

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Tinjauan Rumah Sakit**

##### **2.1.1 Rumah Sakit**

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat. Rumah Sakit diselenggarakan berdasarkan Pancasila dan didasarkan kepada nilai kemanusiaan, etika, dan profesionalitas, manfaat, keadilan, persamaan hak dan anti diskriminasi, pemerataan, perlindungan dan keselamatan pasien, serta mempunyai fungsi sosial.

##### **2.1.2 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit**

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, rumah sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Pelayanan kesehatan paripurna adalah pelayanan kesehatan meliputi promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009, rumah sakit mempunyai fungsi :

- a. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai 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.
- d. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

### **2.1.3 Rumah Sakit Umum Daerah Bombana**

Rumah sakit umum daerah Bombana adalah organisasi perangkat daerah yang mempunyai fungsi melaksanakan pelayanan kesehatan secara komprehensif dan akreditasi serta salah satu lembaga pelayanan kesehatan masyarakat dalam mewujudkan pembangunan sektor kesehatan agar menumbuhkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi anggota masyarakat agar dapat terwujud kesehatan yang optimal sebagaimana tercantum dalam Undang – Undang No.32 tahun 1992 dan Undang-Undang No.32 tahun 2004 tentang pemerintahan daerah.

Sejak pembentukan daerah Kabupaten Bombana menjadi wilayah otonomi melalui Undang-Undang No.29 tahun 2003, yang

dimekarkan dari Kabupaten Buton maka RSUD Kabupaten Bombana saat ini masih berstatus kelas type C.

Sebagai wujud pelaksanaan kegiatan bidang kesehatan, RSUD Kabupaten Bombana telah melaksanakan kegiatan meliputi:

- a. Pelayanan administrasi mencakup pelayanan kartu, pelayanan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial), pelayanan jamkesda (Jaminan Kesehatan Daerah).
- b. Pelayanan rawat jalan di poli klinik terdiri dari poli umum, poli gigi, poli obstetri gynekologi, poli penyakit dalam, poli anak, poli bedah, serta poli fisioterapi.
- c. Pelayanan obat di apotik
- d. Pelayanan unit gawat darurat
- e. Pelayanan rawat inap
- f. Pelayanan kamar operasi
- g. Pelayanan persalinan
- h. Pelayanan laboratorium
- i. Pelayanan instalasi gizi
- j. Pelayanan fisioterapi
- k. Pelayanan rujukan
- l. Pelayanan bank darah rumah sakit
- m. Pelayanan radiologi
- n. Kegiatan kesehatan lingkungan

o. Pelayanan ICU (*Intensive Care Unit*) , HCU (*High Care Unit*)

## 2.2. Tinjauan tentang Mutu Pelayanan Laboratorium

### 2.2.1 Pengertian Mutu

Menurut kamus Bahasa Indonesia, mutu adalah ukuran, derajat, atau taraf tentang baik buruknya suatu produk barang atau jasa. Mutu adalah perpaduan sifat-sifat dan karakteristik produk tau jasa yang dapat memenuhi kebutuhan pemakai atau pelanggan. (Bustami,2011). Suryatama, Erwin (2014) mendefinisikan bahwa mutu adalah gambaran karakteristik langsung dari suatu produk. Kualitas bisa diketahui dari segi bentuk, penampilan, performa suatu produk, dan juga bisa dilihat dari segi fungsinya serta segi estetisnya.

Dari beberapa definisi tersebut, maka dapat diketahui bahwa mutu adalah ukuran yang dibuat oleh konsumen terhadap produk atau jasa yang dilihat dari segala dimensi atau karakteristik untuk memenuhi tuntutan kebutuhan, keamanan, dan kenyamanan konsumen.

### 2.2.2 Dimensi Mutu

Sehubungan dengan proses pemberian pelayanan, maka terdapat beberapa dimensi atau ukuran yang dapat dilihat melalui kaca mata mutu. Ukuran ukuran inilah yang kemudian menjadi karakteristik dari mutu pelayanan diperoleh lima dimensi utama yaitu reliabilitas, daya

tanggap, jaminan, empati, dan bentuk fisik atau bukti langsung, yang dikenal sebagai *service quality* (Bustami, 2011).

