

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tujuan Teori

1. Standar Pelayanan Minimal

Standar pelayanan minimal atau yang lebih dikenal dengan singkatan SPM, merupakan suatu pedoman yang bertujuan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Konsep ini telah menjadi bagian penting dalam upaya pemerintahan dalam meningkatkan kualitas layanan publik Indonesia. SPM yang baik dapat menghindari terjadinya kesenjangan pelayanan, dengan adanya standar yang jelas pemerintah atau perusahaan dapat memastikan bahwa setiap pasien mendapatkan tingkat pelayanan yang sama dan terbaik. Namun tidak bisa dipungkiri bahwa implementasi SPM yang baik bukanlah perkara mudah. Diperlukan komitmen yang kuat dari pemerintah dan perusahaan untuk menjalankan SPM yang benar, serta mempertimbangkan berbagai aspek seperti sumber daya manusia, teknologi, dan budaya organisasi. (Raiqa Himayatus Nufus, 2023).

Standar pelayanan minimum sama dengan peraturan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar, menjadi urusan minimum wajib daerah yang berhak diterima oleh setiap warga negara, juga merupakan spesifikasi teknis tolak ukur pelayanan minimum yang diberikan oleh badan layanan publik kepada masyarakat (Permenkes RI, 2008).

Standar Pelayanan Minimum untuk Laboratorium Klinik meliputi :

a. Waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium

Tujuan dari indikator ini yakni untuk mendeskripsikan kecepatan pelayanan laboratorium. Pemeriksaan laboratorium yang dimaksud yakni pelayanan laboratorium pemeriksaan darah rutin dan kimia darah. Waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium bagi pemeriksaan laboratorium yakni waktu sejak pengambilan sampel pasien sampai dengan diterimanya hasil pemeriksaan. Standar waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium ≤ 140 menit (Permenkes RI No. 129 tahun 2008).

b. Pelaksanaan ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium

Tujuan dari indikator ini digunakan untuk membaca dan memverifikasi hasil uji laboratorium yang dilakukan oleh para ahli untuk memastikan keakuratan diagnostik.. Pelaksana ekspertisi laboratorium adalah dokter spesialis patologi klinik dan berwenang membaca hasil pemeriksaan laboratorium. Bukti pemeriksaan adalah tanda tangan pada formulir hasil pemeriksaan yang dikirimkan kepada dokter yang meminta. Standar sertifikasi hasil uji laboratorium adalah 100% (Permenkes RI No. 129 tahun 2008).

c. Tidak adanya kesalahan pemberian hasil pemeriksaan laboratorium

Tujuan dari indikator ini adalah tergambaranya ketelitian pelayanan laboratorium. Kesalahan penyerahan hasil laboratorium. Standar untuk tidak adanya kesalahan pemberian hasil pemeriksaan Laboratorium adalah 100% (Permenkes RI No. 129 tahun 2008).

d. Kepuasan pelanggan

Tujuan dari indikator ini adalah untuk tergambaranya persepsi pelanggan terhadap pelayanan laboratorium.. Kepuasan pelanggan adalah pernyataan puas oleh pelanggan terhadap pelayanan laboratorium. Standar kepuasan pelanggan harus $\geq 80\%$ (Permenkes RI No. 129 tahun 2008). Hubungan standar pelayanan minimal dengan kepuasan pelanggan adalah dua konsep yang saling terkait dalam dunia bisnis. SPM adalah standar yang ditetapkan oleh suatu perusahaan untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan kualitas yang ditetapkan.Sedangkan kepuasan pelanggan merupakan tingkat kepuasan terhadap produk atau jasa yang diberikan oleh perusahaan.Meningkatkan kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama penerapan SPM.

