

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Salah satu aspek yang sangat penting dalam kehidupan manusia adalah kesehatan, maka dari itu seiring meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan yang lebih baik lagi. Berdasarkan hal tersebut pemerintah berupaya membangun pelayanan kesehatan yang mudah dijangkau dan dapat dimanfaatkan oleh semua masyarakat baik dari kalangan atas maupun kalangan bawah, tanpa membedakan status sosial mereka untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang adil dan merata sehingga dapat memuaskan pasien (Wira, 2014).

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan antara kesenangan terhadap pelayanan yang diterima dengan apa yang diharapkan (Pohan, 2013). Kepuasan pasien ini perlu dilakukan pengukuran sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan kesehatan sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pasien, karena kepuasan pasien itu sendiri dapat membantu dalam memberikan gambaran tentang mutu pelayanan kesehatan serta keinginan pasien untuk kembali memperoleh pelayanan kesehatan di tempat yang sama. Hasil pengukuran kepuasan pasien akan digunakan sebagai dasar untuk mendukung perubahan sistem pelayanan kesehatan (Wira, 2014).

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan salah satu kebutuhan dasar yang diperlukan bagi setiap orang. Apabila pelayanan kesehatan yang bermutu dapat diselenggarakan, maka akan dapat memperkecil timbulnya berbagai resiko akibat kemajuan dari ilmu dan teknologi. Salah satu penyedia pelayanan kesehatan yang mempunyai peran sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah Laboratorium Klinik. Keberadaan Laboratorium Klinik sangat diperlukan untuk membantu menegakkan suatu diagnosa (Mardiana, 2012).

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 (Permenkes 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 Klinik ke pasien harus dilakukan pelayanan secara prima. Selain itu keramahan dan kemampuan berkomunikasi dengan baik sehingga mengerti apa yang diinginkan ataupun dibutuhkan pasien sangat menunjang keberhasilan pelayanan laboratorium (Nasir, 2014).

BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kesehatan adalah badan hukum milik negara yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan program jaminan sosial dan kesehatan bagi seluruh rakyat

Indonesia (BPJS Kesehatan, 2014). Semua penduduk Indonesia wajib menjadi peserta BPJS Kesehatan termasuk orang asing yang telah bekerja paling singkat enam bulan di Indonesia dan telah membayar iuran (Santoso & Roni, 2016).

Salah satu program promotif dan preventif yang telah dilakukan oleh BPJS Kesehatan yaitu Prolanis atau Program Pengelolaan Penyakit Kronis. Prolanis adalah suatu sistem pelayanan kesehatan dan pendekatan proaktif yang melibatkan peserta, fasilitas kesehatan dan BPJS Kesehatan dalam rangka pemeliharaan kesehatan bagi peserta BPJS Kesehatan yang menderita penyakit kronis untuk mencapai kualitas hidup yang optimal dengan biaya pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien. Prolanis kini terus dikembangkan oleh BPJS Kesehatan bekerjasama dengan Fasilitas Kesehatan (Faskes) Tingkat Pertama untuk peserta BPJS Kesehatan dengan riwayat penyakit Diabetes Melitus tipe 2 dan Hipertensi sehingga dapat mencegah timbulnya komplikasi penyakit (BPJS Kesehatan, 2014).

Laboratorium Klinik Simpang Lima Husada Kabupaten Grobogan selaku Faskes tingkat pertama bekerjasama dengan BPJS Kesehatan untuk menyelenggarakan Prolanis dengan melakukan pemeriksaan gula darah puasa, gula darah 2 jam *post prandial* dan pemeriksaan tensi. Kegiatan Prolanis ini dilaksanakan pada minggu kedua setiap bulannya. Data Kunjungan Pasien Prolanis dengan Riwayat Diabetes Melitus Tipe 2 di Laboratorium Klinik Simpang Lima Husada Kabupaten Grobogan Tahun 2017 yaitu pada bulan Januari sebanyak 22 pasien, bulan Februari mengalami peningkatan yaitu 36 pasien, bulan Maret 41 pasien, bulan April 43 pasien, bulan Mei 39 pasien, pada bulan Juni

mengalami penurunan yaitu 27 pasien, bulan Juli 47 pasien, bulan Agustus 38 pasien, bulan September 41 pasien, bulan Oktober 42 pasien, November 35 pasien dan jumlah pasien Prolanis paling banyak pada bulan Desember yaitu 48 pasien.

