

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Era globalisasi mengakibatkan arus kompetensi terjadi di segala bidang termasuk bidang Kesehatan yang semakin ketat. Untuk mempertahankan eksistensinya, setiap organisasi pelayanan Kesehatan dan semua elemen didalamnya harus berupaya meningkatkan pelayanan Kesehatan secara berkesinambungan. Peningkatan mutu pelayanan juga perlu dilakukan oleh unit pelayanan Kesehatan termasuk Rumah Sakit (Petrus 2016).

Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit merupakan bagian integral yang tidak dapat dipisahkan dari pelayanan Kesehatan secara keseluruhan. Semakin pesat laju pembangunan, semakin besar tuntutan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan Kesehatan yang lebih baik dan semakin tinggi tingkat pendidikan dan kesejahteraan tuntutan akan pelayanan Kesehatan yang bermutu semakin meningkat. Pelayanan yang diselenggarakan oleh laboratorium klinik di Rumah Sakit perlu menerapkan standar mutu untuk menjamin kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (Anonim 2009).

Laboratorium klinik adalah laboratorium Kesehatan yang melaksanakan pemeriksaan spesimen klinik untuk mendapatkan informasi tentang Kesehatan perorangan terutama untuk menunjang diagnosis

penyakit, penyembuhan penyakit dan pemulihan Kesehatan (Kemenkes RI 2010).

Laboratorium klinik harus menerapkan berbagai cara untuk memenuhi kepuasan pasien dilihat dari pelayanan, kenyamanan dan kepercayaan yang diberikan mulai dari pasien datang, alur pemeriksaan, pendaftaran, administrasi, ruang tunggu, tempat pengambilan dan penyerahan sampel sampai penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium. Keramahan petugas dan mengerti apa yang dibutuhkan pasien sangat menunjang laboratorium. Jika pasien merasa percaya kepada laboratorium, maka pasien akan datang berobat kembali (Anonim 2008).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS Kesehatan) adalah badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial dan Kesehatan. BPJS Kesehatan terdiri dari BPJS Kesehatan Kesehatan dan BPJS ketenagakerjaan. Penduduk Indonesia wajib menjadi peserta jaminan Kesehatan yang dikelola oleh BPJS Kesehatan termasuk orang asing yang telah bekerja paling singkat enam bulan di Indonesia dan telah membayar iuran (Kemenkes RI 2013)

Program badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS Kesehatan) dari pemerintah membuat masyarakat lebih mudah menggunakan pelayanan Kesehatan, mulai dari status ekonomi rendah hingga dengan status ekonomi tinggi, mulai dari pelayanan primer hingga pelayanan skunder. Namun, setelah setahun program BPJS Kesehatan berjalan ada berbagai macam tanggapan dari masyarakat pengguna BPJS Kesehatan (Puji Pertiwi Ilahi

2016). Warga belum terlalu memahami mekanisme layanan yang ditetapkan dalam BPJS Kesehatan banyak keluhan yang dirasakan pasien berkaitan dengan pelayanan administrasi, perawat, dokter, laboratorium, fasilitas, obat, biaya dan perbedaan antara pasien pengguna BPJS Kesehatan dengan pasien umum (Sreenivas, T. Babu 2012).

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan Kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan antara kesenangan terhadap aktivitas dan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan (Pohan 2007). Rumah Sakit mengupayakan meningkatkan pelayanan dan kepuasan pasien dengan mengadakan sistem pengukuran kepuasan pasien untuk mengetahui kebutuhan dan harapan pasien mengingat bahwa harapan merupakan standar pembanding untuk menilai kualitas pelayanan. Hasil pengukuran kepuasan pasien yang objektif dan akurat dapat membantu Rumah Sakit dalam meningkatkan bentuk pelayanan yang lebih baik (Anonim 2007).

Rumah Sakit Arifin Nu'mang merupakan salah satu Rumah Sakit di Kabupaten Sidenreng Rappang yang menyelenggarakan pelayanan Kesehatan. Tugas utamanya adalah melaksanakan upaya Kesehatan secara berdaya guna dan berhasil dengan mengutamakan penyembuhan dan pemulihan dilaksanakan secara terpadu dengan peningkatan dan pencegahan serta pelaksanaan rujukan dalam upaya Kesehatan tingkat pertama di wilayah Kecamatan Rappang.

**DATA KUNJUNGAN PASIEN PENGGUNA BPJS KESEHATAN
RAWAT JALAN LABORATORIUM RUMAH SAKIT
UMUM ARIFIN NU'MANG TAHUN 2016**

Tabel 1.1 Data Kunjungan Pasien BPJS Kesehatan Rawat jalan di Laboratorium

Bulan	Jumlah Pasien
Januari	155
Februari	194
Maret	156
April	143
Mei	493
Juni	199
Juli	159
Agustus	188
September	247
Oktober	267
November	266
Desember	286

(Sumber : *Laboratorium RS Arifin Nu'mang Sidrap*)

Berdasarkan data diatas maka perlu dilakukan peninjauan apakah penurunan dan peningkatan jumlah kunjungan pasien setiap bulan berpengaruh pada kualitas pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan pasien. Sehingga peneliti tertarik untuk mengetahui penilaian pasien pengguna BPJS Kesehatan rawat jalan tentang kualitas pelayanan yang dirasakannya dan berdasarkan data yang diperoleh dari kotak saran yang ada di Rumah Sakit Arifin Nu'mang dari beberapa pasien khususnya pengguna BPJS Kesehatan rawat jalan, sebagian besar pasien menyampaikan cukup puasa dengan beberapa catatan, diantaranya 6 dari 10 pasien pengguna BPJS Kesehatan mengatakan bahwa pelayanan yang diterima tidak sama dengan pelayanan yang diberikan ke pasien umum (Non BPJS), pasien BPJS

Kesehatan mendapat alur pelayanan terkesan lebih rumit dan lama dibandingkan dengan pasien umum (Non BPJS).

