

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Perkembangan yang pesat diberbagai bidang telah membawa perubahan kehidupan masyarakat. Masyarakat semakin pandai dan kritis, baik dalam berfikir maupun dalam mengambil suatu tindakan. Hal ini menjadi tantangan dan peluang bagi industri yang bergerak dibidang jasa atau pelayanan. Industri pelayanan kesehatan , kualitas pelayanan merupakan hal yang penting dalam mewujudkan kepuasan pelanggan. Salah satu contoh dari sektor jasa adalah industri pelayanan kesehatan misalnya Rumah Sakit. Rumah Sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan pelayanan agar kepuasan pasien meningkat. Pihak rumah sakit perlu cermat dalam menentukan kebutuhan pasien sebagai upaya memenuhi keinginan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan (Arina,*et al*, 2013).

Di Indonesia beban pencatatan untuk pelayanan laboratorium juga merupakan kendala tertentu yaitu tuntutan kecepatan, kejelasan informasi dan pengambilan keputusan tergantung pada pencatatan yang berlangsung. Upaya pemanfaatan teknologi informasi di sarana laboratorium sudah dilakukan dan menunjukkan bukti manfaat yang berarti berupa kecepatan pelayanan, tarif pemeriksaan dan kemudahan komunikasi dengan pasien. Didalam laboratorium, peralatan laboratorium yang tergantung dalam sistem komputer dapat menghindari pemasukan ulang hasil pemeriksaan serta mempercepat pelayanan.

laboratorium, sehingga dapat mengoptimalkan pengguna laboratorium, namun demikian belum semua pelayanan laboratorium sudah memanfaatkan sistem yang sudah menggunakan komputer.

Kualitas dalam jasa kesehatan terdiri dari kualitas konsumen yang berkaitan dengan apakah pelayanan dan tarif yang diberikan sesuai dengan yang dikehendaki pasien, kualitas profesional yang berkaitan dengan apakah jasa yang diberikan dilakukan tanpa kesalahan, pada tarif yang terjangkau dan memenuhi peraturan-peraturan resmi dan peraturan lainnya. Apabila kualitas dan tarif yang diberikan secara baik, maka akan memberikan dorongan kepada pengguna jasa untuk menjalin hubungan yang kuat dengan pihak rumah sakit tersebut namun sebaliknya apabila pelayanan, kualitas dan tarif yang diberikan tidak sesuai harapan pasien maka akan membuat pasien merasa kecewa atau tidak puas kualitas pelayanan yang telah diberikan.

Pasien adalah orang sakit yang dirawat dokter dan tenaga kesehatan lainnya dalam suatu tempat misalnya Rumah sakit, puskesmas dan klinik. Pasien yang mengalami keluhan yang kurang sehat akan mendatangi dokter atau rumah sakit untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Harapan pasien dengan kualitas pelayanan kesehatan yang ia hadapi akan terselesaikan atau dengan kata lain pasien akan sembuh. Di dalam laboratorium khususnya petugas laboratorium dituntut untuk selalu teliti, cepat dan tepat dalam memeriksa suatu penyakit. Apabila salah dalam memeriksa suatu penyakit maka akan menyebabkan hal yang sangat fatal. (Mariati, S, 2007).

Fungsi Laboratorium kesehatan, yaitu melakukan pemeriksaan bahan yang berasal dari manusia yang tujuannya adalah menentukan jenis penyakit, kondisi dan faktor yang berpengaruh pada kesehatan perorangan atau masyarakat, maka kebutuhan tenaga analis kesehatan sebagai teknisi laboratorium sangat penting. Analis kesehatan memiliki tanggung jawab, wewenang dan hak secara penuh dalam melaksanakan pelayanan laboratorium. Sumber daya laboratorium kesehatan secara garis besar dibedakan menjadi dua macam yaitu sumber daya manusia (*Human resources*) dan sumber daya non manusia (*Non Human resources*).

Kualitas pelayanan sebagai perbedaan antara harapan pelanggan dengan kenyataan yang diterima. Pengukuran terhadap tarif kualitas pelayanan berguna terutama berguna meningkatkan kualitas pelayanan dan mendapatkan kepercayaan dari pasien (Setiyaningsih, 2013). Oleh sebab itu tingkat kualitas pelayanan khususnya dibagian laboratorium harus teliti pada setiap pemeriksaan agar tidak terjadi kesalahan atau kelalaian dalam mengeluarkan hasil contohnya dalam kasus kurangnya petugas di loket pendaftaran tidak sesuai dengan banyaknya jumlah pasien yang datang di Rumah Sakit sehingga hal ini dapat membuat para petugas kewalahan dalam mengatur berkas pasien yang mendaftar dan terkadang masih ada juga petugas yang tidak tepat waktu dalam melaksanakan tugasnya sehingga tingkat kepuasan pasien terhadap hasil pemeriksaan rumah sakit tersebut semakin tinggi. Pasien cenderung akan lebih berhati-hati dan selektif dalam memilih fasilitas pelayanan kesehatan. Sebagai penyedia jasa, fasilitas pelayanan kesehatan selanjutnya berorientasi pada pasien mengingat jasa pelayanan

kesehatan tidak dapat diproduksi terlebih dahulu tanpa interaksi dengan pasien. Sesuai dengan karakteristik jasa pasien tidak dapat memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan sebelum pasien sebelum mengkonsumsi pelayanan itu sendiri, sehingga untuk menilai kualitas pelayanan, pasien akan menafsirkan dan berbagai tanda-tanda fisik, antara lain dari tenaga kesehatan, peralatan, tempat dan harga. Adapun kualitas pelayanan terbagi menjadi lima dimensi yaitu *Reliability*, *Responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangibels*.(Bastian,2008)

