**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **LATAR BELAKANG**

Perkembangan pelayanan kesehatan adalah bagian dari pembangunan nasional, dan rumah sakit merupakan bagian dari pelayanan kesehatan menuju Indonesia sehat. Seiring dengan kemajuan ilmu dan teknologi di bidang kedokteran, dimana peralatan-peralatan pendukung mutlak diperlukan untuk meningkatkan mutu pelayanan Rumah Sakit yang memerlukan biaya investasi yang sangat besar, memaksa pihak manajemen mau tidak mau mengubah pandangan.

Kondisi ini akan menguntungkan Rumah Sakit sehingga mendorong Rumah Sakit untuk meningkatkan aktivitas usahanya. Salah satu bagian yang sangat penting ialah dalam bidang Administrasi bagian laboratorium oleh sebab itu diperlukan tempat pengambilan hasil. Masalah Administrasi Laboratorium merupakan suatu hal yang memerlukan penanganan khusus, terutama dalam Pelayanan, baik rumah sakit besar, menengah maupun kecil seperti Puskesmas. Sebab pada prinsipnya Pelayanan merupakan hal yang paling utama dan yang mempunyai sifat paling baik.

Siloam Hospitals Manado, merupakan Rumah Sakit swasta terbaik bahkan terkemuka yang ada di Provinsi Sulawasi Utara. Penerimaan kesehatan yang berasal dari pasien yaitu dari Rumah Sakit baik pasien Rawat Inap maupun pasien Rawat Jalan.Adapun cara pembayaran yang ditawarkan oleh pihak Siloam Hospitals Manado yaitu dengan pasien dapat langsung membayar tunai *(Personal),* Menggunakan Asuransi *(Insurance),* dan Jaminan Perusahaan *(Corporate)*.

Selama penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan selama 3 bulan di Siloam Hospitals Manado penulis ditempatkan dibagian *Administrasi Laboratorium* pekerjaan yang dilakukan oleh petugas laboratorium salah satunya ialah membantu petugas dan membuat hasil pasien Laboratorium yang sudah selesai. Pelayanan kesehatan yang baik yang bermutu merupakan salah satu tolak ukur kepuasan yang berefek terhadap keinginan pasien untuk kembali kepada Rumah Sakit Siloam yang memberikan pelayanan kesehatan yang efektif. Untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien sehingga dapat memperoleh kepuasan yang ada pada akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan pada rumah sakit melalui pelayanan. Melalui pelayanan prima, rumah sakit diharapkan akan menghasilkan keunggulan kompetitif (*competitive advantage*) dengan pelayanan bermutu, efisien, inovatif dan menghasilkan sesuai dengan pasien inginkan.

Bentuk pelayanan yang efektif antara pasien dan pemberi pelayanan (*provider*) disadari sering terjadi perbedaan persepsi. Pasien mengartikan pelayanan yang baik jika pelayanannya nyaman, menyenangkan dan petugasnya ramah yang mana secara keseluruhan memberikan kesan kepuasan terhadap pasien.

**“Pentingnya pelayanan pada bagian Administrasi Laboratorium Rumah Sakit Siloam Hospitals Manado”**

* 1. **RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang diatas maka pokok permasalahan yang akan di bahas adalah :

1. Masalah Pelayanan pada bagian Administrasi Laboratorium Rumah Sakit Siloam Hospitals yaitu:

* Masalah yang di hadapi adalah tentang pengambilan hasil pasien Patologi Anatomi yang belum selesai, terkadang hasil pasien keluar itu tidak menentu dikarenakan banyaknya pemeriksaan hasil pasien Patologi Anatomi.
* Ada juga permasalahan pengiriman hasil pasien ke berbagai nurse station dikarenakan tabung pengiriman aerocom tidak jadi.
  1. **TUJUAN PENELITIAN**

Adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

* Rumah Sakit Siloam meningkatkan pelayanan medic yang berkualitas, efisien dan terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat.
* Penelitian ini merupakan pengalaman yang sangat berharga bagi peneliti dalam mengaplikasikan pelayanan masyarakat khususnya bidang kajian administrasi kebijakan kesehatan.
  1. **MANFAAT PENELITIAN**

Dari tujuan penelitian yang telah disampaikan penulis, maka manfaat penelitian ini adalah :

1. Kita dapat lebih memahami dan mengetahui secara lebih luas dan mendalam tentang peranan administrasi laboratorium dalam kesehatan masyarakat, sehingga terciptanya derajat kesehatan pada masyarakat sesuai dengan harapan.
2. Rumah Sakit Siloam Hospitals Manado dapat memberikan pelayanan yang bermanfaat bagi masyarakat Rumah Sakit.
   1. **JENIS DATA DAN METODE PENELITIAN**

Dari dua sumber data dalam penelitian ini yaitu :

1. Data primer

Data yang diperoleh langsung dari responden baik data dari sampel maupun informan dari penelitian. Data tersebut berkaitan dengan sistem pelayanan peningkatan mutu pelayanan kesehatan secara menyeluruh.

1. Data sekunder

Data penelitian yang bersumber dari instansi setempat, data tersebut berupa catatan-catatan atau dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian ini, antara lain mengenai jumlah masyarakat yang mendapatkan pelayanan kesehatan.

Metode penelitian yaitu :

* 1. Observasi

Pengamatan dan pencatatan suatu objek dengan sistematika yang diselidiki. Observasi dapat dilakukan sesaat ataupun mungkin dapat di ulang. Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah Prosedur Pelayanan Administrasi Rumah Sakit Siloam Hospitals Manado.

2. Wawancara

Proses tanya jawab lisan dimana dua orang atau lebih berhadapan secara fisik yang satu dapat melihat muka yg lain dan mendengar dengan telinga sendiri dari suaranya. Wawancara ini dilakukan antara peneliti dengan petugas di Rumah Sakit.

1. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumen ini merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Metode ini juga merupakan suatu proses untuk memperoleh data-data yang terkait dalam meningkatkan kinerja pada Rumah Sakit Siloam Hospitals Manado.b