Berdasarkan data tersebut setiap bulannya jumlah pasien Prolanis mengalami peningkatan dan penurunan. Adanya peserta Prolanis yang hanya mengikuti pemeriksaan gula darah puasa saja dan tidak melakukan pemeriksaan gula darah 2 jam *post prandial*, adanya peserta Prolanis dengan riwayat Diabetes Melitus tipe 2 yang sudah terdaftar sebagai peserta Prolanis akan tetapi tidak melakukan pemeriksaan, adanya peserta Prolanis yang hadir dalam pemeriksaan bulan pertama tetapi tidak hadir dalam pemeriksaan bulan selanjutnya, serta belum pernah dilakukan evaluasi kepuasan pelayanan pasien Prolanis dan tidak adanya buku complain untuk pasien.

Beberapa keluhan yang pernah diterima oleh petugas laboratorium seperti pengambilan sampel darah yang sakit, proses pengambilan darah yang tidak sesuai nomor urut, serta kamar mandi laboratorium yang kurang bersih dan bau. Hal-hal tersebut dapat berpengaruh pada penilaian pasien Prolanis terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Laboratorium Klinik Simpang Lima Husada Kabupaten Grobogan.

Penelitian sebelumnya telah dilakukan kajian tentang tingkat kepuasan pasien oleh Petrus Bambang (2016) mengenai “*Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Di Puskesmas Delanggu Kabupaten Klaten*”, didapatkan hasil uji statistik dengan Spearman’s Rho Correlation nilai $r=0,302$ dengan nilai signifikansi $p=0,02$ menunjukkan terdapat

hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS Di Puskesmas Delanggu Kabupaten Klaten.

Penelitian senada dilakukan oleh Wahyu Nasir (2017) mengenai, *“Hubungan Kualitas Pelayanan Laboratorium Dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Arifin Nu'mang Sidrap Provinsi Sulawesi Selatan”*, didapatkan hasil analisis data melalui uji Chi Square diperoleh nilai $p\text{ value} = 0,000 < 0,05$, dimana terdapat hubungan signifikan antara kualitas pelayanan laboratorium dengan kepuasan pasien.

Menurut Rachmania (2015) tingkat kepuasan pasien tergantung pada mutu pelayanan yang diberikan oleh Laboratorium Klinik. Salah satu manfaat dilakukannya pengukuran mutu pelayanan ini untuk mengetahui jalannya proses pelayanan. Penentuan kualitas pelayanan dapat ditinjau dari lima dimensi yaitu dimensi daya tanggap, kehandalan, empati, jaminan dan bukti langsung (Rangkuti, 2013).

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti mengambil judul **“Hubungan Kualitas Pelayanan Laboratorium Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Prolanis Di Laboratorium Klinik Simpang Lima Husada Kabupaten Grobogan.”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut “Bagaimana hubungan kualitas pelayanan laboratorium dengan tingkat kepuasan pasien Prolanis di Laboratorium Klinik Simpang Lima Husada Kabupaten Grobogan?”

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan laboratorium dengan tingkat kepuasan pasien Prolanis di Laboratorium Klinik Simpang Lima Husada Kabupaten Grobogan.

1.3.2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi karakteristik pasien Prolanis berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan frekuensi kunjungan.
- b. Mengidentifikasi tingkat kualitas pelayanan laboratorium berdasarkan dimensi daya tanggap (*Responsiveness*).
- c. Mengidentifikasi tingkat kualitas pelayanan laboratorium berdasarkan dimensi kehandalan (*Reliability*).
- d. Mengidentifikasi tingkat kualitas pelayanan laboratorium berdasarkan dimensi empati (*Emphaty*).
- e. Mengidentifikasi tingkat kualitas pelayanan laboratorium berdasarkan dimensi jaminan (*Assurance*).
- f. Mengidentifikasi tingkat kualitas pelayanan laboratorium berdasarkan dimensi bukti langsung (*Tangibles*).
- g. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien Prolanis terhadap pelayanan Laboratorium Klinik Simpang Lima Husada Kabupaten Grobogan.
- h. Menganalisa hubungan kualitas pelayanan laboratorium dengan tingkat kepuasan pasien Prolanis di Laboratorium Klinik Simpang Lima Husada Kabupaten Grobogan.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Bagi Instansi/Laboratorium Klinik Simpang Lima Husada

- a. Memberikan informasi dan masukan kepada Laboratorium Klinik Simpang Lima Husada Kabupaten Grobogan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan laboratorium terhadap pasien Prolanis.
- b. Sebagai dasar dan tahap awal melakukan evaluasi secara berkala mengenai penilaian kualitas pelayanan yang dilakukan oleh tenaga laboratorium.

