BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan adalah segala bentuk kegiatan yang dilakukan secara langsung kepada individu atau masyarakat untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan paliatif (Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023). Suatu pelayanan kesehatan disebut sebagai pelayanan kesehatan yang menyeluruh dan terpadu apabila kelima jenis pelayanan diselenggarakan secara bersama (Arifin et al., 2016). Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kualitas pelayanan kesehatan adalah suatu proses yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen, baik internal maupun eksternal. Pelayanan kesehatan yang berkualitas dianggap tercapai ketika layanan yang disediakan dengan cara yang sesuai, efisien dan ekonomis (Ginting et al., 2024). Suatu kualitas pelayanan tidak hanya dilihat melalui sudut pandang pihak penyedia layanan, akan tetapi juga harus melihat sudut pandang pengguna pelayanan yaitu pasien (Khainuddin et al., 2020). Kualitas pelayanan yang bermutu adalah pelayanan yang dapat memenuhi harapan pasien.

2.2 Rumah Sakit

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang memberikan berbagai jenis layanan, seperti pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, pelayanan perawatan, pelayanan rehabilitasi, pencegahan dan peningkatan kesehatan, pendidikan dan pelatihan, dan teknologi bidang kesehatan (Kartikasari, 2019). Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang terdiri dari pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Peraturan Pemerintah, 2021). Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan diharapkan memberikan pelayanan semaksimal kepada pasien.

Jika harapan pasien dapat terpenuhi, maka rumah sakit juga akan mendapatkan citra yang baik di mata masyarakat. Rumah sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna (Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009).

Dalam menjalankan tugas yang ditetapkan, rumah sakit mempunyai fungsi :

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.
4. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

Menurut Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, jenis pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dapat dikategorikan dalam Rumah Sakit Umum dan Rumah Sakit Khusus. Rumah sakit umum adalah pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit, sedangkan rumah sakit khusus adalah pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan utama pada satu bidang atau jenis penyakit tertentu. Dalam rangka penyelenggaraan pelayanan kesehatan secara berjenjang dan fungsi rujukan, rumah sakit diklasifikasikan berdasarkan fasilitas dan kemampuan pelayanan. Klasifikasi rumah sakit umum terdiri atas :

1. Rumah sakit umum kelas A
2. Rumah sakit umum kelas B
3. Rumah sakit umum kelas C
4. Rumah sakit umum kelas D

Pada pengelolaannya, rumah sakit dapat dibagi menjadi rumah sakit publik dan rumah sakit privat. Rumah sakit publik adalah rumah sakit yang dikelola oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan badan hukum yang bersifat nirlaba, sedangkan rumah sakit privat dikelola oleh badan hukum dengan tujuan profit yang terbentuk Perseroan Terbatas atau Persero.

2.3 Perencanaan dan Evaluasi

Perencanaan adalah salah satu unsur atau kegiatan yang tidak dapat terpisahkan dari siklus (daur) manajemen (Desak, 2016). Perencanaan memberikan landasan dalam penyusunan program yang ada di rumah sakit. Program adalah keseluruhan dari kebijakan, prosedur, tujuan, dan berbagai aturan yang kompleks (Agustina, 2020). Perencanaan rumah sakit merupakan hal yang sangat penting dalam menentukan arah kebijakan maupun pelayanan yang diberikan. Rencana strategis memberikan kejelasan arah organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Keberadaan perencanaan strategis yang cukup dapat meningkatkan kinerja rumah sakit (Nurhapna, 2015). Perencanaan strategis yang ada di rumah sakit dapat berbentuk dokumen untuk dijadikan pedoman dalam pengambilan keputusan strategis.

Evaluasi merupakan suatu kegiatan untuk mengumpulkan, menganalisa, dan menyajikan informasi mengenai objek tertentu dan dapat digunakan sebagai pertimbangan dalam menentukan keputusan (Divayana & Sanjaya, 2017). Tujuan utama evaluasi yaitu memperoleh pertimbangan dalam mengambil suatu keputusan (Divayana, 2017). Evaluasi juga dapat menjadi penilaian akan kinerja dari suatu organisasi, dalam hal ini adalah rumah sakit. Rumah sakit sudah seharusnya melakukan evaluasi untuk menilai kinerja baik dari pelayanan maupun non pelayanan.

