

## **BAB II**

### **STUDI PUSTAKA**

#### **2.1 Rumah Sakit**

Rumah Sakit (RS) adalah suatu institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Kemenkes, 2016). Rumah sakit umum adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit sedangkan rumah sakit khusus merupakan rumah sakit yang memberikan pelayanan utama pada suatu bidang atau jenis penyakit tertentu berdasarkan disiplin ilmu, golongan umur, organ, jenis penyakit atau kekhususan lainnya.

Menurut Undang Undang No 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit menjelaskan bahwa rumah sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yaitu:

- a. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit.
- b. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis.
- c. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan, dan
- d. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi.

bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

Menurut Haliman & Wulandari di Indonesia memiliki lima jenis rumah sakit yaitu :

a. Rumah Sakit Umum

Rumah sakit umum biasa melayani segala jenis penyakit umum, memiliki institusi perawatan darurat yang siaga 24 jam (ruang gawat darurat) untuk mengatasi bahaya dalam waktu secepat-cepatnya dan memberi pertolongan pertama. Terdapat layanan rawat inap dan perawatan intensif, fasilitas bedah, ruang bersalin, laboratorium, dan sarana- prasarana lain.

b. Rumah Sakit Khusus atau Spesialis

Rumah sakit khusus atau spesialis menggambarkan bahwa rumah sakit tersebut hanya melakukan perawatan kesehatan untuk bidang-bidang tertentu, misalnya, Rumah Sakit untuk trauma (*trauma center*), Rumah Sakit untuk Ibu dan Anak, Rumah Sakit Manula, Rumah Sakit Kanker, Rumah Sakit Jantung, Rumah Sakit Gigi dan Mulut, Rumah Sakit Mata, Rumah Sakit Jiwa,

c. Rumah Sakit Bersalin, dan lain-lain

Rumah sakit pendidikan dan penelitian, rumah sakit berupa rumah sakit umum yang terkait dengan kegiatan pendidikan dan penelitian di Fakultas Kedokteran pada suatu universitas atau lembaga pendidikan tinggi.

d. Rumah Sakit Lembaga atau Perusahaan,

Rumah sakit ini adalah rumah sakit yang didirikan oleh suatu lembaga atau perusahaan untuk melayani pasien-pasien yang merupakan anggota lembaga tersebut.

e. Klinik

Klinik merupakan tempat pelayanan kesehatan yang hampir sama dengan rumah sakit, tetapi fasilitas medisnya lebih.

Berdasarkan Permenkes RI Nomor 986/Menkes/Per/11/1992 pelayanan rumah sakit umum Pemerintah Departemen Kesehatan dan

Pemerintah Daerah diklasifikasikan menjadi kelas/tipe A,B,C,D dan E.

## **2.2 Instalansi Farmasi Rumah Sakit**

Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) adalah unit pelaksanaan fungsional yang menyelenggarakan seluruh kegiatan pelayanan kefarmasian di rumah sakit.

Pelayanan kefarmasian di rumah sakit merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat termasuk pelayanan farmasi klinik. Semua sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai yang beredar di rumah sakit merupakan tanggung jawab instalansi farmasi sehingga tidak ada pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai di rumah sakit yang dilaksanakan selain oleh instalansi farmasi (Kemenkes, 2016).

Didalam Keputusan Menteri Kesehatan Nomer 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, persyaratan kefarmasian harus menjamin ketersediaan sediaan farmasi alat kesehatan yang bermutu, bermanfaat, aman dan terjangkau. Pelayanan sediaan farmasi di rumah sakit harus mengikuti standar pelayanan kefarmasian. Pengelolaan alat kesehatan, sediaan farmasi, dan bahan habis pakai di Rumah Sakit harus dilakukan oleh instalasi farmasi sistem satu pintu. Besaran harga perbekalan farmasi pada instalasi farmasi rumah sakit harus wajar dan berpatokan kepada harga yang ditetapkan pemerintah.

Pelayanan kefarmasian dalam penggunaan obat dan alat kesehatan merupakan pendekatan profesional yang bertanggung jawab dalam menjamin penggunaan obat dan alat kesehatan sesuai indikasi, efektif, aman dan terjangkau oleh pasien melalui penerapan pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan perilaku apoteker serta bekerja sama dengan pasien dan profesi kesehatan lainnya (Kemenkes, 2016).

1. Meningkatkan mutu dan memperluas cakupan pelayanan farmasi di rumah sakit.
2. Memberikan pelayanan farmasi yang dapat menjamin efektifitas, keamanan dan efisiensi penggunaan obat.

3. Meningkatkan kerjasama dengan pasien dan profesi kesehatan lain yang terkait dalam pelayanan farmasi.
4. Melaksanakan kebijakan obat di rumah sakit dalam rangka meningkatkan penggunaan obat secara rasional.

### 2.3 Kepuasan

Menurut Kamus Bahasa Indonesia kepuasan adalah puas merasa senang perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa. Mutu pelayanan rumah sakit merupakan derajat kesempurnaan pelayanan rumah sakit untuk memenuhi kebutuhan konsumen akan pelayanan kesehatan yang sesuai standar (Rahmawati, 2013).

