BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia bisnis pada era globalisasi sekarang ini telah banyak mengalami pertumbuhan yang begitu pesat, baik bisnis yang bergerak dalam industri jasa maupun bisnis manufaktur. Perkembangan perekonomian yang diiringi oleh perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan akan membuat persaingan dalam dunia bisnis antar perusahaan menjadi sangat ketat, baik persaingan dalam pasar domestik maupun pasar internasional. Oleh karena itu, banyak perusahaan yang berusaha untuk meningkatkan keunggulan yang ada pada perusahaan tersebut yaitu dengan cara meningkatkan kualitas mutu pelayanan yang diberikan kepada konsumen (Nawawi, 2000).

Di Indonesia, perusahaan bisnis yang bergerak dalam industri jasa seperti kesehatan mengalami perkembangan yang signifikan dan memiliki prospek yang cukup bagus, oleh karena itu masing-masing perusahaan yang bergerak dalam industri kesehatan menjadi sangat kompetitif dalam meningkatkan kualitas mutu pelayanan yang diberikan untuk dapat menarik para konsumen/pelanggan yang membutuhkannya (Pandji, 2005).

Semakin tingginya tingkat pendidikan masyarakat, semakin besar pula pemahaman tentang pentingnya sebuah kualitas. Masyarakat/konsumen pengguna jasa akan menuntut pelayanaan kesehatan yang lebih baik dan cepat. Hal inilah yang menimbulkan persaingan yang semakin ketat bukan hanya di Puskesmas atau rumah sakit di kota-kota, melainkan di puskesmas atau rumah sakit yang ada didaerah yang sekarang semakin banyak jumlahnya. Kebanyakan dari mereka menyadari bahwa pentingnya sebuah kualitas untuk kemajuan perusahaan dan tidak sedikit dari mereka yang berlomba-lomba untuk mengatur strategi agar dapat mempertahankan kepuasan pelanggan (Pandji, 2007).

Sebagai pelayanan kesehatan masyarakat umum, banyak rumah sakit yang memiliki masalah mengenai kualitas mutu pelayanan yang diberikan, apakah

repository.unimus.ac.id

sudah sesuai dengan yang diharapkan pelanggan/pasien atau tidak. Oleh sebab itu, rumah sakit selalu dituntut untuk menjaga kepercayaan pelanggan/pasien dengan cara meningkatkan kualitas mutu pelayanannya di berbagai hal termasuk dalam pelayanan laboratorium. Kualitas mutu pelayanan laboratorium yang terdapat di puskesmas atau rumah sakit di perkotaan maupun yang di daerah, sangat dipengaruhi oleh petugas laboratorium yang bekerja didalamnya. Petugas laboratorium sangat diharapkan dapat memahami dan mematuhi ketentuan baku yang telah ditetapkan oleh pemerintah agar dapat menghindari dan mencegah terjadinya bahaya infeksius bagi petugas itu sendiri maupun pelanggan/pasien.

Menurut Al-Assaf (2003), kepatuhan merupakan modal utama seseorang dalam berperilaku. Perubahan sikap dan perilaku individu bermula dari proses patuh, seseorang akan dikatakan patuh apabila mengikuti aturan tanpa ada banyak alasan untuk melakukan hal itu karena akan ada konsekuensinya jika dia tidak mematuhi aturan yang telah ditetapkan. Kepatuhan petugas laboratorium dalam mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) baku ini akan berdampak pada kualitas mutu pelayanan yang diberikan yaitu kepuasan dan rasa percaya pasien kepada suatu laboratorium yang ada pada rumah sakit maupun puskesmas.

Standar operasional prosedur (SOP) merupakan suatu patokan yang spesifik untuk dilaksanakan dan sudah dibakukan sesuai peraturan pemerintah yang telah ditetapkan. Pada proses menjalankan Standar Operasional Prosedur (SOP) mulai dari tahap pra-analitik, analitik dan pasca analitik. Dalam tahapan pra-analitik salah satu proses penting didalamnya yaitu pengambilan spesimen, baik itu spesimen darah vena, kapiler maupun spesimen lainnya. Maka dari itu, petugas laboratorium harus betul-betul memahami pentingnya suatu Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk mencegah dan menanggulangi kesalahan yang dapat mengakibatkan hasil pemeriksaan yang dikeluarkan tidak akurat dan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien (Ruky, 2001).

