

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 “Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat” (Presiden Republik Indonesia 2009). Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini pasien adalah hal penting yang memengaruhi kepuasan pasien. Untuk menciptakan kepuasan pasien suatu perusahaan atau rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu system untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya.

Pelayanan laboratorium klinik merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang diperlukan untuk menegakkan diagnosis, dengan menetapkan penyebab penyakit, menunjang sistem kewaspadaan dini, monitoring pengobatan, pemeliharaan kesehatan, dan pencegahan timbulnya penyakit. Pelayanan laboratorium klinik perlu diselenggarakan secara bermutu untuk mendukung upaya peningkatan kualitas kesehatan masyarakat.(Menteri Kesehatan Republik Indonesia 2013). Tujuan pembangunan kesehatan salah satunya dengan melaksanakan upaya pelaksanaan kesehatan dasar di laboratorium yang memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, merata dan terjangkau. Laboratorium harus selalu berupaya untuk menjaga agar cakupan dan kualitas

pelayanan kesehatan dapat ditingkatkan.

Pelayanan rawat jalan (*ambulatory service*) adalah salah satu bentuk dari pelayanan kedokteran yang ada. Secara sederhana yang dimaksud dengan pelayanan rawat jalan adalah pelayanan kedokteran yang disediakan untuk pasien tidak dalam bentuk rawat inap. Dalam pengertian rawat jalan ini termasuk tidak hanya yang diselenggarakan oleh sarana pelayanan yang telah lazim dikenal seperti rumah sakit, puskesmas atau klinik, tetapi juga yang diselenggarakan di rumah pasien. (Soejitno, dkk 2002 dalam Hasbi 2012)

Sama halnya dengan pelayanan kesehatan lainnya, salah satu syarat pelayanan rawat jalan yang baik adalah dengan menerapkan pelayanan kesehatan yang bermutu, lebih tinggi dari pesaing secara konsisten khususnya di laboratorium. Kuncinya adalah memenuhi atau melebihi harapan pasien tentang mutu pelayanan yang diterimanya. Setelah menerima jasa pelayanan kesehatan, pasien akan membandingkan jasa yang dialami dengan jasa yang diharapkan. Apabila jasa yang dialami tidak sesuai dengan harapan maka pasien tidak berminat lagi memanfaatkan penyedia pelayanan kesehatan. Sebaliknya jika jasa yang dialami memenuhi atau melebihi harapan, mereka akan menggunakan penyedia pelayanan kesehatan itu lagi. Untuk dapat menjamin mutu pelayanan rawat jalan tersebut, maka program menjaga mutu pelayanan rawat jalan perlu dilakukan pula untuk menarik minat pemanfaatan ulang jasa pelayanan kesehatan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Arimbawa (2015) dengan judul “Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUP Sanglah Denpasar Tahun 2015”

menunjukkan hasil analisis univariat persepsi mutu pelayanan laboratorium sebagian besar baik yaitu 93,06% sedangkan kepuasan pasien terhadap pelayanan di laboratorium patologi klinik RSUP Sanglah sebagian besar puas yaitu 88,46%. Hasil analisis bivariat menunjukkan persepsi mutu pelayanan yang terdiri dari lima dimensi mutu yang memiliki hubungan dengan kepuasan pasien adalah persepsi bukti fisik dengan nilai p yaitu $0,001 < 0,05$, persepsi daya tanggap dengan nilai p yaitu $0,001 < 0,05$, persepsi kehandalan dengan nilai p yaitu $0,000 < 0,05$, persepsi jaminan nilai p yaitu $0,000 < 0,05$, dan yang tidak memiliki hubungan dengan kepuasan pasien adalah persepsi perhatian dengan nilai p yaitu $0,231 > 0,05$.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Mardiana et al. (2012) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Laboratorium Klinik RSUD Sukoharjo”, berdasar dari analisis regresi berganda menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Pada uji f secara bersama-sama dari kelima dimensi yaitu dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Pada uji t secara parsial dari kelima dimensi menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Dari koefisien regresi berganda pada variabel empathy menunjukkan pengaruh yang paling dominan.

Berdasarkan referensi penelitian yang telah dilakukan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang mutu pelayanan laboratorium dan korelasinya dengan minat pemanfaatan ulang jasa pelayanan kesehatan. Dari hasil

studi pendahuluan yang telah dilakukan oleh peneliti, terdapat beberapa responden yang kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan di laboratorium Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang dengan berbagai persepsi, diantaranya pengambilan hasil pemeriksaan yang terlalu lama, fasilitas-fasilitas penunjang laboratorium yang diberikan kurang lengkap dan berbagai persepsi lainnya. Sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai korelasi mutu pelayanan pasien rawat jalan terhadap minat pemanfaatan ulang jasa pelayanan kesehatan untuk menjamin mutu pelayanan rawat jalan sehingga dapat menarik minat pemanfaatan ulang jasa pelayanan kesehatan khususnya di laboratorium.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah : Apakah ada korelasi mutu pelayanan laboratorium pasien rawat jalan terhadap minat pemanfaatan ulang jasa pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui korelasi mutu pelayanan laboratorium pasien rawat jalan terhadap minat pemanfaatan ulang jasa pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui gambaran karakteristik pasien rawat jalan di laboratorium Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang.

