

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kepuasan Pasien

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia yang selanjutnya akan disingkat menjadi KBBI makna dari kepuasan itu sendiri adalah kelegaan atau kesenangan yang hanya dapat dirasakan oleh jasmani. Maka kepuasan pasien adalah keselarasan terhadap kinerja tenaga medis dan harapan pasien sehingga membuat rasa senang dan kelegaan yang dapat dirasakan oleh pasien secara jasmani. Sedangkan menurut Kotler dan Kevin pada tahun 2012 kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan oleh pasien. Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi dari harapan dan sebaliknya. Harapan pasien merupakan perkiraan atau keyakinan pasien akan diterima oleh pasien jika pasien tersebut mendapatkan pelayanan jasa sedangkan kinerja adalah persepsi yang dirasakan oleh pasien tentang pelayanan yang telah mereka terima (Khakim, dkk, 2015).

Terdapat dua faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yang relatif dapat dikendalikan oleh penyedia jasa seperti keramahan karyawan, kecepatan pelayanan dan kesalahan pencatatan transaksi. Sedangkan faktor eksternal

yang diluar kendali penyedia jasa seperti cuaca dan masalah pribadi pasien (Tjiptono,1996).

Produk jasa berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan pelanggan (Kotler dan Amstrong, 1996). Semakin berkualitas jasa yang diberikan oleh rumah sakit kepada pasien maka tingkat kepuasan pasien akan semakin tinggi yang dapat menimbulkan keuntungan kepada rumah sakit.pasien yang puas dengan pelayanan rumah sakit akan terus melakukan pemeriksaan di rumah sakit tersebut.

B. 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 (Kemenkes, 2009). Pelayanan kesehatan secara paripurna itu sendiri adalah pelayanan kesehatan meliputi pelayanan promotif, pelayanan preventif, pelayanan kuratif dan pelayanan rehabilitatif. Rumah sakit dibagi menjadi beberapa klasifikasi. Klasifikasi adalah penggolongan rumah sakit menurut fasilitas dan pelayanan yang ada di rumah sakit tersebut. Menurut peraturan menteri kesehatan RI nomor 340/MENKES/PER/III/2010 tentang rumah sakit menyebutkan bahwa rumah sakit umum diklasifikasikan sebagai berikut :

1. Rumah Sakit Umum Kelas A

Pada Rumah Sakit Kelas A, rumah sakit ini harus mempunyai fasilitas dan kemampuan yang terdiri dari pelayanan medik minimal 4

pelayanan medik spesialis dasar, 5 pelayanan spesialis penunjang medik, 12 pelayanan medik spesialis lain dan 13 pelayanan medik sub spesialis. Jumlah minimal tempat tidur yang terdapat di rumah sakit kelas a adalah sebanyak 400 tempat tidur dengan perbandingan antara perawat dengan tempat tidur adalah 1:1.

2. Rumah Sakit Umum Kelas B

Rumah Sakit Umum Kelas B harus mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik paling sedikit 4 pelayanan medik spesialis dasar, 4 pelayanan spesialis penunjang medik, 8 pelayanan medik spesialis lainnya dan 2 pelayanan medik subspecialis dasar. Rumah sakit umum dengan kelas b memiliki perbandingan perawat dengan tempat tidur adalah 1:1 yang artinya di setiap tempat tidur minimal terdapat 1 perawat yang bertanggung jawab. Jumlah minimal tempat tidur di rumah sakit umum kelas b adalah 200 tempat tidur.

3. Rumah Sakit Umum Kelas C

Rumah Sakit Umum Kelas C ini harus mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik paling sedikit 4 pelayanan medik spesialis dasar dan 4 pelayanan spesialis penunjang. Minimal Rumah Sakit Umum Kelas C memiliki 100 tempat tidur dan perbandingan antara perawat dengan jumlah tempat tidur adalah 2:3.

4. Rumah Sakit Umum Kelas D

Sedangkan Rumah Sakit Umum Kelas D harus memiliki fasilitas dan pelayanan medik paling sedikit dua pelayanan medik spesialis

dasar. Terdapat minimal 50 buah tempat tidur. Sedangkan perbandingan antara perawat dengan jumlah tempat tidur 2:3.

