

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Pelayanan**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2005:826), Pelayanan memiliki pengertian :

“Perihal atau cara untuk melayani / kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.”

Mutu pelayanan kesehatan menurut Azwar dalam Bustami (2011:16) adalah kesesuaian pelayanan kesehatan dengan standar profesi dengan memanfaatkan sumber daya yang ada secara baik, sehingga semua kebutuhan pelanggan dan tujuan untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal dapat tercapai.

Pelayanan kesehatan pada institusi pelayanan kesehatan merupakan suatu sistem yang terdiri dari berbagai komponen yang saling terkait, saling tergantung, dan saling mempengaruhi antara satu dengan lainnya.

#### **2.2 Laboratorium**

Pemeriksaan laboratorium adalah pemeriksaan yang dilakukan dengan berbagai macam tes kimia yang juga menggunakan beberapa bagian tubuh atau bagian lain seperti *urine*, lemak, glukosa darah, yang bertujuan membantu dokter mengambil keputusan terhadap keadaan pasien untuk menunjang kegiatan medis lain seperti radiologi atau kegiatan penunjang medis lain.

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 364/MENKES/SK/III/2003 laboratorium klinik adalah sarana kesehatan yang melaksanakan pelayanan pemeriksaan di bidang hematologi, kimia klinik, mikrobiologi klinik, parasitologi klinik, imunologi klinik, patologi anatomi dan atau bidang lain yang berkaitan dengan kepentingan kesehatan perorangan terutama untuk menunjang upaya diagnosis penyakit, penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan.

### 2.3 Rekam Medis

Rekam medik menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 269/MENKES/PER/III/2008 adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien.

Menurut Dick et al., dalam Hatta (2011:79) tujuan utama (primer) rekam medis terbagi dalam 5 kepentingan yaitu untuk :

1. *Pasien*, rekam kesehatan merupakan alat bukti utama yang mampu membenarkan adanya pasien dengan identitas yang jelas dan telah mendapatkan berbagai pemeriksaan dan pengobatan di sarana pelayanan kesehatan dengan segala hasil serta konsekuensi biayanya.
2. *Pelayanan pasien*, rekam kesehatan mendokumentasikan pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan, penunjang medis dan tenaga lain yang bekerja dalam berbagai fasilitas pelayanan kesehatan. Dengan demikian rekaman itu membantu pengambilan keputusan tentang terapi, tindakan, dan penentuan diagnosis pasien. Rekam kesehatan juga sebagai sarana komunikasi antar negara lain yang sama-sama terlibat dalam menangani dan merawat

pasien. Rekaman yang rinci dan bermanfaat menjadi alat penting dalam menilai dan mengelola risiko manajemen. Selain itu rekam kesehatan setiap pasien juga berfungsi sebagai tanda bukti sah yang dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Oleh karena itu rekam medis yang lengkap harus setiap saat tersedia dan berisi data/informasi tentang pemberian pelayanan kesehatan secara jelas.

3. *Manajemen pelayanan*, rekam kesehatan yang lengkap memuat segala aktivitas yang terjadi dalam manajemen pelayanan sehingga digunakan dalam menganalisis berbagai penyakit, menyusun pedoman praktik, serta untuk mengevaluasi mutu pelayanan yang diberikan.
4. *Menunjang pelayanan*, rekam kesehatan yang rinci akan mampu menjelaskan aktivitas yang berkaitan dengan penanganan sumber-sumber yang ada pada organisasi pelayanan, menganalisis kecenderungan yang terjadi dan mengkomunikasikan informasi di antara klinik yang berbeda.
5. *Pembiayaan*, rekam kesehatan yang akurat mencatat segala pemberian pelayanan kesehatan yang diterima pasien. Informasi ini menentukan besarnya pembayaran yang harus dibayar, baik secara tunai atau melalui transfer.

Dick, Steen, dan Detmer dalam Hatta (2011:80) menjelaskan bahwa terdapat tujuan sekunder rekam medis kesehatan yang ditujukan kepada kegiatan yang tidak berhubungan secara spesifik antara pasien dan tenaga kesehatan, diantaranya :

1. *Edukasi*, rekam kesehatan mendokumentasikan pengalaman profesional di bidang kesehatan, menyiapkan sesi pertemuan dan presentasi serta sebagai bahan pengajaran.
2. *Peraturan (Regulasi)*, rekam kesehatan merupakan alat bukti perkara ke pengadilan (litigasi), membantu pemasaran pengawasan (*surveillance*), menilai kepatuhan sesuai standar pelayanan, sebagai dasar pemberian akreditasi bagi profesional dan rumah sakit dan dapat digunakan sebagai pembandingan antar organisasi pelayanan kesehatan.
3. *Riset*, rekam kesehatan digunakan untuk mengembangkan produk baru, melaksanakan riset klinis, menilai teknologi, studi keluaran pasien, studi efektivitas serta analisis manfaat dan biaya pelayanan pasien.
4. *Pengambilan kebijakan*, rekam kesehatan merupakan sarana mengalokasikan sumber-sumber, melaksanakan rencana strategis dan memonitor kesehatan masyarakat.
5. *Industri*, rekam kesehatan berguna dalam melaksanakan riset dan pengembangan dan merencanakan strategi pemasaran.

