

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembangunan dibidang kesehatan di Indonesia bertujuan untuk mencapai masyarakat yang memiliki kemampuan untuk mewujudkan keadaan yang sehat baik secara jasmani maupun rohani. Berdasarkan hal itu pemerintah telah berupaya dalam membangun pelayanan kesehatan yang mudah dijangkau oleh semua lapisan masyarakat tanpa membedakan status sosial ekonomi seseorang dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang adil dan merata. Salah satu pelayanan kesehatan adalah rumah sakit (Depkes RI,2008).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit, dimana rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Dalam memenuhi kebutuhan pasien sangat berpengaruh terhadap mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Dimana mutu pelayanan kesehatan bagi pasien berarti empati, respek dan cepat tanggap akan kebutuhannya, dalam hal ini kebutuhan pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan dan standar dari mutu pelayanan yang dimiliki oleh pihak rumah sakit tersebut (Mulyadi dedi,dkk, 2013).

Gunawan (2009) menyatakan bahwa layanan yang bermutu terbentuk dari lima dimensi, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati). Dengan memerhatikan lima dimensi tersebut, maka pemberi layanan kesehatan dapat membentuk layanan kesehatan yang bermutu.

Menurut Mabow (2009) dalam Darmawansyah, dkk (2013) mutu pelayanan Laboratorium merupakan salah satu faktor yang penting dalam usaha menjaga kepercayaan pasien. Mutu pelayanan dalam konteks pelayanan di Rumah Sakit berarti memberikan pelayanan kepada pasien didasarkan pada standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka, sehingga dapat memperoleh kepuasan yang akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan pasien dan akan loyal terhadap Rumah Sakit tersebut.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 441/MENKES/PER/2010 menjelaskan Laboratorium klinik adalah laboratorium kesehatan yang melaksanakan pelayanan pemeriksaan spesimen klinik untuk mendapatkan informasi tentang kesehatan perorangan terutama untuk menunjang upaya diagnosis penyakit, penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan. Laboratorium Klinik sebagai salah satu dari pelayanan di rumah sakit harus memberikan pelayanan yang bermutu dan dapat memberikan kepuasan terhadap pasien.

Loyalitas pelanggan merupakan suatu kesetiaan yang ditunjukkan dengan perilaku pembelian teratur yang dalam waktu panjang melalui serangkaian keputusan pelanggan. Loyalitas pelanggan memiliki peranan

penting dalam sebuah perusahaan, mempertahankan pelanggan berarti meningkatkan kinerja keuangan dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan.

Karena itu agar suatu Rumah Sakit bisa bertahan sekaligus memenangkan persaingan tersebut, maka mereka harus memiliki pasien yang setia (*customer loyalty*), untuk itulah maka Rumah Sakit harus melakukan reformasi program demi mendapatkan pasien yang setia. Berbagai cara yang dilakukan oleh pihak Rumah Sakit dalam rangka membuat pasien setia umpamanya dengan program khusus seperti persalinan, *medical check up*, dengan harga yang lebih murah. Menyediakan ruang dan tempat tidur, ruangan operasi, ruangan bersalin dan laboratorium yang semuanya berstandar internasional. Selain itu juga mereka menyediakan tenaga dokter umum dan dokter spesialis serta tenaga paramedis yang berpengalaman, selanjutnya rumah sakit swasta dilengkapi pula dengan instalasi farmasi, radiologi, laboratorium dan unit gawat darurat 24 jam (Eryanto.H,2011).

Dalam menciptakan kesetiaan para pasien rumah sakit menjadi inti kegiatan bagi setiap rumah sakit. Tetapi untuk mewujudkan hal ini tidaklah semudah yang diduga. Sekarang ini banyak pasien yang semakin kritis terhadap mutu pelayanan kesehatan yang mereka terima. Hal ini terlihat dengan banyaknya tulisan pembaca di koran atau majalah yang membahas mutu pelayanan rumah sakit keluhan ini umumnya tentang pelayanan awal, sikap perawat dan dokter dalam menangani pasien, sarana yang tersedia, kelengkapan obat-obatan, kebersihan dan pada akhirnya pasien akan pindah

ke rumah sakit lain yang memberikan pelayanan yang lebih baik (Eryanto.H,2011).

