

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

1.1 Definisi Rumah Sakit

Departemen Kesehatan RI menyatakan bahwa rumah sakit merupakan pusat pelayanan yang menyelenggarakan pelayanan medik dasar dan medik spesialistik, pelayanan penunjang medis, pelayanan perawatan, baik rawat jalan, rawat inap maupun pelayanan instalasi. Rumah sakit sebagai salah satu sarana kesehatan dapat diselenggarakan oleh pemerintah, dan atau masyarakat. Pelayanan rumah Sakit merupakan suatu sistem yang terdiri dari komponen-komponen yang satu dengan yang lainnya saling berkaitan dan saling berpengaruh. (Haryati et al. 2007)

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Rumah sakit memiliki fungsi sebagai berikut :

1. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit;
2. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis;
3. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan; dan
4. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

1.2 Definisi Laboratorium Klinik

Laboratorium Klinik adalah laboratorium kesehatan yang melaksanakan pelayanan pemeriksaan spesimen klinik untuk mendapatkan informasi tentang kesehatan perorangan terutama untuk menunjang upaya diagnosis penyakit, penyembuhan penyakit, dan pemulihan kesehatan. Cara penyelenggaraan laboratorium klinik yang baik adalah pelaksanaan kegiatan untuk meningkatkan dan memantapkan mutu hasil pemeriksaan laboratorium (Menteri Kesehatan Republik Indonesia 2013).

1.3 Definisi Mutu

Mutu merupakan gambaran dan karakteristik menyeluruh dari barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan pelanggan baik berupa kebutuhan yang dinyatakan maupun kebutuhan yang tersirat (Supriyanto 2011). Mutu tidak lepas dari kata kualitas atau mutu tersebut. Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna, diantaranya seperti:

1. Mutu adalah kualitas;
2. Bebas dari kerusakan atau cacat;
3. Kesesuaian; penggunaan (*fitness of use*), persyaratan atau tuntunan;
4. Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal;
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat;
6. Kepuasan klien; dalam arti klien tersebut maupun keluarga.

Lebih lanjut dalam uraian Mukti 2007; layanan bermutu dalam pengertian yang luas diartikan sejauh mana realitas layanan kesehatan yang diberikan sesuai dengan kriteria dan standar profesional medis terkini dan baik yang sekaligus

telah memenuhi atau bahkan melebihi kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan tingkat efisiensi yang optimal. Abstrak mutu dapat dinilai dan diukur dengan berbagai pendekatan. Pendekatan maupun metode pengukuran yang digunakan dalam upaya meningkatkan mutu tersebut telah tersedia baik dari dimensi input, proses dan output. Mutu memiliki karakteristik melakukan pelayanan yang benar dengan cara yang benar, pertama benar dan selanjutnya diharapkan benar.

1.4 Mutu Pelayanan Kesehatan

Defenisi Pelayanan kesehatan menurut Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2009 (Depkes RI) yang tertuang dalam Undang Undang Kesehatan tentang kesehatan ialah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan, perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat.

Penentuan kualitas suatu jasa pelayanan sangatlah kompleks, Donabedian dalam Trimurti 2008 mengemukakan lima dimensi dalam menentukan kualitas jasa, yaitu :

1. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan.
2. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi : kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi dan penanganan keluhan pelanggan/pasien

3. *Assurance* (jaminan), meliputi kemampuan karyawan atas : pengetahuan terhadap produk / jasa secara tepat, kualitas keramah tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Dimensi kepastian atau jaminan ini merupakan gabungan dari dimensi :
- a. Kompetensi (*Competence*), artinya keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh para karyawan untuk melakukan pelayanan.
 - b. Kesopanan (*Courtesy*), yang meliputi keramahan, perhatian dan sikap para karyawan.
 - c. Kredibilitas (*Credibility*), meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan kepada perusahaan, seperti reputasi, prestasi dan sebagainya.
4. *Emphaty* (Empati), yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya. Dimensi *emphaty* ini merupakan penggabungan dari dimensi :
- a. Akses (*Acces*), meliputi kemudahan untuk memafaatkan jasa yang ditawarkan.
 - b. Komunikasi (*Communication*), merupakan kemampuan melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada pelanggan atau memperoleh masukan dari pelanggan.

- c. Pemahaman kepada pelanggan (*Understanding the Customer*), meliputi usaha perusahaan untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan
5. *Tangibles* (Bukti Langsung), meliputi penampilan fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan front office, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan, komunikasi dan penampilan petugas.

