

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Definisi Rumah Sakit**

Rumah sakit menurut *WHO (World Health Organization)* adalah bagian integral dari suatu organisasi kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna, penyembuhan penyakit dan pencegahan penyakit kepada masyarakat, serta merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medik. Berdasarkan undang-undang no. 47 tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Rumah Sakit, yang dimaksud dengan rumah sakit adalah Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Tugas rumah sakit adalah melaksanakan suatu upaya pelayanan kesehatan dengan mengutamakan penyembuhan dan pemulihan yang dilaksanakan secara terpadu dengan peningkatan dan pencegahan serta pelaksanaan upaya keselamatan pasien. Beberapa hal yang dilakukan rumah sakit dalam melakukan tugasnya yaitu pelayanan medis, asuhan keperawatan, pelayanan penunjang medis dan non medis, pelayanan kesehatan masyarakat dan rujukan, pendidikan, penelitian dan pengembangan serta administrasi umum dan keuangan.

Surat keputusan menteri kesehatan RI no. 983/Menkes/SK/XI/1992 tentang pedoman organisasi rumah sakit umum menyatakan bahwa instalasi rumah sakit merupakan fasilitas penyelenggara pelayanan penunjang medis, kegiatan penelitian, pengembangan pendidikan, pelatihan dan pemeliharaan sarana rumah sakit. Instalasi rumah sakit tersebut meliputi instalasi rawat jalan, instalasi rawat inap, instalasi gawat darurat, bedah sentral, perawatan intensif, radiologi, farmasi, gizi, patologi dan pemeliharaan sarana rumah sakit. Pelayanan penunjang medik di rumah sakit meliputi pelayanan diagnostik (laboratorium, diagnostik imaging), terapeutik (farmasi, ruang operasi dan rehabilitasi medik), dan kegiatan di masyarakat umum (homecare, imunisasi, program skrining, KIA dan keluarga berencana) (Griffith dan White, 2006). Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu unsur dari pelayanan utama di rumah sakit, yang tidak dapat dipisahkan dari sistem pelayanan di rumah sakit.

## **2.2 Mutu Pelayanan Rumah Sakit**

Mutu pelayanan kesehatan suatu hal yang penting karena merupakan derajat kesempurnaan suatu pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh sebuah organisasi pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit secara wajar, efisien dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan norma, etika, hukum, dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan

pemerintah dan masyarakat konsumen (Muninjaya, 2018). Menurut Azrul Azwar (1999) dalam Bustami (2011) menyebutkan bahwa mutu pelayanan kesehatan adalah derajat dipenuhinya kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap asuhan kesehatan yang sesuai dengan standar 11 profesi yang baik dengan pemanfaatan sumber daya secara wajar, efisien, efektif dalam keterbatasan kemampuan pemerintah dan masyarakat, serta diselenggarakan secara aman dan memuaskan pelanggan sesuai dengan norma dan etika yang baik. Mutu pelayanan kesehatan memenuhi dan melebihi kebutuhan dan harapan pelanggan melalui peningkatan yang berkelanjutan atas seluruh proses. Pelanggan meliputi pasien, keluarga, dan lainnya yang datang untuk mendapatkan pelayanan atau lainnya. dokter, karyawan, dan anggota masyarakat lainnya yang kita layani (Aditama, 2002) Mutu Pelayanan Kesehatan yang meliputi kinerja yang menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, tidak saja yang dapat menimbulkan kepuasan bagi pasien sesuai dengan kepuasan rata-rata penduduk tetapi juga sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan (El Sayed, 2012). Menurut Permenkes no. 30 tahun 2022 terdapat 13

indikator penting dalam mutu pelayanan rumah sakit. Diantaranya :

1. kepatuhan kebersihan tangan;
2. kepatuhan penggunaan alat pelindung diri;
3. kepatuhan identifikasi pasien;
4. waktu tanggap operasi seksio sesarea emergensi;

5. waktu tunggu rawat jalan;
6. penundaan operasi elektif;
7. kepatuhan waktu visite dokter;
8. pelaporan hasil kritis laboratorium;
9. kepatuhan penggunaan formularium nasional;
10. kepatuhan terhadap alur klinis (*clinical pathway*);
11. kepatuhan upaya pencegahan risiko pasien jatuh;
12. kecepatan waktu tanggap komplain; dan
13. kepuasan pasien.