Fenomena tentang ketidakpuasan pasien BPJS Kesehatan rawat jalan tersebut dapat terjadi karena dua faktor yaitu faktor eksternal dan internal. Faktor eksternal yaitu pasien BPJS Kesehatan rawat jalan menganggap prosedur pemeriksaan dan administrasi yang berjenjang dan validasi data kepesertaan yang memerlukan waktu yang dianggap berbelit-belit atau karena faktor internal yaitu pelayanan yang diberikan oleh petugas laboratorium kepada pasien BPJS Kesehatan rawat jalan kurang baik sehingga pasien merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan dan tidak ingin berobat lagi di Rumah Sakit tersebut.

Dalam mengukur kualitas pelayanan yang diberikan (*Service Quality*) digunakan dimensi kualitas jasa pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithmal, Berry, dan Parasuraman. Kelima karakteristik tersebut adalah: Pertama, bukti fisik (*tangible*) meliputi fasilitas fisik, kebersihan lingkungan dan kerapian petugas. Kedua, kehandalan (*reliability*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Ketiga, daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para petugas memberikan pelayanan dengan tanggap. Keempat jaminan (*assurance*) yaitu mencakup pengetahuan dan kesopanan serta kemampuan untuk memberikan kepercayaan kepada pelanggan. Kelima, perhatian (*emphaty*) yaitu menunjukkan derajat perhatian yang diberikan kepada setiap pelanggan.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti mengambil judul “**Hubungan Kualitas Pelayanan Laboratorium dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Arifin Nu’ mang Sidrap Provinsi Sulawesi Selatan** ”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti merumuskan masalah penelitian sebagai berikut “Hubungan Kualitas Pelayanan Laboratorium dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Arifin Nu’ mang Sidrap Provinsi Sulawesi Selatan”.

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan laboratorium dengan kepuasan pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Arifin Nu’ mang Sidrap Provinsi Sulawesi Selatan.

1.3.2. Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi karakteristik responden berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan
2. Mengidentifikasi tingkat kualitas pelayanan laboratorium berdasarkan dimensi bukti fisik (*Tangible*)
3. Mengidentifikasi tingkat kualitas pelayanan laboratorium berdasarkan dimensi kepercayaan (*Reliability*)
4. Mengidentifikasi tingkat kualitas pelayanan laboratorium berdasarkan dimensi daya tanggap (*Responsiveness*)

5. Mengidentifikasi tingkat kualitas pelayanan laboratorium berdasarkan dimensi empati (*Emphaty*)
6. Mengidentifikasi tingkat kualitas pelayanan laboratorium berdasarkan dimensi jaminan (*Assurance*)
7. Mengidentifikasi kualitas pelayanan laboratorium di Rumah Sakit Umum Arifin Nu'mang Sidrap Provinsi Sulawesi Selatan
8. Mengidentifikasi kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Arifin Nu'mang Sidrap Provinsi Sulawesi Selatan
9. Mengidentifikasi hubungan kualitas pelayanan laboratorium dengan kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Arifin Nu'mang Sidrap Provinsi Sulawesi Selatan.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat memberikan informasi dan manfaat atau kegunaan sebagai berikut :

1. Bagi penulis, menambah dan mempeluas wawasan ilmu pengetahuan mengenai hubungan kualitas pelayanan laboratorium terhadap tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan pada tempat yang diteliti.
2. Bagi Rumah Sakit, diharapkan dapat menjadi masukan yang bermanfaat dalam mengembangkan dan memajukan Rumah Sakit, terutama dalam meningkatkan kualitas pelayanan laboratorium, menyadarkan petugas laboratorium tentang pentingnya kualitas pelayanan serta tidak membeda-bedakan status sosial-ekonomi pasien. Baik peserta BPJS Kesehatan maupun Non BPJS.

3. Bagi akademik, diharapkan dapat memberi masukan dalam aspek pengembangan kajian ilmu manajemen dan sebagai referensi bagi mahasiswa Universitas Muhammadiyah Semarang
4. Bagi pihak lain sebagai sumber informasi dan titik tolak bagi penelitian selanjutnya.

1.5. Originalitas Penelitian

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terdapat pada variabel bebas yaitu kualitas pelayanan laboratorium. Penelitian sebelumnya meneliti kualitas pelayanan Kesehatan dan penelitian ini hanya pada pelayanan laboratoriumnya saja.

Nama / Tahun	Judul penelitian	Hasil penelitian
Masruroh Vivianti. Universitas Airlangga, 2015	Hubungan kualitas pelayanan administrasi BPJS KESEHATAN dengan kepuasan pasien di rawat jalan Rumah Sakit petrokimia gresik	Ada hubungan signifikan antara kualitas pelayanan administrasi BPJS KESEHATAN dengan kepuasan pasien dengan nilai signifikansi $p = 0,015$ dan koefisien korelasi $r = 0,366$.
Yusritia Winda Bata, Alwy, Darmawansyah, Universitas Hasanuddin.	Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien pengguna ASKES Sosial pada pelayanan rawat inap di RSUD LakiPadada Kabupaten Tana Toraja Tahun 2013.	Di dapatkan adanya hubungan antara kualitas pelayanan Kesehatan dengan kepuasan pasien pengguna Askes sosial pada pelayanan rawat inap di RSUD LakiPadada Kabupaten Tana Toraja