah sakit, tempat dimana pertolongan yang dibutuhkan pasien selalu tersedia, para profesional dengan sepenuh hati bersedia menyumbang kemampuannya dan pemilik dana mau mempercayakan modalnya.

2. Misi Rs Mary Cileungsi Hijau

Berusaha memperbaiki diri dengan kesungguhan untuk menyediakan pelayanan yang bermutu dan mudah dijangkau. Memberikan imbal hasil yang layak bagi pekerja, dokter dan pemegang saham.