

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dunia kesehatan telah menjadi salah satu kebutuhan pokok masyarakat pada beberapa dekade terakhir. Taraf hidup masyarakat yang semakin meningkat, menyebabkan meningkatnya juga tuntutan masyarakat terhadap kualitas kesehatan. Hal ini tentu menuntut penyedia layanan jasa kesehatan dalam meningkatkan mutu pelayanannya kepada masyarakat (Hartono Y, 2010). Mutu adalah keseluruhan ciri atau karakteristik produk atau jasa dalam tujuannya untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pasien sedangkan pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk kepentingan orang lain, bukan hanya sekedar bermaksud untuk melayani namun juga untuk membangun suatu kerja sama jangka panjang dengan prinsip saling menguntungkan. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dapat mengerti keinginan pasien dan senantiasa memberikan nilai tambah di mata pasien (Kotler, 2008).

Mutu pelayanan juga digunakan sebagai alat untuk mencapai keunggulan kompetitif bagi perusahaan maupun instansi penyedia jasa. Peningkatan mutu pelayanan yang baik dapat menimbulkan suatu kepuasan terhadap pasien dan berkemungkinan besar akan menarik pasien baru (Herlina W, 2010). Pasien yang telah terpuaskan pada suatu produk jasa memiliki kecenderungan akan menggunakan kembali atau melakukan

pembelian lebih dari sekali terhadap produk jasa yang sama. Hal tersebut tentu sangat menguntungkan perusahaan maupun instansi penyedia jasa, karena melalui terpenuhinya kebutuhan pasien, pasien tidak akan melirik perusahaan maupun instansi penyedia jasa lain dan dalam proses tersebut kemungkinan besar terjadi promosi gratis dalam bentuk *word of mouth* yang dilakukan oleh satu pasien kepada pasien lainnya (Peter P, 2000). Penelitian yang dilakukan Irsansyah Putra tahun 2013, mengenai “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Persepsi Dan Kepuasan Pasien Dalam Meningkatkan Loyalitas Pasien*” menunjukkan bahwa kepuasan pasien memegang peranan penting untuk meningkatkan loyalitas pasien dan hal tersebut tidak terlepas dari kualitas pelayanan rumah sakit yang diberikan.

Loyalitas pasien merupakan keputusan pasien untuk secara sukarela terus berlangganan dengan perusahaan atau instansi dalam jangka waktu yang lama. Sikap loyal pasien terbentuk melalui persepsi yang baik dari pasien berdasarkan kepuasan pelayanan yang diterima dari suatu perusahaan atau instansi penyedia jasa yang melayaninya (Reyhan, 2013). Berbicara tentang pelayanan publik, maka kita akan dihadapkan pada posisi dan peran instansi publik/pemerintah dan instansi swasta/perusahaan swasta. Instansi pemerintah tentu berbeda dengan instansi swasta, dimana instansi swasta lebih berorientasi pada *benefit profit* (perolehan keuntungan) sedangkan instansi publik memiliki fungsi pemberian pelayanan kepada masyarakat dan tidak berorientasi penuh pada *benefit profit* (perolehan keuntungan).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Rinaldi, 2012 tentang “*Analisis Kualitas Pelayanan Publik*” menggambarkan bahwa persepsi yang muncul di mata masyarakat mengenai pelayanan oleh instansi milik pemerintah masih memiliki beberapa kelemahan jika dibandingkan dengan instansi swasta, kelemahan tersebut terlihat dari keramahan pelayanan yang diberikan, kedisiplinan petugas, dan sarana prasarana.

Sejalan dengan itu dalam penelitian Reyhan, 2013 mengenai “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen*” menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepercayaan yang diberikan laboratorium. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Puspitasari, 2011 dengan temuan penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan laboratorium berpengaruh terhadap loyalitas dengan mediasi kepuasan pasien rawat inap pada Keluarga Sehat Hospital Pati.

Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Soewondo adalah salah satu Rumah Sakit Umum Daerah yang berada di Provinsi Jawa Tengah dan dikelola secara mandiri oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Kendal berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 40/MENKES/SK/I/2002, tanggal 21 Januari 2002 dengan tugas teknis untuk memenuhi pelayanan kesehatan bagi masyarakat Kendal. Disamping itu instansi kesehatan bertipe B milik pemerintah Jawa Tengah ini juga melaksanakan pemeriksaan laboratorium rutin terhadap pasien rujukan dari pihak terkait maupun pasien eksternal yang datang ke laboratorium tersebut.

