

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Laboratorium

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 411/MENKES/PER/III/2010 tentang laboratorium klinik menyatakan bahwa 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. Laboratorium klinik berdasarkan jenis pelayanannya terbagi menjadi :

2.1.1 Laboratorium klinik umum sebagaimana telah dikatakan diatas bahwa laboratorium ini yang melaksanakan pelayanan pemeriksaan spesimen klinik dibidang hematologi, kimia klinik, mikrobiologi klinik, parasitologi klinik dan imunologi klinik, sedangkan

2.1.2 Laboratorium klinik khusus merupakan laboratorium yang melaksanakan pelayanan pemeriksaan klinik pada 1 (satu) bidang pemeriksaan khusus dengan kemampuan tertentu. Laboratorium klinik umum menurut pasal (2) dalam PERMENKES Nomor 411 tahun 2010, diklasifikasikan menjadi 3 yaitu laboratorium klinik umum pratama, laboratorium klinik madya dan laboratorium klinik utama.

Laboratorium klinik umum pratama merupakan laboratorium yang melaksanakan pelayanan pemeriksaan spesimen klinik dengan kemampuan pemeriksaan terbatas dengan teknik sederhana. Laboratorium klinik umum madya merupakan laboratorium yang melaksanakan pelayanan pemeriksaan spesimen klinik dengan kemampuan pemeriksaan tingkat laboratorium klinik umum pratama dan pemeriksaan imunologi dengan teknik sederhana, sedangkan laboratorium klinik umum utama merupakan laboratorium yang melaksanakan pelayanan pemeriksaan spesimen klinik dengan kemampuan pemeriksaan lebih lengkap dari laboratorium klinik umum madya dengan teknik otomatis.

2.2 Pengertian Tentang Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan indikator dalam menentukan derajat kesempurnaan bagi sebuah rumah sakit dalam memenuhi permintaan pasien/konsumen akan pelayanan kesehatan yang diberikan sesuai dengan standar profesi dan pelayanan jasa yang menggunakan Sumber Daya Manusia (SDM) yang tersedia dirumah sakit secara wajar, efektif dan efisien sesuai dengan norma, etika, hukum dan sosial budaya dengan memperhatikan aspek keterbatasan dan kemampuan dari pemerintah kepada konsumen.

Kualitas pelayanan merupakan fungsi sebuah harapan dari pasien/konsumen terhadap pelayanan jasa yang diberikan sebelum mereka memutuskan pilihan tindakan yang akan dilakukan. Kualitas pelayanan bermula dari kebutuhan pasien dan berakhir dengan kepuasan bagi pasien. Ada 2 faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan (*perceived service*). Apabila jasa yang dirasakan oleh pasien sesuai dengan jasa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan yang diberikan akan berdampak positif dan baik, sebaliknya apabila jasa yang dirasakan tidak sesuai dengan jasa yang diharapkan oleh pasien, maka kualitas pelayanan jasa yang diberikan akan berdampak negatif dan buruk. Apabila jasa yang dirasakan melebihi dari jasa yang diharapkan dari pasien, maka kualitas pelayanan yang diberikan akan dikatakan sempurna/ideal (Wike, 2009).

2.2.1 Aspek-aspek Kualitas Pelayanan

Aspek kualitas pelayanan jasa merupakan aspek kualitas pelayanan prima yang dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan meliputi kehandalan dalam konsistensi kerja, daya tanggap yang baik dari karyawan rumah sakit dalam menangani pasien, keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan/pemberi layanan jasa agar dapat memberikan pelayanan jasa tertentu, mudah untuk ditemui dan dihubungi apabila ada keperluan mendesak, memiliki sikap sopan santun dan etika yang baik, memiliki sifat ramah dan menghargai satu sama lain antar karyawan, cara berkomunikasi/penyampaian informasi yang baik kepada pasien agar informasi tersebut dapat dengan mudah dimengerti dan dipahami oleh pasien, jujur dan

dapat dipercaya serta memberikan kesan aman bagi sesama karyawan maupun pasien, dan selalu berusaha untuk memahami kebutuhan dari pasien (Wike, 2009).