RSUD Muara Teweh (Kalteng) merupakan satu-satunya rumah sakit yang ada di Kabupaten Barito Utara dan rumah sakit ini menyelenggarakan pelayanan kesehatan dan menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap dan gawat darurat. Karena menjadi satu-satunya rumah sakit yang didirikan oleh pemerintah di

repository.unimus.ac.id

Kabupaten Barito Utara, rumah sakit ini selalu berusaha untuk mengutamakan pelayanan kesehatan serta kesembuhan untuk pasien, agar nantinya diharapkan pasien dapat sembuh lebih cepat. Berikut ini adalah data kunjungan pasien rawat jalan/hasil evaluasi kerja tahunan di instalasi laboratorium dari tahun 2015-2016.

TABEL 1.1
DATA KUNJUNGAN PASIEN RAWAT JALAN
LABORATORIUM RSUD MUARA TEWEH
TAHUN 2015-2016

Tahun 2015		**Tahun 2016**	
Bulan	**Jumlah Pasien**	**Bulan**	**Jumlah Pasien**
Januari	500	Januari	659
Februari	553	Februari	680
Maret	610	Maret	700
April	700	April	681
Mei	705	Mei	600
Juni	630	Juni	586
Juli	645	Juli	580
Agustus	620	Agustus	500
September	600	September	495
Oktober	646	Oktober	463
November	597	November	400
Desember	580	Desember	396
Total =	**7386**	**Total** =	**6740**

Berdasarkan tabel data kunjungan pasien rawat jalan di instalasi laboratorium diatas dapat dilihat bahwa, pada tahun 2016 jumlah kunjungan pasien rawat jalan menurun dari bulan Mei sampai Desember. Salah satu faktor yang mengakibatkan penurunan jumlah kunjungan pasien rawat jalan yaitu adanya keluhan dari pelanggan/pasien tentang pemberian pelayanan kesehatan yang dinilai kurang baik oleh pelanggan/pasien khususnya pada laboratorium rumah sakit yang bersangkutan. Kebanyakan dari keluhan pelanggan/pasien tersebut mengenai

repository.unimus.ac.id

pengambilan sampel darah dengan 2x penusukan, pengambilan sampel ulang dan sebagainya yang menjadikan pelanggan/pasien merasa bahwa mutu pelayanan yang diberikan oleh laboratorium yang bersangkutan tidak sesuai dengan yang diharapkan pelanggan/pasien. Hal inilah yang menjadi latar belakang peneliti ingin melakukan penelitian ini lebih lanjut untuk mengetahui penyebab lain dari kesenjangan yang terjadi pada laboratorium RSUD Muara Teweh (Kalteng) yang mengakibatkan penurunan jumlah kunjungan pasien rawat jalan.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah didalam penelitian ini adalah "Adakah pengaruh hubungan antara kepatuhan melaksanakan Standar Operasional Prosedur (SOP) sampling darah vena dengan kualitas pelayanan pada petugas laboratorium di RSUD Muara Teweh (Kalteng)?''

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan kepatuhan melaksanakan Standar Operasional Prosedur (SOP) sampling darah vena dengan kualitas pelayanan pada petugas laboratorium di RSUD Muara Teweh (Kalteng).

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengukur kepatuhan dalam melaksanakan Standar Operasional Prosedur (SOP) sampling darah vena.
2. Untuk mengukur kualitas pelayanan pada petugas laboratorium di RSUD Muara Teweh (Kalteng).
3. Untuk mengetahui hubungan kepatuhan melaksanakan Standar Operasional Prosedur (SOP) sampling darah vena dengan kualitas pelayanan pada petugas laboratorium di RSUD Muara Teweh (Kalteng).

repository.unimus.ac.id

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Penulis

Untuk lebih mendalami pengetahuan khususnya dibidang manajemen laboratorium agar penulis tahu bagaimana manajemen laboratorium yang baik dan bermutu.