Data yang diperoleh peneliti dari hasil wawancara dengan pihak terkait di Instalasi Laboratorium RSUD dr. H. Soewondo menunjukkan bahwa terjadi *inconsistency* jumlah kunjungan pasien yang melakukan pemeriksaan di laboratorium beberapa tahun terakhir. Selain itu, belum optimalnya program-program dari rumah sakit yang mengarah pada peningkatan kepuasan dan loyalitas pasien serta belum pernah dilakukannya penelitian serupa oleh instansi atau mahasiswa mengenai loyalitas pasien di Instalasi Laboratorium RSUD dr. H. Soewondo, yang kemudian mendorong peneliti untuk melakukan penelitian mengenai hubungan mutu pelayanan laboratorium terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Instalasi Laboratorium RSUD dr. H. Soewondo Kendal.

1.2. Rumusan masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang tersebut di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian yaitu adakah hubungan mutu pelayanan laboratorium terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Instalasi Laboratorium RSUD dr. H. Soewondo Kendal?

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan umum

Untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan laboratorium terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Instalasi Laboratorium RSUD dr. H. Soewondo Kendal.

1.3.2. Tujuan Khusus

- a. Mendeskripsikan mutu pelayanan yang dilihat dari 5 dimensi mutu.
- b. Mendeskripsikan loyalitas pasien rawat jalan di Instalasi Laboratorium RSUD dr. H. Soewondo Kendal.
- c. Menganalisis hubungan mutu pelayanan dengan loyalitas pasien.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Instalasi Laboratorium

- a. Hasil penelitian diharapkan menjadi bahan pertimbangan bagi pengambil keputusan instalasi laboratorium dalam meningkatkan mutu pelayanan laboratorium dan loyalitas pasien .
- b. Dapat memberikan gambaran dan informasi yang bermanfaat bagi laboratorium dalam mengetahui apa yang diinginkan dan dibutuhkan pasien dalam pemenuhan kebutuhan dasar mereka.
- c. Dapat memperbaiki dan meningkatkan kinerja maupun pelayanan yang diberikan oleh laboratorium kepada pasien.

1.4.2. Bagi Instansi /Akademik

Sebagai bahan referensi dan informasi bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut terutama yang berhubungan dengan loyalitas pasien.

1.4.3. Bagi Peneliti

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan dalam menerapkan ilmu khususnya pada peningkatan mutu pelayanan laboratorium.

1.5. Originalitas Penelitian

Tabel 1. Originalitas penelitian

Peneliti/ Penerbit	Judul	Hasil
Reyhan, Universitas Diponegoro, 2013	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen.	Kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepercayaan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan persamaan regresi yang terbentuk $Y = 0,239 X_1 + 0,459 X_2 + 0,236 X_3$. Variabel fasilitas memiliki pengaruh paling besar dibandingkan dengan variable-variable bebas lainnya terhadap kepuasan konsumen dengan 0,459.
Sudian, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan U'Budiyah, 2012	Hubungan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Cut Mutia Kabupaten Aceh.	Ada hubungan bermakna antara komunikasi, sikap, empati petugas dengan kepuasan pasien. Metode analisis data yang digunakan adalah analisa korelasi <i>rank spearman</i> . Masing-masing variabel bebas menunjukkan nilai ($p = 0,040$) untuk komunikasi, ($p = 0,000$) untuk sikap, dan ($p = 0,000$) untuk empati terhadap kepuasan pasien.
Herlina, Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2010	Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Laboratorium Dinas Kesehatan Kota Surakarta.	Kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi berganda, uji t, uji F, dan uji determinasi. Dimensi kualitas pelayanan yang dianalisis (<i>tangibles</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , dan <i>empathy</i>). Koefisien determinasi (R^2) adalah 0,776 menunjukkan bahwa 77,6% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut.

Berdasarkan data originalitas di atas, dapat dibedakan pada penelitian yang dilakukan oleh saudara Reyhan (Universitas Diponegoro, 2013) bertujuan menganalisis pengaruh pelayanan, fasilitas, dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Studi dilakukan di Laboratorium Klinik Cito Cabang Indraprasta Semarang. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh saudara Sudian (Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan U'Budiyah, 2012) bertujuan mengetahui hubungan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Cut Mutia Kabupaten Aceh. Metode analisis data yang digunakan adalah analisa korelasi *rank spearman*. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh saudari Herlina (Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2010) bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Laboratorium Dinas Kesehatan Kota Surakarta. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi berganda, uji t, uji F, dan uji determinasi. Perbedaan ketiga penelitian dengan penelitian yang peneliti lakukan adalah metode analisis dengan menggunakan korelasi *Kendall's tau* dengan variabel terikat yang ingin diketahui yaitu loyalitas pasien rawat jalan berdasarkan mutu pelayanan yang diberikan di Instalasi Laboratorium RSUD dr. H. Soewondo Kendal.