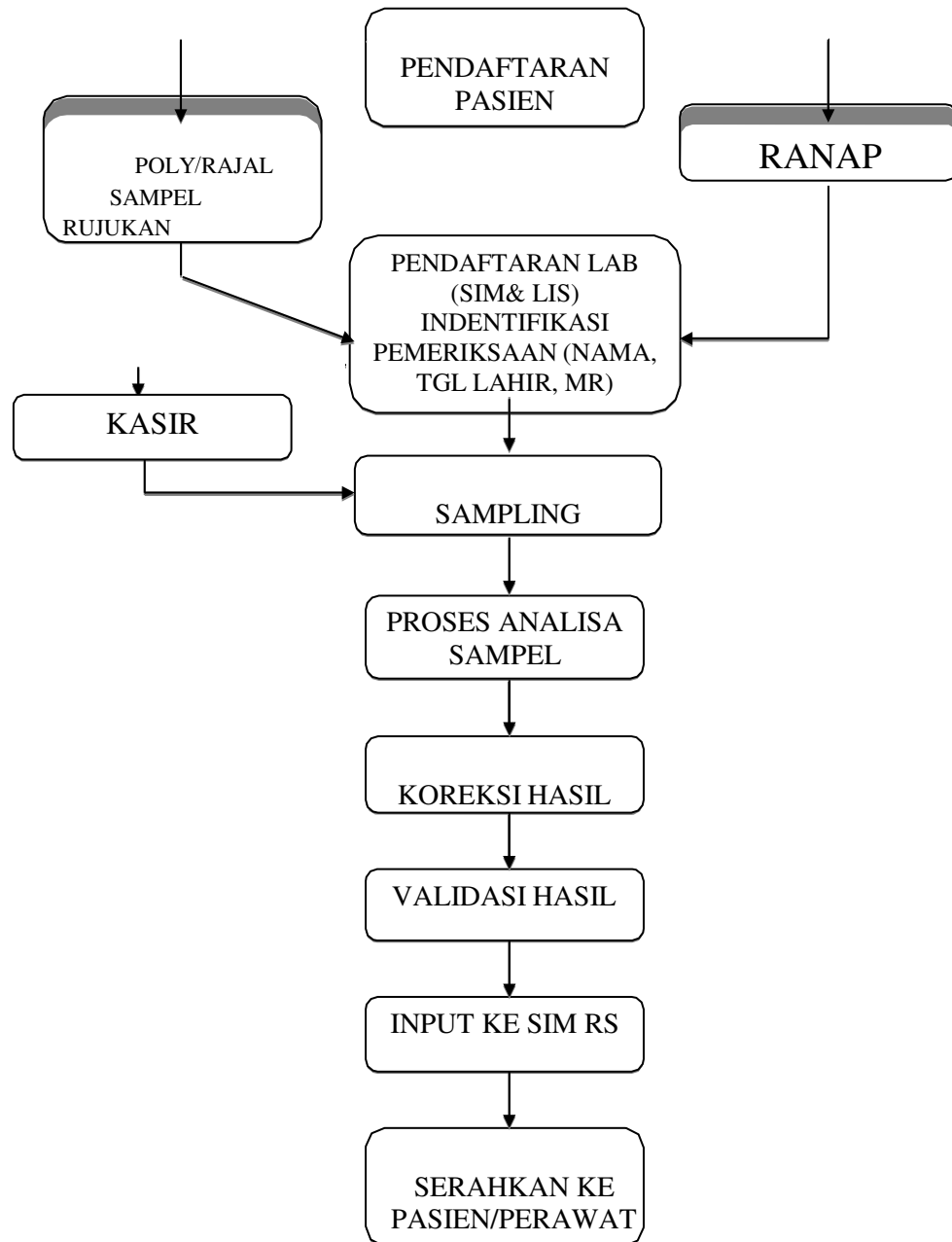
2. Laboratorium Klinik

Laboratorium klinik merupakan laboratorium kesehatan yang menjalankan pelayanan pemeriksaan spesimen klinis untuk memperoleh informasi kesehatan individu, terutama untuk menunjang diagnosis penyakit, pengobatan penyakit, dan pemulihan kesehatan (Menteri Kesehatan, 2010). Laboratorium klinis medis yakni laboratorium yang pertama menggunakan sampel pasien untuk pemilihan, penyediaan, dan administrasi tes diagnostik. Laboratorium klinis mencakup bidang-bidang seperti kimia klinis, biologi molekuler, mikrobiologi, hematologi, histopatologi, toksikologi, dan transfusi darah (Carlt.A.Burtis dkk, 2006).

Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik RSUD. Demang Sepulau Raya melayani permintaan pemeriksaan laboratorium dari :

1. Poliklinik
2. Instalasi Gawat Darurat
3. Rawat Inap
4. Medical Check Up
5. Pemeriksaan dari Rumah Sakit/Laboratorium Klinik luar

Adapun permintaan pemeriksaan berasal dari pasien BPJS, Jamkesda dan pembayaran secara tunai. Periksaan-pemeriksaan dari berbagai macam spesimen (darah, urine, tinja, sputum, cairan tubuh) baik yang bersifat rutin maupun cito dilakukan dengan menggunakan alat-alat otomatis dan modern.