1.4.2 Bagi Akademik

Sebagai bahan penelitian lebih lanjut untuk kedepannya mengenai manajemen laboratorium yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan yang bermutu dan faktor apa saja yang dapat mempengaruhinya.

1.4.3 Bagi Laboratorium Bersangkutan

Agar dapat meningkatkan, melaksanakan dan mematuhi standar operasional prosedur baku yang diharuskan pada masing-masing laboratorium, khususnya laboratorium rumah sakit itu sendiri.

repository.unimus.ac.id

1.5 Keaslian Penelitian

Tabel 1.2 Keaslian Penelitian

NO.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Panggabean, Univ. Sumatra Utara, 2008	Hubungan Pengetahuan dan Sikap Petugas Lab Terhadap Kepatuhan Menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Puskesmas Kota Pekanbaru	"Ada hubungan antara pengetahuan dan sikap petugas lab dalam menerapkan SOP''
2.	Lab. Klinik Pramita, Semarang 2004	Penerapan Standar Operasional Prosedur Berpedoman Standar ISO	"Menghasilkan sebuah produk jasa unggulan, dimana setiap produk jasa yang dihasilkan oleh lab klinik pramita kualitasnya dapat dipertanggung jawabkan''
3.	Ratih Khusnul K, Univ (DIV Analis Kesehatan). Muhammadiyah Semarang, 2014	Hubungan Tingkat Kepatuhan SDM Dalam Menjalankan Standar Operasional Prosedur (SOP) Alat Laboratorium Terhadap Mutu Pelayanan Laboratorium di RSUD Kota Semarang	"Ada hubungan antara tingkat kepatuhan SDM dalam menjalankan SOP terhadap mutu pelayanan laboratorium''
4.	Dwi Ari Mulyani (S1 Keperawatan), Univ. Muhammadiyah Semarang, 2014	Hubungan Kepatuhan Perawat Dalam Melakukan Cuci Tangan Enam Langkah Lima Momen Dengan Kejadian Phlebitis Di RSI Kendal	"Ada hubungan yang signifikan antara kepatuhan perawat dalam melakukan cuci tangan dengan kejadian Phlebitis di RSI Kendal''
5.	Anom Tri Anggoro (S1 Keperawatan), Univ. Muhammadiyah Semarang, 2014	Hubungan Kepatuhan Perawat Dalam Penggunaan *Universal Precaution* Dengan Kejadian Infeksi Pada Pasien Post Operasi Di Ruang Nakula dan Prabu Kresna RSUD Kota Semarang	"Ada hubungan yang signifikan antara kepatuhan perawat dalam penggunaan *Universal Precaution* terhadap kejadian infeksi pada pasien post operasi di RSUD Kota Semarang''

repository.unimus.ac.id

Keterangan : Perbedaan penelitian yang saya lakukan dengan penelitian Ratih Khusnul K (Universitas Muhammadiyah Semarang, 2014) dalam penelitiannya yang berjudul hubungan tingkat kepatuhan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam menjalankan Standar Operasional Prosedur (SOP) alat laboratorium terhadap mutu pelayanan laboratorium di RSUD Kota Semarang adalah bahwa penelitian tersebut menghubungkan tingkat kepatuhan dalam menjalankan Standar Operasional Prosedur (SOP) berdasarkan sumber daya manusia dan prosedur Standar Operasional Prosedur (SOP) alat laboratorium secara keseluruhan, sedangkan dalam penelitian yang saya lakukan yaitu menghubungkan kepatuhan melaksanakan Standar Operasional Prosedur (SOP) sampling darah vena dengan kualitas pelayanan pada petugas laboratorium di RSUD Muara Teweh (Kalteng).

repository.unimus.ac.id