2.2.2 Prinsip Peningkatan Mutu Pelayanan

Prinsip peningkatan mutu pelayanan kesehatan ada 3, yang pertama adalah memenuhi kebutuhan pasien, mengukur dan menilai tentang pelayanan yang diberikan dan memperbaiki proses pelayanan. Memenuhi kebutuhan pasien berarti petugas memberikan pelayanan jasa kesehatan sesuai dengan yang diinginkan dan dipikirkan oleh pasien akan jasa yang diberikan kepadanya agar diantara pasien dan petugas dapat terjalin kebersamaan dalam membangun pelayanan kesehatan yang baik.

Penilaian dan pengukuran suatu pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien dapat dilakukan dengan melihat tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan, jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan pasien, maka pasien akan merasa puas dengan pelayanan tersebut. Penilaian juga berfungsi guna memperbaiki proses pelayanan sesuai dengan standar pelayanan kesehatan agar dapat mengurangi kesalahan pada hasil pemeriksaan dan dapat meningkatkan mutu pemberian layanan kesehatan untuk pasien (Wiyono, 2008).

2.3 Pengertian Kepatuhan

Menurut Green (1980) dalam Notoatmodjo (2007), kepatuhan adalah perubahan perilaku seseorang dari perilaku yang awalnya tidak taat menjadi perilaku yang taat akan peraturan.

Kepatuhan adalah syarat utama seseorang dalam berperilaku. Karena perubahan sikap dan perilaku individu bermula dari proses patuh, identifikasi dan internalisasi. Seseorang akan mematuhi anjuran tanpa kerelaan untuk melakukannya, karena ingin menghindari hukuman apabila dia tidak patuh atau hanya untuk memperoleh imbalan yang sudah dijanjikan. Maka dari itu dia mematuhi anjuran tersebut, tahapan ini disebut dengan kepatuhan yang biasanya hanya bersifat sementara, artinya tindakan patuh tersebut dilakukan karena masih ada pengawasan, jika tidak ada pengawasan maka tindakan tersebut tidak akan dilakukan.

Kepatuhan individu berdasarkan paksaan atau tidak pahamnya seseorang tentang pentingnya perilaku yang baru, dapat dibarengi dengan kepatuhan yang berbeda jenis, seperti kepatuhan demi menjaga hubungan yang baik dengan orang yang menganjurkan untuk melakukan hal tersebut. Perubahan perilaku individual yang baru dapat menjadi lebih optimal hasilnya apabila perubahan tersebut melalui proses internalisasi, dimana perilaku yang baru itu akan memberikan nilai positif bagi diri individu itu sendiri dan diterapkan serta dijalankan dalam hidupnya.

Pengukuran kepatuhan dapat dilakukan dengan menggunakan kuesioner yaitu mengumpulkan semua data yang diperlukan untuk mengukur indikator yang telah ditentukan. Indikator ini sangat diperlukan karena sifatnya dari pengukuran secara tidak langsung mengenai standar dan penyimpangan yang akan diukur melalui sejumlah ambang batas yang biasa digunakan oleh organisasi sebagai penunjuk derajat kepatuhan terhadap standar tersebut, jadi suatu indikator merupakan variabel (karakteristik) terukur yang akan digunakan untuk menentukan derajat kepatuhan terhadap pencapaian tujuan dari mutu yang dijalankan. Di samping itu, indikator juga memiliki karakteristik yang sama dengan standar, misalnya karakteristik harus bersifat reliable, jelas, mudah diterapkan sesuai dengan kenyataan yang ada dan harus dapat di ukur (Al-Assaf, 2003).

2.3.1 Pengertian Kepatuhan Petugas Laboratorium

Kata patuh berarti suka menurut, taat perintah, aturan, tunduk dan disiplin. Kepatuhan adalah suatu kondisi yang tercipta dan terbentuk melalui sebuah proses dari beberapa rangkaian yang menunjukkan nilai ketaatan, kepatuhan, kesetiaan, ketertiban dan keteraturan. Perbuatan yang dilakukan tidak lagi dirasakan sebagai beban bahkan sebaliknya, ia akan membebani dirinya sendiri apabila ia tidak dapat melakukan hal tersebut sebagaimana lazimnya (Prijadarminto, 2003).

Kepatuhan pada tenaga medis khususnya petugas laboratorium dalam memberikan pelayanan dan jasa, mengacu kepada standar dan prosedur yang sangat mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan bagi para pelanggan/pasien. Pelayanan kesehatan yang baik bermula dari meningkatkan kepatuhan terhadap standar pelayanan medis, apabila petugas laboratorium mematuhi dan mengikuti

semua prosedur atau standar pelayanan kesehatan yang terbaik, maka pasien diharapkan dapat memiliki kesempatan untuk sembuh lebih banyak dan angka kesakitan serta kematian pun akan menurun. Kepatuhan petugas laboratorium meliputi tata tertib penggunaan APD dan tata laksana Standar Operasional Prosedur (SOP) (Wiyono,2006).