Sebagai bagian yang integral dari pelayanan kesehatan, pelayanan laboratorium sangat dibutuhkan dalam pelaksanaan berbagai program dan upaya kesehatan, dan dimanfaatkan untuk keperluan penegakan diagnosis, pemberian pengobatan dan evaluasi hasil pengobatan serta pengambilan keputusan lainnya. Oleh karena itu mutu pelayanan laboratorium kesehatan haruslah baik dan bermutu agar dapat memberikan hasil pemeriksaan laboratorium yang tepat, teliti, benar, dapat dipercaya dan memuaskan pengguna jasa.

1.5 Pelayanan Rawat jalan

Menurut Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2003, pelayanan rawat jalan adalah pelayanan pasien untuk observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medik dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa menginap di rumah sakit.

Pelayanan rawat jalan yang bermutu merupakan hal yang penting karena persepsi tentang kualitas pelayanan suatu institusi kesehatan terbentuk saat kunjungan pasien. Persepsi tentang mutu yang buruk akan sangat mempengaruhi keputusan dalam kunjungan berikutnya dan pasien biasanya mencari tempat

pelayanan kesehatan yang lain. Dengan memberikan pelayanan yang baik / bermutu pada pelayanan rawat jalan akan meningkatkan jumlah kunjungan yang pada akhirnya akan meningkatkan jumlah pendapatan (Trimurti 2008).

Rawat Jalan hendaknya memiliki lingkungan yang nyaman dan menyenangkan bagi pasien. Hal ini penting untuk diperhatikan karena dari rawat jalanlah pasien mendapatkan kesan pertama mengenai rumah sakit tersebut. Lingkungan rawat jalan yang baik hendaknya cukup luas dan memiliki sirkulasi udara yang lancar, tempat duduk yang nyaman, perabotan yang menarik dan tidak terdapat suara-suara yang mengganggu. Diharapkan petugas yang berada di rawat jalan menunjukkan sikap yang sopan dan suka menolong.

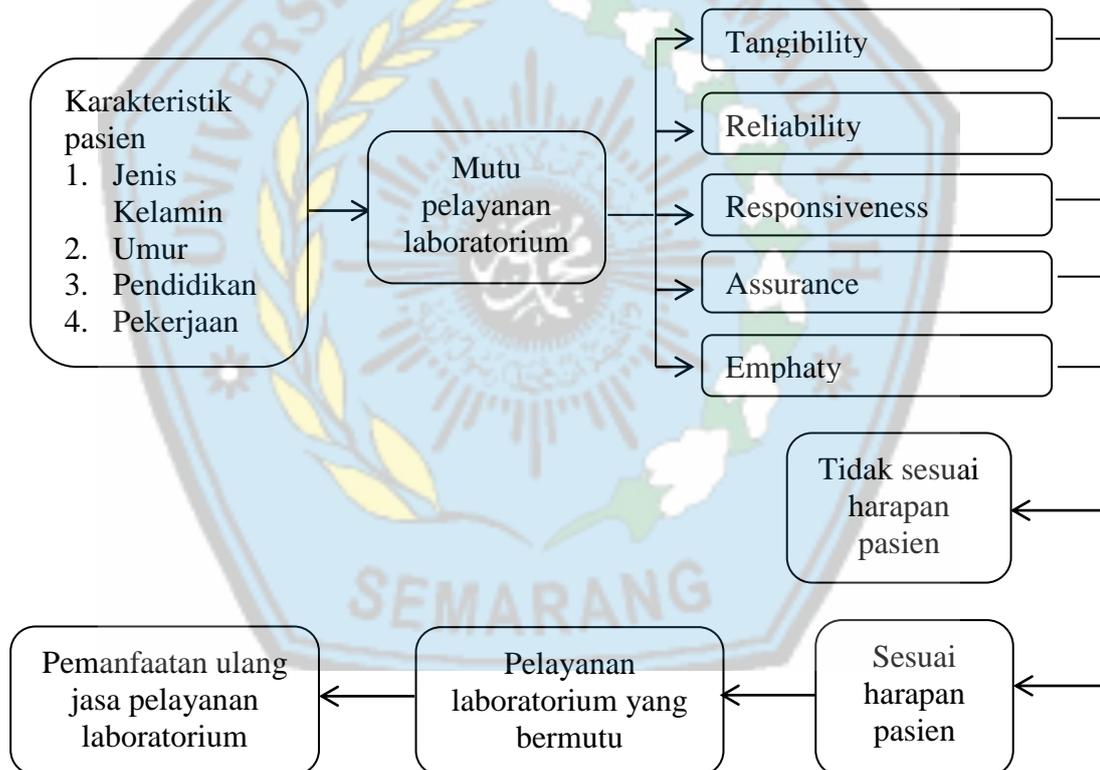
1.6 Pemanfaatan Ulang Pelayanan Kesehatan