### **2.3 Pelayanan Farmasi Rawat Jalan**

Fasilitas Pelayanan Kefarmasian adalah sarana yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan kefarmasian, yaitu apotek, instalasi farmasi rumahsakit, puskesmas, klinik, toko obat, atau praktek bersama (Permenkes No.11 Tahun 2016)

Pelayanan Kefarmasian merupakan kegiatan yang bertujuan untuk mengidentifikasi, mencegah, dan menyelesaikan masalah terkait Obat. Tuntutan pasien dan masyarakat akan peningkatan mutu Pelayanan Kefarmasian, mengharuskan adanya perluasan dari paradigma lama yang berorientasi kepada produk yang berorientasi pada pasien dengan filosofi Pelayanan Kefarmasian.

Pelayanan farmasi rumah sakit dibagi menjadi dua yaitu pelayanan farmasi rawat jalan dan rawat inap. Pelayanan farmasi rawat jalan adalah pelayanan kefarmasian yang berfokus kepada pasien dengan memberikan pelayanan berupa sediaan farmasi, konsultasi , PIO dan monitoring pemberian obat.

Pelayanan farmasi rawat jalan tidak terlepas dari system pelayanan yang singkat sehingga sering sekali menjadi mutu pelayanan pertama dalam setiap rumah sakit. Sebagai acuan kualitas rumah sakit dan pencapaian dalam sistem pelayanan. Faktor yang mempengaruhi pelayanan diantaranya :

- 1) Banyaknya jumlah resep dalam satu lembar resep semakin banyak resep dalam lembar semakin lama waktu tunggu pelayanan.
- 2) Jenis resep dalam pelayanan rawat jalan resep dibagi menjadi 3 : resep umum ,resep kontraktor/asuransi dan resep BPJS.
- 3) Kelengkapan resep apabila resep tidak lengkap maka resep tidak bisa dikerjakan. Hal ini membuat waktu tunggu pelayanan menjadi terhambat
- 4) Beban kerja, pelayanan rawat jalan sangat dipengaruhi oleh banyaknya petugas rawat jalan. Dalam pelayanan farmasi apabila petugas farmasi sedikit maka beban kerja yang dipegang semakin semakin besar berbanding dengan petugas farmasi banyak maka beban kerjanya pun semakin ringan.
- 5) Dokter yang sering terlambat dalam pelayanan praktek maka pelayanan akan menjadi mundur sehingga waktu tunggu rawat jalan semakin Panjang.
- 6) Fasilitas yang kurang memadai sehingga petugas kesulitan dalam melakukan pelayanan.

## 2.4 Waktu Tunggu Pelayanan Farmasi

Waktu tunggu pelayanan resep diatur sebagaimana dalam Permenkes Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit ditetapkan waktu tunggu obat pelayanan farmasi rawat jalan untuk sediaan obat jadi atau non-racikan adalah  $\leq 30$  menit sedangkan untuk pelayanan sediaan racikan adalah  $\leq 60$  menit.

Waktu tunggu pelayanan farmasi rawat jalan merupakan salah satu bagian mutu dalam sistem pelayanan rumah sakit. Waktu tunggu digunakan untuk mengetahui lamanya pelayanan farmasi di rawat jalan. Waktu tunggu dimulai dari datangnya resep masuk hingga resep selesai diberikan. Waktu tunggu tersebut yang akan dievaluasi secara berkala sebagai perkembangan mutu dalam suatu pelayanan rumah sakit.

Waktu tunggu biasanya digunakan menggunakan alat berupa amano. Amano adalah alat atau mesin yang digunakan untuk mencetak waktu dan tanggal pelayanan. Waktu yang digunakan ada jam dan menit sehingga petugas lebih mudah saat menghitung lamanya waktu pelayanan pada satu hari tersebut.

Adapun faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan adalah petugas yang lupa mencetak waktu amano pertama resep masuk maupun resep setelah pelayanan sehingga sampel resep menjadi cacat atau tidak bisa dihitung berapa lamanya waktu pelayanan dalam satu waktu.