Menurut Notoatmodjo (2007) terdapat 3 faktor yang mempengaruhi sikap/perilaku patuh individu, yaitu faktor *predisposisi* (faktor pendorong) yang meliputi pengetahuan, masa kerja, faktor usia dan pendidikan, faktor *reinforcing* (faktor penguat) dan faktor *enabling* (pemungkin).

Pengetahuan merupakan salah satu tolak ukur seseorang untuk menentukan luasnya pengetahuan seseorang yang memiliki ciri-ciri spesifik mengenai apa, bagaimana, mengapa dan untuk apa. Pengetahuan juga merupakan fungsi dari sikap rasa ingin tahu untuk menalarkan apa yang dia lihat dan dapat mengorganisasikan pengalaman yang pernah ia alami. Selain itu, masa kerja juga akan mempengaruhi tingkat kepatuhan seorang individu karena mendasarkan sesuatu dari pengalaman yang pernah dilakukan. Biasanya, petugas kesehatan yang memiliki pengalaman lebih banyak dibandingkan yang lain akan melakukan suatu tindakan sesuai dengan kebiasaan yang sudah diterapkannya baik dalam bekerja maupun dalam kegiatan sehari-harinya.

Menurut Siagian (2010), ia menyatakan bahwa kualitas serta kemampuan bekerja seseorang akan bertambah seiring dengan pengalaman kerja dan pendidikan yang didapat. Orang yang sudah lama bekerja akan memiliki pengalaman dan wawasan yang lebih banyak, ia juga memegang peranan didalam pembentukan perilaku petugas.

Menurut Gibson (1987) dalam Hidayat (2007), secara prinsip faktor usia menjadi penentu perilakunya dalam bertindak karena seiring dengan bertambahnya usia maka akan bertambah pula kedewasaannya dan semakin banyak dalam menyerap segala informasi yang didapat baik dari dalam maupun dari luar yang akan mempengaruhi perilakunya dan pendidikan yang didapatkan dibangku sekolah maupun dalam akademis menjadi penentu luasnya pengetahuan seseorang dimana orang yang memiliki pendidikan yang rendah akan sulit dalam

menerima sesuatu yang baru dan orang yang memiliki pendidikan yang tinggi akan dengan mudah dalam menerima sesuatu yang baru. Dalam bidang kesehatan dan keselamatan kerja, pendidikan seseorang akan dapat membantunya berpartisipasi secara efektif agar dapat memecahkan permasalahan ditempat kerja.

Dalam membentuk sikap/perilaku patuh individu diperlukan adanya dukungan, baik dari pimpinan maupun dukungan dari keluarga. Dukungan dari seorang pimpinan akan sangat berarti bagi karyawan, sebab pimpinan adalah sosok panutan dan pengelola yang sering berinteraksi secara langsung kepada karyawannya dalam hal memberikan pemahaman terkait dengan kondisi lingkungan kerja dan permasalahan didalam pekerjaan. Selain itu, dukungan dalam keluarga juga memberikan pengaruh besar bagi seseorang karena dukungan tersebut akan menimbulkan rasa senang, tentram dan percaya diri untuk menerapkan sikap patuh pada dirinya untuk kepentingan diri sendiri maupun keluarga agar tidak tertular penyakit dari lingkungan kerjanya.

2.3.2 Tujuan Kepatuhan Petugas Laboratorium

Tujuan dari kepatuhan petugas laboratorium harus memiliki sasaran seperti apa yang ingin dicapai dan harus ditetapkan terlebih dahulu. Setelah sasaran yang ingin dicapai telah ditetapkan, kemudian dilakukan tahapan pembuatan rencana, pengorganisasian, penggerakan atau pengarahan serta evaluasi hasil pemeriksaan. Secara teknis harus dimulai dengan menetapkan tujuan dan sasaran yaitu kinerja yang akan dilakukan dalam bentuk seperti apa dan bagaimana kinerja tersebut berjalan agar tercapai, karena objeknya adalah manusia (petugas laboratorium), maka bentuk umum kinerjanya adalah “produktivitas” Sumber Daya Manusia (SDM) (Ruky, 2001).