## 2.4 Sampel

Menurut Amrul dan Imron (2010:77) mendefinisikan sampel sebagai bagian dari populasi yang menjadi obyek penelitian. Secara harfiah sampel berarti contoh, sehingga jumlahnya tidak akan banyak. Dengan jumlah yang terbatas itulah diharapkan dapat mewakili populasi.

Sampel harus memenuhi persyaratan yang dapat diterima sebagai contoh yang baik yang dapat mencerminkan sifat dan karakteristik populasinya.

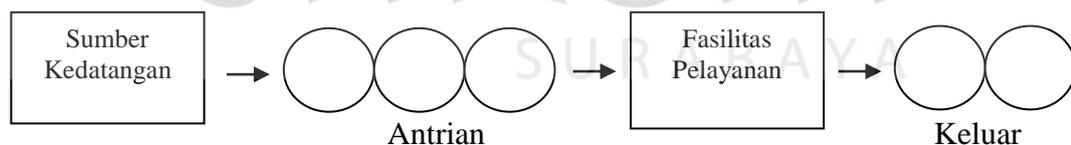
Beberapa alasan perlunya pengambilan sampel dilakukan, adalah karena :

1. Pengambilan sampel dapat lebih cepat dan lebih mudah dilakukan.
2. Sampel dapat memberikan informasi dengan jumlah yang sedikit namun dapat memberikan cakupan yang lebih luas dan dalam.
3. Sampel dapat ditangani lebih teliti.
4. Sampel dapat digunakan untuk studi yang lebih besar pada populasi yang berbeda-beda.

## 2.5 Antrian

Antrian menurut Hillier dan Lieberman (2008:196) adalah tempat pelanggan menunggu sebelum dilayani.

Menurut Mulyono (2007:272) komponen dasar antrian terdiri dari kedatangan, pelayanan, dan antri. Komponen tersebut dijelaskan pada Gambar 2.1.

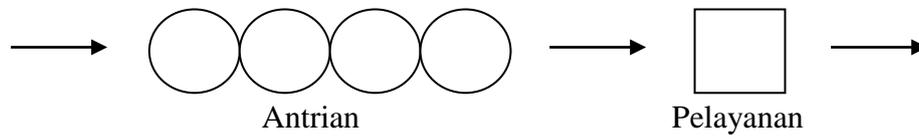


Gambar 2.1 Komponen Proses Antrian

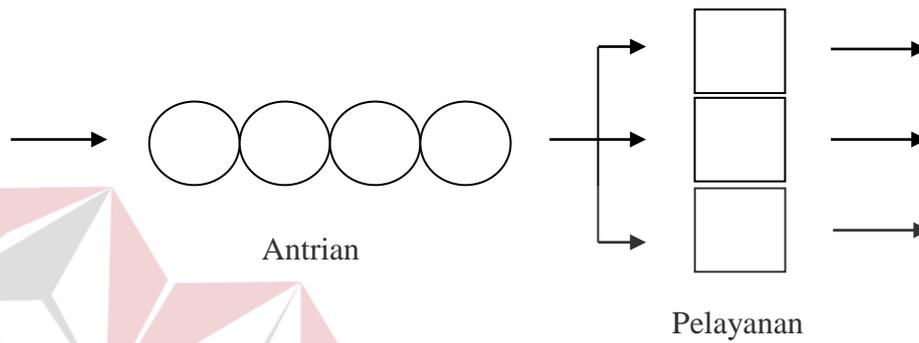
Pola kedatangan para pelanggan dicirikan oleh waktu antar kedatangan, yakni waktu antara kedatangan dua pelanggan yang berurutan pada suatu fasilitas pelayanan dan cara terjadinya kedatangan yang umumnya merupakan proses random. Pola pelayanan atau mekanisme pelayanan dapat terdiri dari satu atau lebih pelayanan, atau satu atau lebih fasilitas pelayanan. Pola antrian terjadi tergantung dari sifat kedatangan dan proses pelayanan.