- b. Mengetahui gambaran persepsi pasien rawat jalan terhadap dimensi mutu pelayanan meliputi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung pelayanan rawat jalan di laboratorium Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang.
- c. Mengetahui gambaran persepsi pasien rawat jalan terhadap mutu pelayanan rawat jalan di laboratorium Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang.
- d. Untuk mengetahui gambaran minat pasien terhadap pemanfaatan ulang jasa pelayanan kesehatan di laboratorium Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang.
- e. Mengetahui korelasi karakteristik pasien terhadap minat untuk memanfaatkan ulang pelayanan rawat jalan di laboratorium Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang.
- f. Mengetahui korelasi persepsi pasien tentang kehandalan pelayanan laboratorium dengan minat untuk memanfaatkan ulang pelayanan rawat jalan di laboratorium Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang.
- g. Mengetahui korelasi persepsi pasien tentang daya tanggap pelayanan laboratorium dengan minat untuk memanfaatkan ulang pelayanan rawat jalan di laboratorium Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang.
- h. Mengetahui korelasi persepsi pasien tentang jaminan pelayanan laboratorium dengan minat untuk memanfaatkan ulang pelayanan rawat jalan di laboratorium Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang.

- i. Mengetahui korelasi persepsi pasien tentang empati pelayanan laboratorium dengan minat untuk memanfaatkan ulang pelayanan rawat jalan di laboratorium Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang.
- j. Mengetahui korelasi persepsi pasien tentang bukti langsung pelayanan laboratorium dengan minat untuk memanfaatkan ulang pelayanan rawat jalan di laboratorium Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang.
- k. Untuk mengetahui korelasi mutu pelayanan laboratorium pasien rawat jalan terhadap minat pemanfaatan ulang jasa pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Penulis

Sebagai tambahan ilmu pengetahuan tentang korelasi mutu pelayanan laboratorium pasien rawat jalan terhadap minat pemanfaatan ulang jasa pelayanan kesehatan.

1.4.2 Bagi Akademi

Sebagai bahan pengembangan ilmu pengetahuan, sehingga hasil dari penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi peneliti-peneliti selanjutnya.

1.4.3 Bagi Laboratorium

Sebagai pedoman mengenai pentingnya mutu pelayanan laboratorium sehingga dapat menarik minat pasien dalam memanfaatkan ulang jasa pelayanan kesehatan serta sebagai pedoman dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan rawat jalan.

1.5 Originalitas Penelitian

Tabel 1.1 Originalitas Penelitian

No.	Nama Peneliti	Judul	Hasil
a.	I Nyoman Satria Arimbawa, Fakultas Kedokteran Universitas Udayana, 2015	Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Pusat Sanglah Denpasar Tahun 2015	Hasil penelitian dengan menggunakan uji Chi-Square terdapat empat variabel yang mempunyai hubungan yang bermakna terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Sanglah Denpasar, yaitu persepsi bukti fisik, persepsi daya tanggap, persepsi kehandalan, dan persepsi jaminan. Satu variabel tidak memiliki hubungan yang bermakna yaitu persepsi perhatian.
b.	Mardiana, Nang Among Budiadi, Y. Kristanto, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setia Budi, 2012	Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Laboratorium Klinik RSUD Sukoharjo	Analisis regresi berganda menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Pada uji f secara bersama-sama dari kelima dimensi yaitu dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Pada uji t secara parsial dari kelima dimensi menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Dari koefisien regresi berganda pada variabel empathy menunjukan pengaruh yang paling dominan.

Berdasarkan data originalitas penelitian diatas, dapat dibedakan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh I Nyoman Satria Arimbawa dan Mardiana, Nang Among Budiadi, Y. Kristanto. Pada penelitian yang dilakukan oleh I Nyoman Satria Arimbawa dan Mardiana, Nang Among Budiadi, Y. Kristanto, kelima variabel dimensi mutu pelayanan dihubungkan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Sedangkan pada penelitian ini, kelima variabel dimensi mutu pelayanan tersebut dikorelasikan dengan minat pemanfaatan ulang jasa pelayanan kesehatan pasien rawat jalan di laboratorium.