2.3.3 Fungsi Kepatuhan Petugas Laboratorium

UU Kesehatan No.23 tahun 1992 tentang kesehatan dan PP RI No. 102 tahun 2000 tentang Standar Nasional Indonesia (SNI) yang mana pemerintah telah menetapkan undang-undang diatas untuk melindungi petugas laboratorium dari berbagai macam penularan penyakit yang berbahaya, dengan kesadaran masing-masing dari petugas laboratorium itu sendiri untuk mengurangi resiko dan dampak buruk yang bisa terjadi pada saat menjalankan pekerjaan dilaboratorium.

2.4 Standar Operasional Prosedur (SOP)

Menurut Putra (2012) pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah suatu pedoman tertulis yang digunakan untuk menggambarkan bagaimana suatu proses harus dilaksanakan serta mendorong sebuah kelompok untuk mencapai tujuan organisasi tersebut. Standar operasional prosedur juga merupakan dokumen yang berisikan tentang serangkaian instruksi tertulis dan sudah dibakukan berdasarkan dengan indikator teknis yang sesuai dengan tata kerja/sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan.

2.4.1 Fungsi Standar Operasional Prosedur (SOP)

Fungsi dari Standar Operasional Prosedur (SOP) yaitu adalah untuk memperlancar petugas dalam menjalankan tugasnya, sebagai dasar hukum apabila terjadi penyimpangan serta menjadi persyaratan penting yang dibutuhkan dalam setiap kegiatan yang dikerjakan oleh petugas laboratorium dalam kegiatan sehari-harinya. Standar operasional prosedur dibuat untuk memberikan kemudahan serta untuk menyamakan persepsi perorangan yang berkepentingan sehingga prosedur tersebut lebih dapat dipahami dan dimengerti dengan mudah (Putra, 2012).

2.4.2 Tujuan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) bertujuan untuk menjaga tingkat kerja dan konsistensi petugas dalam sebuah organisasi, mengetahui dengan jelas peran serta fungsi posisi tiap individu dalam sebuah organisasi, memperjelas alur dalam tugas setiap individu, tanggungjawab serta wewenang dari petugas yang terkait, melindungi petugas dan organisasi dari kegiatan malpraktek, menghindari kegagalan, keraguan dan duplikasi didalam pengeluaran hasil pemeriksaan laboratorium, sebagai parameter untuk menilai mutu pelayanan, sebagai dokumen yang akan digunakan untuk pelatihan dan sebagai dokumen terdahulu apabila SOP telah direvisi untuk pembaruan (Pangabea, 2008).

2.4.3 SOP Tenaga Laboratorium

- a. Memakai jas laboratorium pada saat berada didalam ruangan pemeriksaan dan tinggalkan jas laboratorium setelah selesai melakukan pekerjaan
- b. Mencuci tangan sebelum dan sesudah melakukan pemeriksaan

- c. Mengenakan APD (Alat Pelindung Diri) seperti masker, sarung tangan, sepatu, kacamata dan sebagainya.
- d. Semua spesimen “harus” dianggap infeksius dan ditangani dengan hati-hati.
- e. Semua bahan dan reagen kimia dianggap berbahaya dan harus ditangani dengan hati-hati.
- f. Tidak makan, minum, merokok pada saat sedang melakukan pemeriksaan didalam laboratorium.
- g. Tidak boleh menyentuh mata dan mulut pada saat pemeriksaan spesimen dilakukan.
- h. Tidak boleh menyimpan makanan yang akan dimakan didalam lemari pendingin yang digunakan untuk menyimpan reagen pemeriksaan.
- i. Tidak boleh menghisap pipet dengan menggunakan mulut, tidak boleh membuka penutup sentrifuge pada saat masih berputar, dan menggunakan kertas atau kain untuk menutup ujung tabung pemeriksaan.
- j. Membersihkan semua alat pemeriksaan bekas pakai dengan menggunakan klorin 0,5% selama 20-30 menit.
- k. Membersihkan permukaan meja pemeriksaan setelah selesai digunakan dengan larutan klorin 0,5%.
- l. Menggunakan sarung tangan sewaktu membersihkan peralatan bekas pakai pada saat selesai pemeriksaan.
- m. Menggunakan tempat yang tidak bocor/tembus untuk benda dan peralatan yang tajam.
- n. Meletakkan bahan limbah infeksi kedalam kantong plastik atau wadah khusus untuk limbah infeksius yang telah disediakan (Depkes RI,2002).

