

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang

Rumah sakit merupakan salah satu bentuk sarana kesehatan, baik yang diselenggarakan oleh pemerintah maupun masyarakat yang berfungsi untuk melakukan upaya kesehatan dasar atau kesehatan rujukan. Berdasarkan undang – undang No.44 tahun 2009, salah satu komponen pelayanan dirumah sakit adalah tersedianya instalasi pemeriksaan penunjang yang terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Institusi pelayanan kesehatan menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi – tingginya (MENKES RI, 2009).

Waktu tunggu pemeriksaan laboratorium menjadi salah satu indikator yang paling sering dipergunakan sebagai indikator kinerja pelayanan di laboratorium. Selain itu, para klinisi menggunakan waktu tunggu pemeriksaan sebagai salah satu indikator untuk menilai mutu sebuah laboratorium (Hawkins ,2007).

Waktu tunggu hasil laboratorium menurut Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan No 129 Tahun 2008 adalah kurang dari 140 menit. Pemeriksaan laboratorium yang dimaksud adalah

pelayanan pemeriksaan laboratorium darah rutin dan kimia darah. Waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium adalah tenggang waktu mulai pasien diambil sampel sampai dengan menerima hasil yang sudah diekspertisi (Menkes RI, 2008).

Kepuasan pasien salah satunya diduga dipengaruhi oleh waktu tunggu pelayanan. Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan pasien di beberapa Rumah Sakit. Lamanya waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana Rumah Sakit mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Pelayanan yang baik dan bermutu tercermin dari pelayanan yang ramah, cepat, nyaman (Utami, 2015).

Sebagian besar masyarakat mengeluh dan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit, baik dari segi pemeriksaan yang kurang diperhatikan oleh petugas kesehatan, keterampilan petugas, sarana atau fasilitas yang kurang memadai, serta waktu tunggu yang lama untuk mendapatkan pelayanan. Rendahnya kinerja pelayanan akan membangun citra buruk pada Rumah Sakit, dimana pasien akan merasa tidak puas akan menceritakan kepada rekan-rekannya, begitu pula sebaliknya semakin tinggi kinerja pelayanan yang diberikan akan menjadi nilai plus bagi Rumah Sakit, dalam hal ini pasien akan puas terhadap pelayanan yang diberikan (Pohan, 2007).

Berdasarkan survei kepuasan pasien yang dilakukan oleh tim Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien (PMKP) Rumah Sakit Umum Daerah Dr.R.Soetijono Blora pada bulan Januari - Maret 2017 didapatkan data bahwa

kepuasan pasien di laboratorium Rumah Sakit Umum Daerah Dr.R.Soetijono Blora sebanyak 85%.

Masalah yang sering dihadapi secara umum di rumah sakit termasuk di Rumah Sakit Umum Daerah Dr.R.Soetijono Blora adalah komponen penunjang pelayanan kesehatan rumah sakit salah satunya adalah instalasi laboratorium belum mampu memberikan suatu pelayanan kesehatan yang tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan minimal di rumah sakit. Berdasarkan survei awal, waktu tunggu hasil pemeriksaan darah rutin dan kimia darah di laboratorium Rumah Sakit Umum Dr.R.Soetijono Blora pada bulan Maret 2017 diketahui bahwa dari 15 pasien yang diamati menunjukkan bahwa 11 pasien memiliki waktu tunggu hasil pemeriksaan darah rutin dan kimia darah yang sudah sesuai dengan standar (< 140 menit) dan 4 pasien memiliki waktu tunggu hasil pemeriksaan darah rutin dan kimia darah yang lebih dari standar (> 140 menit).

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas maka masalah penelitian yang dapat dirumuskan adalah “apakah ada hubungan antara waktu tunggu hasil pemeriksaan darah rutin dan kimia darah dengan tingkat kepuasan pasien di laboratorium Rumah Sakit Umum Daerah Dr.R.Soetijono Blora ?

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan antara waktu tunggu hasil pemeriksaan darah rutin dan kimia darah dengan tingkat kepuasan pasien di laboratorium Rumah Sakit Umum Daerah Dr.R.Soetijono Blora

1.3.2. Tujuan Khusus

- a. Mendiskripsikan waktu tunggu hasil pemeriksaan darah rutin dan kimia darah di Rumah Sakit Umum Daerah Dr.R.Soetijono Blora.
- b. Mendiskripsikan tingkat kepuasan pasien di laboratorium Rumah Sakit Umum Daerah Dr.R.Soetijono Blora.
- c. Menganalisis hubungan antara waktu tunggu hasil pemeriksaan darah rutin dan kimia darah dengan tingkat kepuasan pasien di laboratorium Rumah Sakit Umum Daerah Dr.R.Soetijono Blora.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Bagi Peneliti

Menambah wawasan maupun pengetahuan tentang hubungan waktu tunggu hasil pemeriksaan darah rutin dan kimia darah dengan tingkat kepuasan pasien di laboratorium Rumah Sakit Umum Daerah Dr.R.Soetijono Blora.

1.4.2. Bagi Institusi Pendidikan

Menambah perbendaharaan Tugas Akhir di perpustakaan Fakultas Ilmu Kesehatan dan Keperawatan Universitas Muhammadiyah Semarang.

1.4.3. Bagi Institusi Rumah Sakit

Sebagai bahan evaluasi kinerja khususnya di laboratorium Rumah Sakit Umum Daerah Dr.R.Soetijono Blora.

1.4.4. Bagi masyarakat

Memberikan informasi mengenai hubungan waktu tunggu hasil pemeriksaan darah rutin dan kimia darah dengan tingkat kepuasan pasien di laboratorium Rumah Sakit Umum Daerah Dr.R.Soetijono Blora.

1.5. Orisinalitas penelitian

PENELITI	JUDUL tunggu pelayanan	HASIL PENELITIAN	PERBEDAAN
Yeni Tri Utami, 2015	Hubungan waktu rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Assalam Gemolong	Hasil dari penelitian ini berdasarkan uji statistik Chi square didapat hasil ρ value 0,000(<0,05), sehingga menunjukkan adanya hubungan antara waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien di RSUD Assalam Gemolong	Yeni Tri Utami, meneliti tingkat kepuasan an pasien di pelayanan rawat jalan, penulis, meneliti tingkat kepuasan di pelayanan laboratorium
Muthiah Rissa Pratiwi, 2017	Hubungan waktu tunggu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di poliklinik kebidanan dan kandungan RSUD kota Surakarta	Terdapat hubungan antara waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di poliklinik kebidanan dan kandungan RSUD kota Surakarta, uji analisis dengan spearman dengan p value 0,029 (<0,05)	Muthiah Rissa Pratiwi, meneliti tingkat kepuasan an pasien di poliklinik kebidanan dan kandungan, penulis, meneliti tingkat kepuasan di pelayanan laboratorium

Penelitian yang akan dilakukan bersifat orisinal, yang membedakan dengan penelitian sebelumnya adalah sampel atau subyek penelitian dan tempat penelitian.