- a. Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, tepat (akurat), dan memuaskan.
- b. Daya Tanggap (*responsiveness*) adalah keinginan para karyawan/staf membantu pelanggan serta berkeinginan melaksanakan pelayanan dengan tanggap.
- c. Jaminan (*assurance*) adalah karyawan/staf memiliki kompetensi, kesopanan dan dapat dipercaya, bebas dari bahaya, serta bebas dari risiko dan keragu-raguan.
- d. Empati (*emphaty*) adalah dalam hal ini karyawan/staf mampu menempatkan dirinya pada pelanggan, dapat berupa kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatiannya terhadap para pelanggannya, serta dapat memahami kebutuhan dari pelanggan.
- e. Bukti Fisik atau bukti langsung (*tangible*) adalah dapat berupa ketersediaan sarana dan prasarana termasuk alat yang siap pakai serta penampilan karyawan/staf yang menyenangkan.

### 2.2.3 Pelayanan Laboratorium

Gonross dalam (Mulyadi, Dedi, dkk. 2013:1205-1206), pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-

hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Daryanto dan Ismanto Setyabudi (2014: 135), pelayanan adalah suatu kumpulan atau kesatuan yang melakukan kegiatan menguntungkan dan menawarkan suatu kepuasan meskipun hasilnya secara fisik tidak terikat kepada produk.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 441/MENKES/PER/III/2010, laboratorium klinik adalah laboratorium kesehatan yang melaksanakan pelayanan pemeriksaan spesimen klinik untuk mendapatkan informasi tentang perorangan terutama untuk menunjang upaya diagnosis penyakit, penyembuhan penyakit, dan pemulihan kesehatan. Keberadaan laboratorium klinik penting sebagai bagian dari perangkat penentu diagnosis, baik penyakit tidak menular maupun penyakit menular, dan bukan hanya sekedar penunjang diagnosis. Demikian juga perlunya standar kelayakan mutu bagi fasilitas laboratorium klinik untuk mendukung keberhasilan meluasnya penyakit infeksi. Kontribusi yang diberikan adalah dengan memberikan hasil diagnosis yang cepat, tepat, dan akurat, sehingga dapat diambil tindakan pencegahan maupun pengobatan yang sesuai penyakitnya.

Laboratorium klinik berdasarkan jenis pelayanannya terbagi menjadi dua yaitu laboratorium klinik umum dan laboratorium klinik khusus. Laboratorium klinik umum merupakan laboratorium yang

melaksanakan pelayanan pemeriksaan spesimen klinik di bidang hematologi, kimia klinik, mikrobiologi klinik, parasitologi klinik, dan imunologi klinik. Sedangkan laboratorium klinik khusus adalah laboratorium yang melaksanakan pelayanan pemeriksaan spesimen klinik pada satu bidang pemeriksaan khusus dengan kemampuan tertentu. Laboratorium klinik rumah sakit atau banyak dikenal sebagai Instalasi Laboratorium Klinik (ILK) merupakan unit kerja di rumah sakit yang sering termasuk sebagai pusat pendapatan atau bahkan pusat laba di rumah sakit. Instalasi ini dapat menjadi penopang kemandirian rumah sakit baik milik pemerintah maupun swasta.

#### **2.2.4 Indikator Laboratorium Klinik**

Menurut Kementerian Kesehatan (2012) Pengembangan indikator laboratorium klinik dilakukan antara lain dengan mempertimbangkan keberadaan indikator standar pelayanan minimum di rumah sakit, indikator akreditasi, dan ISO . Berikut penjelasan masing-masing indikator laboratorium klinik :

- a Indikator Standar Pelayanan Minimum (SPM) untuk laboratorium di rumah sakit antara lain :
  - 1) Waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium.
  - 2) Tidak adanya kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium.
  - 3) Peralatan laboratorium yang terkalibrasi tepat waktu.