2.4.4 SOP Pengambilan Darah Vena

- a. Petugas mencatat nama pasien dan macam pemeriksaan pasien didalam buku pemeriksaan laboratorium.
- b. Petugas mengecek dan mencocokkan semua identitas mengenai pasien mulai dari nama, umur, jenis kelamin, nomor rekam medik, macam jenis pemeriksaan yang akan dilakukan.

- c. Petugas memanggil pasien sesuai dengan identitasnya dan dipersilahkan masuk kedalam ruang pengambilan sampel.
- d. Petugas memberikan salam, menyapa dan menanyakan kesiapan pasien untuk dilakukan pengambilan sampel.
- e. Petugas memverifikasi keadaan pasien misalkan seperti puasa atau mengkonsumsi obat. Catat apabila pasien minum obat tertentu atau puasa dan sebagainya.
- f. Petugas melakukan pendekatan kepada pasien dengan memperlakukan pasien secara ramah dan tenang. Buat pasien nyaman mungkin agar pasien tidak merasa panik pada saat pengambilan sampel.
- g. Petugas menjelaskan tentang posisi kerjanya didalam laboratorium kepada pasien.
- h. Petugas menjelaskan tentang prosedur pengambilan sampel dengan bahasa dan kata yang mudah dipahami oleh pasien.
- i. Petugas menunjukkan peralatan yang akan digunakan pada saat pengambilan sampel kepada pasien.
- j. Petugas mencuci tangan sebelum melakukan pengambilan sampel, kemudian menggunakan jas laboratorium dan APD (alat pelindung diri seperti sarung tangan, masker dan kaca mata) sesuai dengan prosedur.
- k. Petugas meminta pasien untuk meluruskan lengannya dan pilihlah tangan yang banyak melakukan aktivitas.
- l. Petugas memasang tourniquet pada lengan pasien kira-kira 10 cm diatas lipatan siku.
- m. Petugas meminta pasien untuk mengepalkan tangannya.
- n. Pilihlah bagian *vena mediana cubiti* atau *cephalica* dengan melakukan perabaan (palpasi) untuk memastikan posisi vena teraba seperti sebuah pipa kecil, elastic dan memiliki dinding tebal.
- o. Apabila vena tidak dapat diraba oleh petugas, maka dilakukan pengurutan dari arah pergelangan ke siku atau kompres dengan air hangat selama 5 menit pada daerah lengan.

- p. Petugas membersihkan kulit pada bagian yang akan diambil dengan menggunakan kapas alkohol 70% dan biarkan kering (dengan catatan kulit yang sudah dibersihkan jangan dipegang lagi).
- q. Tusuk bagian vena dengan posisi lubang jarum menghadap ke atas. Apabila lubang ujung jarum sudah masuk kedalam vena, darah akan masuk kedalam spuit.
- r. Usahakan untuk pengambilan darah/sampel dilakukan sekali tusuk saja.
- s. Tarik perlahan pompa spuit, setelah volume darah dianggap cukup, mintalah pasien untuk membuka kepalan tangannya.
- t. Letakkan kapas kering pada bagian yang ditusuk (dengan catatan kapas yang diletakkan jangan terlalu ditekan, karena dapat mengakibatkan hematoma (pembekuan darah) pada bagian yang ditusuk, kemudian tarik jarum keluar dari pembuluh darah dengan perlahan.
- u. Mintalah pasien untuk tetap meluruskan lengannya dengan posisi kapas kering berada diatas tempat penusukan.
- v. Tempelkan plester diatas kapas kering yang menutupi bagian tusukan.
- w. Petugas mencatat tanggal dan waktu pelaksanaan tindakan pengambilan sampel.
- x. Petugas mencatat hasil pengkajian sebelum, selama dan setelah tindakan prosedur pengambilan darah dilakukan.
- y. Petugas mencatat hasil observasi pasien selama dan setelah tindakan.
- z. Petugas mengucapkan terima kasih dengan ramah dan sopan kepada pasien dan menyatakan bahwa proses pengambilan telah selesai dan memberikan informasi mengenai waktu pengambilan hasil laboratorium sesuai dengan jenis pemeriksaan yang dilakukan (Labkes, 2009).