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bombana merupakan kelas type C dan merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan masyarakat yang memiliki peran yang sangat strategis. Dalam kaitannya dengan fasilitas pelayanan kesehatan, laboratorium memiliki peran yang sangat penting sebagai penunjang diagnosis. Analis merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan di rumah sakit, akan tetapi kinerja analis masih banyak dikeluhkan oleh pasien dan keluarganya.

Data keluhan pasien terhadap petugas laboratorium antara lain pegawai kurang ramah dalam melayani pasien dan keluarganya, keluhan kurang cepat ditanggapi, waktu tunggu hasil yang lama. Kondisi tersebut sangat bertentangan dengan praktik analis yang seharusnya senantiasa meningkatkan mutu pelayanan profesinya, dengan mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi melalui pendidikan dan pelatihan sesuai dengan bidang tugasnya.

Sebuah laboratorium kesehatan dituntut untuk menjaga kepercayaan pelanggan dengan meningkatkan mutu pelayanan. RSUD Bombana merupakan rumah sakit baru, sehingga belum pernah dilakukan riset atau observasi mengenai upaya-upaya yang dapat menarik pelanggan atau meningkatkan kepercayaan pelanggan. Penilaian pelanggan pada pelayanan rumah sakit merupakan hal penting sebagai acuan dalam pembenahan

pelayanan sehingga terciptanya suatu kepuasan pelanggan dan menciptakan loyalitas dari pelanggan.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Hubungan antara Mutu pelyanan Laboratorium dengan loyalitas pasien Rawat Jalan di RSUD Bombana Provinsi Sulawesi tenggara.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah adakah Hubungan antara Mutu Pelayanan Laboratorium Dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di RSUD Bombana Provinsi Sulawesi Tenggara?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui Hubungan antara Mutu Pelayanan Laboratorium dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di RSUD Bombana Provinsi Sulawesi Tenggara.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui mutu pelayanan laboratorium (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, emphaty*)
- b. Untuk mengetahui loyalitas pasien rawat jalan di RSUD Bombana Provinsi Sulawesi Tenggara.
- c. Untuk mengetahui hubungan antara mutu pelayanan laboratorium dengan loyalitas pasien rawat jalan di RSUD Bombana Provinsi Sulawesi Tenggara.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Untuk Instalasi Rumah Sakit

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan yang optimal kepada masyarakat dengan memanfaatkan semua aspek yang dapat meningkatkan mutu pelayanan khususnya di Laboratorium.

1.4.2 Untuk Institusi/Akademik

Sebagai sumbangsih kepustakaan dan bahan bacaan bagi penelitian selanjutnya.

1.4.3 Untuk Peneliti

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan dalam menerapkan ilmu khususnya pada Manajemen Laboratorium.

1.4.4 Untuk Masyarakat

Untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap hasil Laboratorium RSUD Bombana Provinsi Sulawesi Tenggara.

1.5 Originalitas Penelitian

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil
1	Mei Gawati Puspitasari, Mochamad Edris.	Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas dengan mediasi kepuasan pasien rawat inap pada keluarga sehat Hospitaal Pati 2011	Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien dengan nilai 13,5%, hal ini menunjukkan adanya kualitas layanan yang dapat membentuk kepuasan pasien
2	Ismawan Nur Laksono	Analisis Kepuasan dan Hubungannya dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Dedi Jaya Kabupaten Brebes 2008	Hasil Penelitian yang dilakukan dengan uji chi-square didapatkan p value 0,0001 ($p < 0,05$) sehingga hipotesa nol ditolak dan ada hubungan antara tingkat kepuasan dengan tingkat loyalitas pasien rawat inap rumah sakit Dedi Jaya.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah pada penelitian sebelumnya yaitu melihat Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas dengan mediasi kepuasan pasien rawat inap, sedangkan pada penelitian ini adalah hubungan antara mutu pelayanan laboratorium dengan loyalitas pasien rawat jalan.