2.4 Mutu Pelayanan Kesehatan

Mutu pelayanan kesehatan adalah tingkat layanan kesehatan untuk individu dan masyarakat yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan untuk memenuhi hak dan kewajiban pasien (Permenkes, 2022). Pertiwiwati & Alfianur (2018) menyatakan bahwa mutu pelayanan kesehatan yang baik akan dihasilkan tenaga kesehatan yang sesuai standar dan berdasarkan kode etik yang berlaku. Mutu pelayanan kesehatan dapat dilihat antara kesesuaian dan harapan yang diinginkan oleh pasien. Jasa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan sangat menentukan mutu pelayanan kesehatan karena mereka dapat langsung memenuhi kepuasan pelanggan (Agustini et al., 2024). Sehingga, kepuasan pasien dapat menjadi tolok ukur keberhasilan mutu pelayanan yang diberikan oleh suatu fasilitas kesehatan.

2.5 Instalasi Rawat Jalan Eksekutif

Rawat jalan adalah pelayanan kesehatan perorangan yang dilaksanakan pada fasilitas kesehatan untuk keperluan observasi, diagnosis, pengobatan, dan pelayanan kesehatan lainnya (Permenkes, 2013). Instalasi rawat jalan merupakan pelayanan yang diberikan kepada pasien tanpa melakukan inap di rumah sakit. Pelayanan rawat jalan merupakan rangkaian kegiatan pelayanan medis yang berkaitan dengan poliklinik. Pelayanan rawat jalan kini menjadi atensi utama manajemen rumah sakit, dikarenakan lebih banyak pasien yang ada di rawat jalan dibandingkan pelayanan lainnya (Samsuddin & Ningsih, 2019). Instalasi rawat jalan rumah sakit dapat memenuhi kualitas pelayanan yang baik dari segi SDM dan sarana prasarana (Mariyanti & Meirinawati, 2020). Instalasi rawat jalan dapat menjadi salah satu hal yang penting dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Dikarenakan rawat jalan diasumsikan kontak pertama pelanggan dengan rumah sakit, sehingga harus didesain sedemikian rupa untuk mewujudkan kepuasan pelanggan.

Pelayanan rawat jalan eksekutif adalah pemberian pelayanan kesehatan rawat jalan nonreguler di rumah sakit yang diselenggarakan melalui pelayanan dokter spesialis-subspesialis dalam satu fasilitas ruangan terpadu secara khusus tanpa menginap (Permenkes, 2016). Rawat jalan eksekutif memiliki bangunan, sarana dan prasarana yang terletak dalam satu zona area pelayanan tersendiri dan terpisah dengan rawat jalan reguler. Sehingga, rawat jalan eksekutif merupakan hal yang menjadi fokus tersendiri dari rumah sakit dalam memberikan pelayanan.

2.6 Kunjungan Pasien

Pasien adalah seseorang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan (Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009). Setiap pasien mempunyai kewajiban terhadap rumah sakit atas pelayanan yang diterima. Sehingga, rumah sakit diharuskan untuk memberikan pelayanan yang prima untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Kunjungan pasien adalah setiap pengunjung (pasien) yang datang ke rumah sakit untuk mendapatkan layanan yang tersedia di rumah sakit. Kunjungan pasien dapat menjadi salah satu pendapatan di rumah sakit. Rumah sakit perlu untuk melakukan

pengembangan pelayanan dalam meningkatkan kunjungan pasien. Menurut Arif, Suhadi & Fithria (2023) faktor penyebab penurunan kunjungan adalah dari ketersediaan dokter, kelengkapan sarana dan parasarana, sikap petugas dan keberadaan rumah sakit pesaing. Hal ini menjadi salah satu hal yang perlu diperhatikan dalam jumlah kunjungan pasien.