2.4.5 Manfaat Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) memberikan manfaat untuk beberapa pihak yang bersangkutan, yaitu :

- a. Menjelaskan secara detail tentang semua kegiatan yang dijalankan dalam laboratorium

- b. Menstandarisasi semua aktifitas dan kegiatan yang dilakukan oleh pihak yang bersangkutan.
- c. Mengurangi waktu pelatihan karena kerangka kerja yang sudah distandarkan sesuai ketentuan.
- d. Membantu dalam proses menganalisa yang sedang berlangsung dan memberikan umpan balik bagi pengembangan Standar Operasional Prosedur (SOP).
- e. Meningkatkan konsistensi pekerjaan karena sudah terarah dengan jelas.
- f. Dapat meningkatkan komunikasi antara pihak manajemen dengan pekerjaan
- g. Membantu staf menjadi lebih mandiri sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses kegiatan sehari-hari.
- h. Membantu menelusuri penyebab kesalahan-kesalahan prosedural dalam memberikan pelayanan kepada konsumen untuk penjaminan kualitas pelayanan yang baik (Permenpan No.PER/21/M-PAN/11/2008).

2.4.6 Penulisan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) dikatakan baik apabila semua yang tertulis didalamnya dapat mudah dipahami, dimengerti dan dibaca oleh setiap orang yang menggunakannya. Cara yang efektif dalam pembuatan standar operasional prosedur yaitu dengan menuliskan setiap tahapan proses suatu prosedur dengan kalimat yang pendek tetapi jelas agar lebih mudah dipahami, menuliskan setiap tahap demi tahap prosedur dalam bentuk kalimat perintah dan menunjuk langsung pada apa yang akan dilakukan, mengkomunikasikan secara jelas setiap kata yang digunakan dalam setiap prosedur kerja dan menggunakan istilah atau singkatan yang umum/lazim digunakan dalam kegiatan sehari-hari untuk memudahkan pembaca untuk langsung mengerti apa yang akan dikerjakan.

2.4.7 Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP)

- a. Lembar data dokumen, berisikan semua informasi yang mewakili dokumen tersebut seperti nama dokumen, siapa yang membuat dokumen, kapan dokumen tersebut disetujui, siapa yang menyetujui, ringkasan dasar isi dokumen dan sebagainya.

- b. Tujuan dan ruang lingkup, berisikan penjelasan tentang dibuatnya prosedur serta alasan mengapa prosedur tersebut dibuat dan penjelasan batasan area pembahasan prosedur yang dibuat.
- c. Prosedur adalah bagian utama dari dokumen yang dibuat melalui suatu proses yang menjelaskan setiap detail urutan dari prosesnya.
- d. Tugas dan tanggungjawab, berisikan tentang tugas serta kewajiban/tanggungjawab masing-masing petugas yang berkaitan dengan pekerjaannya didalam laboratorium (GLP, 2008).

2.5 Pengertian Kepuasan Pasien

2.5.1 Definisi Kepuasan

Kepuasan adalah suatu bentuk perasaan atau tingkat perasaan seorang pasien yang didapat dari kinerja pelayanan kesehatan yang sesuai standar, kemudian akan dibandingkan oleh konsumen/pasien dengan apa yang diharapkan oleh pasien (Dwi, 2007). Kepuasan dan ketidakpuasan seorang pasien/pelanggan terletak pada respon pelanggan terhadap evaluasi yang dirasakan dan diharapkan sebelumnya berdasarkan norma kinerja dan kinerja aktual dari suatu produk yang dirasakan pemakaiannya.

Istilah kepuasan ini biasanya dipakai untuk mengukur, menganalisis dan mengevaluasi hasil untuk membandingkan kebutuhan yang diinginkan dari seorang pelanggan dengan kebutuhan yang diperolehnya (Tangkilisan, 2009).

Kepuasan pasien/pelanggan sangat erat kaitannya dengan kesembuhan pasien yang mengalami sakit atau luka. Kualitas pelayanan yang baik dan bermutu akan menjadi suatu penilaian yang mendasar bagi pasien terhadap kinerja dan pemberian informasi dari jasa layanan kesehatan yang terkait dengan harapan pasien untuk memiliki wewenang tersendiri dalam menetapkan suatu standar mutu pelayanan yang dikehendakinya. Kepuasan pasien akan terpenuhi apabila dalam proses pemberian jasa layanan kesehatan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pengguna jasa layanan (Aritonang, 2005).

