BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan nomor 129 tahun 2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit dikatakan bahwa Rumah Sakit adalah sarana kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan meIiputi pelayanan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Hanau sebagai salah satu rumah sakit pemerintah di Kabupaten Seruyan Provinsi Kalimantan Tengah memiliki potensi untuk menjadi rumah sakit yang besar. Secara geografis RSUD Hanau yang berada di jalan Trans Kalimantan Sampit-Pangkalanbun dan dikelilingi oleh perusahaan-perusahaan swasta perkebunan sawit di sekitarnya dapat dengan mudah di jangkau oleh masyarakat. Mudahnya mendapat akses pelayanan kesehatan bukan hanya dirasakan oleh warga Seruyan dan warga yang bekerja di perusahaan swasta perkebunan sawit di sekitar RSUD Hanau, tapi juga oleh warga kabupaten lain, yakni warga kabupaten Kotawaringin Timur dan Kotawaringin Barat yang tinggal di daerah perbatasan dengan Kabupaten Seruyan. RSUD Hanau selain melayani pasien rujukan puskesmas sekitar, juga melayani pasien rujukan dari klinik perusahaan swasta perkebunan sawit yang telah menjalin kerja sama bidang pelayanan kesehatan.

http://repository.unimus.ac.id

RSUD Hanau sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada mayarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat sekitarnya. RSUD Hanau dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Salah satu pelayanan yang ada di RSUD Hanau adalah laboratorium klinik.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2013 dikatakan bahwa 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.

Pelayanan laboratorium kesehatan di Indonesia saat ini diselenggarakan oleh berbagai jenis laboratorium pada berbagai jenjang pelayanan mencakup antara lain laboratorium puskesmas, laboratorium rumah sakit pemerintah dan swasta, laboratorium balai kesehatan dan laboratorium kesehatan swasta. Semakin ketatnya persaingan serta pelanggan yang semakin selektif dan berpengetahuan mengharuskan laboratorium klinik selaku salah satu bagian pelayanan dari rumah sakit sebagai penyedia jasa pelayanan kesehatan untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga pasien terpuaskan dengan pelayanan yang dberikan.

http://repository.unimus.ac.id

Menurut Kotler (2003:61) kepuasan pelanggan sebagai perasaan senang atau kecewa sesorang terhadap suatu produk setelah ia membandingkan hasil/prestasi produk yang dipikirkan terhadap kinerja/hasil produk yang diharapkan. Jika kinerja memenuhi harapan,maka itu artinya pelanggan puas. Pelanggan yang merasa puas akan membeli ulang dan mereka memberitahu orang lain mengenai pengalaman baik tentang produk itu.

Rumah sakit yang bergerak dibidang jasa kesehatan diharapkan mampu untuk selalu konsisten pada perannya, terutama kualitas pelayanan dalam upaya memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen. Laboratorium RSUD Hanau sudah berupaya memberikan pelayanan yang baik sesuai standar dengan harapan pasien terpuaskan sehingga menimbulkan loyalitas pasien sebagai konsumen. Pasien yang loyal kemudian hari akan memakai jasa Laboratorium RSUD Hanau kembali, serta bisa menceritakan kepada orang lain mengenai pengalaman baiknya tentang pelayanan yang dirasakan. Hal tersebut kemungkinan besar akan menarik pasien baru sehingga akan berefek meningkatnya kunjungan pasien.

Total kunjungan pasien di Laboratorium RSUD Hanau pada tahun 2017 sebanyak 4.287 pasien, dengan rincian bulan Januari 276 pasien, Februari 357, Maret 332 Pasien, April 266 Pasien, Mei 371 Pasien, Juni 298 Pasien, Juli 380 Pasien, Agustus 423 Pasien, September 367 Pasien, Oktober 420 Pasien, November 416 Pasien, Desember 381 Pasien. Kunjungan pasien terendah terjadi pada bulan April sebanyak 266 Pasien, sedangkan kunjungan tertinggi terjadi pada bulan Agustus sebanyak 423 Pasien. Menurut kepala

http://repository.unimus.ac.id

Instalasi Laboratorium RSUD Hanau, naik dan turunnya kunjungan pasien salah satunya disebabkan oleh banyaknya pasien rawat jalan yang tidak kembali memeriksakan dirinya.