Gambar 2.1 Alur Pasien Laboratorium

Alur pasien laboratorium dibedakan menjadi 2, yaitu pasien atau sampel yang langsung datang ke laboratorium (instalasi rawat jalan dan luar RS), pasien atau sampel dari dalam RSUD. DSR (IGD, HD, ICU, instalasi rawat inap).

a. Pemeriksaan Laboratorium

Pelayanan di Laboratorium RSUD. Demang Sepulau Raya sebagai salah satu

pelayanan penunjang medik untuk menunjang pelayanan medis baik rawat jalan maupun rawat inap, menyediakan pemeriksaan berikut :

1) Hematologi

Laboratorium klinik RSUD. Demang Sepulau Raya memiliki alat Hematologi Analyzer dengan kemampuan 5 diferensiasi sel leukosit. Pemeriksaan laboratorium lain yang tercakup dalam Hematologi adalah LED, pemeriksaan morfologi darah tepi dan pemeriksaan golongan darah.

2) Faal Hemostasis

Faal Hemostasis adalah pemeriksaan untuk fungsi koagulasi darah. Yang dapat dilakukan di laboratorium RSUD Demang Sepulau Raya adalah pemeriksaan waktu perdarahan dan waktu pembekuan

3) Kimia Klinik

Parameter Kimia klinik di laboratorium RSUD Demang Sepulau Raya yang tersedia adalah parameter untuk pemeriksaan fungsi hati (SGOT, SGPT, Albumin, Bilirubin Total/Direk/Indirek), fungsi ginjal (Ureum, Creatinin, Asam Urat, Elektrolit), profil lipid (Cholesterol lengkap, Trigliserida, HDL, LDL), diabetes (Glukosa).

4) Elektrolit

Pemeriksaan Elektrolit menggunakan metode ISE untuk Natrium, Kalium, Chlorida

5) Urinalisa

Urinalisa memakai 10 parameter dalam 1 strip urine. Metode semiautomatic karena tes kimiawi dibaca hasilnya dengan alat sedangkan mikroskopis sel masih manual, yaitu pembacaan dengan mikroskop.

6) Imunoserologi

Beberapa tes imunoserologi yang ada merupakan rapid tes meliputi : HIV, Anti HCV, HBsAg, Malaria, Dengue IgG IgM, dan sebagian merupakan tes aglutinasi manual seperti widal

7) Mikrobiologi

Parameter mikrobiologi yang dapat dilakukan di RSUD DSR adalah pengecatan Gram dan Ziel Nielsen.

8) Biomolekuler

Pemeriksaan PCR untuk Sarcov -19 dan pemeriksaan TCM untuk TB

b. Penyerahan Hasil Pemeriksaan

1) Penyerahan Hasil Pemeriksaan Laboratorium

Penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium dilakukan untuk memberikan informasi hasil pemeriksaan laboratorium kepada pasien, perawat dan dokter yang merawat pasien. Langkah-langkah yang dilakukan dalam melakukan pelaporan hasil pemeriksaan laboratorium adalah sebagai berikut:

- a) Analis memvalidasi hasil ke SIM RS
- b) Untuk pasien rawat jalan, petugas analis laboratorium mencetak hasil pemeriksaan dan menyerahkan kepada pasien
- c) Untuk pasien rawat inap, hasil pemeriksaan laboratorium di antar ke ruang rawat inap
- d) Hasil pemeriksaan cito merupakan bagian dari keselamatan pasien. Petugas laboratorium segera melaporkan hasil pemeriksaan Cito ke ruang rawat pasien sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Pemeriksaan rujukan hasil dapat diketahui \pm 3 – 7 hari setelah sampel dikirim.