Menurut Pohan (2007), ada 5 macam kesenjangan dalam kualitas jasa layanan kesehatan yaitu kesenjangan persepsi antara manajemen terkait dengan harapan konsumen terhadap spesifikasi kualitas jasa yang diberikan, kesenjangan

antara apa yang diharapkan oleh konsumen/pelanggan terhadap persepsi manajemen, kesenjangan antara spesifikasi jasa dengan jasa yang disajikan/diberikan kepada konsumen/pelanggan, kesenjangan dalam penyampaian jasa secara aktual terhadap komunikasi eksternal kepada konsumen/pelanggan dan kesenjangan dari jasa yang diharapkan terhadap jasa aktual yang diterima oleh konsumen/pelanggan.

2.5.2 Faktor Pengaruh Kepuasan Pasien

Menurut Morrison (2009), ada 4 faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien yaitu, perawatan fisik dan asuhan psikologis yang diberikan oleh perawat kepada pasien akan menjadikan perawat sebagai pengasuh yang efektif. Perlu diperhatikan dengan cermat oleh petugas, kebutuhan tentang siapa dan berdasarkan apa perlakuan tersebut dilakukan untuk pasien didalam praktiknya. Apabila staf yang ditunjuk untuk memberikan perawatan dasar kepada pasien tidak memiliki pengalaman dan persiapan yang kurang baik, maka hal tersebut akan membuat petugas melakukan peran yang sangat menuntut dan mungkin petugas yang bersangkutan tidak akan mampu mengatasi tugasnya kepada pasien yang ditangani. Selain itu, komponen penting lainnya yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien ialah pemberian informasi dan lingkungan fisik pasien. Pemberian informasi bersifat informatif bagi pasien dan keluarganya, maka dari itu petugas yang memberikan informasi kepada pasien dapat mengolah kata-kata yang mudah dipahami dan dimengerti oleh pasien dan keluarganya, agar pasien tidak dibuat bingung dengan informasi yang diberikan.

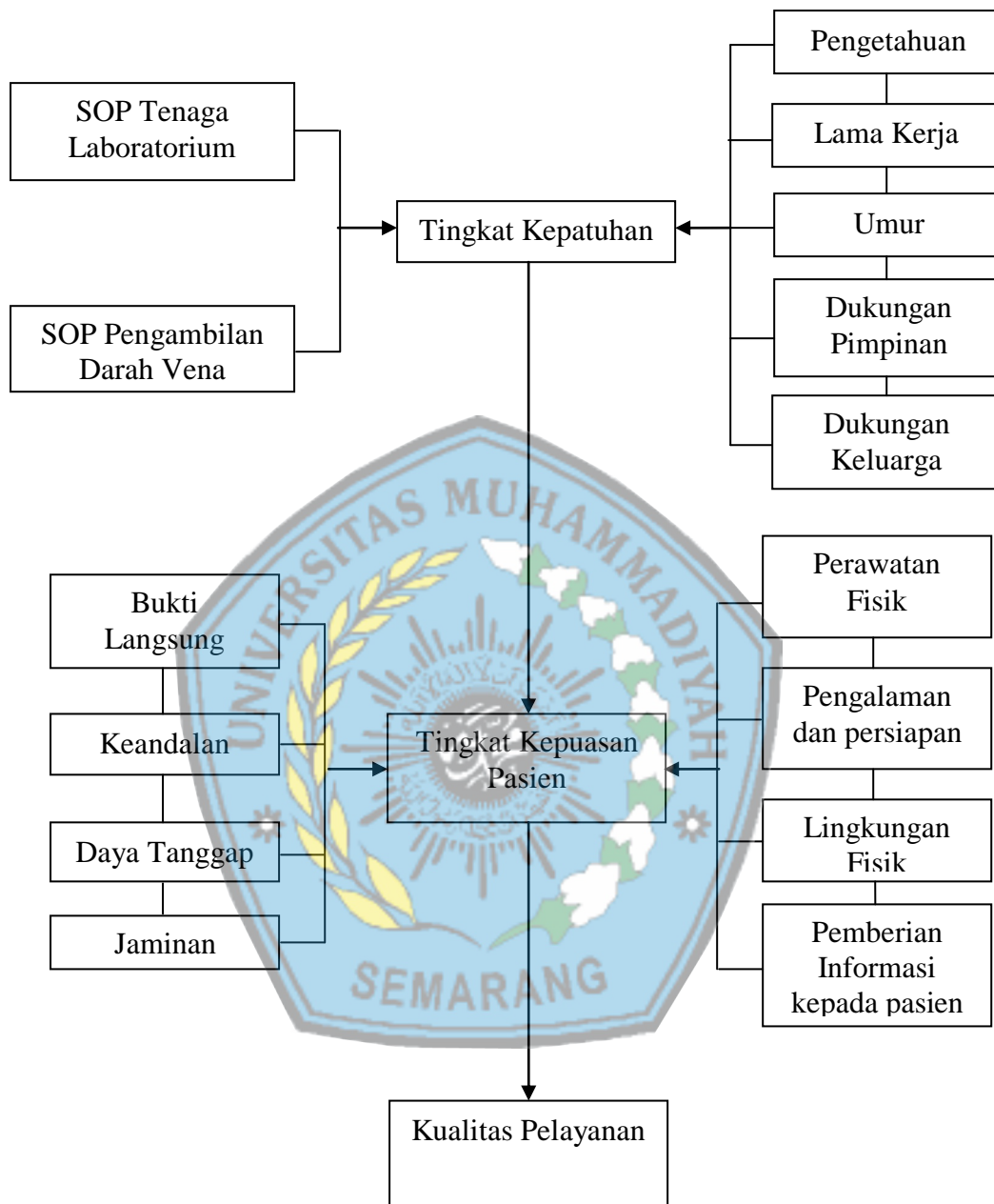
Lingkungan fisik pasien adalah ruang lingkup dimana pasien tersebut berada, karena menurut psikologi lingkungan fisik menentukan kepuasan seseorang. Apabila pasien berada didalam lingkungan yang banyak memberikan perasaan tidak nyaman, cemas, contohnya ketika berada dirumah sakit, maka hal tersebut akan sangat mempengaruhi psikologi pasien dan akan berdampak pula pada kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