Kepuasan pelanggan berhubungan dengan loyalitas pelanggan dan menghasilkan pembelian ulang. Kepuasan berperan sebagai salah satu unsur yang membentuk loyalitas meskipun bukan faktor mutlak (Wijaya, 2018).

Berdasarkan hasil wawancara peneliti terhadap beberapa pasien tentang pengalamannya terhadap pelayanan laboratorium dan sarana prasarana, beberapa pasien mengeluhkan tentang pelayanan yang berbelit-belit khususnya jika menggunakan status layanan BPJS dan mengeluhkan kenyamanan ruang tunggu pasien yang dianggap kurang nyaman.

Pemantauan dan pengukuran terhadap kepuasan konsumen menjadi kebutuhan mendasar bagi setiap Laboratorium Klinik sebagai penyedia jasa. Hal ini dikarenakan langkah tersebut dapat memberikan umpan balik dan masukan untuk menentukan kebijakan pengembangan pelayanan yang tepat, khususnya dalam pelayanan Laboratorium Klinik. Sampai saat ini Laboratorium RSUD Hanau belum pernah dilakukan pemantauan dan pengukuran tingkat kepuasan pasien.

Berdasarkan hal tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan Laboratoium RSUD Hanau.

http://repository.unimus.ac.id

1.2. Rumusan Masalah

Dari uraian diatas dapat ditarik rumusan masalah “Bagaimanakah tingkat Kepuasan Pasien rawat jalan terhadap pelayanan Laboratorium RSUD Hanau ? “

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan Laboratorium RSUD Hanau.

1.3.2. Tujuan Khusus

a. Mengukur tingkat Pelayanan Laboratorium RSUD Hanau.
b. Mengukur tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan Laboratorium RSUD Hanau.
c. Menganalisis hubungan tingkat pelayanan dengan tingkat kepuasan.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Bagi RSUD Hanau

1. Memberikan gambaran kepada manajemen RSUD Hanau tentang Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan Laboratorium RSUD Hanau.

2. Sebagai bahan evaluasi untuk menentukan kebijakan yang tepat dalam memuaskan pasien.

3. Sebagai salah salah satu syarat standar pelayanan minimal Laboratorium RSUD Hanau.

http://repository.unimus.ac.id

1.4.2. Bagi Peneliti

Menambah wawasan tentang tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan laboratorium

1.4.3. Bagi Universitas

Menambah kepustakaan sehingga dapat memberikan masukan bagi peneliti di masa mendatang mengenai tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan Laboratorium RSUD Hanau.

http://repository.unimus.ac.id

1.5. Keaslian / Originalitas penelitian

Tabel 1. Originalitas Penelitian

Peneliti	Judul	Metode	Hasil
Winda Aprila (2015)	Pengaruh Pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Abdul Wahab Syahranie.	Analisis regresi linear berganda	Nilai R=0,793 (79.3%) menujukkan adanya korelasi yang cukup kuat terhadap kepuasan pasien rawat jalan rumah sakit umum A. Wahab Syahranie Samarinda. Nilai koefisien determinan (R2) 0.629 (62.9%) menunjukan Kualitas layanan yang cukup kuat menentukan kepuasan pasien rawat jalan rumah sakit A. Wahab Syahranie Samarinda.
Rahadi Fitra Nova (2010)	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Muhammadiyah Surakarta.	Analisis regresi linear berganda	Bahwa dimensi pelayanan secara keseluruhan, kesesuaian antara pelayanan yang diberikan oleh RSPKU Muhammadiyah Surakarta dengan harapan pasien terdapat *gap*/tingkat kepuasan sebesar (-0,36),skor ini dikategorikan dalam kelompok sedang, meskipun belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien tetapi pelayanan yang diberikan sudah cukup baik

Persamaan dengan penelitian Winda dan Rahadi dengan peneliti yaitu terletak pada Variabel penelitian yaitu tingkat kepuasan pasien sebagai variabel terikat (dependen) dan pelayanan sebagai variabel bebas (independen). Perbedaan dari peneliti sebelumnya adalah tempat dan waktu serta metode analisis data yaitu metode korelasi *Spearman*.

http://repository.unimus.ac.id