b Indikator kinerja laboratorium terkait akreditasi rumah sakit meliputi:

- 1) Keberadaan kebijakan mutu pelayanan.
- 2) Prosedur tentang penanganan spesimen.
- 3) Prosedur pemeriksaan yang lengkap.
- 4) Prosedur verifikasi hasil pemeriksaan.
- 5) Prosedur pemeliharaan dan perbaikan
- 6) Peralatan laboratorium.
- 7) Prosedur pengadaan dan penyimpanan bahan.
- 8) Prosedur audit internal.
- 9) Prosedur pengendalian dokumen.
- 10) Prosedur pengamanan pada keadaan darurat.
- 11) Prosedur penanganan limbah.
- 12) Prosedur tindakan perbaikan.

c Indikator Laboratorium dalam ISO 15189 dapat diklasifikasikan ke dalam kelompok :

- 1) Personil/Staf.
- 2) Akomodasi dan kondisi lingkungan.
- 3) Peralatan laboratorium.
- 4) Prosedur sebelum pemeriksaan.
- 5) Prosedur pemeriksaan.
- 6) Jaga mutu prosedur pemeriksaan.
- 7) Prosedur pasca pemeriksaan.

8) Laporan hasil.

### 2.2.5 Mutu Pelayanan Laboratorium

Mutu pada hakekatnya adalah tingkat kesempurnaan suatu produk atau jasa. Sedangkan mutu pelayanan laboratorium klinik Rumah Sakit diartikan sebagai derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit atau puskesmas secara wajar, efisien dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan sesuai norma, etika, hukum, dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah, serta masyarakat konsumen. (Satianegara, M. Fais dan Sitti Saleha, 2009) Menurut Kemenkes RI (2013) Cara Penyelenggaraan Laboratorium Klinik Yang Baik adalah pelaksanaan kegiatan untuk meningkatkan dan memantapkan mutu hasil pemeriksaan laboratorium sehingga dapat memberikan pelayanan dan hasil yang bermutu serta dapat dipertanggungjawabkan.

Mutu laboratorium dapat ditingkatkan dengan melihat dimensi mutu pelayanan yaitu kehandalan (*Realibility*), jaminan (*Assurance*), Bukti Langsung (*tangible*), Perhatian (*Emphaty*), Daya Tanggap (*Responsiveness*)

### 2.3. Tinjauan Loyalitas Pasien/Pelanggan

Loyalitas merupakan keputusan pelanggan untuk secara sukarela terus berlangganan dengan perusahaan tertentu dalam jangka waktu yang lama. (Christopher, Lauren. 2005). Menurut Sheth dan Mittal (2004) dalam Fandy dan Anastasia (2015 : 211) loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merek, toko, atau pemasok, berdasarkan sikap yang sangat positif dan tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten.

Konsep loyalitas pelanggan lebih menekankan kepada perilaku pembelian dibandingkan dengan sikap. Loyalitas diartikan sebagai suatu kesetiaan yaitu sesuatu yang dapat dianggap sebagai kondisi yang berhubungan dengan rentang waktu dalam melakukan pembelian, dimana tidak lebih dari dua kali dalam mempertimbangkannya. Griffin (2002), menyatakan bahwa pelanggan yang loyal memiliki karakteristik :

- a. melakukan pembelian secara teratur.
- b. Membeli diluar lini produk atau jasa.
- c. Merekomendasikan produk kepada orang lain.
- d. Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis yang dihasilkan pesaing.

Dari uraian yang dikemukakan oleh beberapa penulis diatas dapat disimpulkan bahwa hal terpenting dari loyalitas adalah menyangkut kepercayaan, kesediaan untuk bertindak tanpa segera memperhitungkan biaya-biaya dan keuntungan-keuntungan yang akan diperolehnya berdasarkan atas komitmen, pembelian ulang dan proporsinya dalam melakukan

pembelian ulang tersebut. Sehingga loyalitas pelanggan akan dipengaruhi oleh adanya komitmen yang tinggi, kepercayaan dan pembelian ulang.