2.5.3 Dimensi Kepuasan Pasien

Menurut Pasuraman dalam Tangkilisan (2009), dikatakan bahwa dimensi pokok berkaitan dengan kualitas jasa ada 4 macam dimensi, yaitu :

- a. Bukti langsung (*tangibles*) yang meliputi penampilan, sarana komunikasi dan fasilitas fisik yang diberikan. Kemampuan dari sarana, keterampilan dan keadaan lingkungan yang dimiliki oleh sebuah perusahaan merupakan bukti nyata dari pelayanan yang akan diberikan kepada pasien/pelanggan agar dapat menghasilkan kepuasan tersendiri bagi pasien.
- b. Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan dalam memberikan janji pelayanan dengan segera, akurat, cepat dan memuaskan. Kemampuan dalam memberikan janji pelayanan yang cepat, akurat dan memuaskan harus sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan seperti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa adanya kesalahan akan memberikan dampak positif untuk kepuasan pelanggan.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*) adalah keinginan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik secara tanggap. Daya tanggap juga mencakup kemauan dari pihak pemberi pelayanan jasa untuk membantu para konsumen dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan agar pelayanan yang diberikan tidak membuat pasien menunggu tanpa alasan yang jelas sehingga akan berdampak buruk bagi kepuasan pelanggan itu sendiri.
- d. Jaminan (*assurance*) yang meliputi pengetahuan, kemampuan, keterampilan, kesopanan serta sifat yang dapat dipercaya yang harus dimiliki oleh staf. Rasa empati (*emphaty*) dari seseorang akan memberikan kemudahan baginya dalam berkomunikasi dan menjalin hubungan baik serta memberikan perhatian tulus yang sifatnya individual/pribadi dan selalu berupaya untuk memahami tentang keinginan dari konsumen/pelanggan secara spesifik agar tercipta kepuasan bagi pasien dan perusahaan itu sendiri.

2.6 Kerangka Teori



Bagan 2.1 Kerangka Teori

2.7 Kerangka Konsep



Bagan 2.2 Kerangka Konsep

2.8 Hipotesis

- Ho : Tidak ada hubungan antara kepatuhan melaksanakan Standar Operasional Prosedur (SOP) sampling darah vena dengan kualitas pelayanan pada petugas laboratorium di RSUD Muara Teweh (Kalteng).
- Ha : Ada hubungan antara kepatuhan melaksanakan Standar Operasional Prosedur (SOP) sampling darah vena dengan kualitas pelayanan pada petugas laboratorium di RSUD Muara Teweh (Kalteng).