Kotler, et al., (dalam Tjiptono 2008:34) Macam macam metode dalam pengukuran tingkat kepuasan pasien yaitu

1. Sistem keluhan dan saran  
Memberikan kesempatan kepada pasien agar menyampaikan keluhan dan saran.
2. *Ghost shopping*  
Memperkerjakan orang yang berperan sebagai pembeli kemudian melaporkan temuan mengenai kekuatan dan kelemahan pelayanan.
3. *Lost customer analysis*  
Meghubungi pelanggan yang telah berhenti agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi.
4. Survey kepuasan pelanggan  
Penelitian survey dapat melalui pos telepon dan wawancara langsung.

Salah satu pendapat yang sering digunakan adalah dimensi Kepuasan:

1. Dimensi ketanggapan (*Responsiveness*), yaitu pelayanan dimensi ketanggapan yang diukur dalam penelitian ini meliputi kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien, tanggap dalam merespon keluhan pasien serta penyampaian informasi yang jelas mengenai petunjuk

penggunaan obat. Hal ini perlu dilakukan untuk menghindari terjadinya kekeliruan dalam penyerahan obat kepada konsumen, selain itu akan menciptakan suasana yang tertib.

2. Dimensi kehandalan (*Reliability*), variabel pelayanan dimensi kehandalan yang diukur dalam penelitian ini meliputi kemampuan petugas apotek memberikan pelayanan, cepat, tepat dan tidak berbelit-belit dalam memberikan pelayanan kepada pasien.
3. Dimensi jaminan (*Assurance*), variabel pelayanan jaminan yang diukur dalam penelitian ini keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien, memberi kepercayaan agar cepat sembuh, sopan dalam memberikan pelayanan dan berpengalaman serta terlatih dalam memberikan pelayanan.
4. Dimensi empati (*Empathy*), variabel pelayanan empati yang diukur dalam penelitian ini meliputi pelayanan tanpa memandang status sosial pasien dan perhatian dalam memberikan pelayanan kepada pasien.
5. Dimensi bukti langsung (*Tangible*), variabel bukti langsung yang diukur dalam penelitian ini meliputi penampilan petugas apotek, kerapihan ruang apotek, harga obat terjangkau, kenyamanan fasilitas ruang tunggu serta persediaan obat-obatan (Tjiptono, 2015).

#### **2.4 Rumah Sakit Khusus Paru Respira Yogyakarta**

Rumah Sakit Khusus Paru Respira Yogyakarta merupakan lembaga pemberantasan penyakit paru-paru Kementerian Kesehatan RI yang didirikan di Yogyakarta untuk mengatasi masalah kesehatan paru pada tahun 1950. Akreditasi Rumah Sakit Khusus Paru Respira adalah Utama dengan tipe rumah sakit C. Alamat Rumah Sakit Respira Yogyakarta Jl. Panembahan Senopati No.4, Dagaran, Palbapang, Kec. Bantul, Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta 55713.

Reorganisasi yang sudah terjadi di Rumah Sakit Khusus Paru Respira Yogyakarta mulai mengalami perubahan pada tahun;

1. 1950 diawali dengan dibentuknya lembaga Penyakit Paru-Paru
2. 1956 Kementerian Kesehatan diubah menjadi Colsultan Biro (CB)
3. 1958 Reorganisasi dirubah ke dalam Dinas Penanggulangan Penyakit

Paru-Paru Kementerian Kesehatan Republik Indonesia

4. Tahun 1965 : Dinas Penanggulangan Penyakit Paru-Paru Kementerian Kesehatan RI.
5. Tahun 1978 : dengan Keputusan Menteri Kesehatan RI. Nomor : 144/Men.Kes/IV/78 tanggal 28 April 1978, bernama Balai Pengobatan Penyakit Paru-Paru.
6. Tahun 2002 status BPS dilimpahkan kepada Pemerintah Daerah Provinsi di Yogyakarta.
7. Tahun 2010 Peraturan Gubernur DIY No 2002 BP4 Yogyakarta dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan paru dengan menggunakan nama "Rintisan Rumah Sakit Paru Respira."
8. Tahun 2012 : dengan Peraturan Gubernur Nomor 50 Tahun 2012 berubah menjadi RSKP Respira Yogyakarta.
9. Tahun 2015 : Perdas DIY Nomor 3 Tahun 2015 RS Paru Respira sebagai Lembaga Teknis Daerah

Di dalam Rumah Sakit Khusus Respira Yogyakarta memiliki beberapa pelayanan antara lain :

1. IGD Paru dan Pernafasan  
Instalasi gawat darurat yang melayani terapi *nebulizer*, terapi oksigenasi.
2. Klinik berhenti merokok  
Klinik yang memberikan KONSELING, pengukuran kadar CO dalam paru-paru perokok, kemudian dilakukan pertemuan rutin 3 minggu sekali untuk memberikan saran serta tehnik untuk berhenti merokok, untuk memberikan sugesti agar klien bisa berhenti merokok.
3. Klinik GCU  
Klinik *General Check Up* (GCU) adalah pemeriksaan kesehatan yang bersifat preventif, yang bertujuan untuk mengetahui status kesehatan saat ini, dan bukan merupakan pengobatan.
4. Klinik VCT  
Klinik *voluntary counselling and testing* (VCT) atau konseling dan tes HIV sukarela (KTS). Layanan ini bertujuan untuk membantu pencegahan,

perawatan, serta pengobatan bagi penderita HIV/AIDS.