Proses antrian pada umumnya di kelompokkan ke dalam empat struktur dasar menurut sifat-sifat fasilitas pelayanan, yaitu :

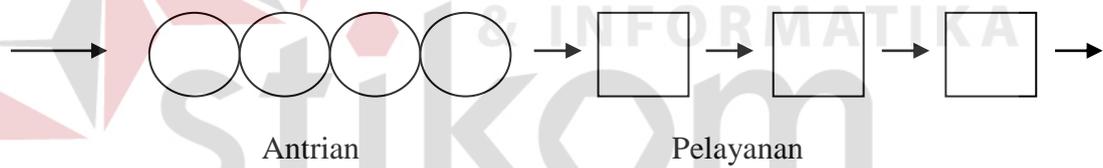
1. Satu saluran satu tahap



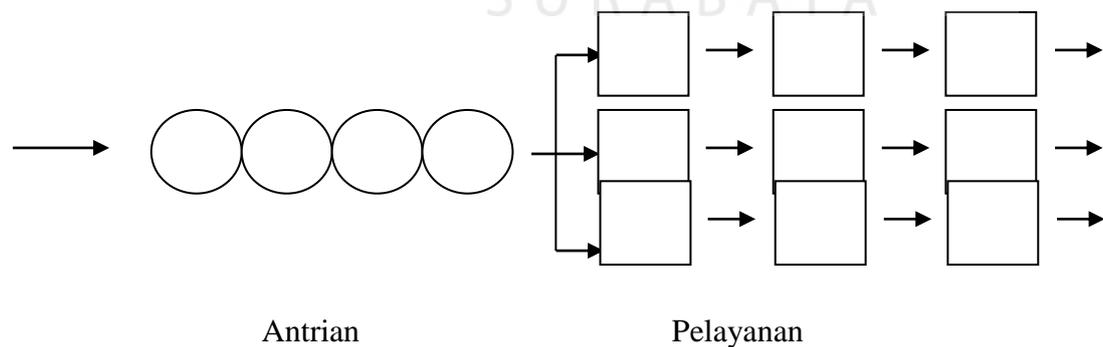
2. Banyak saluran satu tahap



3. Satu saluran banyak tahap



4. Banyak saluran banyak tahap



Gambar 2.2 Struktur Dasar Proses Antrian

## 2.6 Konsep Dasar Sistem Informasi

Menurut Jogiyanto (2001:1) “Sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran tertentu”. Menurut Jogiyanto (2001:8) ”Informasi adalah data yang diolah mejadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya. Data merupakan bentuk yang masih mentah yang belum dapat bercerita banyak, sehingga perlu diolah lanjut”.

Menurut Leitch dan Davis dalam Jogiyanto (2005:11) mendefenisikan bahwa konsep dasar sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat managerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan. Sehingga dengan adanya sistem informasi dapat memberikan informasi yang dibutuhkan oleh semua tingkat manajemen.

## 2.7 Analisis dan Perancangan Sistem

Menurut Jogiyanto (2001:129) “Analisis Sistem adalah penguraian dari suatu sistem informasi yang utuh kedalam bagian-bagian komponennya dengan maksud untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi permasalahan-permasalahan, kesempatan-kesempatan, hambatan-hambatan yang terjadi dan kebutuhan-kebutuhan yang diharapkan sehingga dapat diusulkan perbaikan-perbaikannya”. Berdasarkan penjelasan diatas, analisa sistem adalah sebuah tahap yang paling penting dalam suatu pemrograman dimana tahap ini untuk mengevaluasi permasalahan yang ada dan kendala-kendala yang dihadapi. Tahap

analisis sistem dilakukan setelah tahap perencanaan sistem dan sebelum tahap desain sistem atau perancangan sistem.

Di dalam tahap analisis sistem terdapat langkah-langkah yang harus dilakukan oleh seorang analis sistem, yaitu :

1. *Identify*, merupakan langkah awal yang dilakukan dalam analisis sistem. Mendefinisikan masalah yang menyebabkan sasaran dari sistem tidak tercapai yang kemudian untuk dipecahkan.
2. *Understand*, memahami kerja dari sistem yang ada dengan cara mempelajari secara terinci bagaimana sistem yang ada beroperasi sebelum mencoba untuk menganalisis permasalahan, kelemahan, dan kebutuhan dari pemakai sistem untuk dapat memberikan rekomendasi pemecahannya.
3. *Analyze*, langkah ini dilakukan berdasarkan data yang telah diperoleh dari hasil penelitian yang telah dilakukan.
4. *Report*, laporan ini dibuat sebagai dasar untuk pemecahan masalah dan pencarian solusi dari permasalahan yang ada.

Perancangan adalah proses merancang atau menyusun atau mengembangkan sistem informasi yang lama menjadi sistem informasi yang baru. Dalam tahap ini dipastikan bahwa semua persyaratan untuk menghasilkan sistem informasi dapat dipenuhi. Seluruh sistem yang dirancang harus sesuai dengan kebutuhan pengguna untuk mendapatkan informasi.