Rumah sakit dalam memberikan jasa kesehatan memperoleh penghasil dari pendapatan jasa dan fasilitas yang diberikan. Salah satunya adalah jasa rawat jalan. Contohnya dalam pemeriksaan Gula darah rutin, urine lengkap,SGOT-SGPT pada Rumah Sakit Daerah Andi Makkasau Parepare lebih berkualitas dengan tarif rendah dibandingkan Rumah Sakit lain yang ada di Kota Pare- Pare. Pendapatan dari jasa tersebut didapat dari tarif yang harus dibayar oleh pemakai jasa rawat jalan. Penentuan tarif jasa rawat jalan, merupakan suatu keputusan yang penting, karena dapat mempengaruhi profitabilitas suatu rumah sakit. Adanya berbagai macam fasilitas pada jasa rawat jalan serta jumlah biaya yang tinggi, maka semakin menuntut ketepatan dalam pembebanan biaya yang sesungguhnya (Budiman, 2012).

Mutu pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Dapat disimpulkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan serta tarif dengan kepuasan pasien masih sangat penting dilakukan karena pengaruh kualitas pelayanan dan tarif pemeriksaan laboratorium dapat meningkatkan kepuasan pasien yang menyebabkan pasien menjadi percaya (Edi sukarman 2014).

Rumah sakit umum daerah Andi Makkasau Parepare (RSAM) merupakan rumah sakit umum daerah Provinsi Sulawesi Selatan, dengan tipe kelas B dan menjadi RS rujukan dari beberapa rumah sakit lain. Jumlah tenaga medis sebanyak 197 orang didukung dengan banyaknya jumlah pasien.

Hingga saat ini RSAM dalam perkembangannya mengalami banyak perubahan terutama kelembagaan RS baik dari segi manajemen, sistem dan struktur organisasi. Dimana keseluruhan proses interaksi dalam upaya pencapaian tujuan tidak terlepas dari adanya komunikasi efektif. Diantara unit-unit yang ada di RS dibutuhkan komunikasi dalam menciptakan koordinasi dan kerjasama untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Cara pelayanan rumah sakit berbeda-beda misalnya dalam pelayanan pengobatan yang lebih mengutamakan keluarga dari pada pasien yang datang lebih awal untuk melakukan pengobatan. Hal itu di karenakan adanya kedekatan yang lebih antara pasien dan pengawai. kualitas pelayanan sangat dibutuhkan pasien agar mereka merasa di berikan pelayanan yang baik sehingga mempunyai keinginan untuk datang kembali melakukan pemeriksaan atau pengobatan yang lebih baik lagi. Salah satu faktor itu yang melatar belakangi penulis untuk melakukan penelitian mengenai hubungan kualitas pelayanan dan tarif pemeriksaan laboratorium dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Andi Makkasau Parepare.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat di rumuskan masalah sebagai berikut

Adakah hubungan antara kualitas pelayanan laboratorium dengan tarif pemeriksaan laboratorium dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Andi Makkasau Parepare Provinsi Sulawesi Selatan.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan laboratorium dengan tarif pemeriksaan laboratorium dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Andi Makkasau Parepare Provinsi Sulawesi Selatan.

1.3.2. Tujuan Khusus

1. Mengetahui kualitas pelayanan laboratorium di RSUD Andi Makkasau Parepare Provinsi Sulawesi Selatan.
2. Mengetahui tarif pelayanan laboratorium pasien rawat jalan di RSUD Andi Makkasau Parepare Provinsi Sulawesi Selatan.
3. Mengetahui kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Andi Makkasau Parepare Provinsi Sulawesi Selatan.
4. Menganalisis hubungan kualitas pelayanan dan tarif pemeriksaan laboratorium dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Andi Makkasau Parepare Provinsi Sulawesi Selatan.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Bagi Pihak Instansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Rumah Sakit Umum Daerah Andi Makkasau Parepare berkaitan dengan upaya peningkatan kualitas dan tarif pemeriksaan rawat jalan yang diberikan.

1.4.2. Bagi institusi

Ilmu yang diperoleh dalam penelitian ini dapat diterapkan di dunia kerja dan untuk menambah referensi kepustakaan Universitas Muhammadiyah Semarang.

1.4.3. Bagi peneliti lainnya

Memberikan informasi mengenai Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Tarif Pemerikssan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Andi Makkasau Parepare.

1.5. Keaslian\ Originalitas Penelitian

Tabel 1 Originalitas Penelitian

No	Judul	Peneliti	Hasil
1.	Pengaruh mutu pelayanan kesehatan pada loyalitas pasien yang dimediasi oleh kepuasan pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit Dr. Moewardi	Edi Sukarman	1. .Mutu pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien 2. Kepuasan pasien memediasi mutu pelayanan yang berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas pasien.
2.	Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan laboratorium terhadap kepuasan pasien rawat jalan stella maris Makassar.	Hosea Puspitasari Pranoto	Kualitas pelayanan tenaga analis kesehatan yang berupa variabel reability <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> dan <i>emphaty</i> berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

Perbedaan dengan penelitian sebelumnya adalah pada penelitian ini memperlihatkan mengenai hubungan kualitas pelayanan dan tarif pemeriksaan

laboratorium dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Andi Makkasau
Parepare Provinsi Sulawesi Selatan.