5. Klub Asma

Pelayanan untuk memberikan edukasi serta memperluas pemahaman yang lebih tepat seputar asma.

6. Laboratorium

Laboratorium kesehatan yang melaksanakan pelayanan pemeriksaan spesimen klinik untuk mendapatkan informasi tentang kesehatan perorangan terutama untuk menunjukkan upaya diagnosis penyakit, penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan.

7. Layanan Fisioterapi

Proses rehabilitasi seseorang agar terhindar dari cacat fisik melalui serangkaian pencegahan, diagnosis, serta penanganan untuk menangani gangguan fisik akibat cedera atau penyakit.

8. Pelayanan Masyarakat Miskin

Pelayanan kepada masyarakat yang menggunakan jaminan kesehatan masyarakat.

9. Pemberdayaan keluarga pasien.

10. Pendidikan dan penelitian

11. Penelitian dan pengembangan

12. Poli penyakit paru

Bentuk pelayanan rawat jalan terhadap penyakit paru.

13. Radiologi

Pelayanan untuk terapi yang menggunakan radiasi untuk diagnosis dan pengobatan penyakit contohnya adalah rontgen.

14. Rawat inap

Pasien rumah sakit yang harus menjalani proses perawatan yang ditangani oleh dokter sesuai dengan penyakit yang diderita.

15. Unit konsultasi gizi

Pelayanan konseling mengenai gizi.

16. Kefarmasian

pelayanan yang dilakukan secara langsung dan bertanggung jawab kepada

pasien, berkaitan dengan sediaan farmasi untuk mencapai hasil terapi yang pasti dalam meningkatkan mutu kehidupan pasien.

17. Instalasi farmasi memiliki Apoteker penanggung jawab sebanyak 2 orang dan asisten Apoteker sebanyak 8 orang.

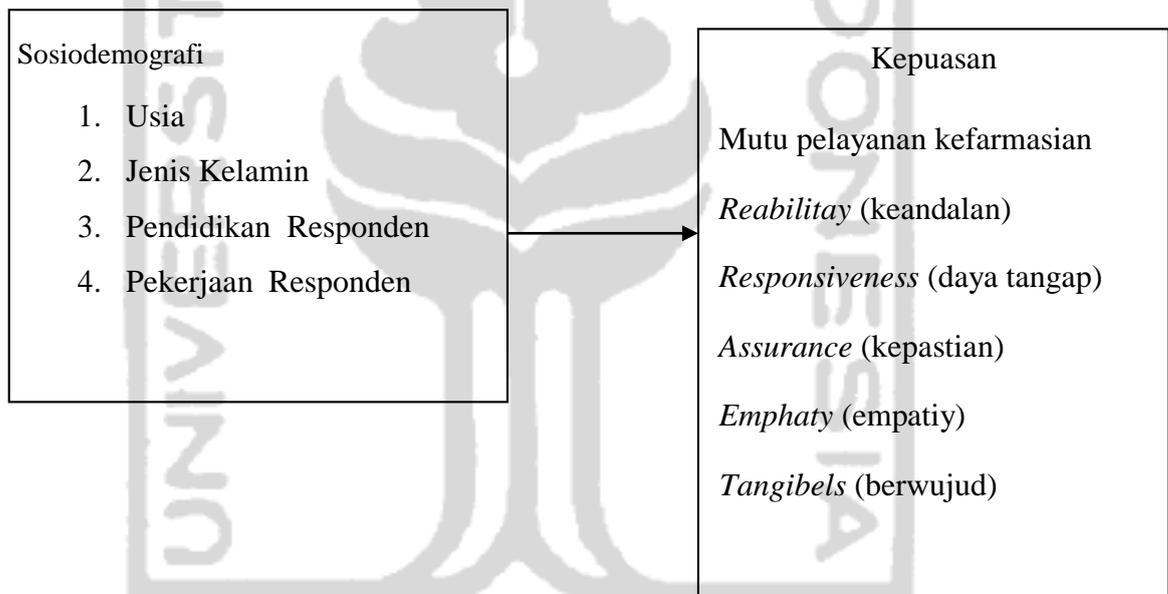
18. Unit pojok DOTS TB

Unit untuk konsultasi pasien TB.

## 2.5 Hipotesis

Terdapat hubungan antara kepuasan dengan karakteristik responden.

## 2.6 KERANGKA KONSEP



Gambar 1. Skema Kerangka Konsep