### 2.3.1 Mengukur Loyalitas

Secara umum, loyalitas dapat diukur dengan cara-cara berikut:

a. Urutan pilihan (*choice sequence*)

Metode urutan pilihan atau disebut juga pola pembelian ulang ini banyak dipakai dalam penelitian dengan menggunakan panel-panel agenda harian pelanggan lainnya, dan lebih terkini lagi, data *scanner* supermarket. Urutan itu dapat berupa :

1. Loyalitas yang tak terpisahkan (*undivided loyalty*) dapat ditunjukkan dengan runtutan AAAAAA. Artinya pelanggan hanya membeli suatu produk tertentu saja.

2. Loyalitas yang terbagi (*divided loyalty*) dapat ditunjukkan dengan runtutan ABABAB. Artinya pelanggan membeli dua merek secara bergantian.

3. Loyalitas yang tidak stabil (*unstable loyalty*) dapat ditunjukkan dengan runtutan AAABBB. Artinya pelanggan memilih suatu merek untuk beberapa kali pembelian kemudian berpindah ke merek lain untuk periode berikutnya.

4. Tanpa loyalitas (*no loyalty*), ditunjukkan dengan runtutan ABCDEF. Artinya pelanggan tidak membeli suatu merek tertentu.

b. Proporsi pembelian (*proportion of purchase*)

Berbeda dengan runtutan pilihan, cara ini menguji proporsi pembelian total dalam sebuah kelompok produk tertentu. Data yang dianalisis berasal dari panel pelanggan.

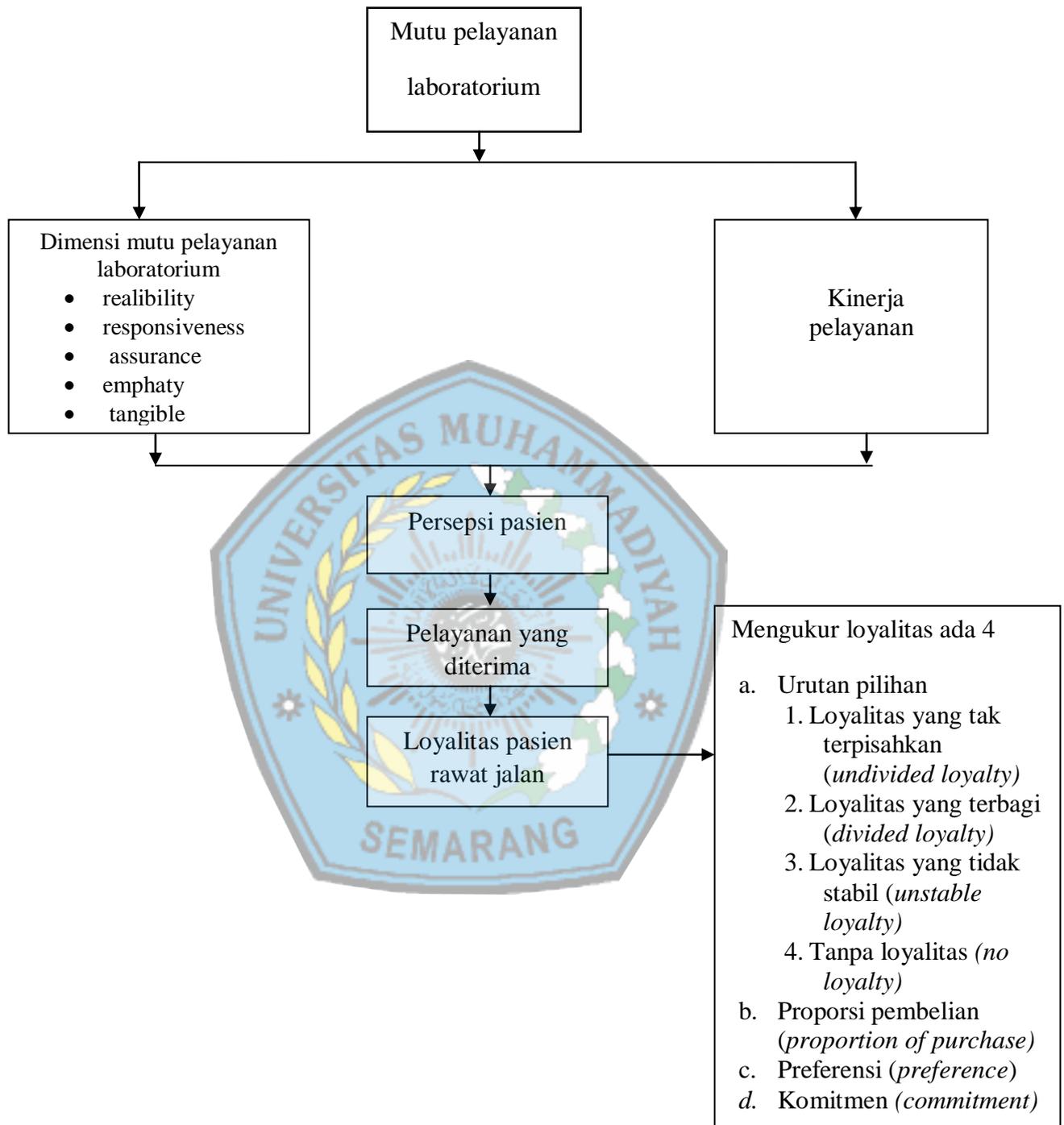
c. Preferensi (*preference*)