Selain klasifikasi rumah sakit umum, dalam Permenkes nomer 340/MENKES/PER/III/2010 ada pula klasifikasi untuk rumah sakit khusus. Rumah Sakit Khusus adalah Rumah Sakit yang memberikan pelayanan utama pada satu bidang atau satu jenis penyakit tertentu, berdasarkan disiplin ilmu, golongan umur, organ atau jenis penyakit (Kemenkes, 2010). Sama dengan klasifikasi rumah sakit umum, rumah sakit khusus juga diklasifikasikan berdasarkan fasilitas dan pelayanan rumah sakitnya yaitu :

- a. Rumah Sakit Khusus Kelas A
- b. Rumah Sakit Khusus Kelas B
- c. Rumah Sakit Khusus Kelas C

Rumah Sakit merupakan salah satu pelayanan jasa yang dalam melakukan aktivitasnya, tidak boleh lepas dari perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Kedua hal tersebut meningkatkan kesadaran dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan jasa kesehatan yang semakin baik. Hal ini juga menyebabkan nilai (*value*) masyarakat berubah terhadap pelayanan jasa kesehatan yang semakin bermutu (Gunawan dan Djati, 2011).

C. Instalasi Farmasi Rumah Sakit

Menurut KBBI, instalasi sendiri memiliki makna peralatan teknik beserta perlengkapannya yang dipasang pada posisinya dan siap dipergunakan. Sedangkan farmasi menurut KBBI adalah cara dan

teknologi pembuatan obat serta cara penyimpanan, penyediaan dan penyaluran. Jika diselaraskan maka makna dari instalasi farmasi sakit adalah peralatan teknik beserta perlengkapannya yang digunakan untuk melakukan pembuatan, penyimpanan, penyediaan dan penyaluran obat yang berada di rumah sakit.

1. Pelayanan farmasi rumah sakit

Sesuai dengan SK Menkes Nomor 1333/MENKES/SK/XII/1999 pelayanan farmasi rumah sakit adalah bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang utuh dan berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan obat yang bermutu, termasuk pelayanan farmasi klinik yang terjangkau bagi semua lapisan masyarakat. Sedangkan pada putusan menteri kesehatan republik Indonesia nomor 1197/MENKES/SK/X/2004 tentang standar pelayanan farmasi di rumah sakit telah menjelaskan apa saja tujuan dari pelayanan farmasi adalah sebagai berikut (Kemenkes, 2004) :

- a. Melaksanakan pelayanan farmasi yang optimal baik dalam keadaan biasa maupun dalam keadaan gawat darurat, sesuai dengan keadaan pasien maupun fasilitas yang tersedia.
- b. Menyelenggarakan kegiatan pelayanan profesional berdasarkan prosedur kefarmasian dan etik profesi.
- c. Melaksanakan Komunikasi Informasi dan Edukasi (KIE) mengenai obat.
- d. Menjalankan pengawasan obat berdasarkan aturan-aturan yang berlaku.

- e. Melakukan dan memberi pelayanan bermutu melalui analisa, telaah dan evaluasi pelayanan.

Sedangkan tugas dari pelayanan instalasi farmasi rumah sakit dalam pengobatan dan penggunaan alat kesehatan adalah sebagai berikut (Kemenkes, 2004):

- a. Mengkaji instruksi pengobatan/resep pasien
- b. Mengidentifikasi masalah yang berkaitan dengan penggunaan obat dan alat kesehatan
- c. Mencegah dan mengatasi masalah yang berkaitan dengan obat dan alat kesehatan
- d. Memantau efektifitas dan keamanan penggunaan obat dan alat kesehatan
- e. Memberikan informasi kepada petugas kesehatan, pasien/keluarga
- f. Memberi konseling kepada pasien/keluarga
- g. Melakukan pencampuran obat suntik
- h. Melakukan penyiapan nutrisi parenteral
- i. Melakukan penanganan obat kanker
- j. Melakukan penentuan kadar obat dalam darah
- k. Melakukan pencatatan setiap kegiatan
- l. Melaporkan setiap kegiatan

Selain tugas yang sudah disebutkan tersebut, ada tugas lain yang harus dilakukan oleh farmasi Rumah sakit yaitu memastikan pengobatan yang digunakan oleh pasien aman, memastikan efektifitas penggunaan pengobatan, memastikan pengobatan rasional dan

memastikan biaya yang digunakan untuk pengobatan efektif (Walker, 2011).