Keberadaan laboratorium klinik sangat diperlukan untuk membantu menegakkan suatu diagnosa. Persaingan untuk mendapatkan pasien laboratorium rawat jalan atau pelanggan sangatlah ketat. Seiring dengan perkembangan jaman maka pengertian tersebut berubah menjadi bisnis jasa yang sangat menggiurkan. Justru sekarang banyak orang berpendapat bahwa semakin mahal biaya pemeriksaan laboratorium klinik semakin menarik pasien laboratorium rawat jalan.

Apabila pelanggan atau pasien laboratorium rawat jalan merasa percaya kepada laboratorium klinik, maka sewaktu-waktu akan datang sendiri. Model kepuasan laboratorium klinik tentunya banyak hal yang harus diterapkan. Kepuasan pelayanan yang akan menarik pasien laboratorium rawat jalan atau pelanggan datang dapat dilihat kemudahan dari segala bentuk pelayanan,

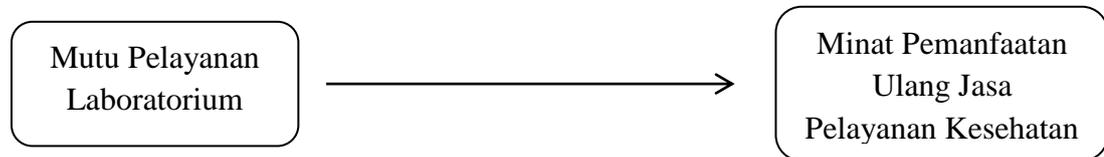
kenyamanan, kepercayaan laboratorium klinik itu sendiri. Mulai dari mereka datang, alur pemeriksaan, pendaftaran, administrasi, ruang tunggu, tempat pengambilan dan penyerahan sampel sampai penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium klinik ke pasien laboratorium rawat jalan atau pelanggan harus dilakukan pelayanan secara prima. Selain itu keramahan petugas serta ingin mengerti akan apa yang dibutuhkan oleh pasien laboratorium rawat jalan sangat menunjang.

1.7 Kerangka Teori



Gambar 2.1 Skema Kerangka Teori

1.8 Kerangka Konsep



Gambar 2.2 Skema Kerangka Konsep

1.9 Hipotesis

- a. Ada korelasi antara karakteristik pasien dengan minat untuk memanfaatkan ulang pelayanan rawat jalan di laboratorium Rumah sakit Roemani Muhammadiyah Semarang.
- b. Ada korelasi antara persepsi pasien tentang kehandalan pelayanan rawat jalan dengan minat untuk memanfaatkan ulang pelayanan rawat jalan di laboratorium Rumah sakit Roemani Muhammadiyah Semarang.
- c. Ada korelasi antara persepsi pasien tentang daya tanggap pelayanan rawat jalan dengan minat untuk memanfaatkan ulang pelayanan rawat jalan di laboratorium Rumah sakit Roemani Muhammadiyah Semarang.
- d. Ada korelasi antara persepsi pasien tentang jaminan pelayanan rawat jalan dengan minat untuk memanfaatkan ulang pelayanan rawat jalan di laboratorium Rumah sakit Roemani Muhammadiyah Semarang.
- e. Ada korelasi antara persepsi pasien tentang empati pelayanan rawat jalan dengan minat untuk memanfaatkan ulang pelayanan rawat jalan di laboratorium Rumah sakit Roemani Muhammadiyah Semarang.
- f. Ada korelasi antara persepsi pasien tentang bukti langsung pelayanan rawat jalan dengan minat untuk memanfaatkan ulang pelayanan rawat jalan di laboratorium Rumah sakit Roemani Muhammadiyah Semarang.

- g. Ada korelasi antara persepsi pasien tentang mutu pelayanan rawat jalan dengan minat untuk memanfaatkan ulang pelayanan rawat jalan di laboratorium Rumah sakit Roemani Muhammadiyah Semarang.