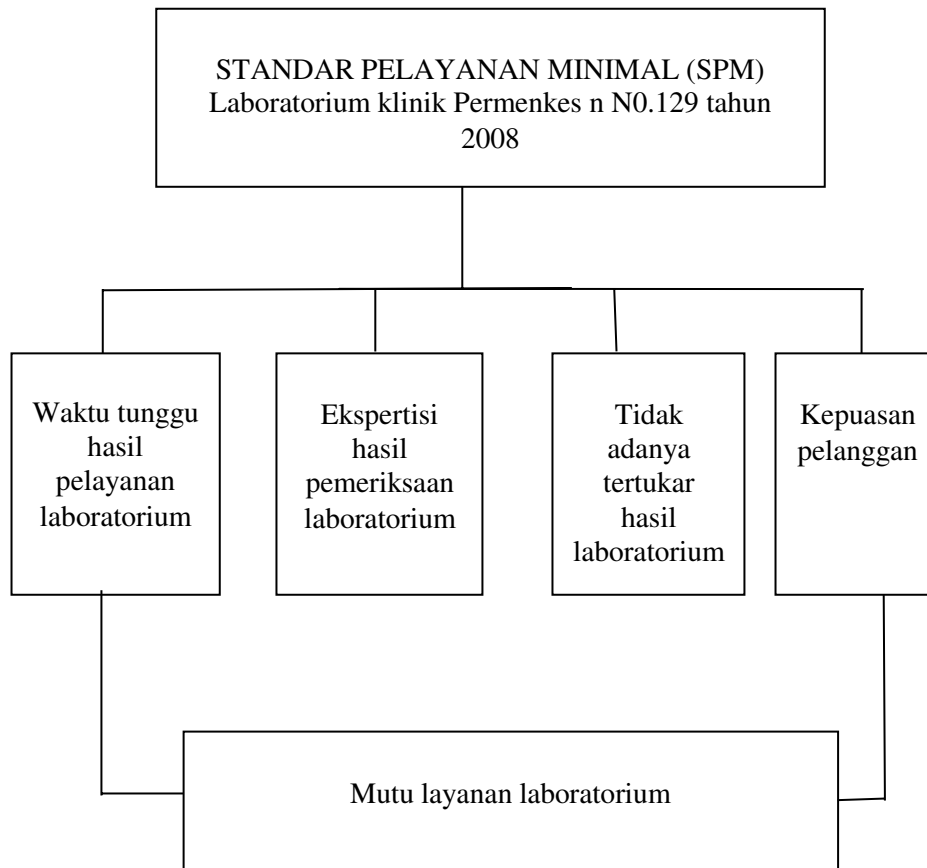
Tabel 2.1 Waktu Tunggu Hasil/Kerangka Waktu Hasil Laboratorium

| JENIS PEMERIKSAAN | WAKTU TUNGGU HASIL | |
|-------------------------------------|--------------------------|-----------------|
| | REGULER/BIASA | CITO |
| 1. Darah lengkap LED) | ≤ 60 menit | 30 menit (tanpa |
| 2. Kimia klinik 120 menit | ≤ | 60 menit - |
| 3. Widal menit | 60 | - - |
| 4. Faeces Lengkap menit | 60 | - |
| 5. Urin Lengkap menit | 60 | - |
| 6. HIV (Rapid) menit | 60 | - - |
| 7. HbSAg (kualitatif) menit | 60 | - |
| 8. Anti HCV (Rapid) menit | 60 | - |
| 9. Narkoba test 24 jam | 1 X | - - |
| 10. TPHA menit | 60 | - |
| 11. Malaria (Rapid) menit | 60 | - |
| 12. Dengue IgG IgM (Rapid) menit | 60 | |
| 13. NS1 (Rapid) menit | 60 | |
| 14. Golongan darah menit | 30 | |
| 15. Reitz Serum jam | 1x24 | |

PEMERIKSAAN KHUSUS

| | | |
|-------------------------|--------------|---|
| 1. Morfologi Darah Tepi | Dibaca Sp.PK | - |
| 2. BTA | 1x24 jam | - |
| 3. Gram | 120 menit | - |
| 4. RT PCR | 1x24 jam | - |
| 5. TCM | 3x24 jam | - |

B. Kerangka Teori



Gambar 22. Kerangka Teori

C. Kerangka Konsep

Berdasarkan perumusan masalah dan tinjauan pustaka, maka kerangka konseppenelitian ini dapat dilihat pada gambar 1:

| Indikator | | Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Menteri Kesehatan Republik Indonesia 2008 |
|--|---|---|
| <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; text-align: center;">Waktu tunggu hasil pelayanan</div> | → | <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; text-align: center;">Standar \leq 140 menit</div> |
| <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; text-align: center;">Eksptersi hasil pemeriksaan laboratorium</div> | → | <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; text-align: center;">Standar 100%</div> |
| <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; text-align: center;">Tidak ada kesalahan pemberian hasil</div> | → | <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; text-align: center;">Standar 100%</div> |
| <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; text-align: center;">Kepuasan pelanggan</div> | → | <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; text-align: center;">Standar \geq 80%</div> |

Gambar 2.3 Kerangka Konsep