D. Profil Rumah Sakit Jogja

Rumah Sakit Jogja atau yang lebih dikenal sebagai RSUD Kota Yogyakarta merupakan rumah sakit milik Pemerintah Kota Yogyakarta. Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 1214/MENKES/SK/IX/2007 pada tanggal 28 November 2007 menetapkan Rumah Sakit Jogja sebagai Rumah Sakit Tipe B Non Pendidikan. Rumah Sakit Jogja memiliki sebanyak 190 tempat tidur dan memiliki 19 pelayanan medik spesialis. Rumah Sakit Jogja juga memiliki 11 apoteker dan 29 asisten apoteker secara keseluruhan. Peraturan Menteri Kesehatan RI no. 56 th 2014 menyatakan minimal jumlah apoteker pada rumah sakit tipe b adalah sebanyak 11 apoteker dan memiliki minimal 20 asisten apoteker atau tenaga teknis kefarmasian.

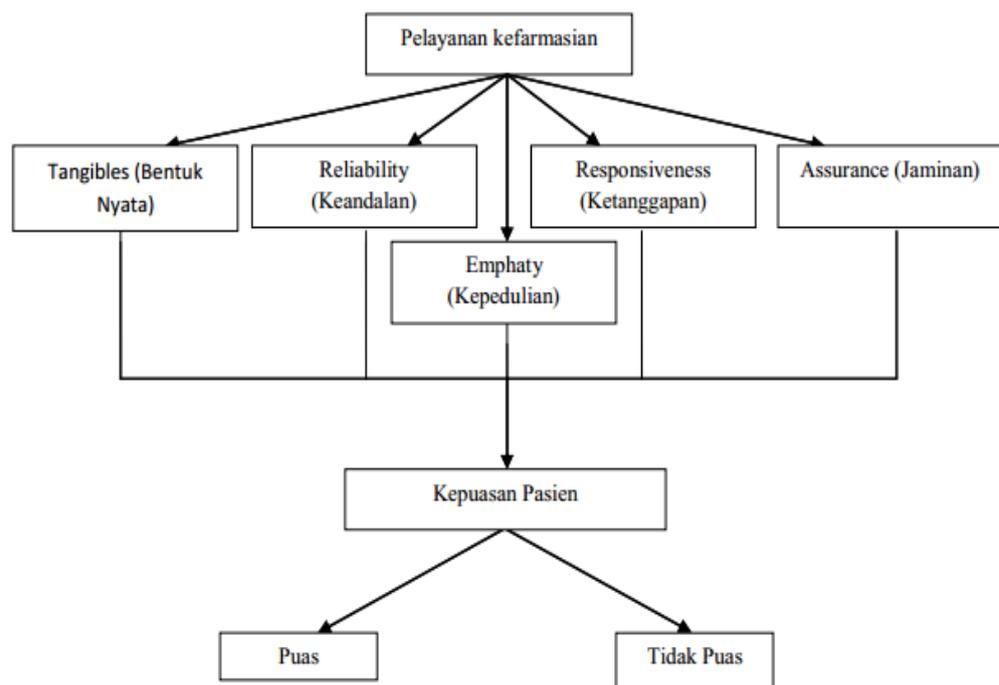
E. Kualitas Pelayanan

Menurut Rusgiyono, dkk (2011), Kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Ada lima dimensi kualitas jasa yaitu:

- a. *Tangibles* (bentuk nyata), yaitu hal-hal yang nyata secara fisik. Dapat dilihat, dicium, diraba atau didengar maka aspek Bentuk Nyata menjadi sangat penting sebagai ukuran terhadap pelayanan jasa.

- b. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, segera, akurat, dan memuaskan.
- c. *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu kemampuan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik.
- d. *Assurance* (jaminan), yaitu sifat yang dapat dipercaya sehingga pelanggan merasa aman dan terbebas dari risiko.
- e. *Emphaty* (kepedulian), yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, serta kemudahan untuk dihubungi.

F. Kerangka konsep



Gambar 1. Kerangka Konsep

G. Hipotesis

Pasien merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Jogja dalam kelima aspek kualitas pelayanan yakni *Tangibles* (bentuk

nyata), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Emphaty* (kepedulian).