Cara ini mengukur loyalitas dengan menggunakan komitmen psikologis atau pernyataan preferensi. Dalam hal ini, loyalitas dianggap sebagai “sikap yang positif” terhadap suatu produk tertentu, sering digambarkan dalam istilah niat untuk membeli.

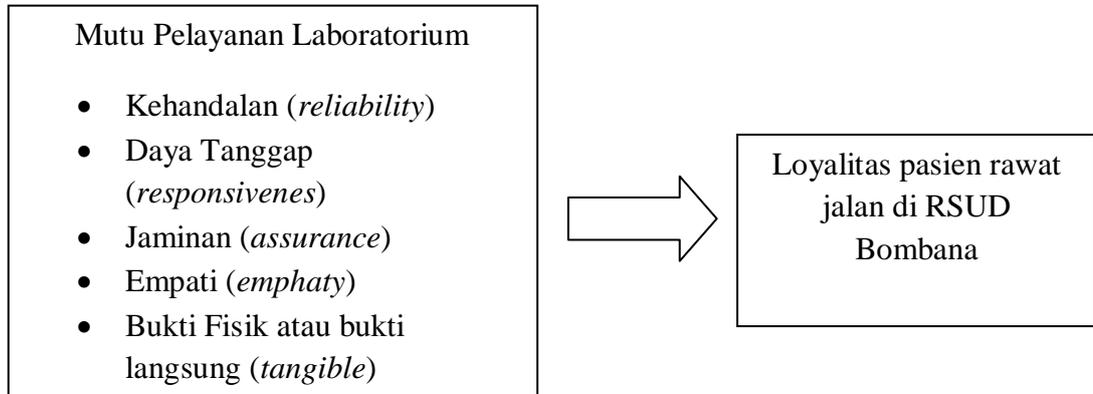
d. Komitmen (*commitment*)

Komitmen lebih terfokus pada komponen emosional/perasaan. Komitmen terjadi dari keterkaitan pembelian yang merupakan akibat dari keterlibatan ego dengan kategori merek. Keterlibatan ego tersebut terjadi ketika sebuah produk sangat berkaitan dengan nilai-nilai penting, keperluan, dan konsep diri pelanggan. (Mardalis H. 2005:34)

## 2.4. Kerangka Teori



## 2.5. Kerangka Konsep



## 2.6. Hipotesis Penelitian

Ha : Ada hubungan antara Mutu Pelayanan Laboratorium dengan Loyalitas pasien rawat jalan di RSUD Bombana Provinsi Sulawesi Tenggara.