1.4.2. Bagi Universitas

Menambah kepustakaan akademik dan khasanah ilmu pengetahuan Universitas Muhammadiyah Semarang tentang pelayanan Laboratorium Klinik sehingga dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.4.3. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan dan wawasan tentang hubungan kualitas pelayanan laboratorium dengan kepuasan pasien Prolanis di Laboratorium Klinik Simpang Lima Husada Kabupaten Grobogan.

1.4.4. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai wacana pengetahuan dan referensi untuk melakukan penelitian selanjutnya.

1.5. Originalitas Penelitian

Tabel 1.1. Originalitas Penelitian

No	Peneliti, Tahun, Penerbit	Judul	Hasil Penelitian
1.	Petrus Bambang S, 2016, STIKes Kusuma Husada Surakarta	Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Di Puskesmas Delanggu Kabupaten Klaten	Hasil Penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap Pelayanan Kesehatan adalah sangat puas 26%, cukup puas 64% dan kurang puas 10%. Hasil uji statistik dengan Spearman's Rho Correlation nilai $r = 0,302$ dengan nilai signifikansi $p = 0,02$ menunjukkan terdapat hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Delanggu Kabupaten Klaten.
2.	Wahyuni Nasir, 2017, Unimus	Hubungan Kualitas Pelayanan Laboratorium Dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Arifin Nu'mang Sidrap Provinsi Sulawesi Selatan	Hasil Penelitian menunjukkan responden yang menyatakan kualitas pelayanan laboratorium baik sejumlah 48 orang (68,58%) dan responden yang menyatakan kualitas pelayanan laboratorium cukup baik sejumlah 22 orang (31,42%). Sementara itu responden dengan kepuasan puas 47 orang (67,14) dan responden dengan kepuasan cukup puas 23 orang (32,85). Hasil analisis data melalui melalui uji Chi Square diperoleh nilai $p \text{ value} = 0,000$ yang berarti bahwa nilai $p < 0,05$, dimana terdapat hubungan signifikan antara kualitas pelayanan laboratorium dengan kepuasan pasien.
3.	Mardiana, 2010, Universitas Setia Budi	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Laboratorium Klinik RSUD Sukoharjo	Kualitas pelayanan laboratorium berdasarkan faktor <i>tangibles</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , dan <i>emphaty</i> secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pasien Laboratorium rawat jalan di Laboratorium Klinik RSUD Sukoharjo. Hasil uji F memperoleh $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($108,190 > 2,45$) diterima pada taraf signifikansi 5%.

Berdasarkan originalitas penelitian di atas, dapat dibedakan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Petrus Bambang

S (2016) di STIKes Kusuma Husada Surakarta dengan judul Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Di Puskesmas Delanggu Kabupaten Klaten. Perbedaan kedua penelitian tersebut adalah tempat dilakukannya penelitian yaitu di Puskesmas Delanggu Kabupaten Klaten dengan meneliti kualitas pelayanan kesehatan, sedangkan penelitian ini dilaksanakan di Laboratorium Klinik Simpang Lima Husada Kabupaten Grobogan dan hanya meneliti pelayanan laboratorium saja.

Perbedaan kedua penelitian yang dilakukan Wahyuni Nasir (2017) di Universitas Muhammadiyah Semarang dengan judul Hubungan Kualitas Pelayanan Laboratorium Dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Arifin Nu'mang Sidrap Provinsi Sulawesi Selatan. Perbedaan penelitiannya yaitu terdapat pada variabel terikat yaitu tingkat kepuasan pasien. Penelitian sebelumnya meneliti tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan, sedangkan penelitian ini hanya pada pasien BPJS Kesehatan yang mengikuti program Prolanis.

Perbedaan ketiga penelitian yang dilakukan oleh Mardiana (2010) di Universitas Setia Budi dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Laboratorium Klinik RSUD Sukoharjo. Penelitian sebelumnya menggunakan sampel pasien Laboratorium rawat jalan di Laboratorium Klinik RSUD Sukoharjo, sedangkan penelitian ini menggunakan sampel pasien Prolanis di Laboratorium Klinik Simpang Lima Husada Kabupaten Grobogan.